



POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-30-No.502-2019

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

PROPUESTAS METODOLÓGICAS Y TECNOLÓGICAS AVANZADAS.

TEMA:

PROPUESTA DE MEJORA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y REDUCCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA DE DIÁLISIS.

AUTORES:

SILVANA GABRIELA GÓMEZ GÓMEZ

DIRECTOR:

MARÍA AUGUSTA SANTILLÁN MORA.

QUITO - ECUADOR

2023

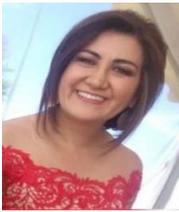
Autora:***Silvana Gabriela Gómez Gómez.***

Psicóloga Industrial

Candidato a Magíster en Administración de Empresas: Mención

Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana

sgomezg1@est.ups.edu.ec

Dirigido por:***María Augusta Santillán Mora.***

Doctora en Psicología Industrial.

Magíster en Recursos Humanos.

msantillan@est.ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2023 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO-ECUADOR – SUDAMÉRICA

SILVANA GABRIELA GÓMEZ G.

PROPUESTA DE MEJORA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y REDUCCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA DE DIÁLISIS.

RESUMEN

Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral son factores que perjudican al colaborador y a la organización, generando un deterioro en la productividad y en el desarrollo personal del individuo, por lo tanto, esta investigación permitió evaluar e identificar objetivamente los aspectos que pueden estar generando diversas consecuencias en el empleado y en la empresa. Se aplicó dos cuestionarios para diagnosticar la presencia o ausencia de la satisfacción laboral y la existencia de diferentes dimensiones de los riesgos psicosociales, con la finalidad de analizar los hallazgos y ejecutar una propuesta de mejora.

Dentro de los principales hallazgos tenemos la existencia de un nivel alto de riesgo psicosocial, con porcentajes elevados en todas las dimensiones evaluadas, incluyendo carga laboral, autonomía, contenido de trabajo, supervisión, participación, definición de roles y relaciones interpersonales, así también se evidenció la existencia de insatisfacción laboral, con esta información se ejecuta una propuesta de mejora, que se basa en obtener un bienestar laboral y minimizar el nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores, mediante la aplicación de varias actividades para desarrollar la comunicación asertiva, la gestión del tiempo, las condiciones laborales, la carga de trabajo entre otras, es decir esta propuesta busca involucrar a todos los colaboradores en la implementación de las soluciones.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Riesgos psicosociales, condiciones laborales.

ABSTRACT

Psychosocial risks and job satisfaction are factors that harm the employee and the organization, generating a deterioration in productivity and personal development of the individual, therefore, this research allowed to evaluate and objectively identify which aspects may be generating various consequences in the employee and in the company. Two questionnaires were applied to diagnose the presence or absence of job satisfaction and the existence of different dimensions of psychosocial risks, in order to analyze the findings and execute a proposal for improvement.

Among the main findings we have the existence of a high level of psychosocial risk, with high percentages in all dimensions evaluated, including workload, autonomy, work content, supervision, participation, definition of roles and interpersonal relationships, as well as the existence of job dissatisfaction, with this information, an improvement proposal is executed, which is based on obtaining occupational well-being and minimizing the level of psychosocial risk in employees, through the application of several activities to develop assertive communication, time management, working conditions, workload among others, that is, this proposal seeks to involve all employees in the implementation of solutions.

Keywords: Job satisfaction, psychosocial risks, working conditions.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por llenarme de fortaleza, amor y de sabiduría para no rendirme, siento tanta gratitud por permitir disfrutar y vivir este nuevo triunfo junto a las personas que más amo.

A los maestros de la Institución y en especial a la Dra. María Augusta Santillán, por compartir sus conocimientos y experiencia.

A mi familia por ser mi fortaleza, no sería nada posible si ustedes no existieran, gracias por estar pendiente siempre de mí.

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi nueva aventura a mi familia, a mi amada madre, hermanas, esposo, sobrinos y a todos aquellos que se alegran de mis sueños. Gracias por estar conmigo en todo momento y por apoyarme sin medida para alcanzar mis metas.

Este año no ha sido el mejor, pero con su cariño y apoyo hacen que todo sea más fácil, gracias por ser mi mayor inspiración. Su amor, paciencia y aliento han sido los pilares que me han sostenido en los momentos difíciles y me han impulsado a seguir adelante.

Espero que este logro, permita que mis angelitos se sientan orgullosos, así también deseo que este esfuerzo sirva para engrandecer a mi familia y podamos disfrutar juntos de mi felicidad.

Gracias a Dios y a mi familia por ser mi mejor equipo y por hacer que cada etapa de mi vida sea más valiosa.

Con amor,

Vanita

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Situación Problemática. Antecedentes	1
1.2.	Formulación del Problema.....	2
1.3.	Justificación teórica	3
1.4.	Justificación práctica	4
1.5.	Objetivos	4
1.5.1.	Objetivo General	4
1.5.2.	Objetivos Específicos	4
1.6.	Principales Resultados.....	5
2.	MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.	Riesgos Psicosociales	6
2.2.	Definición de Riesgos Psicosociales (Factores de Riesgos Psicosociales).....	6
2.3.	Categorización de los Riesgos Psicosociales (Factores)	6
2.4.	Consecuencias de los factores de riesgos psicosociales.	11
2.5.	Satisfacción Laboral.....	12
2.6.	Concepto de Satisfacción Laboral.....	12
2.7.	Importancia de la Satisfacción Laboral.....	12
2.7.1.	Causas Principales de la Insatisfacción laboral	13
2.7.2.	Consecuencias de la Insatisfacción laboral	13
2.7.3.	Recursos para enfrentar la Insatisfacción laboral	14
2.8.	Bases teóricas. Discusión de enfoques de diferentes autores.	14
2.9.	Análisis crítico de las metodologías existentes relacionadas al problema.....	15
3.	METODOLOGÍA	16
3.1.	Unidad de análisis.....	16
3.2.	Población.....	16
3.3.	Métodos por emplear	16
3.4.	Identificación de las necesidades de información.	16
3.5.	Técnicas de recolección de datos	17
3.6.	Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información.....	17
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18

4.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	18
4.2.	Propuesta Metodológica o Tecnológica	27
4.2.1.	Premisas o supuestos (lo que debe existir para que se pueda implementar la propuesta metodológica y tecnológica).....	28
4.2.2.	Objetivo de la propuesta metodológica	28
4.2.3.	Objetivo de la propuesta (sobre qué área o proceso se va a implementar la propuesta metodológico).....	29
4.3.	Responsables de la implementación y control.....	29
4.4.	Fases para su puesta en práctica	30
4.5.	Indicadores de evaluación	35
5.	CONCLUSIONES	36
6.	RECOMENDACIONES	37
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
8.	ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Genero de los colaboradores</i>	18
Tabla 2. <i>Edad de los colaboradores</i>	18
Tabla 3. <i>Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial</i>	19
Tabla 4. <i>Nivel de carga laboral</i>	19
Tabla 5. <i>Nivel de demandas psicosociales</i>	20
Tabla 6. <i>Nivel de variedad y contenido del trabajo</i>	20
Tabla 7. <i>Nivel de Desempeño del rol</i>	21
Tabla 8. <i>Nivel de Relaciones de apoyo social</i>	21
Tabla 9. <i>Tiempo de trabajo</i>	22
Tabla 10. <i>Autonomía</i>	22
Tabla 11. <i>Variedad del contenido del trabajo</i>	23
Tabla 12. <i>Participación Supervisión</i>	23
Tabla 13. <i>Nivel de Satisfacción laboral</i>	24
Tabla 14. <i>Nivel de la satisfacción laboral - Supervisión</i>	24
Tabla 15. <i>Nivel de Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</i>	25
Tabla 16. <i>Nivel de Satisfacción laboral – Prestaciones</i>	25
Tabla 17. <i>Nivel de Satisfacción intrínseca</i>	25
Tabla 18. <i>Nivel de Satisfacción con la participación</i>	26
Tabla 19. <i>Resultado de las variables</i>	26
Tabla 20. <i>Propuesta de Mejora</i>	31
Tabla 21. <i>Indicadores de evaluación de la propuesta de mejora</i>	35

Índice de figuras

Figura 1. *Flujograma – Propuesta metodológica*..... 34

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática. Antecedentes

En el mundo laboral, el personal está expuesto a varias situaciones que afectan la salud psicológica y fisiológica de los individuos, perjudicando el progreso individual y colectivo, ya que al no identificar a tiempo las diferentes problemáticas, pueden generar varias consecuencias graves para los colaboradores como para la institución (Salamanca, 2019).

En esta investigación la población se dedica a la atención de pacientes de diálisis, de acuerdo con los antecedentes, dichos colaboradores están expuestos a horarios de trabajo extendidos, trabajo bajo presión, carga emocional, alta responsabilidad y otros factores que ha llevado al personal a sentirse psicológicamente afectado, presentando cuadros de apego afectivo y desgaste emocional.

“La satisfacción laboral y los riesgos psicosociales” son dos factores de gran relevancia en la actualidad, la prevalencia de estos, pueden generar en los individuos desinterés laboral, ansiedad, baja productividad, irritabilidad, insatisfacción laboral, problemas familiares, somnolencia, cefaleas, molestias gastrointestinales, entre otros. Todas estas consecuencias representan graves problemas en el mundo personal y laboral. En Ecuador, se conoce que en áreas de salud existen gran cantidad de colaboradores con el síndrome del quemado, con un valor del 35% (Ponce, 2020), consecuencia basada en la existencia de un riesgo psicosocial. Cuando se refiere a este riesgo se debe entender, que estos pueden ocasionar ausentismos, baja productividad, inadecuado desempeño, e incluso rotación del personal. (Pérez, 2020)

Así también cuando hablamos de satisfacción laboral, se basa en la percepción que los empleados tienen, es decir enfocado en la parte emocional, si les gusta o no sus labores, considerándose como un juicio evaluativo positivo o negativo de la situación de su trabajo. (Acosta, 2017)

Las problemáticas psicosociales en el ámbito laboral pueden generar consecuencias perjudiciales para el individuo. En la actualidad existe la enfermedad del siglo XXI que es el estrés, esta, perjudica a las capacidades personales del sujeto y en las demandas laborales, conllevando a un deterioro progresivo de la salud.

1.2. Formulación del Problema

El desarrollo de esta problemática se basa en la existencia de diferentes factores laborales que influyen negativamente en el ámbito organizacional, afectando el comportamiento, la productividad y las relaciones interpersonales de los colaboradores, perjudicando el bienestar psicológico y la condición física de los trabajadores, por lo tanto, se aplica dos cuestionarios en relación con el estudio de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de la empresa.

Actualmente la organización genera, anualmente una evaluación de satisfacción laboral, sin embargo, no existe una relación objetiva de las situaciones que puedan llevar a esos resultados, razón por la cual, lo que se pretende realizar es,

correlacionar con algunos factores psicosociales, generando las siguientes preguntas:

- ¿Una propuesta de mejora en la satisfacción laboral y la reducción de riesgos psicosociales en los trabajadores de una clínica de diálisis permitirá contar con profesionales con una adecuada salud física y emocional?
- ¿Los riesgos psicosociales a los que son expuestos los individuos de una clínica de diálisis, pueden afectar en el ámbito laboral?
- ¿Los grados de satisfacción laboral de los profesionales de una clínica de diálisis, permiten minimizar aspectos que perjudiquen el bienestar laboral?

1.3. Justificación teórica

“La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS”, considera que la salud laboral, el desarrollo humano y la psicología organizacional son factores importantes para hacer hincapié en los factores organizacionales. Los colaboradores de una organización tienen un impacto notable en el ambiente laboral. De tal forma, no se puede tener empresas y organizaciones sin capital humano, esto se debe a que por mucho que avance la tecnología son los recursos humanos los que dan vida a las personas y humanizan la relación entre clientes y empresas. (Palomar, 2017)

Este estudio se centra en los colaboradores que trabajan en el ámbito de salud o atención a pacientes, permitiendo demostrar que este sector laboral está expuesto habitualmente a una variedad de condiciones o características psicosociales debido a la actividad laboral. Aunque gocen de mejor salud física que otros grupos, tienden a tener peor salud mental debido a la exigencia y agotamiento emocional. (Arenas, 2017)

En cuanto a la satisfacción laboral existe varios estudios desde hace mucho tiempo, sin embargo, todavía es limitado los planes de acción que se puede proponer. Esta propuesta se basa en verificar cuáles son las condiciones o características determinantes de la satisfacción laboral, entendiendo que dicho concepto se deriva de una percepción de los colaboradores en cuanto a su lugar de trabajo. (Bayona, 2020)

Otros autores mencionan que la satisfacción en una empresa también se les atribuye a las percepciones o a las características psicológicas personales o sociales de cada individuo. Si se trabaja en la prevención de estas variables se puede tener adecuados índices de productividad y menos ausentismo o rotación (Gutiérrez M., 2017)

Entendiendo estos conceptos se puede correlacionar la satisfacción laboral con los riesgos psicosociales, así como también si se enuncia un proyecto de mejora adecuado, permitiendo tener una adecuada satisfacción laboral y minimizar la exposición de riesgos psicosociales. (Jimenez, 2021)

Con la información obtenida en esta propuesta, la organización podrá continuar con los respectivos planes de acción inmediatos y a futuro, dando continuidad a la base de este estudio, y poder cumplir los objetivos de esta propuesta.

1.4. Justificación práctica

La Empresa donde se efectuó la propuesta, es una institución dedicada a la atención directa de pacientes que reciben tratamiento de diálisis referidos por entidades públicas, en la actualidad la organización se ha transformado en una de las principales prestadoras de servicio médico, y; en vista de la gran responsabilidad de mantener un servicio de calidad, la empresa autoriza la realización de este proyecto, con la finalidad de buscar estrategias de mejora en cuanto al bienestar emocional, físico y psíquico de los colaboradores, y así mantener los altos estándares que requieren las diferentes organizaciones que necesitan del servicio de hemodiálisis.

Los riesgos psicosociales que se relacionan con la actividad laboral son protagonistas de una adecuada estabilidad emocional y organizacional, si no se buscan estrategias para minimizar los riesgos o mejorar las condiciones, esto podría perjudicar al individuo o a la empresa.

La identificación oportuna de aspectos que puedan causar satisfacción o insatisfacción laboral permitirá mejorar el desempeño de los colaboradores, por lo tanto, si se mejorarán las condiciones que influyan en la existencia de los riesgos, la organización podrá cumplir oportunamente los objetivos planteados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Efectuar una propuesta de mejora en la satisfacción laboral y la reducción de riesgos psicosociales en los colaboradores de una clínica de diálisis.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar los factores de riesgo psicosocial a los cuales son expuestos los colaboradores de una clínica de diálisis, para poder efectuar cambios en varios aspectos que puedan afectar negativamente en el ámbito laboral.

- Identificar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una clínica de diálisis, permitiendo minimizar aspectos que perjudiquen el bienestar laboral.
- Establecer mecanismos de mejora en la satisfacción laboral y la reducción de riesgos psicosociales, a fin de contar con profesionales estables en el ámbito laboral.

1.6. Principales Resultados

Se basan en la consecución de objetivos planteados en esta propuesta, al determinar los riesgos que puedan estar presentes en la organización como las demandas psicosociales, alta responsabilidad, la carga laboral, relaciones de apoyo social, autonomía, variedad del contenido de trabajo entre otros, en sí, se pudo obtener una prevalencia psicosocial en los colaboradores que participaron del estudio, permitiendo analizar posibles mejoras o minimizarlas.

Otro resultado, siguiendo el enfoque de los objetivos, se requiere identificar los rangos de satisfacción laboral, los cuales pueden encontrarse en la organización niveles bajos de satisfacción laboral, a partir del cual permitirán tomar decisiones de mejoras en la organización.

Finalmente, se pretende obtener una mejora en la satisfacción laboral y la reducción o minimización de riesgos psicosociales encontrados en los individuos de la clínica de diálisis, a fin de beneficiar al personal y a la vez a la organización, mejorando varios aspectos que directa o indirectamente pudiesen estar involucrados en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Riesgos Psicosociales

2.2. Definición de Riesgos Psicosociales (Factores de Riesgos Psicosociales)

Si miramos al pasado en el ámbito laboral las organizaciones no consideraban a los colaboradores como seres humanos, si no máquinas que generan beneficios a una empresa, actualmente el factor humano es un aspecto importante de una institución, gracias a los individuos se puede conseguir los objetivos organizacionales; y, por ende, el crecimiento económico. Con ese fin, los empleadores deben prestar atención a sus colaboradores para tener buenos resultados empresariales.

Estos factores se refieren a las situaciones existentes en el ambiente laboral, incluidos los factores fisicoquímico-biológico, así también aspectos de la organización, los procesos, actividades, tareas, relaciones interpersonales, y que pueden afectar a los trabajadores como al desempeño de su labor y a la salud. (Palomar, 2017).

Las condiciones laborales pueden generar efectos positivos y negativos a la salud laboral, así como el clima organizacional y el comportamiento laboral de todos los individuos pueden crear buenas o malas condiciones de trabajo (Meliá, 2018).

2.3. Categorización de los Riesgos Psicosociales (Factores)

Estas se dividen en dos:

1. Ambiente laboral o Entorno de trabajo
2. Factores organizacionales.

Entorno Laboral

- **Condiciones Físicas de la Organización**

Estos incluyen aspectos físicos, químicos, biológicos, es decir, todo lo que rodea a los empleados en el lugar de trabajo, y que pueden ocasionar insatisfacción, malestar o daño a la salud de los colaboradores.

- **Diseño del cargo o puestos de trabajo**

El posicionamiento correcto evita problemáticas físicas en la salud, estrés y la fatiga, por lo que el objetivo del diseño del trabajo es el ajuste a una posición ergonómica. Por lo tanto, es indispensable revisar varias características del lugar de trabajo. Actualmente es un gran aporte que los colaboradores no estén completamente aislados unos de otros.

- **Descansos o pausas.**

El exceso de las jornadas laborales provoca cansancio físico y psíquico generando una reducción de pausas o tiempos de descanso, dificultando recuperarse del esfuerzo realizado, estos aspectos pueden ser generados por la monotonía, esfuerzo físico, factores ambientales no adecuados.

- **Horario de trabajo**

Los colaboradores que laboran en sus trabajos con horarios flexibles tienen una vida saludable en comparación de aquellos que no cuentan o perciben esta flexibilidad, por lo tanto, se recomienda tener horarios o jornadas establecidas para poder organizarse en su aspecto personal, laboral e incluso familiar.

- **Trabajo a turnos y nocturno**

El desajuste de las jornadas en la organización hace que el colaborador no pueda controlar su tiempo, por lo que se sugiere, que las empresas, laboren en jornadas a turnos o jornadas

Nocturnas, se organicen correctamente a fin de proporcionar tiempos de descanso y no desequilibrar la vida personal y laboral, para evitar incluso alteraciones biológicas.

- **Funciones y tareas**

Se relacionan con el contenido y definición del trabajo que los colaboradores realizan. Se cree que es indispensable que coincida los roles y las tareas con las expectativas y habilidades de los empleados permitiendo un bienestar psicológico y un factor motivacional, para no llegar a que los individuos tengan insatisfacción laboral o diferentes problemáticas psicosociales.

- **Ritmo de trabajo**

Este factor trata del tiempo que un individuo necesita para realizar una actividad, puede caracterizarse por tiempos ajustados, rapidez de la tarea, la velocidad de un equipo o maquinaria, por rivalidad intralaboral, por los reglamentos de ejecución de los procesos, por el tiempo de trabajo a ejecutar, o por la supervisión con limitaciones.

- **Monotonía**

Las actividades repetitivas que puedan afectar al colaborador, por un ambiente poco favorable generando mínima satisfacción laboral e incluso problemas de salud. Un trabajo adecuado debe contar con un análisis de las actividades, de los tiempos a fin de facilitar una mejora organización en la carga laboral y el desarrollo adecuado del colaborador.

- **Independencia Laboral en el puesto de trabajo.**

Esto permite que los colaboradores planifiquen su jornada diaria y puedan generar su proceso adecuadamente. Por lo tanto, los trabajadores tienen autonomía para influir en su forma de trabajar, su ritmo, su flujo de trabajo y el control de sus resultados, generando un orden, una secuencia, permitiendo el compromiso del colaborador para cumplir con su gestión.

- **Carga mental**

Es la demanda mental, cognitiva o intelectual que enfrenta un trabajador mientras está en el trabajo, se refiere a la aplicación de un esfuerzo mental para desarrollar el trabajo. La fatiga mental ocurre cuando las demandas cognitivas no coinciden con la capacidad de respuesta del colaborador, puede generar problemas en el individuo si existe un exceso o una alta carga mental.

- **Formación**

Para llevar a cabo la tarea son importantes los niveles de formación previos, una adecuada inducción a la actividad, y el contenido de trabajo a realizar. Para asegurar que los empleados estén satisfechos y cumplan con las funciones adecuadamente se debe incluso verificar un plan de desarrollo profesional interno y externo.

- **Responsabilidad**

Los colaboradores tengan una adecuada formación, y algunas habilidades de organización laboral, para que en la ejecución de las tareas exista niveles elevados de responsabilidad. Esto permitirá que el desempeño de los trabajadores no sea frustrante y estén dentro de lo esperado por parte de los empleadores.

- **Desempeño de rol**

Son varios requisitos y expectativas para la ejecución de las funciones en un puesto en particular. El rol puede ser mejorado de acuerdo con la expectativa de cada colaborador, con sus conocimientos, habilidades y aspiraciones.

- **Sobrecarga de la tarea**

Se define como el elevado número de horas de trabajo que demanda una ocupación, no existe un horario de entrada y salida, depende del rango de responsabilidad, incluso colaboradores que tienen varios empleos esto genera un incremento de los riesgos psicosociales.

- **Ambigüedad de rol**

Los empleados con roles ambiguos viven en la incertidumbre, no saben que actividades claramente tienen que ejecutar, es decir no está bien definida la tarea y esto genera niveles de desmotivación o insatisfacción laboral.

- **Conflicto de rol**

Ocurre cuando los requisitos en el lugar de trabajo no coinciden o son incompatibles con el perfil del colaborador, impidiendo ejecutar sus actividades adecuadamente. Esto se debe a diferentes expectativas propias de la organización, desacuerdos temporales y conflictos con los valores y creencias personales y corporativas.

- **Comunicación en el trabajo**

La comunicación formal e informal entre los colaboradores permite el desarrollo de las funciones, mantener líneas directas de información evitando problemas de entendimiento y desarrollo de la gestión.

- **Estilo de mando**

Las formas de liderazgo o mandos influyen en el trabajo y ambiente laboral, la adecuada relación entre colaboradores de los diferentes rangos laborales permite desarrollar correctamente las actividades.

- **Tomar decisiones.**

Un deficiente involucramiento de los colaboradores en la participación de decisiones, puede ser un aspecto relevante para la insatisfacción laboral. Se recomienda que las organizaciones generen espacios para tomar en consideración los comentarios o sugerencias de los individuos.

- **Relación con los compañeros de trabajo. (Interpersonal)**

Relacionarse es un factor importante en la organización, por eso la relación entre compañeros, clientes o usuarios permite que un individuo pueda integrarse adecuadamente a la empresa, sin embargo, al depender del comportamiento humano el inadecuado trato puede generar inconvenientes laborales.

- **Condiciones de empleo**

Los beneficios en una empresa permiten que el colaborador tenga seguridad y confianza en su puesto de trabajo. Todos los aspectos de contratación pueden ser factores motivacionales que generen estabilidad laboral en los trabajadores.

- **Desarrollo de la carrera profesional**

Un plan carrera permite desarrollar a los profesionales, motiva, es un beneficio para seguir aportando nuevos conocimientos y experiencias en los cargos que ocupen los individuos.

2.4. Consecuencias de los factores de riesgos psicosociales.

- Estrés laboral: lo que puede originar problemáticas personales o colectivos.
- Ausentismo laboral: inadecuado desempeño laboral.
- Rotación de personal: Los trabajadores que experimentan factores de riesgo psicosocial pueden sentirse desmotivados y buscar trabajo en otra empresa, lo que puede provocar una alta rotación de personal y un costo adicional para la empresa.
- Bajo rendimiento: afectando la eficiencia y eficacia.
- Conflictos laborales: Da lugar a conflictos laborales entre los trabajadores y la empresa, lo que puede afectar la armonía y la productividad del ambiente laboral.
- Problemas de salud: Puede provocar inconvenientes en la salud de los colaboradores, como ansiedad, depresión, trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares, entre otros.
- Costos para la empresa: son gastos adicionales para la organización, como la contratación de nuevos empleados, el pago de compensaciones por enfermedad o accidentes laborales, entre otros.

2.5. Satisfacción Laboral

Cuando se habla del capital humano, se debe definir que el bienestar depende de la percepción de los individuos, esto hace referencia a los grados de educación, una adecuada salud, seguridad laboral, una vivienda, y el área física de trabajo.

El bienestar individual radica en la satisfacción de diferentes factores que pueden ser intrínsecos y extrínsecos. La percepción positiva o negativa del bienestar físico y mental permite entender la existencia o ausencia de satisfacción laboral.

2.6. Concepto de Satisfacción Laboral

Es la variedad de percepciones positivas o negativas de los colaboradores, que se basan de acuerdo con las condiciones organizacionales. Se basa en las actitudes individuales o grupales, conllevando a verificar el nivel de satisfacción empresarial.

Se ha demostrado que los colaboradores tienden a ser más comprometidos cuando existe un bienestar laboral, productivos y leales a la empresa. Además, la satisfacción laboral también puede generar aspectos positivos, permitiendo tener una adecuada vida laboral.

El estado mental y emocional relacionado con la satisfacción de logro, de reconocimiento y satisfacción de estabilidad tiene mayor peso que aquellos que se sienten felices por un buen sueldo, liderazgo, es decir estos factores serán recordados como factores no tan positivos (Desler, 2019).

2.7. Importancia de la Satisfacción Laboral

Genera los siguientes aspectos:

- Crecimiento personal.
- Componentes de bienestar y salud.
- Medidas a fin de promover la participación en la gestión.
- Generar confianza laboral.
- Generando un adecuado ambiente laboral

- Fortalecimiento del equipo.
- Confiabilidad en la organización.
- Cumplimiento de objetivos individuales y corporativos.
- Calidad de servicio basada en eficacia y eficiencia.
- Desarrollo de empatía con el cliente.

2.7.1. Causas Principales de la Insatisfacción laboral

Estas causas pueden ser:

- Salarios bajos: El colaborador se va a sentir satisfecho o feliz en su lugar de trabajo con un sueldo o salario adecuado.
- Malas relaciones con sus supervisores o compañeros: Los inadecuados comportamientos o la expresión de emociones innecesarias puede causar inconvenientes sociales en el ámbito laboral.
- Líderes: La mala o inadecuada actitud de un jefe hacia el personal a cargo, puede generar inconvenientes laborales.
- Poca o ninguna oportunidad de promoción: Las personas necesitan tener nuevas oportunidades de crecimiento, otros objetivos o retos personales y laborales.
- Personas con poca confianza en sí mismas, temor e inseguridad a nuevos entornos.
- Entorno organizacional. Compromiso u orgullo de pertenencia.
- Inadecuadas condiciones organizacionales: Ergonomía, seguridad y salud ocupacional.
- Circunstancias profesionales y personales: Un perfil de cargo por competencias adecuado a su puesto de trabajo.

2.7.2. Consecuencias de la Insatisfacción laboral

Estas pueden tener varias consecuencias, algunas de ellas son:

- Bajo rendimiento: Los trabajadores insatisfechos - baja productividad.
- Ausentismo laboral: bajo desempeño y baja productividad.
- Rotación de personal.
- Conflictos laborales: Mal ambiente laboral y rotación de personal.

- Problemas de salud: Riesgos psicosocial-seguridad y salud ocupacional – ergonomía.
- Disminución de la motivación: Falta de un plan carrera- desarrollo-capacitación.
- Pérdida de talento: Clima laboral-falta de desarrollo-desmotivación.

2.7.3. Recursos para enfrentar la Insatisfacción laboral

La organización analizará varios enfoques para mejorar la insatisfacción laboral, verificando algunas sugerencias que puedan ser adaptadas a las necesidades corporativas, entre esas tenemos:

- Involucramiento del gerente: Permite conocer y abordar todas las condiciones organizacionales en beneficio de los colaboradores.
- Apoyo entre compañeros: Puede ayudar a obtener una perspectiva diferente sobre la situación y encontrar formas de hacer frente a la insatisfacción.
- Plan de acción interno: Efectuar mejoras laborales, mediante capacitaciones, plan carrera, clima organizacional entre otros, permitiendo mitigar esta condición.

Cada situación es única y puede ser necesario probar varias opciones para encontrar una solución que funcione mejor para cada persona.

2.8. Bases teóricas. Discusión de enfoques de diferentes autores.

Existen varias teorías y enfoques de diferentes autores, permitiendo comprender las dos variables analizadas en esta propuesta. A continuación, se discuten algunos de estas bases teóricas:

Teoría de la expectativa, el bienestar se basa en la percepción del colaborador, referente a su esfuerzo versus los beneficios que obtiene. Si el trabajador cree que su esfuerzo será recompensado, es más probable que esté satisfecho con su trabajo.

Modelo demanda-control de Karasek: Este modelo se enfoca en el nivel de demanda en el trabajo y el control que tiene el trabajador sobre su labor.

Teoría regulación del afecto de Weiss y Cropanzano: la influencia de la percepción del trabajador acerca de la equidad en aspecto organizacional. Cuando el trabajador percibe que es tratado de manera justa y equitativa, es más probable que esté satisfecho con su trabajo. (Báez, 2015).

Estos enfoques y teorías han sido desarrollados para entender las dos variables estudiadas. Cada uno de ellos proporciona una perspectiva única y puede ser útil para abordar los factores que influyen en la problemática, sin embargo, esta propuesta se basa en la teoría bifactorial, teoría denominada “Dos factores”, según la cual los individuos se ven afectados por los siguientes aspectos:

- **Higiénicos**

Pueden considerarse que se relacionan con la insatisfacción porque son aspectos que se encuentran en las condiciones que trabajan, es decir son aspectos que no puede controlar el individuo ya que son dados o establecidas por la organización. Los factores de higiene más importante son: el sueldo, los beneficios legales, la forma o tipo de liderazgo, lineamientos, procesos o políticas de la organización, relación empresa-empleado. (Quintana, 2018)

- **Motivacional**

Estos están relacionados con las actividades, tareas o las funciones del individuo, por lo tanto, son factores que involucran sentimientos de crecimiento, de desarrollo, de mucha o poca responsabilidad, este factor significa la percepción de bienestar que tiene el individuo sobre los retos, las oportunidades e incluso la creatividad o autonomía del trabajo. (Quintana, 2018)

Estos no se refieren a factores secundarios de la organización o empresa, si no a los aspectos importantes de las cualidades humanas, como los valores, virtudes de cada individuo, tomando en consideración todas las características del colaborador.

2.9. Análisis crítico de las metodologías existentes relacionadas al problema

Existen varias metodologías que miden las variables de esta propuesta, sin embargo, es importante hacer un análisis crítico de estas metodologías para determinar su validez y fiabilidad.

Una de las metodologías más comunes es la aplicación de un cuestionario para medir la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales, permitiendo identificar y detectar que aspectos pueden estar afectando al colaborador.

Además, es importante que las organizaciones estén abiertas a recibir retroalimentación de sus empleados y que tomen medidas para mejorar su ambiente laboral en base a la información recopilada.

3. METODOLOGÍA

3.1. Unidad de análisis

Se realizó en una Clínica de Diálisis, de la ciudad de Quito.

3.2. Población

En esta propuesta se tomó la población total, 50 colaboradores.

3.3. Métodos por emplear

Esta propuesta se realizó mediante los siguientes métodos:

Deductivo. - permite deducir conclusiones lógicas a partir de premisas.

Hipotético. -permite la resolución de un problema planteado, mediante el análisis de la idea planteada.

Enfoque cuantitativo. - es decir que parte de conocimientos preexistentes obtenidos de forma estadística a fin de verificar la hipótesis y su comprobación.

Estadística. -permite analizar datos para de manera objetiva obtener conclusiones.

3.4. Identificación de las necesidades de información.

Identificar a tiempo las condiciones o situaciones que afecte a los colaboradores en una organización permite prevenir problemáticas en la salud de los individuos, para poder iniciar con esta propuesta se necesita la siguiente información:

- Políticas y prácticas de recursos humanos.
- Retroalimentación interna de las novedades negativas por parte de los colaboradores y jefes inmediatos en cuanto al desempeño y desarrollo de actividades.
- Ambiente de trabajo: verificación y observación de condiciones, seguridad, entre otros aspectos que pueden influir en su satisfacción.

- Verificar el grupo de investigación.
- Revisar al personal que ha presentado ausentismo o problemas de salud.

3.5. Técnicas de recolección de datos

Se inició con la observación, verificando los condicionantes y a su vez la aplicación de cuestionarios.

Observación: Esta técnica se aplicó en todas las fases de la investigación. La observación directa permite verificar que aspectos pueden afectar la salud psicológica y emocional, así como los resultados o comportamientos de los colaboradores. (Noriega, 2019)

Cuestionarios: Esta técnica se utilizó para recolectar los datos. Se aplicó a los trabajadores para conocer su opinión acerca de su ambiente laboral y los riesgos psicosociales, se tomó de forma anónima.

Instrumentos

P- FSICO. 3.1: Permite evaluar el riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

“Cuestionario de Satisfacción S20/23”: Permite obtener información sobre la satisfacción general del empleado en su trabajo. Este cuestionario mide la satisfacción de los empleados en diferentes áreas.

3.6. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información

En el proceso de análisis e interpretación se utilizó métodos estadísticos, se efectuará un análisis de datos de forma cuantitativa, a través del programa SPSS y así poder comprobar la hipótesis a través del chi cuadrado.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.

Luego de la aplicación de los cuestionarios se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 1.

Genero de los colaboradores

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	38	76%
Masculino	12	24%
Total	50	100%

Nota: Información obtenida en los cuestionarios, sobre datos generales.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 1, de un total de 50 individuos, el 76% (38 personas) son del género femenino y el 24% (12 personas) pertenecen al género masculino.

Tabla 2.

Edad de los colaboradores

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-31	41	82%
32-41	5	10%
42-51	3	6%
52-61	1	2%
Total	50	100%

Nota: Información obtenida en los cuestionarios, sobre datos generales.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 2, de 50 colaboradores, el 82% (41 individuos) están ente 20 a 31 años, el 10% (5 individuos) tienen de 32 a 41 años, el 6% (3 individuos) oscilan entre los 42 a 51 años y el 2% restante (1 individuo) están entre 52 a 61 años.

Cuestionario aplicado de evaluación de factor de riesgo psicosocial.

Tabla 3.

Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial

Factores de riesgo psicosocial						
Adecuado		Riesgo Elevado		Riesgo muy elevado		Total
T	%	T	%	T	%	
2	4%	46	92%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 3, existe un nivel elevado en el riesgo psicosocial con un 92 % de colaboradores, debido a la existencia de factores influyentes para este resultado.

Tabla 4.

Nivel de carga laboral

Nivel de Carga de trabajo								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
6	12%	1	2%	42	84%	1	2%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 4, existe un 84 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en cuanto a la carga laboral, generando en los individuos bajo rendimiento, incumplimiento de funciones carga excesiva de trabajo e incluso exceso de horas laborales, esto se debe a la mala distribución de funciones o falta de organización del empleado para cumplir adecuadamente con lo designado. Además, se considera que los ausentismos laborales influyen en esta dimensión.

Tabla 5.*Nivel de demandas psicosociales.*

Nivel de Demandas Psicosociales								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
7	14%	5	10%	36	72%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 5, existe un 72 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en cuanto a las demandas psicosociales, generando en los individuos cansancio, estrés, bajo rendimiento, y ausentismos. Esta dimensión se puede originar por el involucramiento emocional en la atención de pacientes y usuarios

Tabla 6.*Nivel de variedad y contenido del trabajo.*

Nivel de Variedad / Contenido del trabajo								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
6	12%	7	14%	35	70%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 6, existe un 70 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en cuanto a la variedad y contenido del trabajo, generando en los individuos bajo rendimiento, desmotivación, desinterés y cansancio, esto se debe a la inadecuada información de objetivos vigentes o falta de creación de nuevos proyectos que permitan al individuo desarrollarse.

Tabla 7.*Nivel de Desempeño del rol*

Nivel de Definición del Rol								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
6	12%	9	18%	33	66%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 7, existe un 66 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en el desempeño del rol, generando en los individuos incumplimiento de funciones, y exceso de trabajo por desconocimiento del alcance, esto se debe a la desorganización de las funciones o incluso a la falta de competencias para ejecutarlo.

Tabla 8.*Nivel de Relaciones de apoyo social*

Nivel de Relaciones Apoyo social								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
5	10%	7	14%	36	72%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 8, existe un 72 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en cuanto a relaciones de apoyo social, generando en los individuos problemas en las relaciones interpersonales y la limitada participación en la consecución de los objetivos organizacionales. Esto se debe a la falta de apoyo social para desempeñar las actividades o la inadecuada interacción con los compañeros de trabajo.

Tabla 9.
Tiempo de trabajo

Tiempo de Trabajo								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
4	8%	6	12%	38	76%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 9, existe un 76 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en el factor tiempo de trabajo, generando en los individuos exceso de trabajo, cansancio, incumplimiento de funciones y posiblemente limitada interacción personal, esto se debe a la falta de información de objetivos vigentes y organización de las funciones. Sin embargo, de acuerdo con el giro de negocio la mayor cantidad de individuos deben de trabajar bajo emergencias dependiendo el estado de salud de los pacientes.

Tabla 10.
Autonomía

Autonomía								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
6	12%	4	8%	36	72%	4	8%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 10, existe un riesgo, con un 72 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en autonomía, generando en el individuo desinterés y desmotivación, debido a la limitada capacidad que tiene un individuo para tomar sus propias decisiones en la jornada laboral ya que existen normas y procedimientos en la organización.

Tabla 11.
Variedad del contenido del trabajo

Variedad del contenido del trabajo								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
2	4%	6	12%	40	80%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 11, existe un 80 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en el contenido del trabajo, debido a la falta de conocimiento de sus actividades y el tiempo de ejecución, generando en los individuos bajo rendimiento e incumplimiento de las tareas.

Tabla 12.
Participación Supervisión

Participación Supervisión								
Adecuado		Mejorable		Riesgo Elevado		Muy Elevado		Total
T	%	T	%	T	%	T	%	
4	8%	6	12%	38	76%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 12, existe un 76 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel elevado en cuanto a la participación y supervisión, generando en los individuos desempeño inadecuado, incumplimiento de objetivos o metas, desinterés e incluso malas relaciones interpersonales, debido a la falta de comunicación, inadecuado liderazgo y guía laboral.

Cuestionario aplicado de evaluación de satisfacción laboral.

Tabla 13.

Nivel de Satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL						
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total
T	%	T	%	T	%	
26	52%	15	30%	9	18%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 13, existe un 52 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel insatisfecho en cuanto a la satisfacción laboral, generando en los individuos ausentismo, rotación laboral, bajo rendimiento, desmotivación, e incluso problemas de salud, esto se debe a la falta de implementación de estrategias de mejora en las condiciones y características del puesto de trabajo.

Tabla 14.

Nivel de la satisfacción laboral - Supervisión

Satisfacción con la supervisión						
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total
T	%	T	%	T	%	
31	62%	17	34%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 14, existe un 62 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel insatisfecho en el factor supervisión, generando en los individuos desempeño inadecuado, incumplimiento de objetivos o metas, desinterés e incluso malas relaciones interpersonales, debido a la falta de comunicación, inadecuado liderazgo y guía laboral.

Tabla 15.*Nivel de Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.*

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo						
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total
T	%	T	%	T	%	
39	78%	9	18%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 15, existe un 78 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel insatisfecho en el factor ambiente físico de trabajo, generando en los individuos malestar por el espacio de trabajo, la iluminación, la temperatura y esto ocasionando disconfort, debido a que el ambiente físico no cumple con ciertos parámetros legales a fin de garantizar el bienestar del individuo en su lugar de trabajo.

Tabla 16.*Nivel de Satisfacción laboral – Prestaciones.*

Satisfacción con las prestaciones						
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total
T	%	T	%	T	%	
42	84%	6	12%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 16, existe un 84 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel insatisfecho en el factor prestaciones, generando en los individuos malestar la compensación de su trabajo e incluso desmotivación, debido a que internamente no existe una valoración salarial de acuerdo con el cargo y las competencias.

Tabla 17.*Nivel de Satisfacción intrínseca.*

Satisfacción intrínseca						
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total
T	%	T	%	T	%	
43	86%	5	10%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 17, existe un 86 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel insatisfecho en el factor satisfacción intrínseca, generando desmotivación, ya que esta dimensión se refiere a estar bien frente a las responsabilidades, las funciones, es decir la propia motivación frente a lo que tiene y vienen directamente de la percepción del individuo.

Tabla 18.

Nivel de Satisfacción con la participación

Satisfacción con la participación						
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total
T	%	T	%	T	%	
43	86%	5	10%	2	4%	100%

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 19, existe un 86 % de colaboradores que refieren la existencia de un nivel insatisfecho en el factor participación, generando en los individuos baja productividad, limitada comunicación, falta de autonomía, debido a poca interacción o inadecuada relación con sus compañeros de la organización.

Tabla 19.

Resultado de las variables

RESULTADO DE LAS VARIABLES				
SATISFACCIÓN	FACTOR PSICOSOCIAL			TOTAL
	ADECUADO	ELEVADO	MUY ELEVADO	
SATISFECHO	1	1	0	2
INDIFERENTE	1	5	0	6
INSATISFECHO	0	40	2	42
TOTAL	2	46	2	50

Nota: Información obtenida en el cuestionario sobre las respuestas de los encuestados.

Interpretación y análisis: De acuerdo con la tabla 19, de 50 colaboradores, el 92% de los individuos consideran que están expuestos a un nivel de insatisfacción y a un grado elevado en cuanto al riesgo psicosocial, debido a la exposición de varios factores como la supervisión, las relaciones

interpersonales, horarios de trabajo, funciones, remuneración o compensación económica que influyen en consecuencias perjudiciales para la salud psicológica y física de los individuos, además de afectar al rendimiento laboral y a la productividad de la empresa.

4.2. Propuesta Metodológica o Tecnológica

Existen diferentes propuestas metodológicas o tecnológicas que pueden ayudar a mejorar la insatisfacción laboral y prevenir riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Se detalla algunas opciones:

- Herramientas tecnológicas: Aplicaciones de plataformas de bienestar emocional y programas de seguimiento de la salud mental pueden ayudar a los trabajadores a gestionar el estrés y prevenir los riesgos psicosociales. (Cuestionario de evaluación)
- Políticas y prácticas de talento humano: la revisión y actualización de las políticas en el ámbito de recursos humanos, como la evaluación del desempeño, los beneficios y compensaciones, la promoción del bienestar emocional, entre otras, pueden mejorar la satisfacción laboral y prevenir riesgos psicosociales.
- Programas de entrenamiento y desarrollo: Adquirir habilidades y conocimientos necesarios, aumenta la autoconfianza y motivación. (DNC Anual)
- Promover la comunicación efectiva y el trabajo en equipo: Mediante campañas y charlas de formas adecuadas de comunicación organizacional.
- Establecer objetivos y metas claras: Reunión de los líderes para verificar los objetivos y metas de cada proceso.
- Promover el equilibrio vida laboral y personal: generar ambientes de trabajo adecuados para garantizar este equilibrio.
- Ofrecer servicios de apoyo: ofrecer servicios de apoyo a los trabajadores, como asesoramientos y servicios de salud mental, puede ayudar a prevenir problemas psicosociales y a aumentar la satisfacción laboral.
- Establecer un sistema de retroalimentación: la retroalimentación efectiva puede ayudar a los trabajadores a entender sus fortalezas y debilidades, y a mejorar su desempeño.

- Incentivar el desarrollo de habilidades emocionales. Campañas anuales donde se involucren los valores organizacionales.
- Ofrecer programas de capacitación para la gestión del tiempo.
- Implementar programas de apoyo para la salud física: Programas de ejercicio o nutrición.
- Mejoras de condiciones ambientales: revisar las áreas físicas y las condiciones de trabajo que puedan afectar a los colaboradores junto con el área de Seguridad y Salud ocupacional.

Entre estas y otras propuestas se consideró para el plan de acción involucrando a cada área de trabajo, tomando en consideración las propuestas que sean adecuadas para cada situación en particular y en base a las necesidades y recursos.

4.2.1. Premisas o supuestos (lo que debe existir para que se pueda implementar la propuesta metodológica y tecnológica)

Las premisas que se deben cumplir son:

- Los directivos de la organización deben conocer y aprobar la propuesta.
- Contar con datos estadísticos de los resultados obtenidos en la aplicación de cuestionarios.
- Los líderes de cada área deben conocer las responsabilidades y funciones para el desarrollo de la propuesta.
- Se debe de contar con un presupuesto aprobado.
- Capacitar a todo el personal sobre el involucramiento y compromiso de la gestión.

4.2.2. Objetivo de la propuesta metodológica

Propuesta de mejora aplicando varias actividades con la finalidad de controlar o minimizar la exposición a los riesgos psicosociales y mantener una adecuada satisfacción laboral.

4.2.3. Objetivo de la propuesta (sobre qué área o proceso se va a implementar la propuesta metodológico)

- Socializar los resultados a los gerentes de cada área y personal en general, para en conjunto plantear varias actividades que permitan mejorar las condiciones laborales relacionadas a los resultados encontrados en cuanto a la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales, y así generar una responsabilidad de todos los colaboradores y líderes para minimizar las condiciones de las dos variables.
- Implementar una propuesta de mejora relacionada con riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, con una premisa de prevención, capacitación, partiendo de la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar laboral.
- Efectuar un seguimiento y acompañamiento en la propuesta de mejora ejecutada por las diferentes áreas involucradas y a su vez verificar el cumplimiento de las actividades.

4.3. Responsables de la implementación y control

La implementación y control de esta propuesta, estará a un grupo multidisciplinario de la organización, dentro de las responsabilidades asignadas son:

Gerente General:

- Proporcionar el apoyo económico y la participación en la propuesta.

Lideres o jefes en general:

- Apoyar y efectuar las actividades a su cargo en beneficio del personal.

TTHH y SST:

- Efectuar un plan de acción general y cumplir con todas las actividades programadas.
- Apoyar y dar soporte a las diferentes áreas.
- Efectuar un plan de acción específico y cumplir con todas las actividades programadas.

Personal en general:

- Participar de todos los eventos programados.
- Cumplir con las actividades propuestas y su plan de acción.

4.4. Fases para su puesta en práctica

- Socialización de los resultados a todos los involucrados.
- Plan de acción que involucre a cada área de trabajo, tomando en consideración las propuestas que son adecuadas para cada situación en particular y en base a las necesidades y recursos.
- Seguimiento y acompañamiento del plan de acción.

1.- Preparación: El equipo de trabajo responsable entrenará a todos el personal involucrado sobre los temas, tomando en consideración la información de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, conceptos importantes, factores que influyen, posibles consecuencias y siguiente paso a tomar.

2.- Socialización de resultados: En esta fase se informa a todos los colaboradores los resultados obtenidos, y a su vez se genera compromisos para ejecutar la propuesta de mejora por área.

3.- Propuesta de mejora: Luego de la información obtenida en los resultados se estructura una propuesta de mejora utilizando medidas preventivas para controlar el riesgo psicosocial, este tendrá actividades, responsables, plazos de cumplimiento.

Para minimizar los riesgos psicosociales y mejorar la satisfacción laboral puede incluir medidas preventivas, protocolos de gestión de conflictos, promoción de la conciliación laboral y familiar, fomentar la participación y la retroalimentación, y promover la formación y el desarrollo profesional. Con los resultados obtenidos se puede adaptar las siguientes acciones en base a las necesidades y características de la organización y de los colaboradores.

La línea base para la ejecución o seguimiento de esta propuesta de mejora será a partir de los resultados encontrados, tomando como referencia las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, luego de la ejecución de las diferentes actividades programadas se deberá efectuar una nueva evaluación a fin de determinar que las acciones fueron adecuadas o a su vez establecer otras estrategias para la consecución del objetivo principal.

Tabla 20.
Propuesta de Mejora

PROPUESTA DE MEJORA PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y TENER UNA ADECUADA SATISFACCIÓN LABORAL							
DIMENSIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES / SATISFACCIÓN LABORAL	DETALLE CONCEPTUAL	RESULTADO OBTENIDO EN LA MEDICIÓN	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	RECURSO O INSUMO	COSTO	RESPONSABLE
Carga mental	Hace a la carga mental, alesfuerzo que ponga para realizar una actividad y al tiempo disponible para procesar toda esta información.	Riesgo elevado / Insatisfecho	*Pausas activas *Vigilancia de la salud *Reuniones internas de dispersión y reconocimiento *Capacitación y Talleres * Campañas de manejo de emociones	* 1/06/2023 *1/07/2023 *1/6/2023 *1/08/ 2023 hasta 15/11/2023 *15/12/2023	Recurso Humano/ Recurso Tecnológico Recurso Humano/ Recurso Tecnológico Recurso Humano/ Recurso Tecnológico / Insumos de oficina Recurso Humano/ Recurso Tecnológico / Insumos de oficina	\$350	Líder del área/ equipo de trabajo
Supervisión / Satisfacción con la supervisión	Tiene que ver directamente con la calidad de gestión de equipos, de mandos medios y superiores	Riesgo elevado / Insatisfecho	*Capacitación en liderazgo de equipos a mandos medios * Reuniones de retroalimentación de equipos	*1/07/2023 *15/08/2023 hasta 15/10/2023	Recurso Humano/ Recurso Tecnológico / Insumos de oficina	\$300	Líder del área/ equipo de trabajo

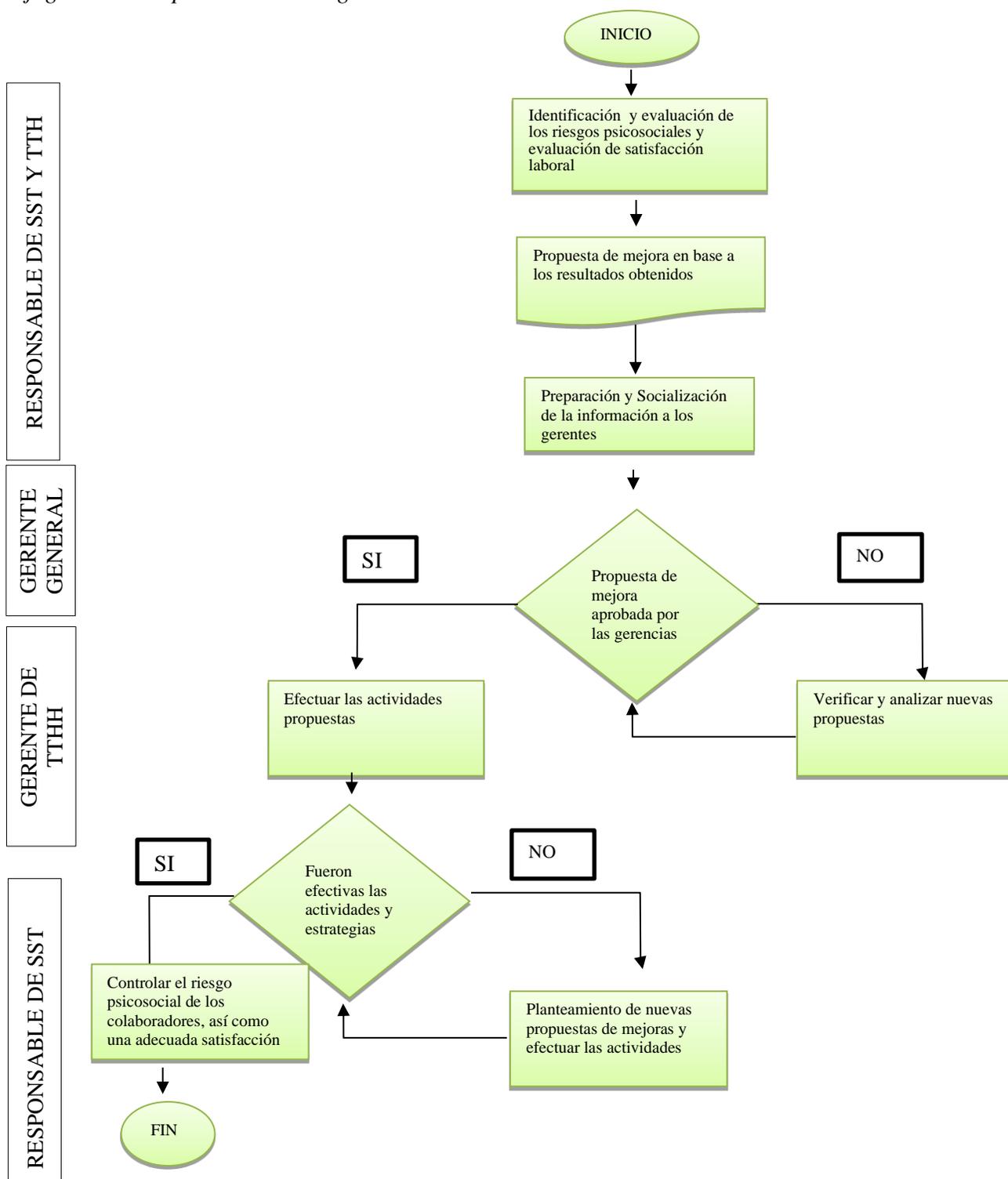
Definición de roles / Autonomía / Satisfacción con la participación	Tiene coherencia entre las exigencias relacionadas a eficiencia, calidad, ética, procesos implícitos en el servicio o producto, con el desempeño del cargo del trabajador.	Riesgo elevado / Insatisfecho	* Reunión de jefatura con Th para definir las actividades según descriptivo funcional * Retroalimentar al equipo de trabajo sobre actualización de funciones	*1/10/2023 *02/02/2024	Recurso Humano/ Recurso Tecnológico / Insumos de oficina	\$100	Líder del área/ equipo de trabajo
Relaciones interpersonales	Tiene relación con la interacción y comunicación del jefe con su equipo y las relaciones con sus compañeros de trabajo.	Riesgo elevado / Insatisfecho	* Entrenamiento de trabajo en equipo y comunicación * Actividades o eventos de integración	*01/08/2023 *19/12/2023	Recurso Humano/ Recurso Tecnológico / Insumos de oficina	\$500	Líder del área/ equipo de trabajo
Satisfacción con el ambiente físico	Hace referencia al espacio físico; éstas según las circunstancias exigirían del trabajador esfuerzo para su adaptación. Hablamos de condiciones de tipo físico, químico, biológico, etc..	Riesgo elevado / Insatisfecho	*Análisis de cantidad de trabajos, tiempo de ejecución y número de personas *Pausas activas *Revisar las condiciones de confort	*17/09/2023 *16/06/2023 hasta 31/12/2023 *04/04/2024	Recurso Humano/ Recurso Tecnológico / Insumos de oficina	\$200	Líder del área/ equipo de trabajo
Contenido del Trabajo / Satisfacción intrínseca	Hace referencia a la cantidad de actividades, el tiempo que utilice para realizarlo y a la Satisfacción interna.	Riesgo elevado / Insatisfecho	*Revisión específica de actividades vs tiempo de realización *Análisis de entrenamiento de manejo de tiempo.	*15/08/2023 *17/11/2023	Recurso Humano/ Recurso Tecnológico / Insumos de oficina	\$250	Líder del área/ equipo de trabajo

Nota: Información obtenida de las necesidades y el alcance de la organización.

4.- Seguimiento: En esta fase se verificará, que los responsables ejecuten y cumplan las actividades propuestas en el plan. En este paso se realiza además verificar la efectividad de las medidas, tomando en cuenta lo siguiente:

- Monitorear el progreso: Esto puede incluir la revisión de los registros generados.
- Evaluar y ajustar las actividades: Finalmente, es importante evaluar el plan de seguimiento y hacer ajustes según sea necesario. Esto puede implicar la adición de nuevos objetivos y plazos o la asignación de nuevas responsabilidades a los encargados del seguimiento.
- Verificación de cumplimiento: Se utilizará los indicadores para verificar el cumplimiento del plan propuesto.

Figura 1.
Flujograma – Propuesta metodológica



Nota: Información obtenida para la consecución de la propuesta metodológica.

4.5. Indicadores de evaluación

Los indicadores son:

Tabla 21.
Indicadores de evaluación de la propuesta de mejora

LÍNEA BASE	META	INDICADORES	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Falta de actividades que permitan mejorar las condiciones laborales	Cumplir con el (90%) de actividades que constan en la propuesta	Nivel de ejecución de la propuesta metodológica	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas}}{\text{Total, de actividades planificadas}} * 100$	Permite medir la cantidad de actividades que se cumplieron luego de la implementación
Inadecuada participación en actividades por parte de los colaboradores	Cumplir con el (100%) de participación en las actividades planificadas	Nivel de participantes en las actividades	$\frac{\text{Número asistentes}}{\text{Total, de personal programado}} * 100$	Mide el nivel de participantes en las actividades de la propuesta metodológica
Participación limitada de los líderes y colaboradores en la prevención	Cumplir con el (95%) de las reuniones planificadas	Nivel de cumplimiento de reuniones planificadas	$\frac{\text{Número de reuniones realizadas}}{\text{Número de reuniones planificadas}} * 100$	Mide el nivel de reuniones ejecutadas de acuerdo con la planificación de la propuesta.
Escasa planificación de campañas, talleres y capacitaciones	Cumplir con el (98%) de las capacitaciones, campañas y talleres planificadas	Nivel de cumplimiento del cronograma de capacitaciones, talleres y campañas	$\frac{\text{Número de capacitaciones, talleres y campañas efectuadas}}{\text{Número total capacitaciones, talleres y campañas planificadas}} * 100$	Mide el nivel de ausentismo del personal por no efectividad.
Riesgo psicosocial elevado	Nueva evaluación minimizar el riesgo a mejorable (80%)	Nivel de riesgo psicosocial	$\frac{\text{Número de colaboradores con nivel de riesgo psicosocial bajo}}{\text{Total, de colaboradores}} * 100$	Mide el nivel de colaboradores con riesgo bajo, nuevo seguimiento.
Insatisfacción laboral	Nueva evaluación mejorar a indiferente o satisfecho. (80%)	Nivel de satisfacción laboral	$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Total, de usuarios}} * 100$	Mide el nivel de usuarios satisfechos en el ámbito laboral, nuevo seguimiento.

Nota: Información obtenida en base a los indicadores a verificar.

5. CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos en la evaluación de los Riesgos Psicosociales y la satisfacción laboral del personal, se concluye que existe un nivel elevado de riesgo y una insatisfacción laboral en la organización. Se ha comprobado la hipótesis planteada.
- Se verifica que existe un alto porcentaje de personal con niveles elevados de riesgo psicosocial en todas las dimensiones evaluadas, incluyendo carga laboral, autonomía, contenido de trabajo, supervisión, participación, definición de roles y relaciones interpersonales.
- Se identificó un grado de insatisfacción en más del 50% de los colaboradores, con las siguientes dimensiones: supervisión, ambiente físico de trabajo, prestación, satisfacción intrínseca y participación.
- Es importante tener en cuenta que un colaborador puede estar expuesto a condiciones o factores de riesgos psicosociales, sin embargo, este mismo individuo no necesariamente puede estar satisfechos en el ámbito laboral, por lo tanto, la organización debe analizar detalladamente estas variables para trabajar en su mejora y a su vez con el compromiso e involucramiento de todos los colaboradores.
- La propuesta de mejora planteada será una base para continuar con la gestión de cambio en cuanto a la minimización de los riesgos psicosociales y así mantener una cultura organizacional, fomentando la satisfacción laboral de los individuos, cumpliendo así con el objetivo de este proyecto.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Organización que analice cada uno de los factores evaluados a fin de eliminar la insatisfacción o minimizar el riesgo psicosocial existente, utilizando mecanismos de integración, comunicación, trabajo en equipo mediante actividades lúdicas y finalmente reforzando este trabajo a través de pausas activas reglamentarias.
- Realizar evaluaciones de riesgos psicosociales de manera periódica para identificar los posibles factores que pueden estar incidiendo en la satisfacción laboral de los colaboradores, mediante la implementación de acciones orientadas a mitigar estas problemáticas.
- Programar capacitaciones o entrenamientos para los líderes o supervisores a fin de que desarrollen conocimientos en cuanto a la utilización de estrategias o habilidades en temas relacionadas a los riesgos psicosociales y al buen manejo de personal con adecuada satisfacción laboral.
- Realizar actividades de mejora orientadas hacia la reducción de carga mental, carga laboral, revisión de funciones, mejoras de relaciones interpersonales, y otros aspectos que pueden influir en la insatisfacción o satisfacción organizacional.
- Fomentar espacios de comunicación donde exista una retroalimentación asertiva entre los colaboradores y los líderes, con el fin de identificar a tiempo diferentes aspectos que puedan conllevar a varias problemáticas que perjudiquen el desempeño y la salud de los individuos.
- Implementar un sistema de compensaciones intangibles orientadas al reconocimiento de las personas dentro de la organización, buscando premiar el esfuerzo y el buen trabajo de los colaboradores, a través de un mecanismo de consecución de objetivos y metas, considerando su sentimiento de productividad para la organización.
- Realizar actividades que permitan una reestructuración en los factores organizacionales, factores personales e incluso en adecuaciones de las condiciones físicas de la organización, permitiendo así cambiar aspectos estructurales.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. (2017). *Condiciones Psicosociales, violencia y salud*. México: Salud Uninorte.
- Arenas, F. (17 de noviembre de 2017). Factores de riesgo y compromiso con el trabajo. *Factores de riesgo y compromiso con el trabajo*. Cali, Colombia: Acta Colombiana de Psicología.
- Báez, C. (1 de diciembre de 2015). Riesgos Psicosociales. México, DF: Producción.
- Bayona, A. (enero de 2020). Satisfacción Organizacional. *Psicología Colombiana*, págs. 11-13.
- Bayona, A. (enero de 2020). Satisfacción Organizacional. *Psicología Colombiana*, págs. 22-33.
- Carvajal, L. (2012). *Metodología de la investigación aplicada al ámbito académico*. México.
- Desler, H. (28 de enero de 2019). Factores Motivacionales en el ámbito laboral. (S. Gutiérrez, Entrevistador)
- Gutiérrez, L. (2014). Metodología de la Investigación. En H. Fernández, *Metodología de la Investigación* (págs. 114-115). Chile: Planeta.
- Gutiérrez, M. (2017). *Riesgos Laborales y sus características de interrelación*. México.
- Jimenez, B. (2021). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. UAM, págs. 78-89.
- Jimenez, B. (2021). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. UAM, págs. 115-123.
- Meliá, J. L. (2018). *Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa*. Mérida: J.A.
- Noriega, P. (2019). Metodología de la Investigación. En B. Peña, *Metodología de la Investigación* (pág. 219). Madrid: Grupo Planeta.
- Palomar, L. (2017). *Factores protectores y de riesgo que influyen en el bienestar laboral*. Boston: CENDES, págs. 78-81
- Palomar, L. (2017). *Factores protectores y de riesgo que influyen en el bienestar laboral*. Boston: CENDES, págs. 120-124

- Perez, H. (2020). Efecto del ambiente psicosocial y la satisfacción laboral. *Psicotema mensual*, 2-3., pág. 14-19
- Ponce, F. (2020). *Factores de Riesgo Psicosocial y sus consecuencias*. Argentina.
- Quintana, M. M. (17 de septiembre de 2018). Factores de Mejores Organizacionales. (J. Hernández, Entrevistador)
- Quintana, M. M. (17 de septiembre de 2020). Factores de Mejores Organizacionales. (J. Benítez, Entrevistador)
- Salamanca, S. (2019). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional*. El Caribe: S.N.

8. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Identificación de Factores de Riesgos Psicosociales



El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.
El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.
Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.
Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.
ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No trabajo en turnos rotativos

1
2
3
4
5

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

- Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

1
2
3
4

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

- Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

1
2
3
4

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

- Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

1
2
3
4

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

- Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

1
2
3
4

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**

13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara 1
 Clara 2
 Poco clara 3
 Nada clara 4

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara 1
 Clara 2
 Poco clara 3
 Nada clara 4

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara 1
 Clara 2
 Poco clara 3
 Nada clara 4

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

Muy alta

Alta

Media

Baja

Muy baja

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

Excesiva

Elevada

Adecuada

Escasa

Muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIALInstituto Nacional de
Seguridad e Higiene en el Trabajo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**
33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca
 No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca
 No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- No
 A veces
 Bastante
 Mucho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- Mucho
 Bastante
 Poco
 Nada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| No es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL

insst

Instituto Nacional de
Seguridad y Salud en el Trabajo**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES****42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?**

Muy adecuada

 1

Suficiente

 2

Insuficiente en algunos casos

 3

Totalmente insuficiente

 4**43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:**

Muy adecuada

 1

Suficiente

 2

Insuficiente en algunos casos

 3

Totalmente insuficiente

 4**44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?**

Muy satisfecho

 1

Satisfecho

 2

Insatisfecho

 3

Muy insatisfecho

 4

Anexo 2. Cuestionario de Identificación de Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1,☐	2,☐	3,☐	4,☐	5,☐	6,☐	7,☐

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,☐ 2,☐ 3,☐	Indiferente 4,☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,☐ 6,☐ 7,☐
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,☐ 2,☐ 3,☐	Indiferente 4,☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,☐ 6,☐ 7,☐
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,☐ 2,☐ 3,☐	Indiferente 4,☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,☐ 6,☐ 7,☐
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,☐ 2,☐ 3,☐	Indiferente 4,☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,☐ 6,☐ 7,☐
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,☐ 2,☐ 3,☐	Indiferente 4,☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,☐ 6,☐ 7,☐



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Meliá/ José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1,□ 2,□ 3,□	Indiferente 4,□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5,□ 6,□ 7,□