

RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL: UN ESTUDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Evelyn Espinoza-Guerra¹; Johanna Quimí-Espinosa²; Kenny Escobar-Segovia³ e Isabel Camacho Polo⁴

(Recibido en abril 2020, aceptado en mayo 2020)

¹ Magister en Seguridad y Salud Ocupacional, Medica de la Universidad de Guayaquil, Supervisora empresa Segumedik ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5674-3466>. ² Magister en Seguridad y Salud Ocupacional, Medica de la Universidad de Guayaquil, Medica ocupacional de la empresa Ecuamerican. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2579-2510>. ³ Magister en Gestión de la Productividad y la Calidad, Docente en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Docente-postgrado en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo UEES. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1278-7640>. ⁴ Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Coordinador General Publicaciones Incyt-UPSE en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7001-1691>.

eespinozag@uees.edu.ec; jequimie@uees.edu.ec; kescobar5@uees.edu.ec; icamacho@upse.edu.ec

Resumen: Esta investigación se ha desarrollado en el ámbito de la Seguridad y la Salud Laboral. Su finalidad fue determinar la relación existente entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una muestra de 100 trabajadores (30% hombre y 70% mujeres) de dos empresas que brindan servicios integrales de salud ocupacional en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. El estudio se realizó entre los meses de enero a febrero del 2020, para el tratamiento de datos se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 23. Se aplicaron dos instrumentos (Satisfacción Laboral 20/23 y el de Riesgos Psicosociales elaborado por el Ministerio de Trabajo) a las y los trabajadores de diferentes áreas de la organización. Los resultados indican que no existe relación significativa entre las características sociodemográficas, los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los y las colaboradoras. Por otro lado, en la relación entre las variables: Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral y sus respectivas dimensiones, se pudo observar que existe una correlación negativa significativa entre ellas, es decir, que, a mayor nivel de riesgo psicosocial percibido en el trabajo, menor nivel de satisfacción laboral. Estos resultados evidencian la necesidad de realizar un programa que minimice los riesgos psicosociales en el área de trabajo.

Palabras Clave: Riesgo psicosocial, salud ocupacional, laboral, satisfacción.

PSYCHOSOCIAL RISKS AND JOB SATISFACTION IN COMPANIES THAT PROVIDE OCCUPATIONAL HEALTH SERVICES: A STUDY IN THE CITY OF GUAYAQUIL

Abstract: This research has been carried out in the field of Occupational Safety and Health. Its purpose was to determine the relationship between psychosocial risks and job satisfaction in a sample of 100 workers (30% male and 70% female) from two companies that provide comprehensive occupational health services in the city of Guayaquil-Ecuador. The study was carried out between the months of January to February 2020, for the data processing the statistical software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used in its version 23. Two instruments were applied (Job Satisfaction 20/23 and the Risk Psychosocial prepared by the Job Mystery) to workers in different areas of the organization. The results indicate that there is no significant relationship between the sociodemographic characteristics, the psychosocial risks and the job satisfaction of the collaborators. On the other hand, in the relationship between the variables: Psychosocial Risk Factors and Job Satisfaction and their respective dimensions, it was observed that there is a significant negative correlation between them, that is, that it is a higher level of psychosocial risk perceived at work, lower level of job satisfaction. These results show the need to carry out a program that minimizes psychosocial risks in the workplace.

Keyword: *Psychosocial risk, occupational health, occupational, satisfaction*

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las ciencias, entre ellas la economía y los avances tecnológicos han generado cambios en la estructura del empleo y las condiciones del trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas, (Chavarria, Sarsosa, & Arenas, 2011).

Se conoce que los factores psicosociales hacen referencia a toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social que pueden afectar potencialmente su bienestar y salud tanto física, psíquica y social, de los trabajadores. En esta misma línea (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe, & Mejía, 2009; Chavarria, Sarsosa, & Arenas, 2011; Grupatra, 2004), señalan que los factores psicosociales son producto de aspectos organizacionales, ambientales o personales relacionados con el trabajo y constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico.

En este contexto, la Organización Internacional del Trabajo, (OIT, 1986) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y aunado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana. Todos aquellos agentes de riesgo con los que el sujeto convive día a día y que son percibidos de manera negativa por el propio individuo afectan su salud. (Aranda & Pando, 2007).

En el entorno laboral, la salud es cada vez más un tema de inquietud en las organizaciones del siglo XXI, distinguiéndose debido a una inmensa conciencia legislativa y metodológica con respecto a la precaución de inseguridad a nivel laboral, (Ministerio de la Protección Social, 2007). Entre tanto que, en el año 2007, con la Resolución 536 el Ministerio de la Protección Social en Ecuador instituyó disposiciones y obligaciones para reconocer, estimar, prever y evitar la

exposición a factores causantes del riesgo psicosocial en el entorno laboral. Es importante, conocer los diferentes tipos de riesgos psicosociales que afectan a las empresas, tales como el estrés laboral, síndrome de burnout, entre otros (Urgiles, Escobar-Segovia, Arias, & Garcés, 2018).

Si bien es cierto que las condiciones laborales juegan un gran papel en la salud de los y las colaboradoras, no es menos importante la consideración de los niveles de satisfacción laboral. La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación.

Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Para Weinert (1985), este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos, (Caballero, 2002).

Desde el marco legal, el artículo 9 del Acuerdo ministerial MDT-2017-082, expresa: "En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, con base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral", en consonancia con la importancia de realizar acciones de prevención de riesgos psicosociales y avanzar hacia la satisfacción laboral.

Por lo expuesto, el objetivo central de esta investigación fue evaluar los factores de riesgos psicosociales e identificar la relación existente con la satisfacción laboral de los y las trabajadoras de

dos empresas privadas que brindan servicios de salud ocupacional en Guayaquil. Este artículo está estructurado en 4 apartados. La primera sección presenta una revisión de: (a) los principales conceptos teóricos de riesgo psicosocial identificando tipos y métodos para su evaluación (b) La satisfacción laboral y sus principales características. El segundo apartado expone la metodología del estudio y el procedimiento establecido. Finalmente, en el tercer apartado se detallan los resultados del estudio y se exponen las conclusiones de esta investigación.

Riesgos Psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales son posibles factores de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto la salud física como la mental, son considerados estresantes y pueden alterar y desequilibrar los recursos y habilidades de la persona para responder al flujo de actividad derivado de la trabajo, (Chavarria, Sarsosa, & Arenas, 2011), son innumerables y pueden provenir de los diversos componentes del trabajo: falta de control, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e impredecibles, falta de comunicación, ambigüedad o sobrecarga de roles u otros.

Autores como, Moreno y Báez (2010), definen como factores psicosociales a la "condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral e intralaboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos", que producen los llamados riesgos psicosociales y citando un ejemplo está el estrés laboral, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, de comportamiento social, laboral y fisiológico.

Este perfil, pone en evidencia varias características de las condiciones laborales, de estrés y salud de los trabajadores de nuestro medio: hay altas exigencias horarias y altas demandas laborales que afectan la vida extra laboral del trabajador, condiciones de trabajo deficientes y varios síntomas y problemas de salud que la literatura relaciona con deficientes condiciones ergonómicas y estrés, un ambiente de trabajo autoritario e imprudente es un factor de riesgo

psicosocial, pero también un marco favorable para los riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso, (Perfiles Profesionales del Psicólogo, 2015).

Además, Moreno y Báez consideran factores psicosociales extralaborales a: Utilización del tiempo libre, Tiempo de desplazamiento y medio, Pertenencia a redes de apoyo social, Características de la vivienda y Acceso a servicios de salud. En cuanto a factores psicosociales intralaborales a: Cultura organizacional, Condiciones de trabajo, Factores interpersonales, Condiciones ergonómicas, Condiciones salariales y Condiciones personales o individuales.

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-V, (2016) reconoce el estrés intenso como factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios en los turnos de trabajo. Para el resto de los trastornos no se ha encontrado un reconocimiento similar, sin embargo, en distintos estudios aparece de qué forma los trabajadores refieren con frecuencia, sueños angustiosos relacionados con la actividad que desarrollan. Además, el estrés puede contribuir en el decaimiento de la satisfacción laboral, la misma que se define como el resultado de diversos factores que involucran la evaluación que el profesional hace de su ambiente laboral, (Howard & Frink, 1996).

Los trastornos mentales, que se manifiestan de manera física, tales como las alteraciones emocionales (ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, temores, fobias, etc.) son estudiadas junto a los trastornos del sueño y del ritmo circadiano. Las adicciones, como el alcoholismo, la drogadicción, el tabaquismo, la ingesta de tranquilizantes y estimulantes son investigadas desde los estudios que los relacionan con los factores de riesgos psicosocial como hace referencia Gil (2012).

La tarea de los investigadores y profesionales ha sido develar los aspectos de orden psicosocial que se mueven de fondo en la forma en que, actualmente, las personas establecen su relación con el trabajo, y cómo el mercado de trabajo demanda determinadas maneras de trabajar (por ej.: un tipo de trabajador particular para una labor específica). Estas nuevas interacciones han

traído como consecuencias concretas enfermedades físicas, psíquicas o psicosomáticas (Gil, 2012).
Satisfacción Laboral

En el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Weinert (1985) considera las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, entorno laboral, colaboradores, superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo).

Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él". Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares. Robbins (2014), coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Finalmente, conforme a lo anteriormente expuesto y con el fin de contribuir al estudio de los factores psicosociales y su vínculo con la satisfacción laboral en los trabajadores, el objetivo de este estudio fue identificar la relación existente entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en dos empresas que ofrecen servicios de salud ocupacional, con los enfoques necesarios desde el punto de vista que son empresas que se encargan de realizar la asesoría

en cuanto a programas de prevención de riesgos psicosociales y sin embargo se han visto afectadas por estos factores, con lo cual se podrá evidenciar las falencias y realizar actividades preventivas necesarias.

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo cuantitativo, tiene un alcance descriptivo, correlacional de carácter transversal, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), ya que estos estudios se aplican en un momento específico y buscan determinar la relación entre variables. La unidad de estudio estuvo conformada por 100 colaboradores (30% hombre y 70% mujeres) de las dos empresas del sector privado que brindan servicios de salud ocupacional en la ciudad de Guayaquil-Ecuador.

Se incluyeron a todos los y las colaboradores de las empresas, por lo tanto, se trabajó con la totalidad de la población ($N = 100$) para su inclusión se realizó un censo a todos los colaboradores. Los y las colaboradoras dieron su consentimiento firmado para la participación en este estudio, respetando la confidencialidad de la información.

Para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial se utilizó el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales elaborado por el Ministerio de Trabajo (2017) debidamente validado (Gómez, 2017), el cual está estructurado en 7 dimensiones, 26 subdimensiones y un total de 79 preguntas relacionadas con los factores de riesgo laboral presentes en los lugares de trabajo y su impacto en la salud de la población trabajadora. Las dimensiones del presente cuestionario permiten valorar diferentes aspectos sobre los riesgos psicosociales incluidos en otros instrumentos de medición.

El resultado global del alfa de Cronbach fue de 0,9, indica que el instrumento posee una alta fiabilidad en términos de consistencia interna y similares a los obtenidos en el método de evaluación FPSICO del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo ($\alpha=0,8$), la traducción al castellano del Cuestionario ISTAS21 ($\alpha=0,8$).

Para evaluar los niveles de Satisfacción Laboral

se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998). El instrumento presenta un valor de alfa que oscila entre 0,76 y 0,89. El cuestionario está compuesto por 23 ítems tipo Likert que van de 1 a 5, contempla 5 factores medibles que permiten evaluar agrupadamente la satisfacción con respecto a 1.- la supervisión, 2.- el ambiente físico laboral, 3.- prestaciones recibidas, 4.- satisfacción intrínseca del trabajo, 5.- participación. Se elaboró también una Pauta de preguntas sobre Antecedentes Sociodemográficos y Laborales, que consignó información sobre sexo, edad, estado civil, cargo, sección, antigüedad laboral, tipo de contrato, escolaridad y horario de trabajo.

Los instrumentos fueron administrados a través de la herramienta Google forms, dado que varios de los encuestados no se encontraban en la ciudad de origen (Guayaquil). La participación de los trabajadores fue voluntaria y anónima. La aplicación del cuestionario fue personal, y sin control de tiempo. Es importante recalcar

que previamente a la aplicación de los cuestionarios un investigador explicó los objetivos del estudio para socializar y sensibilizar acerca de la importancia del tema. Se recalcó el tratamiento confidencial de los datos, dejando en claro la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento. Se obtuvo además el permiso correspondiente de las autoridades de cada institución.

Los datos fueron analizados con el *software estadístico Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) en su versión 23. Para evaluar la relación entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral se utilizó la herramienta Chi – Cuadrado entre cada dimensión de riesgo psicosocial y sus escalas, con los puntajes totales del instrumento de satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones. Con valores de 0,92 de la prueba alpha de Cronbach se da por garantizado el instrumento a utilizar.

A continuación, se adjunta el cuadro de operacionalización de variables (Tabla 1).

Tabla 1. Operacionalización de las variables

| Variable | Tipo |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Desarrollo de Competencias, cargo y ritmo de trabajo, Margen de acción y control. | Categórica |
| Liderazgo y Organización del Trabajo | Categórica |
| Recuperación, Soporte y Apoyo | Categórica |
| Edad | Numérica |
| Género | Categórica |
| Tiempo laboral | Numérica |
| Área de trabajo | Categórica |
| Nivel de instrucción | Categórica |
| Satisfacción intrínseca | Categórica |
| Satisfacción con el ambiente físico | Categórica |
| Satisfacción por prestaciones | Categórica |
| Satisfacción con la supervisión | Categórica |
| Satisfacción con la participación. | Categórica |

Fuente: Elaboración de los autores

RESULTADOS

Para este estudio se realizó la recopilación de la información de los 100 encuestados y se obtuvieron

los siguientes resultados. En la Tabla 2 se observa las características sociodemográficas de los encuestados, donde predomina el sexo femenino con un 70%, edad

entre 25-34 años con 47%, en cuanto antigüedad entre 0-2 años en la empresa con 61%, según el área

el personal del área operativa tiene 73% en cuanto al área administrativa, bachiller y tercer nivel de estudios poseen 36% del total de los encuestados.

Tabla 2. Variables sociodemográficas

| | Frecuencia | % |
|-----------------------------|------------|----|
| Sexo | | |
| Masculino | 30 | 30 |
| Femenino | 70 | 70 |
| Edad | | |
| 16-24 años | 17 | 17 |
| 25-34 años | 47 | 47 |
| 35-43 años | 22 | 22 |
| 44-52 años | 10 | 10 |
| = >53años | 4 | 04 |
| Antigüedad | | |
| 0 - 2 años | 61 | 61 |
| 3 - 10 años | 38 | 38 |
| 11 - 20 años | 1 | 01 |
| Área de Trabajo | | |
| Operativa | 73 | 73 |
| Administrativa | 27 | 27 |
| Nivel de instrucción | | |
| Educación Básica | 1 | 01 |
| Educación Media | 3 | 03 |
| Bachillerato | 36 | 36 |
| Técnico/Tecnológico | 14 | 14 |
| Tercer Nivel | 36 | 36 |
| Cuarto Nivel | 9 | 09 |
| Otro | 1 | 01 |

Fuente: Elaboración de los autores

En la tabla 3 los resultados más relevantes señalan que el 49% de mujeres tienen un nivel medio de riesgo psicosocial. Según el área, la parte operativa el 48% se ubican en rango de exposición medio en cuanto a esta dimensión. Se puede percibir que el 56% pertenece al

tercer nivel de instrucción con un nivel medio de riesgo psicosocial. El nivel de riesgo en esta dimensión con las variables sociodemográficas con un valor p mayor, denotan que no tienen relación entre las variables.

Tabla 3. Variables sociodemográficas vs Desarrollo de Competencias, Carga y Ritmo de Trabajo, Margen de Acción y Control

| | Riesgo Bajo (%) | Riesgo Medio (%) | Riesgo Alto (%) | Valor P |
|-----------------------------|-----------------|------------------|-----------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.43912 |
| Masculino | 36 (51) | 34 (49) | - | |
| Femenino | 18 (60) | 12 (40) | - | |
| Antigüedad | | | | 0.83951 |
| 0 - 2 años | 33 (54) | 28 (46) | - | |
| 3 - 10 años | 20 (53) | 18 (47) | - | |
| 11 - 20 años | 1 (100) | - | - | |
| Área de Trabajo | | | | 0.70185 |
| Operativa | 38 (52) | 35 (48) | - | |
| Administrativa | 16 (59) | 11 (41) | - | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.99296 |
| Educación Básica | 1 (100) | - | - | |
| Educación Media | 3 (100) | - | - | |
| Bachillerato | 20 (56) | 16 (44) | - | |
| Técnico/Tecnológico | 8 (57) | 6 (43) | - | |
| Tercer Nivel | 16 (44) | 20 (56) | - | |
| Cuarto Nivel | 4 (44) | 5 (56) | - | |
| Otro | 1 (100) | - | - | |

Fuente: Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales

En la Tabla 4 se puede observar porcentajes altos en los niveles de riesgo bajo, el 59% de las mujeres tienen un nivel bajo, pero también se encontró 10% de riesgo alto. Según la antigüedad, tienen 62% riesgo bajo y 7% riesgo alto los empleados de 0 a 2 años.

El área administrativa tiene 72% riesgo bajo y el área operativa presenta 10 % riesgo alto. Se puede percibir que el 62% pertenece al tercer nivel de instrucción con un nivel de riesgo bajo y 8% riesgo alto.

Tabla 4. Variables sociodemográficas vs Liderazgo y Organización del Trabajo.

| | Riesgo Bajo (%) | Riesgo Medio (%) | Riesgo Alto (%) | Valor P |
|-----------------------------|-----------------|------------------|-----------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.80185 |
| Masculino | 41 (59) | 22 (31) | 7 (10) | |
| Femenino | 18 (60) | 10 (33) | 2 (7) | |
| Antigüedad | | | | 0.18695 |
| 0 - 2 años | 38 (62) | 19 (31) | 4 (7) | |
| 3 - 10 años | 20 (53) | 13 (34) | 5 (13) | |
| 11 - 20 años | 1 (100) | - | - | |
| Área de Trabajo | | | | 0.08696 |
| Operativa | 39 (54) | 26 (36) | 7 (10) | |
| Administrativa | 20 (72) | 6 (21) | 2 (7) | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.89608 |
| Educación Básica | 1 (100) | - | - | |
| Educación Media | 1 (50) | 1 (50) | - | |
| Bachillerato | 17 (52) | 14 (42) | 2 (6) | |
| Técnico/Tecnológico | 11 (65) | 3 (18) | 3 (17) | |
| Tercer Nivel | 23 (62) | 11 (30) | 3 (8) | |
| Cuarto Nivel | 5 (56) | 3 (33) | 1 (11) | |
| Otro | 1 (100) | - | - | |

Fuente: Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales

En la Tabla 5 se encuentra que el 51% de las mujeres tienen riesgo bajo y 12% tienen riesgo alto. Respecto a la antigüedad, los empleados con 3 a 10 años tienen 47% riesgo bajo y 19% riesgo alto. El área operativa

presenta 48% riesgo bajo y 12% riesgo alto. Según el nivel de instrucción, los técnicos o tecnólogos tienen 61% riesgo alto y 17% riesgo bajo.

Tabla 5. Variables sociodemográficas vs Recuperación, Soporte y Apoyo.

| | Riesgo Bajo (%) | Riesgo Medio (%) | Riesgo Alto (%) | Valor P |
|-----------------------------|-----------------|------------------|-----------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.8803 |
| Masculino | 36 (51) | 26 (37) | 8 (12) | |
| Femenino | 16 (53) | 11 (37) | 3 (10) | |
| Antigüedad | | | | 0.57055 |
| 0 - 2 años | 33 (54) | 24 (39) | 4 (7) | |
| 3 - 10 años | 18 (47) | 13 (34) | 7 (19) | |
| 11 - 20 años | 1 (100) | - | - | |
| Área de Trabajo | | | | 0.47055 |
| Operativa | 35 (48) | 29 (40) | 9 (12) | |
| Administrativa | 17 (63) | 8 (30) | 2 (7) | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.75825 |
| Educación Básica | 1 (100) | - | - | |
| Educación Media | 1 (50) | 1 (50) | - | |
| Bachillerato | 18 (55) | 11 (33) | 4 (12) | |
| Técnico/Tecnológico | 11 (61) | 4 (22) | 3 (17) | |
| Tercer Nivel | 17 (47) | 15 (42) | 4 (11) | |
| Cuarto Nivel | 3 (33) | 6 (67) | - | |
| Otro | 1 (100) | - | - | |

Fuente: Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales

En la Tabla 6 los resultados más relevantes señalan que el 4% de mujeres tienen un nivel bajo de satisfacción laboral y 44% tienen alta satisfacción. Según la antigüedad, los empleados de 0 a 2 años tienen 75% alta satisfacción, mientras que los empleados de 3 a 10 años tienen 18% baja satisfacción. El área operativa

tiene 19% baja satisfacción y el área administrativa tiene 4% baja satisfacción. Respecto al nivel de instrucción, tienen 15% baja satisfacción y 70% alta satisfacción los empleados con bachillerato, respecto al tercer nivel de instrucción se muestran 20% baja satisfacción y 72% alta satisfacción intrínseca.

Tabla 6. Variables sociodemográficas vs factor de satisfacción intrínseca

| | Baja Satisfacción (%) | Media Satisfacción (%) | Alta Satisfacción (%) | Valor P |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.67742 |
| Masculino | 3 (4) | 36 (52) | 30 (44) | |
| Femenino | 1 (3) | 17 (55) | 13 (42) | |
| Antigüedad | | | | 0.64984 |
| 0 - 2 años | 8 (13) | 7 (12) | 46 (75) | |
| 3 - 10 años | 7 (18) | 5 (13) | 26 (69) | |
| 11 - 20 años | - | - | 1 (100) | |
| Área de Trabajo | | | | 0.54984 |
| Operativa | 14 (19) | 8 (11) | 51 (70) | |
| Administrativa | 1 (4) | 4 (15) | 22 (81) | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.9867 |
| Educación Básica | - | - | 1 (100) | |
| Educación Media | - | - | 3 (100) | |
| Bachillerato | 5 (15) | 5 (15) | 24 (70) | |
| Técnico/Tecnológico | 2 (12) | 3 (19) | 11 (69) | |
| Tercer Nivel | 7 (20) | 3 (8) | 26 (72) | |
| Cuarto Nivel | 1 (11) | 1 (11) | 7 (78) | |
| Otro | - | - | 1 (100) | |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

En la Tabla 7 se muestra 4% de nivel de satisfacción baja y 58% satisfacción alta en mujeres. Según antigüedad, los empleados de 3 a 10 años tienen 11% tiene baja satisfacción y 82% alta satisfacción. De acuerdo al área, los operativos presentan 8% baja

satisfacción y 84% alta satisfacción. Según el nivel de instrucción, los empleados con bachillerato presentan 15% baja satisfacción y 79% alta satisfacción con el ambiente físico.

Tabla 7. Variables sociodemográficas vs factor de satisfacción con el ambiente físico.

| | Baja Satisfacción (%) | Media Satisfacción (%) | Alta Satisfacción (%) | Valor P |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.11714 |
| Masculino | 3 (4) | 25 (38) | 39 (58) | |
| Femenino | 1 (3) | 11 (33) | 21 (64) | |
| Antigüedad | | | | 0.67204 |
| 0 - 2 años | 4 (7) | 7 (11) | 50 (82) | |
| 3 - 10 años | 4 (11) | 3 (7) | 31 (82) | |
| 11 - 20 años | - | - | 1 (100) | |
| Área de Trabajo | | | | 0.57204 |
| Operativa | 6 (8) | 6 (8) | 61 (84) | |
| Administrativa | 2 (7) | 4 (15) | 21 (78) | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.77538 |
| Educación Básica | - | - | 1 (100) | |
| Educación Media | - | - | 2 (100) | |
| Bachillerato | 5 (15) | 2 (6) | 26 (79) | |
| Técnico/Tecnológico | - | 2 (11) | 17 (89) | |
| Tercer Nivel | 2 (6) | 4 (11) | 29 (83) | |
| Cuarto Nivel | | 2 (22) | 7 (78) | |
| Otro | - | - | 1 (100) | |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

En la Tabla 8 se puede percibir que el sexo masculino presenta 26% baja satisfacción. En cuanto a antigüedad, los empleados que tienen hasta 2 años tienen 23% baja satisfacción. Según el área, los

operativos presentan 24% baja satisfacción. Respecto al nivel de instrucción, los empleados con tercer nivel de educación tienen 26% baja satisfacción por prestaciones.

Tabla 8. Variables sociodemográficas vs factor de satisfacción por prestaciones

| | Baja Satisfacción (%) | Media Satisfacción (%) | Alta Satisfacción (%) | Valor P |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.58263 |
| Masculino | 13 (19) | 6 (9) | 50 (72) | |
| Femenino | 8 (26) | 6 (19) | 17 (55) | |
| Antigüedad | | | | 0.74734 |
| 0 - 2 años | 14 (23) | 6 (10) | 41 (67) | |
| 3 - 10 años | 7 (18) | 6 (16) | 25 (66) | |
| 11 - 20 años | - | - | 1 (100) | |
| Área de Trabajo | | | | 0.64734 |
| Operativa | 18 (24) | 9 (12) | 47 (64) | |
| Administrativa | 3 (11) | 3 (11) | 21 (78) | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.59959 |
| Educación Básica | - | - | 1 (100) | |
| Educación Media | - | - | 2 (100) | |
| Bachillerato | 7 (21) | 8 (24) | 18 (55) | |
| Técnico/Tecnológico | 3 (16) | 2 (11) | 14 (74) | |
| Tercer Nivel | 9 (26) | 1 (3) | 25 (71) | |
| Cuarto Nivel | 2 (22) | 1 (11) | 6 (67) | |
| Otro | - | - | 1 (100) | |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

En la Tabla 9 se muestra que el sexo femenino tiene 12% de baja satisfacción. Respecto a antigüedad, los empleados hasta los 2 años tienen 13% de riesgo bajo. El área operativa tiene 16% de baja satisfacción.

Según el nivel de instrucción, los empleados con bachillerato poseen 21% de baja satisfacción con la supervisión.

Tabla 9. Variables sociodemográficas vs factor de satisfacción con la supervisión.

| | Baja Satisfacción (%) | Media Satisfacción (%) | Alta Satisfacción (%) | Valor P |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.70151 |
| Masculino | 8 (12) | 8 (11) | 54 (77) | |
| Femenino | 5 (17) | 4 (13) | 21 (70) | |
| Antigüedad | | | | 0.52976 |
| 0 - 2 años | 8 (13) | 10 (17) | 42 (70) | |
| 3 - 10 años | 5 (13) | 2 (5) | 32 (82) | |
| 11 - 20 años | - | - | (100) | |
| Área de Trabajo | | | | 0.42976 |
| Operativa | 12 (16) | 9 (12) | 52 (71) | |
| Administrativa | 1 (4) | 3 (11) | 23 (85) | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.43014 |
| Educación Básica | - | - | 1 (100) | |
| Educación Media | - | - | 2 (100) | |
| Bachillerato | 7 (21) | 2 (6) | 24 (73) | |
| Técnico/Tecnológico | 2 (11) | 1 (6) | 15 (83) | |
| Tercer Nivel | 2 (6) | 8 (22) | 26 (72) | |
| Cuarto Nivel | 1 (11) | 3 (33) | 5 (56) | |
| Otro | - | - | 1 (100) | |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

En la Tabla 10 se puede apreciar que el sexo femenino tiene 13% de baja satisfacción. Respecto a antigüedad, los empleados con 3 a 10 años tienen

13% de baja satisfacción. El área operativa presenta 16% de baja satisfacción y los empleados con tercer nivel de educación tienen 17% de baja satisfacción.

Tabla 10. Variables sociodemográficas vs factor de satisfacción con la participación

| | Baja Satisfacción (%) | Media Satisfacción (%) | Alta Satisfacción (%) | Valor P |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------|
| Sexo | | | | 0.35853 |
| Masculino | 9 (13) | 9 (13) | 52 (74) | |
| Femenino | 3 (10) | 7 (23) | 20 (67) | |
| Antigüedad | | | | 0.37793 |
| 0 - 2 años | 7 (12) | 6 (10) | 47 (78) | |
| 3 - 10 años | 5 (13) | 10 (26) | 24 (62) | |
| 11 - 20 años | - | - | 1 (100) | |
| Área de Trabajo | | | | 0.27793 |
| Operativa | 11 (16) | 5 (8) | 50 (76) | |
| Administrativa | 1 (3) | 13 (35) | 23 (62) | |
| Nivel de instrucción | | | | 0.95804 |
| Educación Básica | - | - | 1 (100) | |
| Educación Media | - | - | 2 (100) | |
| Bachillerato | 3 (9) | 7 (21) | 33 (70) | |
| Técnico/Tecnológico | 2 (11) | 3 (17) | 18 (72) | |
| Tercer Nivel | 6 (17) | 6 (17) | 36 (66) | |
| Cuarto Nivel | 1 (11) | - | 9 (89) | |
| Otro | - | - | 1 (100) | |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

En la tabla 11, la correlación de la satisfacción laboral (evaluado por las 5 escalas del S20/23) con las dimensiones de riesgo psicosocial se encontraron correlaciones negativas significativas. Por lo tanto, a

mayor riesgo psicosocial percibido en el trabajo menor es la satisfacción laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala.

Tabla 11. Variables de riesgo psicosocial vs variables de satisfacción laboral.

| Dimensión de riesgo psicosocial | Dimensión de satisfacción laboral | Valor P |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------|
| Desarrollo de Competencias, Carga y Ritmo de Trabajo, Margen de Acción y Control. | Trabajo intrínseco | 0.020 |
| | Ambiente físico | 0.031 |
| | Prestaciones | 0.001 |
| | Supervisión | 0.045 |
| Liderazgo y Organización del Trabajo. | Participación | 0.002 |
| | Trabajo intrínseco | 0.008 |
| | Ambiente físico | 0.005 |
| | Prestaciones | 0.032 |
| Recuperación, Soporte y Apoyo. | Supervisión | 0.015 |
| | Participación | 0.036 |
| | Trabajo intrínseco | 0.018 |
| | Ambiente físico | 0.002 |
| | Prestaciones | 0.008 |
| | Supervisión | 0.015 |
| | Participación | 0.020 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales y cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

DISCUSIÓN

En un estudio similar ocurrido en Chile, denominado: Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile, (Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015) se encontró que la edad promedio de las 106 participantes fue de 26 años (mínimo: 18; máximo: 65 años; desviación estándar = 7,82); 39,6% eran casadas, 34,9% solteras, 18,9% separadas o divorciadas y 6,6% eran viudas. Asimismo, 74,5% de las trabajadoras tenían al menos un hijo. En cuanto a la actividad que realizaban, 67,9% de las participantes trabajaba en el área de selección de frutos de exportación, 17,0% lo hacía en el área de embalaje y 15,1% laboraba en otras áreas relacionadas con las etapas finales del proceso productivo (control de la calidad y supervisión, entre otros), lo que comparado con nuestro estudio coincide en la edad promedio de nuestra población y que la mayor población se encuentra en la parte operativa. El nivel de riesgo psicosocial percibido por las trabajadoras encuestadas fue alto en dos de las cinco dimensiones del cuestionario SUSESISTAS-21 (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de

desarrollo), mientras que en las otras tres alcanzó un nivel medio, lo que al comparar con nuestro análisis, nos da riesgos psicosociales medios en algunas dimensiones, que son similares a las del cuestionario utilizado en el estudio en Chile; por ejemplo: Trabajo activo con Liderazgo y organización del trabajo, Posibilidades de desarrollo con Recuperación, soporte y apoyo, no obstante, el nivel de riesgo percibido por las trabajadoras en cada una de las subdimensiones estudiadas fue variable.

Por su parte, el nivel de satisfacción laboral fue alta en las tres dimensiones estudiadas con el cuestionario S10/12 y en general, lo cual concuerda con nuestro estudio. Al analizar la relación entre la percepción de factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral se encontraron asociaciones negativas significativas en tres de las cinco dimensiones del cuestionario SUSESISTAS-21: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones en esta última, excepto con respecto a la satisfacción con el ambiente físico de la empresa, lo que nos da como interpretación

que los trabajadores tienden a evidenciar que de acuerdo al nivel del liderazgo está influenciado por la satisfacción laboral y nos da una mayor satisfacción, en la dimensión de compensaciones se puede interpretar como no solo una gratificación económica sino como posibles reconocimientos en los que se evidencia y se valora la gestión realizada por los trabajadores. También se encontraron asociaciones negativas entre la mayoría de los subdimensiones de riesgo psicosocial y algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral, medidas por el cuestionario S10/12, y la satisfacción laboral general, al igual que las asociaciones presentes en nuestro estudio, es decir que a menor riesgo psicosocial la satisfacción laboral aumenta.

Según la referencia del estudio chileno y los resultados obtenidos en la investigación realizada, se difiere mucho entre lo que son los factores que causan el estrés laboral y la satisfacción laboral, lo cual revela que dentro de la empresa ecuatoriana hay un mejor trato, pero las oportunidades de crecimiento y beneficios son limitados.

CONCLUSIONES

Se pudo determinar que las dimensiones que más contribuyen son: Desarrollo de competencias, Carga y Ritmo de Trabajo, Margen de Acción y Control relacionadas con Prestaciones y Participación. Así mismo, Liderazgo y Organización relacionados con Ambiente físico y Trabajo intrínseco. Por último, Recuperación, Soporte y Apoyo relacionados con Ambiente físico y Prestaciones.

Se encontró que, los Riesgos Psicosociales inciden en la Satisfacción Laboral. Estos resultados son consistentes con los estudios realizados por Gómez, Meliá y Peiró, constituyéndose esta investigación en un aporte más a la literatura de Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral. Al considerar Riesgos Psicosociales en área operativa con dimensión Liderazgo y Organización del Trabajo, revela un alto riesgo en un 10%, lo cual implica un impacto potencial alto con niveles de peligro intolerables y causas de efectos nocivos para la salud Respecto a Satisfacción Laboral, el área operativa presenta un 19 % de baja satisfacción intrínseca, el 26% del sexo

masculino tienen baja satisfacción por prestaciones, 16% del área operativa indican baja satisfacción con supervisión y así mismo, el 16% de los operativos tienen baja satisfacción con la participación.

Debe tomarse en cuenta que los puntajes para esta dimensión de Satisfacción Laboral deben ser interpretados de manera invertida, bajas puntuaciones en esta dimensión indican altos niveles, lo que significa que solo para este caso un nivel "crítico" es algo positivo, pues representa que la ilusión por el trabajo es muy alta.

Se pudo observar que los datos generales o sociodemográficos de los colaboradores no presentan una correlación estadísticamente significativa con los riesgos psicosociales ni con la satisfacción laboral; sin embargo, relacionando las dimensiones de ambos cuestionarios se evidenció que hay una relación intrínseca entre ellos. Por lo tanto, a mayor riesgo psicosocial percibido en el trabajo y posibilidades del desarrollo, menor es la satisfacción laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala y viceversa. Con la relación entre las dos variables del estudio: Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral y sus respectivas dimensiones, se pudo observar que existe una correlación negativa significativa entre ellas. Lo anterior concuerda con las publicaciones encontradas, las que señalan que los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral en contextos organizacionales en que las condiciones psicosociales, de seguridad y medio ambiente laboral físico implican riesgo para la salud de los trabajadores.

Una limitación del estudio es la distribución por sexos, estando casi en su totalidad conformada por mujeres, además de ampliar la muestra y establecer relaciones con otros contextos, la posibilidad de utilizar metodología mixta, agregando levantamientos de información de tipo cualitativo, de esta forma, articulando ambas perspectivas, a fin de lograr un análisis más profundo y detenido de los datos observados.

Referencias

- Agra, B., Álvarez, H., Fernández, J., Fernández, R., Fernández-Costales, J., De los Reyes Martínez, M., . . . Tascón, R. (2006). Las Enfermedades del Trabajo: *Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social*. Obtenido de Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Aranda, C., & Pando, M. (2007). Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. *Revista Médica del Uruguay*, 2.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El Compromiso Organizacional y su Relación con Algunos Factores Demográficos y Psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25.
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República del Ecuador. (2008)., (pág. 140). Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: https://www.asambleanacional.gob.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis Psicométrico del Compromiso Organizacional como Variable Actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.
- Caballero, K. (2002). El Concepto de "Satisfacción en el Trabajo" y su Proyección en la Enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cesario, F., Guillén, C., & Montalban, M. (2012). Contrato de Trabajo, Compromiso y Satisfacción: Moderación de la Empleabilidad. *Revista de Administración de Empresas*, 52(3), 345-359.
- Chavarría, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial Laboral: Métodos e Instrumentos de Evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la Relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100.
- Chiang, M., Salazar, M., & Núñez, A. (2007). Clima y Satisfacción Laboral en Instituciones Públicas: Adaptación y Ampliación de un Instrumento. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3490-3507.
- Chicaiza, B. (2014). Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial del Trabajo en el Centro de Investigación de la Caña de Azúcar en el Ecuador. Obtenido de <http://xurl.es/j1yot>
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A., & Mejía, C. (Diciembre de 2009). Estilos de Liderazgo, Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales en Entidades del Sector Salud. Un Estudio Comparativo. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(2), 13-26. Obtenido de <http://xurl.es/8oty2>
- De Mooij, M. (2015). Investigación Transcultural en Marketing Internacional: Compensación un Poco de la Confusión. *International Marketing Review*, 32(6), 646-662. doi:10.1108 /IMR-12-2014-0376
- Dick, A., & Basu, K. (1994). Lealtad del Cliente: Hacia un Marco Conceptual Integrado. (Springer-Verlag, Ed.) *Journal of Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113. doi:<https://doi.org/10.1177/0092070394>
- Edwards, J. (1988). *Causas, Afrontamiento y Consecuencias del Estrés en el Trabajo*. (L. Cooper, & R. Payne, Edits.) New York: Wiley, John and Soons.
- Gil, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2). Obtenido de <http://xurl.es/1txeg>
- Gómez, A. (2017). I Encuesta sobre Seguridad y Salud en el Trabajo para Ecuador: I-ESST. *CienciaAmérica*, 6(2), 67-75.
- Grupatra. (2004). *Grupatra: Salud Mental*. Recuperado el 20 de Agosto de 2019, de <http://www.grupatra.org/web/index.php/es/salud-mental>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill / Interamericana.
- Hofstede, G. (2001). *Consecuencias de la Cultura: Comparación de Valores, Comportamientos, Instituciones y Organizaciones en todas las Naciones* (Vol. 2). Thousands Oaks, California: SAGE Publications,

- Inc. Obtenido de <http://xurl.es/pw9ab>
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizando las Culturas: El Modelo de Hofstede en Contexto. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1), 8. doi:<https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- Howard, J., & Frink, D. (1996). Los Efectos de la Reestructuración Organizacional en la Satisfacción de los Empleados. *Group & Organization Management*, 21(3), 278-303.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST). (s.f.). *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 2019, de <https://www.insst.es>
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad. (Villafranca del Castillo, Ed.) *EduPsykhé. Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 3(1), 95-108. Obtenido de <http://xurl.es/ni7oe>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral un Análisis Cuantitativo Riguroso de su Relación. *AD Minister*(26), 5-15. doi:10.17230/ad-minister.26.1
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Psicología de la Seguridad*. Obtenido de <http://www.uv.es/seguridadlaboral>
- Ministerio del Trabajo. (2012). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Recuperado el 20 de Agosto de 2019, de <http://cort.as/-QVWZ>
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Guía para la Aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial*. Recuperado el 20 de Agosto de 2019, de <http://cort.as/-QSpw>
- Moncada, S., Navarro, A., Llorens, C., & Krinstensen, T. (2005). ISTAS21: Versión en Lengua Castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 18-29.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)*. Recuperado el 22 de Agosto de 2019, de <https://n9.cl/6iuw>
- Morillejo, E., & Pozo, C. (2001). Análisis de los Factores Psicosociales de Riesgo en los Profesionales Dedicados al Cuidado de la Salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(3), 273-293.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención (Primera)*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2010). *Riesgos Emergentes y Nuevos Modelos de Prevención en un Mundo de Trabajo en Transformación*.
- Palomo, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en Trabajadoras Estacionales de Chile. *Rev Panam Salud Publica*, 37(4/5), 301-307. Obtenido de <http://xurl.es/yga10>
- Palomo, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en Trabajadoras Estacionales de Chile. *Rev Panam Salud Publica*, 37(4/5), 301-307.
- Pardo, C., & Diaz, O. (2014). Desarrollo del Talento Humano como Factor Clave para el Desarrollo Organizacional, Una Visión desde los Líderes de Gestión Humana en Empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 5(11), 39-48. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70018-7)
- Peiró, J. (1986). *Psicología de la Organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Peiró, J., González-Roma, V., Bravo, J., & Zurriaga, R. (1995). La Medida de la Satisfacción Laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 231-253.
- Perfiles Profesionales del Psicólogo. (2015). Psicología de la Intervención Social. *Colegio Oficial de Psicólogos de España*, 1-8. Obtenido de <https://www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm>
- Pichot, P., López-Ibor, J., & Valdés, M. (2016). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. DSM-V*. Barcelona: American Psychiatric Association, Washington, D.C. Obtenido de <http://xurl.es/qtql2>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: PEARSON.
- Salvador, C., Mañas, M., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La Satisfacción y el Bienestar Psicológico como Antecedentes del Compromiso

- Organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Tesis, Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, Buenos Aires. Obtenido de <http://xurl.es/a6fma>
- Tinoco, O. (2008). Una Aplicación de la Prueba Chi Cuadrado con SPSS. *Industrial Data*, 11(1), 73-77.
- Topa, G., Lisbona, A., Palaci, F., & Alonso, E. (2004). La Relación de la Cultura de los Grupos con la Satisfacción y el Compromiso de sus Miembros: Un Análisis Multi-Grupo. *Psicothema*, 16(3), 363-368.
- Urgiles, J., Escobar-Segovia, K., Arias, C., & Garcés, D. (2018). Diagnóstico del estrés laboral en una industria de producción de café soluble en la ciudad. *Carácter*.
- Varas, M., & Vidal, F. (2013). Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral y Conflicto Trabajo-Familia en Trabajadores con Sistema de turno en una Empresa del Rubro Forestal de Constitución. *Universidad de Talca. Chile*.
- Weinert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*. HERDER.