



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

“PERCEPCIÓN PSICOSOCIAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DE PLANTA DE PRODUCCIÓN DE LA INDUSTRIA AZUCARERA NACIONAL IANSA ÑUBLE RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS EN EL ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL”.

MEMORIA DE TESIS PARA OPTAR A TÍTULO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y HABILIDADES
DIRECTIVAS

ALUMNA : CASAS SCHWERTER, SANDRA PAOLA

PROF. GUIA : ALBORNOZ ACOSTA, ADOLFO ROLANDO

CHILLÁN, 2015

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos aquellos que de alguna u otra forma me ayudaron a llegar a estas instancias finales de mi investigación.

Joel y Josefina que siempre me acompañan y brindan su amor.

Mis padres, por sus valores y principios que me han ayudado en mi vida.

A mis profesores por su apoyo, entrega y sugerencias.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es medir la percepción psicosocial que poseen los trabajadores respecto a la implementación de las políticas del área de prevención de riesgos higiene y seguridad de la Industria Azucarera Nacional IANSA-Ñuble y cómo esto incide en la Satisfacción Laboral. El universo fue 109 trabajadores pertenecientes a la planta. Para medir la percepción psicosocial se utilizó cuatro dimensiones (Dimensión Políticas o actividades preventivas de la salud y bienestar en el trabajo, Dimensión carga de trabajo, Dimensión Información y comunicación. Dimensión Claridad en el rol) del instrumento realizado por el Comité de Expertos en Riesgos Psicosocial Laboral (2009), y para medir la Satisfacción, el instrumento S10/12 de Meliá y Peiró (1998b), con tres dimensiones (Supervisión, Ambiente Físico del trabajo, Prestaciones recibidas). En la investigación se puede concluir que hay incidencia relevante positiva entre la implementación y aplicación de las políticas de prevención de riesgos y seguridad de la institución y la satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of the research is to measure the psychosocial perception workers have regarding the implementation of policies in the area of prevention hygiene and safety risks of the National Sugar Industry IANSA-Ñuble and how this affects job satisfaction. The universe was 109 workers from the plant. It used four dimensions (Political Dimension or preventive activities of health and welfare at work, workload Dimension, Dimension Information and communication. Clarity dimension in the role) of the instrument by the Committee of Experts on the Risks to measure the psychosocial perception Psychosocial Work (2009), and to measure satisfaction, the S10 / 12 Meliá and Peiró (1998b) instrument, three-dimensional (Supervisory Physical work environment, benefits received). The investigation can be concluded that there is positive significant impact from the implementation and application of prevention policies and safety risks of the institution and job satisfaction.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	3
INDICE	4
INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	13
FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	14
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	14
HIPÓTESIS	15
MARCO TEÓRICO	20
CAPÍTULO I PERCEPCIÓN PSICOSOCIAL	20
1 ¿QUÉ ES LA PERCEPCIÓN?	21
1.1 PERCEPCIÓN EN EL TRABAJO	22
1.2 PERCEPCIÓN PSICOSOCIAL	23
1.3 PERCEPCIÓN EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	24
2 FACTORES RELACIONADOS CON PERCEPCIONES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO	27
2.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS EN EL TRABAJO	32
2.2 LA PERCEPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL SEGÚN TIPO DE TRABAJO	33
2.3 FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS. (VER CUADRO N°8)	35
3 MODELOS RELACIONADOS (ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD EN TRABAJADORES ACCIDENTADO)	36
3.1 MODELO ANALÍTICO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	38
3.2 MODELO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (OIT)	39
3.3 CLASIFICACIÓN DE MODELOS SECUENCIALES Y EXPLICATIVOS	40
3.4 TEORÍA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	43
3.4.1 OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO SEGÚN EL DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL DEL MINISTERIOS DE SALUD	47
3.4.2 PROPUESTA DE MODELO PARA LA INVESTIGACIÓN (CUADRO N° 18)	48
4 CONCLUSIÓN	50
CAPÍTULO II SATISFACCIÓN LABORAL	52
1. ¿QUÉ ES SATISFACCIÓN LABORAL?	53
2. MODELOS Y TEORIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL	56
2.1 TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES TAYLOR F. (1911)	56
2.2 TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS MAYO E. (1946)	56
2.3 TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN BASADA EN LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW (1954)	57
2.4 TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG Y COLABORADORES (1959)	57
2.5 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MCCLELLAND (1961)	59
2.6 LA TEORÍA DE LA EQUIDAD O IGUALDAD CREADA POR JOHN STACEY ADAMS (1963)	60
2.7 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS, VROOM (1964)	60

2.7.1	ESPERANZA DE ÉXITO EN EL DESEMPEÑO (RELACIÓN ESFUERZO-DESEMPEÑO)	60
2.7.2	VALENCIA (RELACIÓN DESEMPEÑO-RECOMPENSA)	61
2.7.3	EXPECTATIVAS DE ESFUERZO-DESEMPEÑO (RELACIÓN RECOMPENSAS-METAS PERSONALES)	61
2.8	TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN HACKMAN & OLDHAM (1980).....	62
2.9	TEORÍA DE LA ADAPTACIÓN AL TRABAJO DE DAWIS & LOFQUIST (1984).....	63
2.10	TEORÍAS DE LOCKE.....	64
2.10.1	TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS DE LOCKE (1969)	65
2.11	TEORÍA DEL EQUILIBRIO DE LAWLER (1973).....	66
3.	LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO CONSECUENCIA PSICOSOCIAL DEL TRABAJO.	66
4.	FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES.....	70
5.	MEDIDA Y DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL	71
6.	ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR (MELIÁ & PEIRÓ (1989B).	73
7.	CONCLUSIONES	77
CAPÍTULO III INVESTIGACIÓN EMPÍRICA		79
1	METODOLOGÍA	80
1.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y VARIABLES	80
1.2	DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA	80
1.3	UNIDAD DE ESTUDIO.....	81
1.4	TÉCNICA DE MUESTREO	81
1.5	PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE MUESTRA.....	82
1.6	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	82
1.7	INSTRUMENTOS Y MEDIDA	83
1.8	CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO.....	84
1.9	VARIABLES.....	88
1.9.1	VARIABLES INDEPENDIENTES	88
1.9.2	VARIABLES DEPENDIENTES	89
1.10	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	89
1.11	ALCANCE DEL ESTUDIO	90
1.12	LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	90
2	ANÁLISIS DE RESULTADOS	91
2.1	ANÁLISIS DE FIABILIDAD	91
2.2	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	92
2.2.1	VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.....	92
2.3	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.	95
2.4	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN EL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL	102
CONCLUSIONES		111
RESULTADOS DE HIPÓTESIS.....		112
SUGERENCIAS.....		114

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	115
CAPITULO VII ANEXOS	127
ANEXO 1: CUESTIONARIO APLICADO.....	127
ANEXO 2:CUESTIONARIO ORIGINAL DE MELIA Y PEIRO	127
ANEXO 3:CUESTIONARIO ORIGINAL EVALUACION DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (ELEBORADO POR DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL)	127

Índice de cuadros

N° de Cuadro	CONTENIDO	N° Pág.
Cuadro N°01	ORGANIGRAMA GERENCIA OPERACIONES INDUSTRIALES	18
Cuadro N°02	ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)	19
Cuadro N°03	CLASIFICACION FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	28
Cuadro N°04	FACTORES DE RIESGOS ORGANIZACIONALES	30
Cuadro N°05	CARACTERÍSTICAS FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN 5 DIMENSIONES	31
Cuadro N°06	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS EN EL TRABAJO	32
Cuadro N°07	FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES SEGÚN TIPO DE TRABAJO	33
Cuadro N°08	FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS	35
Cuadro N°09	MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD (MAIS)	36
Cuadro N°10	ACCIONES DE MEJORAS AL MODELO ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD (MAIS)	37
Cuadro N°11	MODELO ANALÍTICO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	38
Cuadro N°12	MODELO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	39
Cuadro N°13	MODELO LINEAL SECUENCIAL "CASCADA"	42
Cuadro N°14	MODELO EXPLICATIVO (KJELLÉN 1984)	42
Cuadro N°15	INSTRUMENTO EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	44
Cuadro N°16	OBJETIVOS PRINCIPALES Y ESPECÍFICOS DEL INSTRUMENTO EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	47
Cuadro N°17	MODELO CON DIMENSIONES EN RELACIÓN AL TRABAJADOR VÉZINA, M. (2012)	47
Cuadro N°18	PROPUESTA DE MODELO PARA LA INVESTIGACIÓN DE "EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.	49
Cuadro N°19	PIRÁMIDE DE JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW (1954)	57
Cuadro N°20	TEORÍA DE LOS DOS FACTORES O TEORÍA BIFACTORIAL DE LA SATISFACCIÓN	58
Cuadro N°21	TEORÍA DE LA EXPECTATIVAS (VROOM 1964)	61
Cuadro N°22	TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN	62
Cuadro N°23	TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS DE LOCKE (1969)	65
Cuadro N°24	VARIABLES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN	70
Cuadro N°25	TIPOS DE MEDICIÓN ESCALA DE LIKERT MÁS UTILIZADOS EN INSTRUMENTOS DE SATISFACCIÓN LABORAL	73
Cuadro N°26	PREGUNTAS INSTRUMENTO S10/12 (MELLÁ & PEIRÓ 10989B)	76
Cuadro N°27	PROPUESTA MODELO DE INVESTIGACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL	76
Cuadro N°28	ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL	92
Cuadro N°29	NÚMERO DE TRABAJADORES PERTENECIENTES A LA ORGANIZACIÓN, PARTICIPANTES DE LA MUESTRA	94

Cuadro N°30	EDAD DE LOS TRABAJADORES Y GENERO	95
Cuadro N°31	ANTIGÜEDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA Y NIVEL EDUCACIONAL	96
Cuadro N°32	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.	97
Cuadro N°33	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN E INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL	104
Cuadro N°34	CORRELACIONES DE LAS DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN “EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL	107
Cuadro N°35	CORRELACIONES DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	112

INTRODUCCIÓN

En un mundo tan globalizado se puede observar que las empresas o industrias han tenido que adquirir nuevas políticas implementadas por los gobiernos para dar importancia al recurso humano, entendiendo que las personas son el activo más relevante de estas instituciones. Además han entendido que el desarrollo del recurso humano, alineado a las estrategias de las instituciones dependerá el éxito de la organización.

Estas instituciones se han visto en la necesidad de potenciar el recurso humano de manera que este sea parte de la organización, que se sientan identificados y comprometidos con los productos o servicios entregados. Dando así su propia identidad la cual lo distinguirá de las otras organizaciones. Además de influir positivamente en el comportamiento de los trabajadores.

La industria IANSA nació 1953, en la ciudad de Los Ángeles, y con ello nació la necesidad de evaluar los agentes de riesgos y daños a la salud. Evaluando el ruido, el calor, contaminantes químicos. “Durante los años de 1960, 1961 y 1962, la industria concursó en el consejo interamericano de seguridad, con sede en Nueva York, donde obtuvo en los tres años consecutivos la Placa al Mérito, como reconocimiento público a su labor de prevención de accidentes.

La empresa ha demostrado un permanente crecimiento en todos los ámbitos, dando importancia al recursos humano desde sus inicios.

Hoy la empresa consta de una Gerencia Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial, dirigido por un Ingeniero Experto en Prevención de riesgos higiene y seguridad según la normativa vigente en el artículo 66 inciso 4° de la ley 16.744, que dispone: “que en aquellas empresas mineras, industriales o comerciales que ocupen a más de 100 trabajadores será obligatoria la existencia de un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales el que será dirigido por un experto en prevención, el cual formará parte, por derecho propio, de los Comités Paritarios.

Por su parte, el Decreto Supremo N° 40 reafirma lo anterior en su Art. 8° señalando en su inciso segundo que toda empresa que ocupe más de 100 trabajadores debe contar con un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, dirigido por un experto en la materia.

Los pilares fundamentales de la ley N°17.644 son:

- ✓ **Prevenir los accidentes laborales y las enfermedades profesionales**, esto lo logra mediante la educación de los trabajadores, a través de charlas que los departamentos de prevención de cada empresa o mutualidad afiliada consideren necesarios. Evaluando los riesgos que presenta cada área de trabajo y corrigiendo aquellos que sean factibles de corregir.
- ✓ **Curar:** Otorgar prestaciones médicas para curar o sanar al trabajador, restituir su capacidad laboral. Se encargaran de esto: I.S.L. (Instituto de Seguridad Laboral), las mutualidades (Son instituciones sin fines de lucro).
- ✓ **Rehabilitar:** devolver todo o en parte su capacidad de ganancia, para ello se le entregara la asistencia médica y técnica que necesite tanto física como psíquica.
- ✓ **Indemnizar:** Otorgar prestaciones económicas, durante el periodo de incapacidad como compensación de las consecuencias a causa del accidente o enfermedad profesional, incluyendo el caso de muerte.
- ✓ **Reeducar:** a la persona afectada para darle posibilidades de desempeñar un nuevo oficio o profesión (reinserción laboral). Considerando su capacidad de trabajo. Los procesos productivos entrañan ciertos riesgos que amenazan, no solo la salud de los trabajadores, sino que también, la integridad física y funcional de estos, por lo cual la reeducación es fundamental.

El Gerente de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial posee diez expertos en el área de prevención de riesgos., más seis Técnicos asistentes directos de los Ingenieros encargados de plantas (Chillán, Linares, Los Ángeles y Curicó). En la Planta Chillán la empresa consta de 109 trabajadores de planta y 319 trabajadores de temporada o en tiempo de campaña, la temporada se extiende por un periodo de 3 meses aproximadamente (desde mediado del mes de mayo hasta mediados del mes de agosto), sólo en el proceso productivo de la industria.

El instrumento se aplicará al Departamento de Producción de la Planta IANSA Ñuble, este departamento, a su vez, se divide en tres áreas: Mantenimiento, Procesos y Laboratorios. Estas tres áreas se subdividen en doce secciones: Área de Mantenimiento está compuesta por tres secciones: Eléctricos, Mecánicos, Soldadores. El área de Procesos se subdivide en siete secciones: Calderas, Casa de Azúcar, Horno de cal, Hornos de Secado Coseta, Patio, Proceso, Refinación. El área de Laboratorios posee una sección: Laboratorio. Cabe señalar que la muestra estará compuesta solamente por el personal de planta.

En este análisis se pretende establecer relaciones causa-efecto con respecto de las variables a estudiar.

La presente investigación está estructurada de la siguiente forma:

- En los antecedentes generales, se presentan fundamentación del problema, objetivos generales y objetivos específicos que se deben alcanzar, las hipótesis planteadas, antecedentes de la organización, la metodología de estudio, los alcances y limitaciones durante el desarrollo del trabajo.
- El capítulo I, contiene definiciones del constructo de percepción psicosocial en el trabajo, análisis de la literatura del área, constructos relacionados y el instrumento a utilizar y sus dimensiones.
- El capítulo II, contiene definiciones del constructo de Satisfacción Laboral, análisis de modelos existentes según investigadores del área y teorías y el instrumento a utilizar con sus respectivas dimensiones.
- El capítulo III, contiene estudios con relación de los constructos, teorías y modelos utilizados con sus respectivas conclusiones de la investigación.

- El capítulo IV, se presenta el análisis de los resultados fiabilidad por constructo (Alfa de Cronbach), análisis composición demográfica, estadísticos por dimensión, valores obtenidos por variables moderadoras, análisis dimensiones percepciones psicosociales.
- El capítulo V, se incluyen las conclusiones y sugerencias, así como la bibliografía utilizada y los anexos respectivos.

ANTECEDENTES GENERALES

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar la percepción psicosocial que poseen los trabajadores respecto a la implementación de las políticas del área de prevención de riesgos higiene y seguridad de la industria azucarera nacional IANSA-Ñuble y cómo esto incide en la satisfacción laboral.

Objetivos específicos:

- ❖ Construir un marco teórico que sustente la investigación.
- ❖ Identificar la existencia de políticas en el área de prevención de riesgos higiene y seguridad que posee la institución con los trabajadores de la industria azucarera IANSA Ñuble”
- ❖ Medir el grado de conocimiento que poseen los trabajadores de las normas de prevención de riesgos higiene y seguridad en sus puestos de trabajo.
- ❖ Identificar los factores predictores más relevantes que inciden en la Satisfacción Laboral de los trabajadores ante la implementación de políticas de prevención de riesgos higiene y seguridad de la institución.
- ❖ Comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.
- ❖ Dar a conocer los resultados obtenidos de la investigación con el propósito de validar el estudio realizado.

FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Este trabajo se ha convertido en un punto de referencia para entender las conductas de los individuos, no solo en la percepción psicosocial, sino también en la satisfacción laboral, para poder estudiar y analizar la importancia de la percepción de las políticas institucionales del área de prevención de riesgos higiene y seguridad en el trabajo. Es necesario establecer las existencias de las políticas específicas en esta área, la cual establece parámetros fundamentales en el bienestar de los trabajadores. Así también para la empresa es un gran desafío en materia de salud ocupacional, no solo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también del conjunto de actores involucrados trabajadores/as, empleador, autoridades, etc. Estos resultados tendrán incidencia real en identificar y conocer dichos factores y la incidencia en el ámbito laboral.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Analizar la percepción psicosocial que poseen los trabajadores respecto a la implementación de las políticas del área de prevención de riesgos higiene y seguridad de la industria azucarera nacional IANSA-Ñuble y cómo esto incide en la satisfacción laboral.

Es así como el planteamiento del problema de investigación se transformó en preguntas de investigación:

1. ¿Cómo perciben los trabajadores de IANSA-Ñuble, la existencia de políticas de Prevención de Riesgos en la empresa?
2. ¿Cuán satisfechos se siente los trabajadores con el grado de conocimiento que poseen respecto a las normas de prevención de riesgos higiene y seguridad en su lugar de trabajo?
3. ¿Cómo identifican los trabajadores los aspectos que inciden en la satisfacción laboral ante la implementación de políticas de prevención de riesgos higiene y seguridad en la institución?

HIPÓTESIS

Hipótesis nula:

H0: No existe relación entre percepción psicosocial en la implementación de políticas y la satisfacción laboral dentro de la institución.

Hipótesis alternativas:

H1: Existe relación entre la percepción psicosocial de la implementación de políticas y la satisfacción laboral dentro de la institución.

H2: A mayor cumplimiento de las políticas de la institución, menor serán los riesgos laborales de los trabajadores.

H3: A menor cumplimiento de las políticas de la institución, mayor serán los riesgos laborales en los trabajadores.

ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa IANSA nació 1953, en la ciudad de Los Ángeles, y con ello nació la necesidad de evaluar los agentes de riesgos y daños a la salud, evaluando el ruido, el calor, contaminantes químicos. “Durante los años de 1960, 1961 y 1962, la industria concursó en el Consejo Interamericano de Seguridad, con sede en Nueva York, donde obtuvo en los tres años consecutivos la Placa al Mérito, como reconocimiento público a su labor de prevención de accidentes.

La empresa ha demostrado un permanente crecimiento en todos los ámbitos, dando importancia al recurso humano desde sus inicios. Siendo su Misión y Visión:

Misión:

“En IANSA somos líderes en comercialización, distribución y producción de dulzura en Chile – abasteciéndonos de producción nacional e importaciones– y mantenemos una participación relevante en el mercado de nutrición animal. Buscamos en nuestros negocios la permanente satisfacción de nuestros clientes, la adecuada rentabilidad para nuestros accionistas y el bienestar de nuestros colaboradores y proveedores.

Visión:

“Seremos la empresa de alimentos líder en comercialización de dulzura en Chile. En todos los mercados en que participamos, superaremos las expectativas de nuestros clientes y consumidores con innovación y de forma rentable para nuestros accionistas, operando responsablemente con nuestros colaboradores, la comunidad y el medio ambiente”

La industria consta de 14 plantas, en diversos rubros. En el área de la producción de azúcar solamente existen cuatro plantas. Estas son: Curicó, Linares, Chillán y Los Ángeles.

Hoy la empresa consta con una Gerencia Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial y Departamentos en el área de Prevención de riesgos higiene y seguridad según la normativa

vigente en el artículo 66 inciso 4° de la ley 16.744, dispone que en aquellas empresas mineras, industriales o comerciales que ocupen a más de 100 trabajadores será obligatoria la existencia de un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales el que será dirigido por un experto en prevención, el cual formará parte, por derecho propio, de los Comités Paritarios.

Por su parte, el Decreto Supremo N° 40 reafirma lo anterior en su Art. 8° señalando en su inciso segundo que toda empresa que ocupe más de 100 trabajadores debe contar con un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, dirigido por un experto en la materia.

El Decreto Supremo N° 54, establece que toda empresa, faena, sucursal o agencia en la que trabaje más de 25 personas, se deberá formar los Comité paritarios de Higiene y Seguridad.

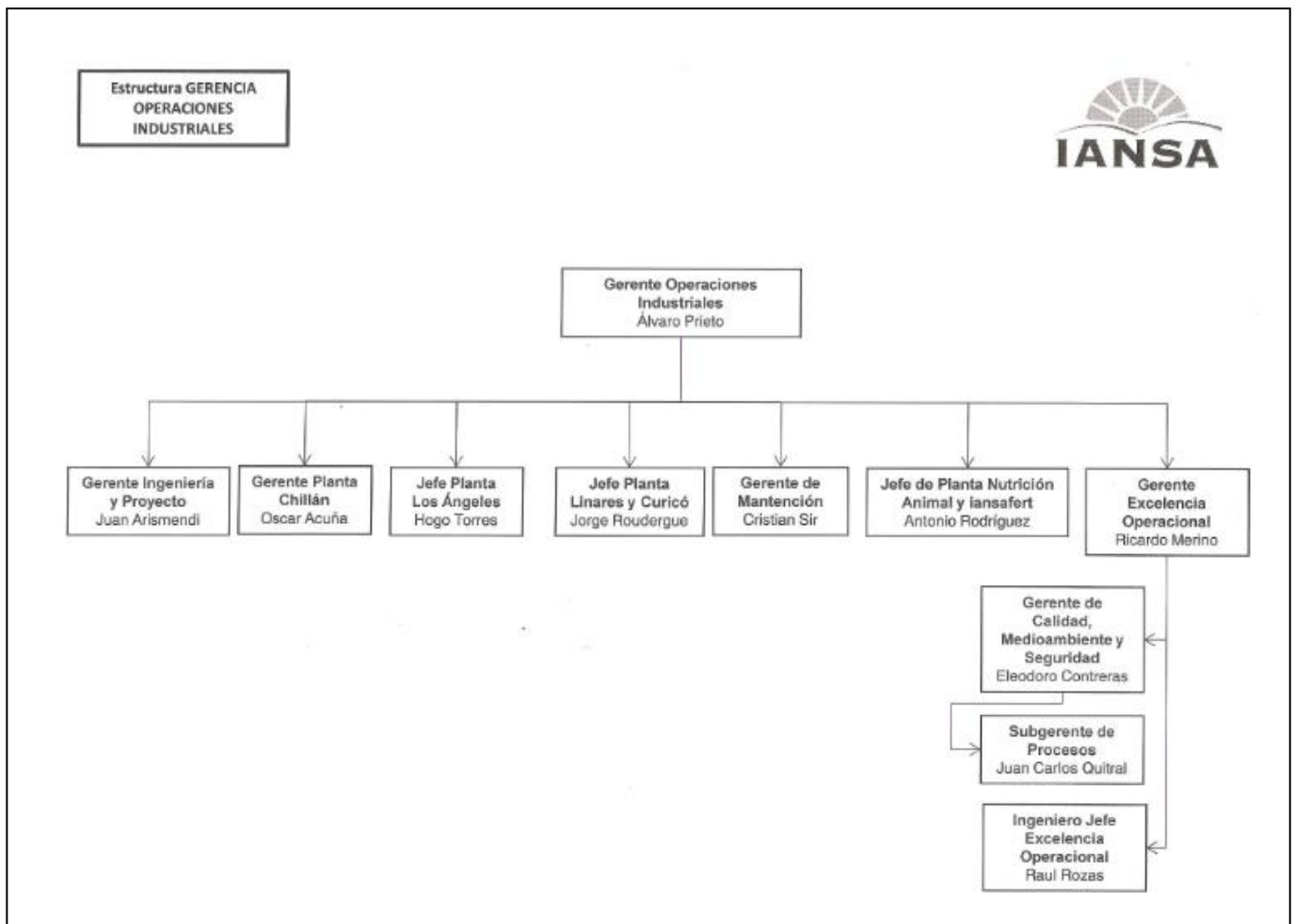
El Departamento de Prevención de Riesgos higiene y seguridad de la planta Chillán posee un Ingeniero experto y un técnico experto, los cuales están encargados de supervisar a 109 trabajadores de planta y 319 trabajadores de temporada, la temporada se extiende por un periodo de tres meses aproximadamente (desde mediados de mayo hasta mediados de agosto), en el proceso productivo de la industria.

La investigación se realizara en el Departamento de Producción de la Planta IANSA Ñuble, este departamento, a su vez, se divide en tres áreas: Mantenimiento, Procesos y Laboratorios. Estas tres áreas se subdividen en doce secciones: Área de Mantenimiento está compuesta por cuatro secciones: Eléctricos, Mecánicos, Soldadores, otros. El área de Procesos se subdivide en siete secciones: Calderas, Casa de Azúcar, Horno de cal, Hornos de Secado Coseta, Patio, Proceso, Refinación. El área de Laboratorios posee una sección: Laboratorio.

Organigrama IANSA;

Gerencia de Operaciones Industriales. (Cuadro N°1)

Cuadro N° 1

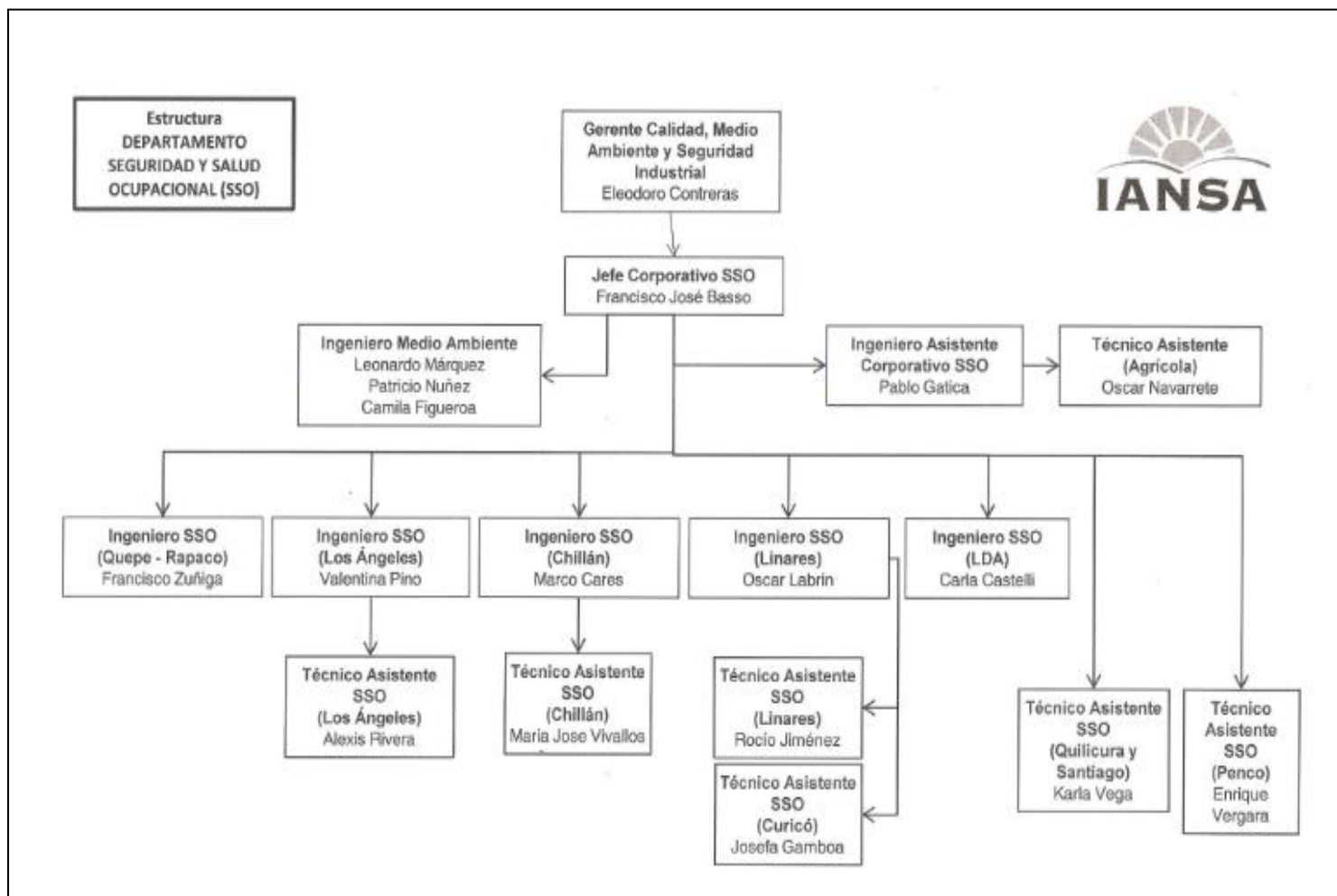


Fuente: Elaboración: IANSA

Organigrama IANSA:

Gerencia de Calidad, Medioambiente y Seguridad Industrial. (Cuadro N°2)

Cuadro N° 2



(SSO: Seguridad Salud Ocupacional)

Fuente: Elaboración: IANSA

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

PERCEPCIÓN PSICOSOCIAL

1 ¿QUÉ ES LA PERCEPCIÓN?

Robbins y Coulter (1996) definen percepción como un proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan impresiones sensoriales recibidas del entorno para determinar su relación con el mismo. Por ello, algunos factores que influyen en la percepción son las características del individuo, como las actitudes, la personalidad, motivos, intereses, experiencias pasadas y expectativas.

Oviedo (2004), citando a la Gestalt, define la percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.

Chiang et al. (2010). En su libro *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*”, hace referencia a la percepción y dice: “se puede hablar de percepción como el conjunto de los mecanismos por los que un individuo conoce, se representa, juzga o se forma una impresión de alguien”. Se hace referencia a los seres humanos y sus distintas formas de pensar, razonar, imaginar, inducir, deducir sobre estos y dice que es lícito estudiarlas en su conjunto, bajo el título de percepción.

Chiang et. al. (2010) dice que las percepciones las podría resumir de 6 formas:

1. Toda percepción de estímulos consiste en una organización global de experiencia.
2. Toda percepción está sujeta a la espontánea tendencia de organizar configuraciones estructuradas.
3. Las formas perceptivas se destacan de sus fondos o ambientes amorfos como figuras con entidad propia, individualizada, delimitada y cerrada.
4. Las formas perceptivas se experimentan como si gozaran de significado propio.

5. En las percepciones rápidas, las formas defectuosas e irregulares resultantes tienden a adquirir una forma buena o simétrica.
6. Estas formas buenas o simétricas tienden a conservarse constantes aun cuando varíen las condiciones de su presentación.

García del Castillo (2012) cita a Pastor (2000), señalando como definición de percepción como un proceso cognitivo de cada persona acerca de diferentes cuestiones como contextos, otras personas, objetos, y que procesa de forma inmediata organizándose un juicio o valor, juicio el cual condiciona su comportamiento.

1.1 Percepción en el trabajo

Sahlins, (1977). Define el significado del trabajo, y por consiguiente su percepción, no han sido los mismos a lo largo de la historia de la humanidad. Cada etapa histórica en la sociedad se ha caracterizado por una concepción del trabajo que ha sido contingente con los cambios que se producían en el seno de ésta. De esta manera, nos encontramos que en las sociedades primitivas la actividad laboral (si realmente la podemos llamar así) está basada especialmente en la satisfacción de las necesidades físicas, es decir, el objetivo consistía en recoger lo estrictamente necesario y consumirlo sin preocuparse por nada más.

Blanch, (1996). Señala que la percepción del trabajo, está dada desde la cultura occidental, la cual comenzó a preocuparse por el ser humano, en la cultura griega y romana consideraban el trabajo como una maldición propia de los esclavos, donde se convertían en individuos sin derecho alguno. El ocio estaba reservado para las clases altas y pudientes que consideraban el trabajo como una ocupación indigna.

Méda, (1998). Señala la percepción hebrea que pensaba o consideraba que el trabajo como un castigo divino procedente del pecado original. Esta forma de entender el trabajo refleja una sustancial falta de interés por el mismo, debido a la condena existente de toda actividad lucrativa y de aprobar sólo aquellas ocupaciones que tuviesen un parecido con la obra de Dios.

1.2 Percepción psicosocial

Según los estudios realizados el término psicosocial es interpretado de dos formas, que no son necesariamente excluyentes.

1. Denominación integrado por profesionales (psicológico y social) constituidos por: trabajadores sociales, psicólogos, antropólogos, educadores, psicopedagogos, sociólogos, etc.
2. Se trata de entender y de hacer de la actividad humana basado en la indisociable relación mutua entre la persona (qué/cómo piensa, siente y actúa) y su contexto social (familiar, laboral, comunitario, vecinal,...) y condiciones de vida.

Fritz Heider, (1944, 1958) señala como objetivo general el analizar la forma en que las personas perciben las relaciones interpersonales, siguiendo los principios de Gestalt. Según este autor, no sólo percibimos como invariables sus características físicas sino también otro tipo de rasgos, como las creencias, las capacidades, la personalidad, etc. El autor postula a la teoría de la atribución que está vinculada con la noción de intencionalidad. Para que exista una atribución personal de causalidad tiene que haber intención por parte de una persona p de causar x.

Acero et al., (1989). Señala la teoría sobre el lenguaje creado por Sapir, (1921). Whorf, (1956) lo reafirma diciendo que ésta teoría atribuye al lenguaje poderes inmensos: nuestro pensamiento, nuestra percepción del mundo, nuestro saber sobre las cosas, etc., todo depende del lenguaje.

Cabrera, (2010), señala que Gestalt en los años 50 en su primera etapa, principales aportes teóricos se desarrollaron principalmente, en torno a tres grandes líneas temáticas: la Percepción Social, la Influencia Social y la consistencia cognitiva.

Lo que buscaba Gestalt en esta primera etapa se orientaba a la identificación de aquellos factores sociales que inciden o influyen en procesos psicológicos como la atención, el aprendizaje, la

motivación, el lenguaje, el pensamiento y la emoción entre otros importantes aspectos. Este autor buscaba identificar los factores sociales o socioculturales que influían o afectaban o modificaban la percepción como generadora de cambios psicológicos. .

1.3 Percepción en los riesgos psicosociales en el trabajo

Maslach y Jackson (1986) señalan que la evolución de los riesgos en el trabajo ha transformado los factores laborales que afectaban a los trabajadores, habiendo un incremento psicosociales. Indican que "las tensiones diarias causadas por el trabajo pueden ser internas y externas, que demandan respuesta a los trabajadores expuestos a ellas; si dicha exposición rebasa las capacidades del trabajador para afrontar favorablemente la situación, se desencadena una respuesta de estrés o riesgos laboral".

Cvetkovich y Earle, (1988). Estos autores perciben los riesgos psicosociales en el trabajo como una característica objetiva de los diversos elementos que conforman el ambiente físico. Perciben la valoración del riesgo como estímulo, reflejándose por el índice de veces u ocasiones que se llegan a producir pérdidas materiales o humanas. En cambio López y Martínez, (1989) citan la publicación de Noriega, (1995) quien considera que el análisis del comportamiento estaría revelado por el tiempo de exposición a los riesgos y exigencias del trabajo, para producir daños a la salud, y este tiempo podría ser "bastante corto", a diferencia de lo que se sabe para los agentes químicos y físicos.

Cvetkovich y Earle, (1988). Perciben los riesgos psicosocial como una característica objetiva de los diversos elementos que conforman el ambiente físico. En este caso, estaríamos hablando de una valoración del riesgo como estímulo, reflejándose por el índice de veces u ocasiones que se llegan a producir pérdidas materiales o humanas.

Portell, Riba y Bayés, (1997). Consideran como una definición de riesgos otorgando a esta situación todo el peso de una definición que puede entorpecer y levantar barreras en la posterior modificación de aquellos comportamientos que se distinguen en los sujetos como no preventivos o peligrosos. En cambio Beck, (1998), señala que vivimos en una sociedad de riesgo, donde se

hace necesario contar con un lugar de trabajo seguro y saludable que permita la disminución de los riesgos laborales y sus fatales consecuencias, contribuyendo en última instancia al mantenimiento de una sociedad con niveles de salud más aceptables.

Morillejo, et. al. (1998), estos investigadores señalan que los riesgos provenientes del ámbito laboral son un problema con una evidente implicación psicosocial donde la percepción del riesgo y el comportamiento de los individuos juegan un papel primordial, implicando a los distintos estamentos e instituciones que conforman la sociedad. Estos investigadores hacen referencia a Cartwright y Cooper, (1999); Hansez y De Keyser, (1999); Schaufeli, (1999), y señalan que estos autores han desarrollado otras iniciativas evaluativas e interventivas de gran interés destinadas a la prevención de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

Peiró, (1999), promueve estrategias preventivas adecuadas y realiza un modelo llamado “Amigo”, este modelo está dirigido a la evaluación y puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo centradas en los factores psicosociales y ergonómicos.

Pastor (2000), en cambio señala que la percepción de riesgos laborales está ubicada también en el plano subjetivo. Además, menciona factores que intervienen esta configuración como son: Perceptivos, De historia personal (experiencias), Cantidad y calidad de la información, Creencias y actitudes, Estereotipos, Motivación.

Noriega et. al. (2000), establece que los llamados riesgos y exigencias del trabajo son aquellos elementos potencialmente nocivos derivados de los objetos y los medios de trabajo; y las exigencias son aquellas situaciones potencialmente nocivas derivadas del trabajo propiamente dicho y de las características específicas que asume la organización y división del trabajo en un centro laboral. Además este autor señala que el avance metodológico más importante en la salud laboral, en los últimos años, ha sido llamada investigación participante, es una metodología, ya que incluye técnicas y procedimientos especiales y precisos.

Villalobos, (2004). Este autor señala que los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo han ido adquiriendo más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores.

Gil-Monte (2005), considera que los factores psicosociales como las condiciones presentes en una situación directamente relacionada con la organización del trabajo, con el contenido del trabajo y con la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud física psíquica o social del trabajador.

Sánchez, Anguita, (2006), consideran que todos los factores de riesgos psicosociales, se deben a las condiciones laborales existentes, con altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de los padres y madres trabajadoras y de la familia monoparentales, hacen que estos riesgos psicosociales tengan una repercusión sanitaria, social y económica alta en el mundo laboral de hoy.

Según el Instituto de Salud Pública de Chile, en su investigación “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, (2012). define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores/as, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo.

Los investigadores señalan que los riesgos son factores; que se pueden observar en el plano de la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos, etc. Según su visión definen el concepto de riesgo psicosocial como un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada

residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud. Hacen énfasis en factores específicos que pueden intervenir en el estrés laboral, y pueden incidir en:

1. Falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades),
2. Carga de trabajo (cantidad, complejidad, las presiones de tiempo),
3. Disfunciones de rol (conflicto y la ambigüedad),
4. Relaciones con los demás (acoso, el apoyo social, el reconocimiento),
5. Las perspectivas de carrera (promoción, la precariedad, la degradación),
6. El clima o la cultura (de comunicación, la estructura jerárquica, la equidad)
7. La interacción de conciliación trabajo-vida.

Según la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), (2015), define como Riesgo laboral es a la falta de estabilidad o seguridad en un trabajo. El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Además, señalan que el riesgo se puede entender de dos planos diferentes, el real y el subjetivo y se puede valorar desde una vertiente individual o colectiva. Por ejemplo riesgo real un accidente laboral, riesgo subjetivo la moralidad del asegurado, su estado de salud.

2 FACTORES RELACIONADOS CON PERCEPCIONES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO.

La Organización Internacional de Trabajo, (1986) señala que, “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” . La definición de factores psicosociales de la Organización Internacional de Trabajo muestra la importancia real y concreta de las necesidades del

trabajador. Ellos hacen énfasis que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto en la salud de los trabajadores como sobre la organización. Además clasifican estos factores de la siguiente forma: (Ver cuadro N° 3)

Cuadro N° 3

Clasificación factores de riesgos psicosociales en el trabajo

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES
Autonomía y control	Personalidad
Ritmo de trabajo	Edad
Monotonía y repetitividad	Motivación
Contenido de la tarea	Formación
	Aptitudes
	Actitudes
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	FACTORES EXTRALABORALES
Comunicación	Entorno socioeconómico
Estilos de mando	Vida personal y familiar
Participación en la toma de decisiones	Ocio y tiempo libre
Asignación de tareas	
Jornada de trabajo y descanso	

Fuente: Cortés, José (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales.

Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Considera que el número de los factores psicosociales es muy amplio.

Martín & Pérez (1997), señalan como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en el siguiente cuadro.(Ver cuadro N°4)

Cuadro N° 4

Factores de Riesgos Organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y filosofía de la organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social corporativa Estrategia empresarial
Cultura Organizacional	Política de Relaciones Laborales Información organizacional Comunicación organizacional Justicia organizacional Supervisión / Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Atonía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Según el Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud (2000), los principales factores de riesgos psicosociales son características nocivas de la organización del trabajo y se puede identificar a través de cinco dimensiones. (Ver cuadro N°5)

Cuadro N° 5

Características factores psicosociales identificados en 5 dimensiones

DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICAS
Exceso de exigencias psicológicas	Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
Falta de influencia y de desarrollo	cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso
Falta de apoyo y de calidad de liderazgo	cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo
Escasas compensaciones	cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.
Doble presencia	El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

Fuente: Elaboración Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud (2000).

2.1 Características de los factores psicosociales de riesgos en el trabajo

Los factores de riesgos psicosociales tienen o poseen sus propias características: (Ver cuadro N°6)

Cuadro N° 6
Características de los factores psicosociales de riesgos en el trabajo

Se extienden en el espacio y el tiempo.	El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima social no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresa o de la organización.
Dificultad de objetivación.	El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión la comunicación, no tienen unidades propias de medida. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva.
Afectan a los otros riesgos.	El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. El aumento de los factores psicosociales de riesgos supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, de higiene y ergonomía influyen en los factores psicosociales.
Escasa cobertura legal.	La legislación se ha trabajado de modo general relacionado con la prohibición de que pueda dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la Inspección del Estado.
Están moderados por otros factores.	Los factores psicosociales de riesgos afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, los factores psicosociales están medidos por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Depende de las variables personales de cada individuo.
Dificultad de intervención.	La intervención técnica en los factores psicosociales no resulta clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados

Fuente: Maestría en Administración en Salud Facultad de Administración Universidad del Rosario Bogotá (2013)

2.2 La percepción de los factores de riesgos psicosocial según tipo de trabajo

Estos factores tienen relación con la interacción del trabajador con el medio laboral, con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores. (Ver cuadro N°7).

Cuadro N° 7
Factores de riesgos psicosociales según tipo de trabajo

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	
Respecto a :	
Tipo de trabajo	Tareas repetitivas
	Responsabilidad
	Uso de la actitudes
	Carga de trabajo
La organización del trabajo	Estabilidad en el trabajo
	Seguridad en el trabajo
	Factores físicos y químicos del medio laboral
	Condiciones de bienestar
	Tamaño de la empresa
	Organización por turnos
	Cohesión de grupo
	Participación y comunicación
	Estilo de mando
	Sistemas de remuneración

Fuente: Maestría en Administración en Salud Facultad de Administración Universidad del Rosario Bogotá (2013)

Semmer (2005), en el ámbito de la psicología se da una tendencia a reducir muchos los fenómenos y problemas al comportamiento individual, actitudes, motivación, etc., algo contra lo que se rebela en lo que a la investigación sobre estrés laboral, se refiere, considera que los sistemas desarrollan su propia dinámica y que no puede explicarse o reducirse a las características personales.

Katz y Kahn (1978), treinta años antes de Semmer (2005), los autores señalaban que el comportamiento humano no podía explicarse exclusivamente en términos individuales, sino que éste se encontraba así mismo determinado por niveles sistemáticos superiores. Por ello si el estudio o investigación son las personas en su entorno laboral, también es necesario tener en consideración las características de estos autores.

La Organización Internacional del Trabajo define a los factores de riesgos psicosociales como: “Una interacción entre los contenidos, la organización, la dirección del trabajo, las condiciones laborales y el entorno organizacional por un lado y las competencias y necesidades de los trabajadores por el otro.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene (INSHT. 1997), lo define como:” *aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para efectuar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”*

Una definición que señala el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS 2001) considera los factores psicosociales como: “*aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobretudo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llaman estrés”*

Martin M., Vera J., Cano M., Molina C. (2004) señalan que los denominados factores de riesgos psicosociales, a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo.

Meliá et. al. (2006). Definen por factores de riesgo psicosocial: "aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea".

2.3 Factores psicosociales relacionados. (Ver cuadro N°8)

Cuadro N° 8

DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICAS
CONDICIONES AMBIENTALES	<p>Se incluyen condiciones ambientales que son fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agentes físicos (ambiente lumínico- nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias, ambiente termohigrométrico – temperatura, humedad-, ruidos, vibraciones, radiaciones, reflejos, excesiva iluminación, etc.). ✓ Agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) ✓ Agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos). ✓ Todo lo que rodea al trabajador en su lugar de trabajo y que pueda generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador.
DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	<p>Es la adopción ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Características corporales del trabajador. (forma de trabajo, pie, sentado, agachado, con los brazos en alto, etc.) ✓ El equipo de trabajo (maquina, pantalla de visualización, vehículo, etc.) ✓ El mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, con brillos, etc.) ✓ La presentación de la información) complejidad del sistema informático, documentos, definiciones de pantalla, etc.) ✓ Los planos y alcance (Elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.). ✓ El espacio de trabajo. (espacio libre bajo de la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores –proxemia-, etc.).

Fuente: Factores de riesgos psicosocial en el trabajo. (Madrid)

Cabe señalar que un factor de riesgo psicosocial que puede causar efectos negativos en organizaciones de diferentes tipos es la baja satisfacción laboral.

3 MODELOS RELACIONADOS (ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD EN TRABAJADORES ACCIDENTADO).

La Mutual de Seguridad de Chile (2015), diseñó un modelo de Intervención Psicosocial en Trabajadores Accidentados, pioneros en Sudamérica, con soluciones integrales en salud que abordan el impacto social y emocional de un accidente laboral, mediante productos orientados a elevar la calidad de vida de los trabajadores accidentados, sus familias, las empresas adherentes y la comunidad en general. (Ver cuadro N°9)

Sus principales funciones son:

- Pesquisar e intervenir tempranamente el riesgo psicosocial asociado a un accidente laboral, considerando variables personales, familiares y del entorno.
- Otorgar prestaciones sociales y psicológicas orientadas a la recuperación de la condición de trabajador activo del trabajador accidentado.
- Articular acciones en la relación empresa-trabajador.
- Asesorar a los equipos médicos respecto de variables sociales y psicológicas intervinientes en el proceso de recuperación del trabajador accidentado, su familia y la empresa.
- Promover en las empresas adherentes valores de RSE orientados a potenciar la reinserción laboral post accidente.
- Garantizar la inclusión y participación social de los afectados.

Cuadro N° 9

Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), pionero en Sudamérica



Fuente: Elaboración Mutual de seguridad

Con este modelo la Mutual de Seguridad quiere resolver principalmente los factores psicosociales de la persona, incorporando la dimensión laboral y social para una mejor recuperación de sus trabajadores.

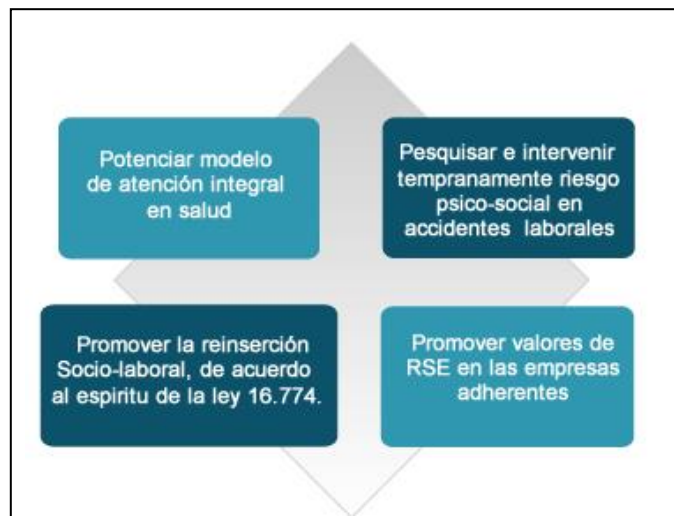
Ellos identifican las variables de riesgo psicosocial como:

- Vínculo con el equipo de salud
- Relación con el empleador
- Redes de apoyo
- Situación laboral
- Antecedentes psicológicos y sociales

Además presentan un modelo de potencialización del Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), otorgando mayor cobertura en sus prestaciones (Comunicación con la empresa, enlace y mediación socio-laboral, habilitación psicosocial, apoyo a la familia, apoyo al emprendimiento, reinserción e Inclusión social). (Ver cuadro N° 10)

Cuadro N° 10

Acciones de mejoras al Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), pionero en Sudamérica

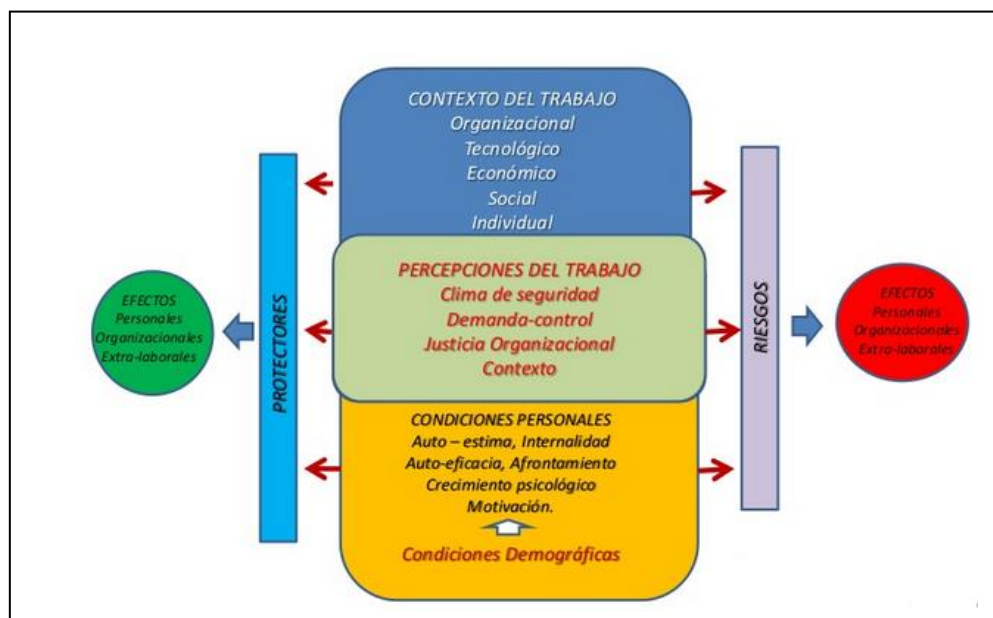


Fuente: Elaboración Mutual de Seguridad

3.1 Modelo analítico de factores psicosociales en el trabajo

Toro F., (2010), este modelo de factores psicosociales en el trabajo, fue desarrollado y presentado en el V Simposio Internacional Medición e Interacción de Riesgos y Factores Protectores Psicosociales, considerando treinta variables que deben ser valoradas: Administración del recurso humano, estilo de mando, participación, acceso a formación y capacitación, gestión del cambio, evaluación del desempeño, modalidad de contratación, forma de comunicación, tecnología, organización del trabajo, demanda de la labor, carga mental, contenido de la tarea, demanda emocional, control y medición, carga física, aspectos físicos, autonomía, jornada de trabajo, modalidad de pago, servicios de bienestar, reconocimiento por la labor, educación, vivienda, recreación, deporte, calidad de las relaciones, cohesión, trabajo en equipo, conocimiento, habilidad, personalidad, estilo de afrontamiento, datos demográficos, transporte, vivienda, salud, descanso. (Ver cuadro N°11)

Cuadro N° 11
Modelo analítico de factores psicosociales en el trabajo

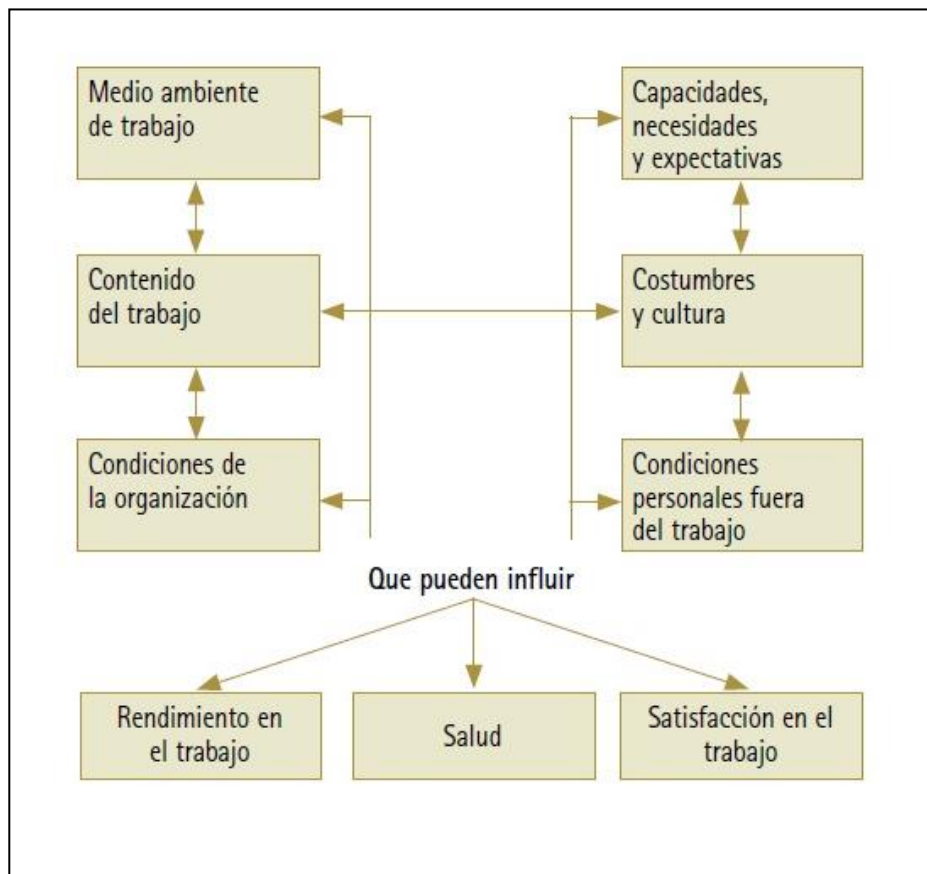


Fuente: Elaboración: Toro F., (2010)

3.2 Modelo de Factores psicosociales en el trabajo (OIT)

Levi L., (1998) presenta para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Modelo de Factores Psicosociales en el Trabajo, este modelo de factores psicosociales de riesgo esta contextualizado a percibir los aspectos que conducen al estrés laboral, además de los problemas relativos a la salud y seguridad laboral, basado en los aspectos del trabajo y su entorno. (Clima, cultura de la organización, funciones laborales, relaciones interpersonales en el trabajo, diseño y contenido de las tareas. El autor demuestra su modelo gráficamente. (Ver cuadro N°12)

Cuadro N° 12
Modelo de factores psicosociales en el trabajo



Fuente: Elaboración: Levi. L, Cuenca 1996

3.3 Clasificación de Modelos Secuenciales y Explicativos

Heinrich (1931) parte con el modelo clásico de secuencias de dominó y se han desarrollado a través de los modelos de Weaver (1971) y de Adams (1976).

Weaver (1971), señala que estos modelos entienden el accidente como el fruto de una secuencia, simbolizada por la caída en cadena de unas fichas de dominó, donde cada ficha representa un factor o un conjunto de factores.

Smith & Beringer (1987) señalan la clasificación de dos tipos de modelos. Los modelos secuenciales (Ver cuadro N°13), que ponen el énfasis en la cadena de sucesos que afectándose llevan al accidente. Estos modelos son algo más escasos que los estructurales, quizás debido a que la descripción de los pasos que conducen al accidente puede implicar un nivel de especificidad mayor que tratar de identificar factores generales que afectan a la accidentabilidad. En este tipo de modelos destacan los autores McDonald (1972), Smillie & Ayoub (1976) y Kjellén (1984). Los modelos explicativos (Ver cuadro N°14), son de naturaleza analítica, que tratan de enfocar y seleccionar los factores ambientales y de tarea que dan lugar a esas secuencias de eventos.

Los modelos de naturaleza estructural son los más frecuentes. En este grupo pueden incluirse los modelos de secuencia de dominó, los de factores situacionales y error humano, los de perspectiva sociológica y los de factores de personalidad. Hansen (1989). Señala un modelo estructural que trata de explicar los accidentes básicamente desde aspectos de la personalidad y características individuales. Este modelo considera tanto los aspectos sociales como los aspectos de condiciones inseguras que consideran prácticamente todos los modelos.

Petersen (1984), define que los modelos de factores situacionales y de error humano, influyen en aspectos de la persona, de la tarea y del ambiente de modo que el accidente es el resultado de una combinación de error humano y fallo del sistema

DeJoy, (1986) propuso un modelo con orientación conductual enfocado al diagnóstico de la conducta de auto-protección. El modelo pretende considerar las estrategias de intervención (que cifra en tres grupos: estrategias directivas, de cambio organizacional y estrategias no directivas), los factores diagnósticos (también tres: factores de predisposición, factores facilitadores y factores reforzadores) y las causas próximas (clasificadas en dos grupos: conductuales y no conductuales). (Este modelo está basado en el modelo de secuencias)

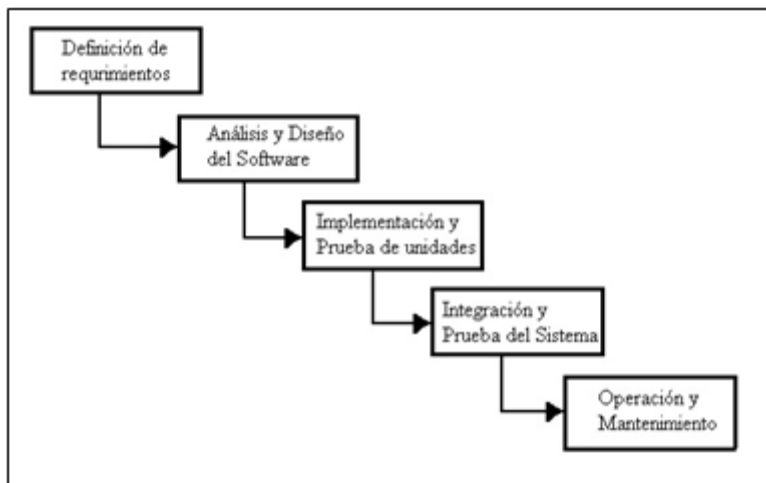
DeJoy, (1990). Señala que cada etapa actúa sobre la siguiente y, en conjunto, la presencia del accidente es el resultado de una combinación probabilística que el modelo no precisa, pero en la que hay que considerar que aproximadamente por cada accidente con daños físicos hay 30 con daños materiales y 600 sin efectos materiales o humanos, a veces denominados incidentes.

Posteriormente DeJoy (1990) propuso otro modelo orientado a explicar los factores humanos implicados en la acusación de los accidentes laborales. El modelo muestra que los accidentes, con daños humanos o con pérdidas materiales, suceden en situaciones potencialmente generadoras de esos daños, y que, a su vez, esas situaciones son fruto del error humano. El error ocupa un papel central que frecuentemente se ha identificado operativamente con los accidentes.

El modelo de DeJoy (1990), establece tres grandes categorías de factores causales del error: la comunicación persona-máquina, el ambiente, y la toma de decisiones. Cada una de estas categorías se descompone a su vez en categorías menores que expresan dimensiones puntuales que deben considerarse como potencialmente inductoras de errores. Este modelo plantea tres tipos de estrategias de control: la ingeniería, la auto-protección y la dirección organizacional.

Dwyer y Raftery (1991) el modelo de estos autores enfoca la cuestión a un nivel distinto. Considera las relaciones sociales en el foco central de explicación de los accidentes, reduciendo el papel de las variables individuales que han sido acentuadas por otros modelos como algunos de secuencias de dominó y de procesamiento cognitivo.

Cuadro N° 13
Modelo lineal secuencia "cascada"



Fuente: Elaboración Smith & Beringer (1987)

Cuadro N° 14
Modelo explicativo



Fuente: Elaboración Kjellén (1984).

3.4 Teoría prevención de riesgos psicosociales en el trabajo

Vézina, (2009) desarrollo un modelo de investigación de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, en esta investigación participaron la Universidad Laval (Canadá) y el Instituto Nacional de Salud pública de Québec. Algunos expertos de Chile, al ver la investigación, decidieron realizar un Proyecto el cual fue denominado Araucanía. Este proyecto estaba dirigido principalmente al trabajo, Género y salud mental en nuestro país. Fue desarrollado por el Centro de Estudios de la Mujer, Profesionales expertos en el área de la salud y prevención de riesgos, investigadores y académicos quienes colaboraron activamente en debates, paneles de expertos y conclusiones.

Las Instituciones participantes fueron: Dirección del Trabajo, Universidad Católica del Maule, Universidad de Chile, Universidad Diego Portales, Universidad de Valparaíso, Asociación Chilena de Seguridad, Instituto de Seguridad Laboral, Instituto de Seguridad del Trabajo, Mutual de Seguridad, Centro de Estudios de la Mujer – Proyecto Araucaria, Sociedad Chilena de Ergonomía.

La investigación comenzó el año 2009 en Chile. El Departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile, comenzó a organizar un comité de expertos en el área de prevención, conjuntamente con investigadores y docentes expertos en riesgos psicosociales laboral, con el fin de evaluar las medidas o gestión adoptadas por las empresas, en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo. Además, de establecer las brechas existentes en cuanto a la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, que se logra establecer entre la diferencia de los recursos aportados por el instrumento y el resultado de la evaluación.

El instrumento, posee dieciséis dimensiones: Estabilidad del Empleo, Ausentismo por enfermedad, Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo, Políticas contra el acoso laboral, Programas preventivos contra el acoso sexual, Programa preventivos de la violencia física, Actividades o programas de retorno al trabajo, Actividades o programas para la conciliación y vida familiar, Carga de trabajo, Reconocimiento en el trabajo, Apoyo social de los supervisores, Apoyo social de los compañeros de trabajo, Libertad para la toma de decisiones,

Información y comunicación, Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo, Claridad en el rol. Cada una de las dieciséis dimensiones posee entre cinco y dieciséis preguntas, que determinan las características de la gestión realizada, con un total de ciento sesenta y nueve preguntas.

Cabe señalar que el instrumento de “Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, fue aprobado por la legislación chilena según resolución Exenta N°218, con fecha de publicación 05-febre-2013, elaborado por el Departamento de salud Ocupacional, del Ministerios de Salud; Subsecretaría de Salud Pública ; Instituto de salud Pública. Se agregara el instrumento en el Anexo N° 1 (Cuadro N° 15) (Ver Anexo N°3)

Cuadro N°15

Instrumento con sus respectivas dimensiones y significado de cada una de las dimensiones

N°	DIMENSION	DEFINICION	ITEMS
1	Estabilidad del Empleo.	Se refiere a la situación de la empresa en materia de contrato, mantención de empleos, remuneración y despidos.	9
2	Ausentismo por enfermedad.	Se refiere a los datos que posee la empresa acerca de la ausencia por motivos de salud.	8
3.1	Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo.	Se refiere a programas de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo.	10
3.2	Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo (empresas con más de 25 trabajadores)		5
3.3	Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo (empresas con más de 100 trabajadores)		6
4	Políticas contra el acoso laboral.	Se refiere a los lineamientos generales que orientan los programas, planes y normativas de establecen un procedimiento de prevención, denuncia y sanción del acoso laboral e incluye la mediación de conflictos interpersonales	16

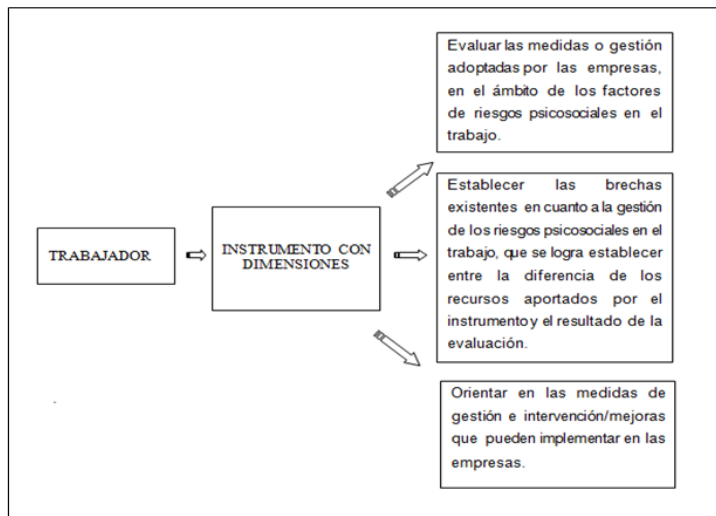
		para evitar su cronificación. Se entiende por acoso laboral, a las acciones sistemáticas y repetidas de hostigamiento, en contra de personas específicas dentro de la organización.	
5	Programas preventivos contra el acoso sexual.	Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, frente a requerimientos de carácter sexual, por cualquier medio y no consentidos por quien los recibe y que amenazar su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.	16
6	Programa preventivos de la violencia física.	Programas y/o acciones de prevención y apoyo frente a la violencia física, siendo esta la exposición a agresiones intencionales, causadas por personas que pertenecen a la empresa o externas a la misma.	11
7	Actividades o programas de retorno al trabajo.	Se refiere a las acciones programadas por la empresa para facilitar que una persona se reincorpore al trabajo después de un periodo de ausencia por enfermedad, accidente (de origen laboral o común) y licencia maternal, en especial en situaciones de ausencia prolongada.	10
8	Actividades o programas para la conciliación y vida familiar.	Acciones programadas por parte de la empresa, que faciliten a trabajadores/as, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones familiares y domésticas.	14
9	Carga de trabajo.	Se refieren a un aspecto de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implica en la realización del trabajo.	13
10	Reconocimiento en el trabajo.	Son las medidas formales y actividades informales habituales, existentes para recompensar el esfuerzo de trabajadores/as; pudiendo ser medidas salariales, afectivas y promocionales, entre otras.	7
11	Apoyo social de los supervisores.	Se refiere a las acciones y recursos	7

		formales e informales que aplican los mandos superiores, para facilitar la solución de problemas planteados por los trabajadores, frente a temas laborales y extralaborales.	
12	Apoyo social de los compañeros de trabajo.	Se refiere a las interacciones y recursos, formales o informales que facilitan el apoyo de los compañeros de trabajo para la solución de problemas laborales y extralaborales.	6
13	Libertad para la toma de decisiones.	Se refiere en qué medida la organización del trabajo permite ejercer un control sobre la tarea, los ritmos y métodos de trabajo, así como la posibilidad de organizar la planificar la tarea.	9
14	Información y comunicación.	Se refiere a la existencia de canales de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se comuniquen entre ellos y con los mandos superiores.	7
15	Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo.	Estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa, generando conocimientos acordes a los requeridos del propio cargo y del desarrollo personal; además de potenciar el desarrollo de nuevos recursos en los empleos.	9
16	Claridad en el rol.	Se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas, y estas se respeten en forma habitual.	6
Total de Preguntas			169

Fuente: Gobierno de Chile 2013.

3.4.1 Objetivos del instrumento según el Departamento de salud Ocupacional del Ministerios de Salud

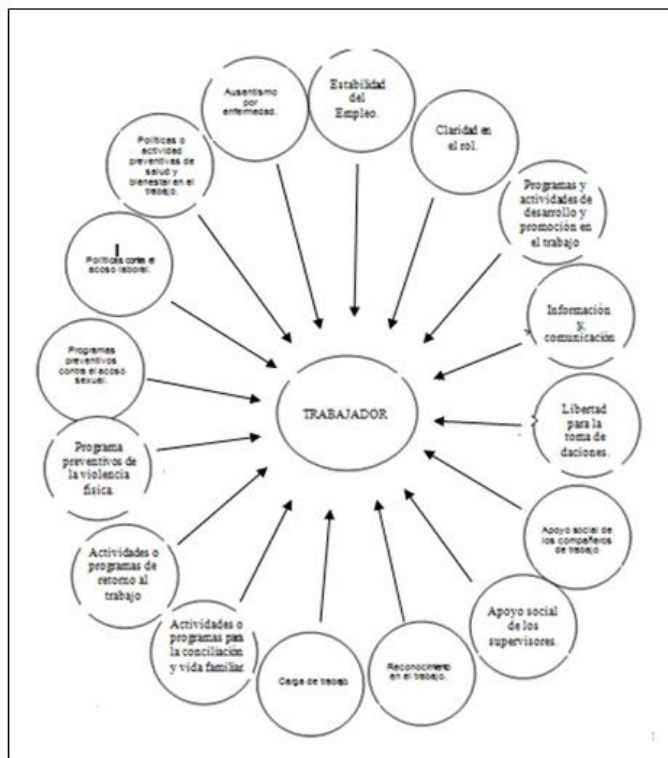
Cuadro N° 16



Fuente: Gobierno de Chile 2013.

Modelo dimensiones en relación al trabajador Vézina, M. (2012) (Ver Anexo N°3)

Cuadro N°17



Fuente: Gobierno de Chile 2013.

3.4.2 Propuesta de modelo para la investigación (Cuadro N° 18)

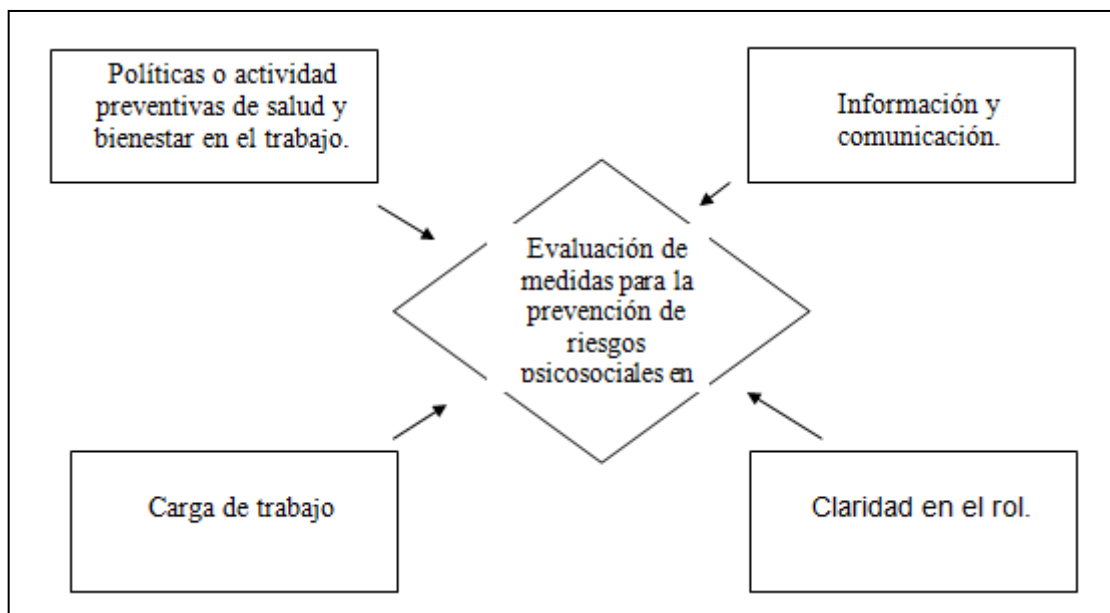
El objetivo principal de la investigación es medir la percepción psicosociales que poseen los trabajadores respecto a la implementación de políticas en el área de prevención de riesgos higiene y seguridad de la organización. Realizando el análisis de las dieciséis dimensiones se llegó a la conclusión que se pueden medir las políticas en solo cuatro dimensiones estratégicas de la organización.

- Dimensión “Políticas o actividades preventivas de la salud y bienestar en el trabajo” Se refiere a programas de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo, con esta dimensión podremos saber cuánto sabe el trabajador sobre las nuevas políticas implementadas y el compromiso en la aplicación de estas.
- Dimensión carga de trabajo, esta se refiere a un aspecto de la organización del trabajo a la cantidad respecto a la unidad e tiempo, a la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implica en la realización del trabajo y si producto de esta carga de trabajo (ya sea física o psicológica) pudieran provocar un riesgo laboral.
- Dimensión Información y comunicación, Se refiere a la existencia de canales de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se comuniquen entre ellos y con los mandos superiores.
- Dimensión Claridad en el rol, Se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas, y estas se respeten en forma habitual.

Se consideraron estas cuatro dimensiones considerando que son trascendentales en el compromiso de las políticas.

Propuesta de modelo para la investigación de “evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”

Cuadro N°18



Fuente: Elaboración propia.

4 CONCLUSIÓN

Con la investigación teórica de la percepción psicosocial de los riesgos en el trabajo, se ha puesto en evidencia que el término psicosocial es interpretado de dos formas, que no son necesariamente excluyentes.

- Denominación integrado por profesionales (psicológico y social) constituidos por: trabajadores sociales, psicólogos, antropólogos, educadores, psicopedagogos, sociólogos, etc.
- Se trata de entender y de hacer de la actividad humana basado en la indisociable relación mutua entre la persona (qué/cómo piensa, siente y actúa) y su contexto social (familiar, laboral, comunitario, vecinal,...) y condiciones de vida.

Además podemos citar a Chiang et al. (2010). En su libro *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*, hace referencia a la percepción y dice: “se puede hablar de percepción como el conjunto de los mecanismos por los que un individuo conoce, se representa, juzga o se forma una impresión de alguien”. Se hace referencia a los seres humanos y sus distintas formas de pensar, razonar, imaginar, inducir, deducir sobre estos y dice que es lícito estudiarlas en su conjunto, bajo el título de percepción. Estos autores señalan que las percepciones podrían resumir de 6 formas:

1. Toda percepción de estímulos consiste en una organización global de experiencia.
2. Toda percepción está sujeta a la espontánea tendencia de organizar configuraciones estructuradas.
3. Las formas perceptivas se destacan de sus fondos o ambientes amorfos como figuras con entidad propia, individualizada, delimitada y cerrada.
4. Las formas perceptivas se experimentan como si gozaran de significado propio.
5. En las percepciones rápidas, las formas defectuosas e irregulares resultantes tienden a adquirir una forma buena o simétrica.
6. Estas formas buenas o simétricas tienden a conservarse constantes aun cuando varíen las condiciones de su presentación.

El objetivo principal de la investigación es medir la percepción psicosociales que poseen los trabajadores respecto a la implementación de políticas en el área de prevención de riesgos higiene y seguridad de la organización. Realizando el análisis del instrumento “Evaluación de

medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, (el cual fue aprobado y validado por la legislación chilena según resolución Exenta N°218, con fecha de publicación 05-febre-2013, elaborado por el Departamento de salud Ocupacional, del Ministerios de Salud; Subsecretaría de Salud Pública), y sus dieciséis dimensiones se llegó a la conclusión que se pueden medir la investigación en solo cuatro dimensiones estratégicas de la organización, las cuales influyen con la percepción de los trabajadores de los nuevos cambios implementados en la organización. (Políticas o actividades preventivas de la salud y bienestar en el trabajo, la comunicación, la definición de roles, la carga de trabajo)

Cabe señalar que la decisión de aplicar todo el cuestionario o parte de este o suprimir alguna pregunta es decisión del encuestador o del equipo de trabajo. Lo importante es dejar consignada esta situación, para efectos de registro y consideración en aplicaciones futuras del cuestionario.

CAPÍTULO II

SATISFACCIÓN LABORAL

1. ¿QUÉ ES SATISFACCIÓN LABORAL?

Alexander et. al. (2015) cita a Chiang (2010) en donde señala que la satisfacción laboral, también denominada como satisfacción del usuario interno, no posee una definición única, ha sido estudiada por varios especialistas y ha tenido varias denominaciones: actitud del empleado, moral laboral, satisfacción en el trabajo; pero en general, es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, las cuales pueden ir referidas hacia el trabajo en general o facetas específicas del mismo.

Desde comienzos del siglo pasado, Taylor (1911), en su estudio pionero sobre trabajadores de la Bethlehem Steel Company, asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación u las oportunidades de progreso. (Aslan, 2001).

Chiang et al. (2010). En el libro “Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”, realiza una recopilación de definiciones de satisfacción laboral desde sus inicios, citando algunos de los siguientes autores: Crites, (1969) quien considera la satisfacción laboral como un estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia el trabajo, Smith, Kendall & Hulling, (1969), lo definen como sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral. (Locke, 1976), señala que es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Price & Mueller, (1986); Mueller & MacCloskey, (1993), (citado por Alonso 2006), coinciden que la satisfacción laboral es una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Muchinsky, (1993), señala que es una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo. Newstron & Davis, (1993) lo definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo. Porter, (1962). Señala como satisfacción laboral: “La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida”. Beer, (1964). “Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto del trabajo”. Schneider & Snyder, (1975).”Una actitud generalizada ante el trabajo”.

Payne, Fineman & Wall, (1976).).”Una actitud generalizada ante el trabajo”. Blum, (1976). “Resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general”. Harpaz, (1983). “Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actividades que puede ser descrito por el termino general de satisfacción laboral”. Peiró, (1984). “Una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización”. Griffin & Bateman, (1986). “Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización”.

Chiang et. al. (2010), en su libro Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral cita a Boada & Tous (1993), quienes consideran que la satisfacción laboral es un factor determinante en el grado de bienestar del individuo, experimentado en su lugar de trabajo, convirtiéndose en una dificultad importante para la organización. Cabe señalar que Chiang et al. (2010), consideran que el autor Locke (1976) es quien mejor plasma en la literatura el concepto de satisfacción laboral. Este autor dice que satisfacción laboral “es un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”.

Vernon & Wyatt en Peiró (2000). Señalan que satisfacción laboral es una **actitud** y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud).

Estos autores consideran relevante las actitudes ya sean positivas o negativas en relación al trabajo. (Beer, (1964); Schneider & Snyder, (1975); Payne, Fineman & Wall, (1976); Blum, (1976); Salancik & Pfeffer (1977); Aldag & Brief, (1979); Peiró, (1984); Arnold, Robertson & Cooper, (1991); Bravo, (1992); Bravo, Peiró & Rodríguez, (1996); Brief (1998); Brief & Weiss 2001).

Gordon Allport, (1935), señala que actitud queda descrita como: “Un estado mental y neuronal de la disponibilidad del individuo que ejerce influjo directo o dinámico sobre las respuestas de los individuos a todos los objetivos y situaciones con que está relacionado y que se forma a base de experiencia”.

Según Blum & Naylor (1988), satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo) y la vida en general de modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Robbins, (1998). Cree que el que está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

La satisfacción laboral es probablemente uno de los temas más estudiado en las ciencias organizacionales y en el campo psicología industrial. Esta creciente atención es motivada por el reconocimiento de una serie de componentes asociados al trabajo, los que incluyen no sólo los ingresos, sino los beneficios complementarios, oportunidades de promoción, calidad de la relación con compañeros y supervisores y los beneficios intrínsecos del mismo trabajo realizado (Bender et al. 2005).

Vroom (1964), después de haber leído y revisado un número considerable de estudios sobre este tema, centralizo la satisfacción laboral en siete factores que en forma consistente aparecían en buena parte de la literatura existente hasta ese momento: oportunidades de promoción, contenido del trabajo, supervisión, recompensas económicas, condiciones del trabajo y compañeros del trabajo y planes de la compañía y dirección.

2. MODELOS Y TEORIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL ¹

En esta investigación se estableció relevante considerar las siguientes teorías para entender el desarrollo de la problemática de la satisfacción laboral: Teoría del comportamiento de los trabajadores Taylor F. (1911), Teoría de las Relaciones Humanas Mayo E. (1946),

Teoría de la Satisfacción basada en la jerarquía de las necesidades de Maslow (1954), Teoría Bifactorial de Herzberg y colaboradores (1959), Teoría de las necesidades de McClelland (1961), Teoría de la equidad o igualdad creada por Adams (1963), Teoría de las expectativas, Vroom (1964), Teoría de las características de la función Hackman y Oldham (1980), Teoría de la Adaptación al Trabajo de Dawis & Lofquist (1984), Teorías de fijación de metas de Locke (1969), Teoría de la finalidad (Locke, 1968), Teoría de los valores (Locke 1969,1976.1984), Teorías de ajustes en el trabajo (1964,1968,1984,1994), Teoría del equilibrio de Lawler (1973)

2.1 Teoría del comportamiento de los trabajadores Taylor F. (1911)

Se reconoce a Taylor (1911) como el pionero en desarrollar una teoría sobre el comportamiento de los trabajadores. Su teoría se centra en la relación entre la productividad del trabajador, (en esos tiempos los trabajadores eran considerados como una cadena más de productividad), y el salario que perciba, considerando el salario era el principal incentivo para una mayor productividad y satisfacción del trabajador.

2.2 Teoría de las relaciones humanas Mayo E. (1946)

Mayo (1946), tras una investigación que relacionaba las condiciones laborales con la productividad, dedujo que a los trabajadores les satisface la realización del trabajo en sí, la identidad que con él se adquiere y las relaciones entre miembros del colectivo formado.

¹ Chiang, V. M.; Martin, M. & Núñez, A. (2010). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas. (pp. 151-300).

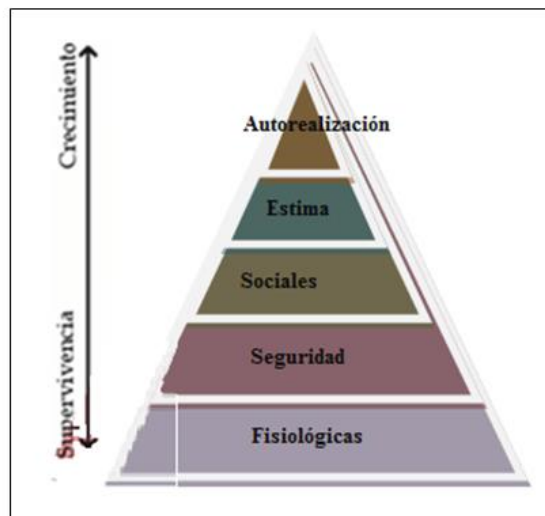
Este autor consideraba que el trabajo constituye una forma de vida con el que el trabajador debe estar satisfecho.

2.3 Teoría de la Satisfacción basada en la jerarquía de las necesidades de Maslow (1954) (Ver cuadro N°19)

Maslow (1954) concluye que no todos los factores influyen en la satisfacción. Maslow desarrolló la jerarquía de las necesidades humanas, donde incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción como las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

Cuadro N°19

Pirámide de Jerarquía de las Necesidades de Maslow (1954)



Fuente: Maslow (1954).

2.4 Teoría Bifactorial de Herzberg y colaboradores (1959)

Esta es una de las teorías que más ha influido en el ámbito de la satisfacción laboral, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Los objetivos que persigue esta investigación están determinados, por una parte, aislar cuales eran los factores responsables de la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores, además de

realizar un análisis de la incidencia o repercusión que tanto la satisfacción como la insatisfacción tenían en relación al rendimiento laboral.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, entre otros.

Cuadro N° 20
Teoría de los Dos Factores o Teoría Bifactorial de la Satisfacción.

FACTORES MOTIVADORES		
	Factores que cuando van bien, producen Satisfacción	Factores que cuando van mal, no producen insatisfacción
Satisfactores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización exitosa del trabajo. ✓ Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. ✓ Promociones en la Empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de Responsabilidad ✓ Trabajo rutinario y aburrido, etc.
FACTORES HIGIÉNICOS		
	Factores que cuando van bien, no producen Satisfacción	Factores que cuando van mal, no producen insatisfacción
Insatisfactores	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Status elevado ❖ Incremento del Salario ❖ Seguridad en el Trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Malas relaciones interpersonales ❖ Bajo Salario ❖ Malas condiciones de Trabajo, etc

Fuente: Teoría Bifactorial de Herzberg y colaboradores (1959)

En este modelo los autores proponen la existencia de las necesidades de higiene y las necesidades de motivación. La primera se refiere a las condiciones físicas y psicosociales del trabajo, en tanto la segunda aluden al contenido del trabajo y el tipo de tarea que lleva a cabo. (Chiang et. al. 2010)

Herbertz y Mausner (1959), señalan con relación al modelo de satisfacción e insatisfacción producida en el ambiente laboral, presenta como elementos no necesariamente relacionados, los denominados factores intrínsecos o motivacionales y los factores higiénicos o extrínsecos. Los factores intrínsecos son aquellos que aluden a la propia situación interna de la organización produciendo satisfacción cuando están presentes en las condiciones idóneas, mientras que los factores extrínsecos o higiénicos generan insatisfacción cuando no se encuentra presentes, pero no satisfacción cuando sí los tenemos.

2.5 Teoría de las necesidades de McClelland (1961).

Esta teoría ofrece una forma muy diferente de percibir las necesidades. Desde el principio buscaban la implicación del éxito industrial relativo de ciertos países, teniendo mayor éxito en los Estados Unidos. Los investigadores ampliaron su teoría a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. La necesidad de Afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad y la necesidad del Poder dirigido a ejecutivos de grandes empresas, líderes, etc. (Gordon, 1997).

2.6 La Teoría de la equidad o igualdad creada por John Stacey Adams (1963).

En ella intenta explicar la satisfacción relacional en términos de percepciones que posee el trabajador en relación a su trabajo, la respuesta estará dada por determinadas situaciones que se provocan en su desempeño laboral, las cuales son condicionantes de la satisfacción laboral. Esta teoría es considerada “teoría de la justicia”, el autor afirma que los empleados buscan mantener la equidad entre los insumos que traen a un puesto de trabajo (experiencia) y los resultados que reciben de ella contra las entradas percibidas y los resultados de los demás.

Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado. Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben.

2.7 Teoría de las expectativas, Vroom (1964).

La teoría de las expectativas afirma que la conducta tiene determinadas expectativas lo que motiva al trabajador para ejercer un alto nivel de esfuerzo y cuando cree que este esfuerzo le llevará a una buena evaluación y esto dará lugar a recompensas organizacionales, (bonos, incrementos de salarios o ascensos) recompensas que satisfarán las metas personales del empleado. Esta teoría se enfoca en tres relaciones:

2.7.1 Esperanza de éxito en el desempeño (Relación esfuerzo-desempeño)

La probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo, para lograr llegar al desempeño. Los trabajadores esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder

las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

2.7.2 Valencia (Relación desempeño-recompensa)

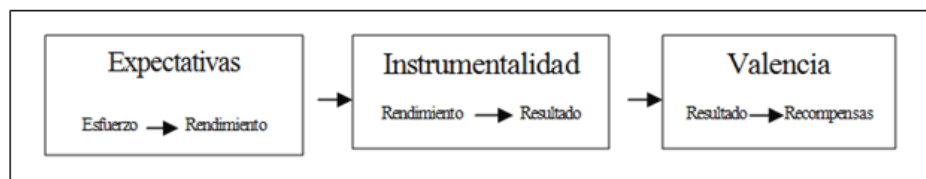
El grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado. Estaría dado por el resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.

2.7.3 Expectativas de esfuerzo-desempeño (Relación recompensas-metas personales)

Es la percepción del individuo al esperar ciertos resultados, producto de su esfuerzo, le llevaran a la satisfacción de metas o necesidades personales y lo atractivas que son esas posibles. Las expectativas de la gente acerca de que tan difícil será el desempeño exitoso afectaran sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el trabajador tiene a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Cuadro N°21

Teoría de las expectativas, Vroom (1964).



Fuente: Teoría de las expectativas Vroom (1964)

2.8 Teoría de las características de la función Hackman & Oldham (1980).

Hackman & Oldham (1980), argumentan que la satisfacción en el trabajo tiene que ver con las características de la labor que el sujeto va a ejecutar. Bajo este supuesto, estos autores presentan una serie de fundamentos para afirmar que es posible desarrollar formas ideales de organización del trabajo, a través del incremento de la variedad de aptitudes, identidad, significado de las tareas y de la autonomía de la función. Así, el trabajador, será capaz de resolver problemas relacionados con su trabajo y obtener un feedback de las tareas ejecutadas, siendo motivados a través de la satisfacción intrínseca que resulta del desempeño de las tareas. (Citado por Ollarves 2005)

Las características centrales del trabajo pueden inducir tres estados psicológicos. Tenemos, por ejemplo, que la variedad del trabajo, la identidad y la tarea influyen en el significado que el individuo atribuye a su trabajo. A su vez, la autonomía contribuye al sentido de responsabilidad personal del sujeto por el trabajo que realiza, y el feedback refuerza el conocimiento acerca de los resultados del trabajo. (Ventura, 2012)

Cuadro N° 22

Teoría de las características de la función



Fuente: Teoría de las características de la función (Ventura, 2012)

La variable adicional de este modelo se denomina variable intraindividual moderadora definida por las necesidades de desarrollo de los individuos. Este modelo prevé que los trabajadores que buscan desafíos y muestran mayor predisposición al trabajo están más satisfechas y motivadas para un adecuado desempeño en el quehacer laboral.

2.9 Teoría de la Adaptación al Trabajo de Dawis & Lofquist (1984).

Dawis & Lofquist (1984), desarrollaron la Teoría de la Adaptación al Trabajo, teniendo por base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. Según los autores, los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designan “adaptación al trabajo”.

Destacan dos tipos de correspondencia. La primera se caracteriza por el grado de correspondencia entre atributos individuales (capacidades y competencias propias y las exigencias de la función, asumiendo la designación de resultados satisfactorios). El segundo tipo se refiere al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales. (Hackett, 1989)

En segundo lugar, el grado que en el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal y el nivel de rendimiento en función de la gratificación que obtiene el sujeto por su trabajo (económico, reconocimiento personal), y la percepción que este sujeto tiene de justicia y equidad respecto a esa gratificación o reconocimiento recibido.

Otro factor importante que se debe considerar es lo relacionado con el equilibrio entre la selección y distribución de personal en los puestos de trabajo y las expectativas del trabajador para ser seleccionado (Dawis, 1984). Lo que se busca es la satisfacción del trabajador y de la organización.

2.10 Teorías de Locke.

Locke (1969) define satisfacción laboral como una respuesta emocional “es el resultado de la percepción del potencial del trabajo propio para llenar o propiciar el logro de importantes valores cuya realización es congruente con las necesidades del mismo individuo”.

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". (García, 2010)

Locke (1984), señala que la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una correspondencia entre los valores y las necesidades individuales, y los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función. (Citado por Cavalcante (2004),

En relación a la satisfacción con las dimensiones Locke (1984), señala que el trabajo aborda la problemática de la evaluación efectiva de múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo. Así, la satisfacción laboral se puede estimar como una discrepancia entre la percepción que posee el trabajador de los diferentes aspectos laborales y su valoración acerca de cuáles son los más adecuados para cubrir sus necesidades, resulta así interesante asumir que a partir de un índice que recoja la discrepancia entre dicha percepción y valoración, se puede obtener un índice de satisfacción laboral. (Ventura 2012) Locke señala dos factores subjetivos que son determinantes críticos de la Satisfacción Laboral.

1. Es la discrepancia entre la cantidad de una faceta particular que la persona siente que posee en el trabajo y la que le gustaría tener.
2. El grado de importancia personal o valor que el trabajador asigna a cada faceta del trabajo.

2.10.1 Teoría de la fijación de metas de Locke (1969)

Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Los autores de la teoría suponen que el establecimiento de metas u objetivos logra los propósitos para conseguir un determinado objetivo, esto sería la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas.

Locke y sus colaborados demostraron que es importante tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

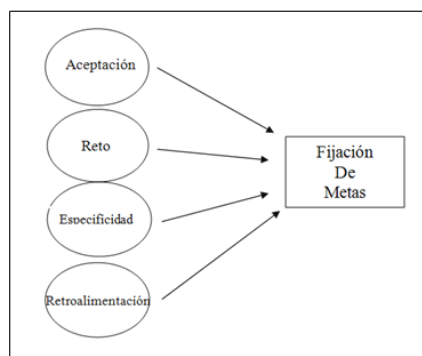
Las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. Además se considera que lleva a la fijación de metas altas para el futuro. (Davis & Newstrom, 1991).

Las metas: Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea, Movilizan la energía y el esfuerzo, Aumentan la persistencia, Ayuda a la elaboración de estrategias.

Para que la fijación de metas realmente sean útiles deben ser: específicas, difíciles y desafiantes, pero posibles de lograr. Además existe un elemento importante el feedback, la persona necesita retroalimentación para poder potenciar al máximo los logros (Becker, 1978).

Cuadro N° 23

Teoría de la fijación de metas de Locke (1969)



Fuente: Teoría de la fijación de metas Locke 1969

2.11 Teoría del equilibrio de Lawler (1973).

A su vez, Porter & Lawler, basándose en los descubrimientos de Vroom, lograron consolidar un modelo más completo Kreitner & Kinicki (1997), según estos autores, la fuerza de la motivación está en función del valor que el sujeto le atribuye a la recompensa (aspecto ya visto por Vroom), más la cantidad de esfuerzo que la persona cree que deberá aplicar para lograrla. Aquí también es claro que la “cantidad” de esfuerzo se refiere a lo que la persona percibe subjetivamente como excesivo, adecuado o escaso. Finalmente, habría que considerar también el grado de seguridad que la persona tiene respecto de recibir o no la recompensa, habiendo alcanzado el resultado.

3. LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO CONSECUENCIA PSICOSOCIAL DEL TRABAJO.

Meliá et. al. (2006), señalan que se entiende por factores de riesgo psicosocial: "aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea".

Según Villalobos (2004), los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud son diversos y dependen tanto de las características de las personas, apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo.

Por su parte, Moncada, Llorens, Navarro & Kristensen (2005), consideran la relación existente entre los factores psicosociales y la salud, indicando que los efectos de la organización del trabajo se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos.

Peiró & Bravo (1999), señalan que los cambios en la relación empresa trabajador han llevado a que sea necesario considerar todos los factores que conforman el mundo laboral dentro de la organización; en los estados modernos se incluye, entre las responsabilidades

de las organizaciones, velar por la seguridad, salud e higiene en el trabajo, lo que implica trabajar con seguridad y sin riesgos. Sin embargo, las cifras que reflejan los accidentes laborales, las bajas por enfermedad laboral y las incapacidades laborales indican que existen situaciones y condiciones en las que la seguridad del trabajo y la promoción de la salud es más una aspiración que una realidad.

Moreira & Álvarez (2002), señalan que es necesario tener trabajadores motivados y sanos, tanto física como psicológicamente; para conseguirlo, las políticas de recursos humanos deben ser consecuentes con estos valores y con un contexto tan complejo. La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, pero además es responsable de una serie de efectos negativos en la salud de estos.

Salanova (2009).considera que las Instituciones de hoy, se basan cada vez más en el conocimiento psicológico, la experiencia y el talento, así como en la autogestión y la atención a necesidades individuales y colectivas de los empleados, de la organización y de la sociedad en general.

Peiró (2004), considera que uno de los cambios más significativos en relación a la comprensión del trabajo es la consideración de la concepción biopsicosocial de la salud y de la necesidad de que ésta se promueva en los lugares de trabajo.

Martin y colaboradores (2004), investigaron los denominados factores de riesgos psicosociales, a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral y que tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo y, aunque sus consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes pues se relacionan con aumento de ausentismo, estrés, ansiedad y otros problemas tanto para la organización como para los trabajadores.

Para la Organización Internacional del Trabajo (Levi et. al. 1998), los factores psicosociales de riesgo son condiciones que conducen a problemas relativos a la salud y a la seguridad

laboral, que comprenden aspectos de trabajo y del entorno del trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas.

A pesar de haber diversas definiciones, la mayoría de los autores muestra un consenso en los elementos que integran los factores de riesgo psicosocial, como son, por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo, necesidades y capacidades del trabajador y, por otro lado, el potencial dañino tanto para la salud de los trabajadores y como para el desarrollo de su trabajo. (Cuenca R. 1996)

El Grupo de Trabajo de la comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL. (2005). Identifican la valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas en la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, aportando en la eficacia de la organización, logrando mejor rendimiento, menor ausentismo y mayor satisfacción.

Romero A. (2009), señala que después de haber realizado un seguimiento a diferentes autores que definían y contribuían los estudios de los factores psicosociales de riesgo, consigue señalar que estos pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización, los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, pudiendo comprometer aspectos como la productividad y la imagen de la empresa, entre otros.

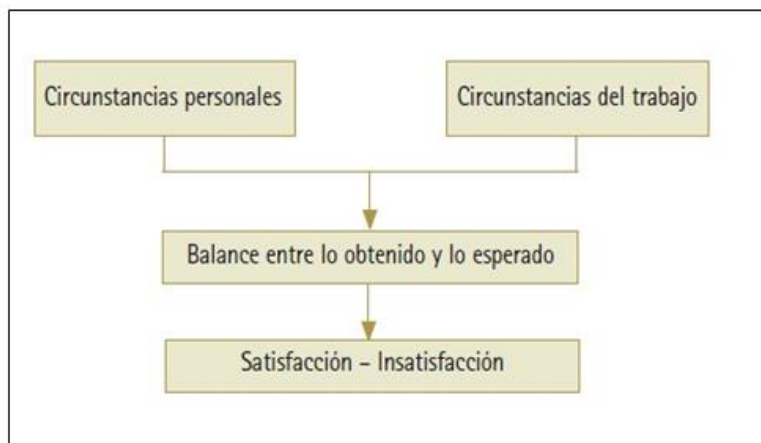
Saavedra N., Fuentealba C. & Pérez J.(2009) señalan y hacen mención del Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, de la Superintendencia de Seguridad Social, en donde se realizó la integración de este modelo (demanda - control - apoyo social y esfuerzo recompensa) el cual ha permitido identificar factores de riesgo psicosocial en el trabajo que se relaciona con el estado de salud de los trabajadores, y han servido de fundamento para el desarrollo de instrumentos que permiten la evaluación de estos.

Sánchez (2006), señala como incide la satisfacción laboral, este autor señala que existen dos perspectivas en relación al concepto; primero, que la concibe como un estado emocional, una actitud o una respuesta afectiva frente al trabajo y, segundo, que concibe la satisfacción laboral como una comparación entre expectativas, exigencias y beneficios que el puesto ofrece. Desde el primer enfoque está Locke (1976), que la define como "un estado emocional positivo, o agradable derivado de la valoración que el individuo hace del resultado de su trabajo o sus experiencia con el mismo", Bravo M., Peiró J. & Rodríguez I., (1996), entienden la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia la situación de trabajo.

También existen definiciones que integran ambas perspectivas, como es la de Gibson et al. (1970). Estos autores proponen que la satisfacción laboral es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales y la definen como "la actitud resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios". Pérez (2010), señala que estas características son las que configurarán los límites personales de satisfacción o insatisfacción.

Se puede definir el concepto de satisfacción laboral en dos dimensiones: unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. (Harpaz, 1983).

Cuadro N° 24
Variables que inciden en la satisfacción laboral



Fuente: Elaboración Pérez (2006)

4. FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES.

Los factores que influyen en la satisfacción laboral nos aportan una visión diferente, según Quarstein (1992), existen unos factores presentes en el ámbito laboral que se valoran antes de ocupar el puesto de trabajo, como puede ser el tipo y estilo de dirección, la remuneración económica que se nos ofrece o las posibilidades de formación continua y crecimiento profesional, entre otros, y otros factores que valora el sujeto después de iniciar su trabajo es el puesto de trabajo.

Según Quarstein (1992), señala que estos factores pueden ser más o menos agradables, con relación a lo que se esperaba. Y que estos factores producen una respuesta en lo que a emociones o sentimientos se refieren, y esto puede provocar satisfacción o insatisfacción laboral, dependiendo de las características del trabajador y sus reacciones ante estos factores. Este autor define este modelo como “Modelo de eventos situacionales”, ya que las situaciones van produciendo emociones, sentimientos, lo cual (dependiendo del control del trabajador) produce menos o más satisfacción laboral.

5. MEDIDA Y DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL ²

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Aldag & Brief, 1978) y, consecuentemente, se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de la misma que Cook & colaboradores (1981) clasificaron en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Entre las medidas globales se cuentan tres subtipos:

- Las que contienen ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo obteniéndose un promedio,
- Las que promedian ítems que son variantes formales de la pregunta "¿Cuán satisfecho está Ud. en su actual trabajo?",
- Las que combinan ambas aproximaciones.

Meliá et al., (1986), aportaron una variedad y heterogeneidad al Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82), mostrando satisfactorios valores de fiabilidad y validez. Es un instrumento extenso y robusto en contenido y útil como fuentes de diagnóstico, preciso en investigaciones y en consultoría, las características son:

- Una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales de nuestro contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional española,
- La posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral,
- Un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de organizaciones y de tipos de roles

Este instrumento posee seis factores.

1. Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.

² J.L. Meliá y J.J.M. Peiró (1989). The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
3. Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias.
4. Satisfacción intrínseca del trabajo.
5. Satisfacción con la remuneración las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo.
6. Satisfacción con las relaciones interpersonales.

Meliá & Peiró (1989a), los autores crearon este instrumento, para bajar los costos, por ello se realizó una versión más breve, fácil de aplicar, y no menos eficaz, resultando el cuestionario S20/23, este instrumento posee cinco dimensiones, 23 ítems.

1. Satisfacción con la supervisión.
2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
3. Satisfacción con las prestaciones recibidas.
4. Satisfacción intrínseca del trabajo.
5. Satisfacción con la participación.

Meliá & Peiró (1989b), el cuestionario permite su aplicación de modo extraordinariamente rápido, ofreciendo un diagnóstico global, pero bien fundamentado del estado de la Satisfacción Laboral. Este instrumento posee tres dimensiones, 12 ítems, cuestionario conocido con la denominación de S10/12.

1. Satisfacción con la supervisión.
2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
3. Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Meliá, Padilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990), Finalmente se crea el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, siendo un poco más extenso, pero con un coeficiente alfa relativamente superior, en relación a su versión anterior, este instrumento posee seis dimensiones y 26 ítems:

1. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización.

2. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.
3. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
4. Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo.
5. Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo.
6. Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo.

Hay dos formas habituales de medición de la satisfacción laboral, la escala de Likert puede ser de 1 a 5 ó de 1 a 7, las cuales quedarían de la siguiente forma:

Cuadro N° 25

Tipos de medición escala de Likert más utilizadas en Instrumentos de Satisfacción Laboral

<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Insatisfecho. 2. Bastante Insatisfecho. 3. Algo Insatisfecho. 4. Indiferente. 5. Algo Satisfecho. 6. Bastante Satisfecho. 7. Muy satisfecho
--	--

Fuente:

6. ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR (MELIÁ & PEIRÓ (1989B)).

Se ha realizado una amplia búsqueda bibliográfica sobre el instrumento y su aplicación y diversas investigaciones validando ampliamente su estructura factorial, fiabilidad y validez. El Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 constituye la versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados por los autores en nuestro contexto cultural para la medida de la satisfacción laboral. El S10/12 ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la

satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems, soportando además la descripción de tres factores:

1. Satisfacción con la supervisión.
2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
3. Satisfacción con las prestaciones recibidas.

El instrumento posee 12 ítems, los cuales fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del instrumento S4/82 aplicando simultáneamente los siguientes criterios:

1. Ítems de contenido relevante por su nivel de pertinencia general a través de roles y organizaciones, lo que supone desde un punto de vista empírico minimizar el número de sujetos que responden "indiferente" a un ítem. Todos los ítems que mostraron más de un 25 % de respuestas en la categoría "4. Indiferente" fueron excluidos.
2. Ítems que contribuyeran a mantener la consistencia interna de la escala. Se impuso el criterio empírico de excluir a todos los ítems que correlacionaran con la escala total S4/82 menos que la correlación promedio ítems-escala total.
3. Ítems que a su vez contribuyeran poderosamente a la validez criterial. Se manejaron simultáneamente los coeficientes de validez de los ítems referidos a los siguientes criterios externos: (a) tensión asociada al rol; (b) conflicto de rol; (c) ambigüedad de rol. Se excluyeron los ítems que no superaban el promedio de correlación de los ítems con cada uno de estos criterios.

En síntesis, los ítems debían mostrar ser mejores que el promedio de los 82 ítems del instrumento S4/82 en seis criterios exclusivos conjuntamente tomados: uno referido a la relevancia y pertinencia del ítem a través de roles y organizaciones; uno referido a su relación con el constructo global satisfacción, y; tres referidos a su validez criterial.

Puede observarse que los ítems seleccionados presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización. Los 12 ítems del instrumento S10/12 forman parte todos ellos de la versión S20/23 pudiendo considerarse una forma breve de la misma.

Para la validación del factor uno se realizaron los estudios pertinentes, los cuales arrojaron una saturación en los ítem 5 al 10 relativos a las relaciones personales con los superiores, la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, por lo que denominaron a este primer factor **Satisfacción con la Supervisión (Dimensión uno)**. Este factor aparece en la misma posición y con los mismos ítems en la estructura factorial de la versión S20/23.

El factor dos se agrupan cuatro ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo, tratándose claramente de un factor de **Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo. (Dimensión dos)**. Un ítem relativo a los objetivos, metas y tasas de producción satura también en este factor. La satisfacción con el Ambiente físico de trabajo aparece también como segundo factor en el S20/23.

El factor tres reúne los dos ítems (preguntas N° 11 y N°12). Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. Estos dos ítems junto con la satisfacción con la paga y la formación integraban el tercer factor de la versión S20/23 que denominamos satisfacción con las prestaciones recibidas. Hemos mantenido esta denominación para el tercer factor del S10/12: **Satisfacción con las Prestaciones recibidas (Dimensión tres)**, si bien el énfasis en este caso queda puesto más que en las prestaciones mismas en los medios y procedimientos para negociarlas y el grado de su cumplimiento.

Se puede resumir que el instrumento de satisfacción laboral en su versión S10/12, es una forma más resumida del cuestionario original, con solo 12 ítems, y que mantiene sin embargo una consistencia interna apreciable y unos niveles de validez que mejoran la escala original.

Cuadro N° 26

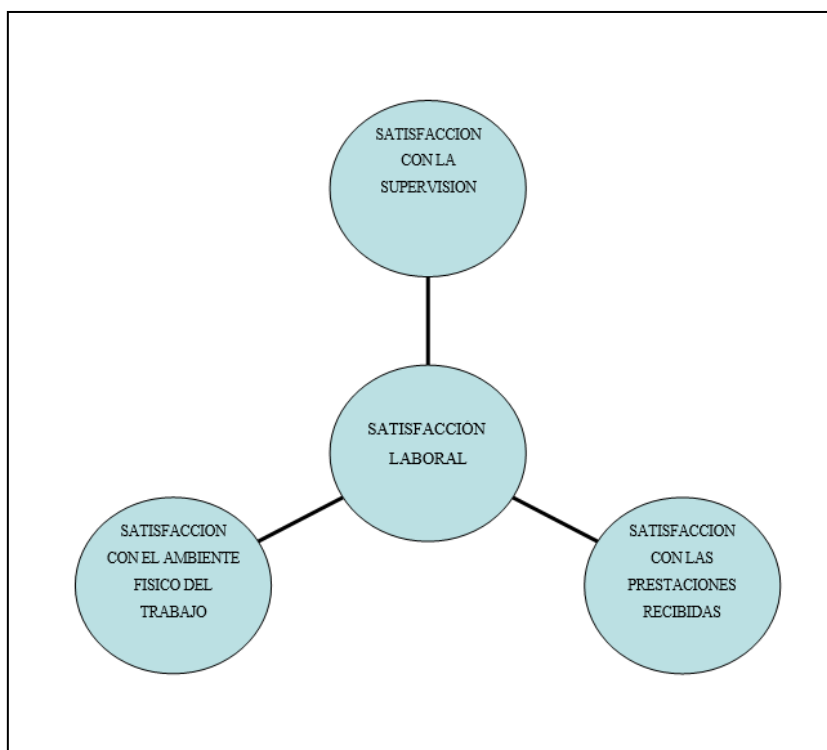
Preguntas Instrumento S10/12 (Meliá & Peiró 1989b) (Ver Anexo N°2)

1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
4. La temperatura de su lugar de trabajo.
5. Las relaciones personales con sus superiores.
6. La supervisión que ejercen sobre usted.
7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
8. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.
9. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.
10. El apoyo que recibe de sus superiores.
11. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes.
12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Fuente: Pregunta cuestionario S10/12 Meliá y Peiró (1989b)

Cuadro N°27

Propuesta modelo de investigación de Satisfacción Laboral



Fuente: Basado en cuestionario S10/12 Propia

7. CONCLUSIONES

Los cambios en las organizaciones, la globalización de los procesos, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007), el crecimiento de las organizaciones, han hecho definir los factores psicosociales y su relación con la satisfacción laboral, para dar la importancia al bienestar de las personas que han adquirido reconocimiento en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont & Leka 2010; Näswall, Hellgren & Sverke, 2008).

La Satisfacción Laboral, según diversos investigadores, es una de las principales actitudes frente al trabajo, y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, por lo tanto su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización. La satisfacción laboral se encuentra vinculada a otros factores incidentes dentro de las percepciones psicosociales como son las implementaciones de nuevas políticas dentro las organizaciones, que podrían llevar a un comportamiento distinto al esperado o al que los trabajadores han tenido durante el transcurso de su vida laboral, por lo tanto, es indispensable que al momento de realizar el análisis del estudio, se elija cuidadosamente el instrumento de recopilación de datos.

Para la investigación de esta variable, se aplicará un instrumento, denominado Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Anexo 02), confeccionado por los investigadores Meliá & Peiró del año 1989 letra b 1990. El Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 constituye la versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados por los autores en nuestro contexto cultural para la medida de la satisfacción laboral. El S10/12 ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems, soportando además la descripción de tres

factores: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con las prestaciones recibidas. El instrumento posee 12 ítems formando parte todos ellos de la versión S20/23 pudiendo considerarse una forma breve de la misma. Las respuestas son con la escala de Likert. (1 a 5, en donde 1 equivale a Muy Insatisfecho y 5 a Muy Satisfecho).

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

1 METODOLOGÍA

1.1 Tipo de investigación y variables

La metodología utilizada, para llevar a cabo esta investigación, es de tipo cuantitativa, porque mide el grado de influencia que se ejerce dentro de la población. Es una investigación no experimental, ya que se realizará el estudio de una situación ya existente en las organizaciones donde no se tiene control o influencia para relacionar las variables que se están estudiando, es decir, los trabajadores ya poseen su propia percepción acerca del nivel de involucramiento producto de las nuevas políticas implementadas para mejorar la satisfacción en relación a la accidentabilidad en el rol cumplido, puesto de trabajo, etc.

El estudio es de tipo correlacional, debido a que busca medir el grado de relación entre la percepción psicosocial que poseen los trabajadores respecto a la implementación de las políticas del área de prevención de riesgos higiene y seguridad de la industria azucarera nacional IANSA-Ñuble y cómo esto incide en la variable satisfacción laboral.

Es establecida como causal dado que se pretende obtener evidencia de la relación causa-efecto que produce la percepción psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria IANSA.

1.2 Descripción de la población y muestra

Los participantes se determinaron según el tamaño de la población de trabajadores de planta de la industria IANSA.

Se tomó en consideración el número de trabajadores en secciones de trabajo diferentes, distintas jornadas laborales. Para la realización de la investigación se

consideró el método de muestreo probabilístico, pues éste se basa en el principio de la equiprobabilidad según la distribución de Gauss, con un nivel de confianza de un 95%. En la prevalencia esperada del parámetro a evaluar se aplicará la opción más favorable ($q = 0.5$) que hace mayor el tamaño muestral para evitar sesgos negativos. Los trabajadores participantes en éste estudio son del Área de Producción, en las siguientes secciones: Eléctricos, Mecánicos, Soldadores, Calderas, Casa de Azúcar, Horno de Cal, Horno secado de Cosetas, Patio, Proceso, Refinación, Laboratorio. La población total es de 109 (ciento nueve). Cabe señalar que todos los trabajadores pertenecientes a la planta permanente de la industria, por lo cual todos poseen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, resguardando los criterios de inclusión del estudio.

1.3 Unidad de estudio

Para el estudio se recurrió a la Industria Azucarera IANSA S.A., ubicada en la provincia de Ñuble. La cual posee un total de 428 (cuatrocientos veinte ocho) trabajadores con diferentes tipos de contrato. La selección se realizó al segmento de trabajadores de planta, por estar estos en forma permanente. Dentro de este segmento (funcionarios de planta) la selección fue al azar simple.

1.4 Técnica de muestreo.

Los trabajadores participantes de la muestra fueron 85 trabajadores, correspondientes a un 82.7% de la población., siendo el total de 109 trabajadores con contrato indefinido, correspondiente al 100% del universo.

Para obtener la cantidad de muestras, se utilizó la fórmula para el cálculo del tamaño muestral, considerando un nivel de confianza de 0,95%, con un error muestral de $q=0,05\%$.

Fórmula utilizada para el cálculo del tamaño muestral (n)

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

n	Tamaño muestral
N	Tamaño de la población.
Z	Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para $\alpha=0,05$ $= 0.05$, intervalo de confianza 95%.
p	Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, aplicar la opción más desfavorable ($p=0,5$), que hace mayor el tamaño muestral.
q	$1 - p$ (0,5)
d	margen de error de 5% (valor estándar de 0,05)
i	Error que se prevé cometer. Por ejemplo, para un error del 10%, El factor de heterogeneidad en porcentaje (es la diversidad del universo. Lo habitual es usar un 50%, el peor caso.

1.5 Procedimiento para toma de muestra

El cuestionario fue entregado directamente a los trabajadores participantes de esta muestra. La participación de los trabajadores fue voluntaria y anónima. La aplicación del cuestionario fue personal, auto-aplicada y sin control de tiempo. Todos los sujetos recibieron el cuestionario con una breve introducción en donde se explica el objetivo de la investigación.

1.6 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión del estudio, se centraron principalmente en la antigüedad mínima que tuviese el trabajador en la empresa, por lo cual se optó por considerar solamente a los funcionarios se poseen contrato indefinido, y que este contrato tenga una antigüedad de seis meses calendario dentro de la organización. La razón de pedir antigüedad, obedece a que las personas que no la posean, difícilmente podrán

entregar con precisión de la percepción que se tiene de los cambios realizados en políticas de prevención de riesgos higiene y seguridad por parte de la empresa.

Participarán todos los funcionarios que efectivamente cumplan con el criterio señalado anteriormente y que tengan la voluntad de participar libremente en esta investigación. Deberán contestar la totalidad de la encuesta aplicada, la falta de respuestas en el cuestionario, será motivo de retiro de la encuesta, pues este no proporcionaría todos los antecedentes que la investigación requiere.

La recolección de datos se desarrolló entre el 30 de agosto y el 30 de septiembre del año 2015.

1.7 Instrumentos y Medida

En la primera parte del instrumento encontramos la información general del encuestado. Éstas pueden agruparse en distintas categorías: variables que tienen que ver con características del propio individuo, con aspectos relacionados al trabajo que desarrolla la persona

La segunda parte de esta investigación utilizo “**El instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo**”, este instrumento fue elaborado por el comité de expertos en riesgos psicosocial laboral creado especialmente para Chile. Solicitado por el Instituto de Salud Pública de Chile (2012) estos investigadores identificaron las dimensiones más críticas y relevantes de la organización del trabajo y las relaciones laborales que han demostrado impacto negativo o positivo sobre la salud física y mental de los trabajadores y trabajadoras. Pudiendo resumir este impacto en la salud física y mental en dieciséis dimensiones. Se realizó un análisis del instrumento en donde doce dimensiones estaban estrechamente relacionadas con Mobbing y burnout (acoso laboral, acoso sexual, violencia física, conciliación, vida familiar, apoyo social), por lo cual se consideraron solamente cuatro dimensiones que están estrechamente relacionadas en la

investigación, (percepción psicosocial que poseen los trabajadores respecto a la implementación de políticas en el área de prevención de riesgos y seguridad en planta de producción de la industria azucarera nacional IANSA Ñuble y su incidencia en la satisfacción laboral). Las dimensiones seleccionadas son: Políticas institucionales (once ítem), los roles no definidos (seis ítem), falta de comunicación (siete ítem) y exceso de trabajo (ocho ítem), con un total de treinta y siete preguntas.

Estas cuatro dimensiones están estrechamente relacionadas con el tema a investigar, las cuales pueden incidir en la percepción de insatisfacciones o falta de compromiso en estos trabajadores/as, lo cual pudieran provocar errores leves, graves o gravísimos en los riesgos labores.

Las respuestas del instrumento están con la escala de Likert. (1 a 5, en donde 1 equivale a Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho).

Tercera parte se utilizó el instrumento de Meliá & Peiró (1989b), cuestionario denominado S10/12 de Satisfacción Laboral. Este instrumento constituye la versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados por los autores en nuestro contexto cultural para la medida de la satisfacción laboral. El S10/12 ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems, soportando además la descripción de tres factores: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con las prestaciones recibidas. El instrumento posee 12 ítems o preguntas, formando parte todos ellos de la versión S20/23 pudiendo considerarse una forma breve de la misma. Las respuestas son con la escala de Likert. (1 a 5, en donde 1 equivale a Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho).

1.8 Características del instrumento

Sección I: Información encuestada/o

1. Género : Masculino, femenino.

2. **Edad** : Medida en años.
 3. **Jornada laboral:** medida en cinco opciones de horarias.

Jornada de Oficina	Jornada en turnos
Media Jornada	Turnos Fijos
Horario flexible y/o irregulares de 8 hrs.	

4. **Nivel educacional:** Medida en niveles cursados y aprobados.

Enseñanza básica	Enseñanza media
Técnico profesional	Universitario/a

5. **Sección de trabajo:** trabajadores pertenecientes al área de producción en su deferente sección.

Eléctrico	Horno de Cal
Mecánicos	Horno Secado Coseta
Soldadores	Patio
Calderas	Proceso
Casa Azúcar	Refinación
Laboratorios	

6. **Género de la Jefatura:** Masculino, femenino.

7. **Años de servicios:** Medida en años de permanencia en el puesto actual de trabajo.

Sección II, Información del instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo,

Para esta investigación utilizo “El instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, como variable dependiente utilizando cuatro dimensiones, las cuales están relacionadas con la investigación en la implementación de políticas de riesgos laborales para los trabajadores/as.

1. **Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo:** contiene aspectos de programas de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo.

2. **Carga de trabajo:** contiene aspectos de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implica en la realización del trabajo.
3. **Información y comunicación:** Está relacionada con la existencia de canales de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se comuniquen entre ellos y con los mandos superiores.
4. **Claridad en el rol:** contiene las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas, y estas se respeten en forma habitual.

Las dimensiones del instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo fueron analizadas en base a los resultados que produce en la conducta. La dimensión Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajador, la cual alude a un conjunto de condiciones relacionadas con la organización evalúa las medidas o gestión adoptadas por la empresa, en el ámbito de los factores laborales de riesgos psicosociales en el trabajo, está compuesta por once preguntas relacionadas entre sí. La dimensión carga de trabajo, alude a un conjunto de condiciones relacionadas con el contenido de la tarea a realizar. Procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones con los demás trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión, lo cual puede provocar un accidente o riesgo laboral. Se puede resumir que la carga de trabajo está estrechamente relacionada con la cantidad de trabajo, complejidad del trabajo y presiones de tiempo ejercidas en el puesto de trabajo. La dimensión información y comunicación se considera si no la más relevante, una de la más relevante. Esta debe poseer canales claros de entendimientos entre los trabajadores y los mandos superiores. La

dimensión claridad en el rol está relacionada con la claridad de las tareas y responsabilidades asignadas, siendo las disfunciones de rol (conflicto y la ambigüedad).

El tipo de respuesta, se estructuró según la escala de Likert, en la cual el trabajador debió responder de 1 a 5, asignándole puntaje. La puntuación de cada instrumento se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos ítems. La escala está dada donde 1 = Muy Insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho, 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho.

Sección III Información instrumento de Satisfacción Laboral.

Meliá & Peiró (1989b), el cuestionario permite su aplicación de modo extraordinariamente rápido, ofreciendo un diagnóstico global, pero bien fundamentado del estado de la Satisfacción Laboral. Este instrumento posee tres dimensiones, 12 ítems, cuestionario conocido con la denominación de S10/12.

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo: agrupa cuatro ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación tratándose claramente de un factor de satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

Satisfacción con la supervisión: agrupa seis ítems relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia/estilo de supervisión o habilidades técnicas, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con las prestaciones recibidas. Agrupo dos ítems y sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

El tipo de respuesta se estructuró según la escala de Likert, en la cual el trabajador debió responder de 1 a 5, asignándole puntaje. La escala está dada donde 1 equivale a Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho.

1.9 Variables

1.9.1 Variables independientes

Información general.

Esta información permite conocer los antecedentes de la empresa en la cual se aplicó el instrumento. Está conformada con preguntas cerradas que abarcan antecedentes de la empresa; además incluye preguntas de información del encuestado, que permiten realizar correlaciones entre los instrumentos aplicados.

- ✓ **Género:** masculino, femenino.
- ✓ **Edad:** medida en años
- ✓ **Tipo de horario de trabajo:** se solicitó 5 opciones horarias (jornada de oficina, Media Jornada, Horario flexible y/o irregular de 8 horas, Jornada con turnos, Turnos fijos)
- ✓ **Nivel educacional:** Medida en niveles cursados y aprobados. (enseñanza básica, enseñanza media, técnico profesional, universitario)
- ✓ **Sección de trabajo:** Área/Lugar en donde ejerce su labor (Eléctrico, Mecánico, Soldadores, Calderas, Casa Azúcar, Laboratorios, Horno Cal, Horno Secado Coseta, Patio, Proceso, Refinación).
- ✓ **Género de Jefatura:** masculino, femenino.
- ✓ **Años de Servicios en la empresa:** Medida en meses o años de permanencia en la institución.

1.9.2 Variables dependientes

Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo

Las dimensiones Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo, Carga de trabajo, Información y comunicación, Claridad en el rol fueron medidas a través del instrumento de “Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, que fue aprobado por la legislación chilena según resolución Exenta N°218, con fecha de publicación 05-febre-2013, elaborado por el Departamento de salud Ocupacional, del Ministerios de Salud; Subsecretaría de Salud Pública; Instituto de salud Pública, en el que postula e identifica cuatro condicionantes para lograr saber la percepción de la implementación de políticas y con ello medir la satisfacción laboral dentro de la organización. El tipo de respuesta se estructuró según la Escala de Likert, en la cual el trabajador debió responder de 1 a 5, asignándole puntaje. La puntuación de cada instrumento se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos ítems. La escala está dada donde 1 = Muy Insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = ni satisfecho/ni insatisfecho, 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho. El instrumento consta de cuatro dimensiones (Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo, Carga de trabajo, Información y comunicación) y treinta y siete preguntas.

1.10 Análisis de la Información

Concluida la etapa de recolección o levantamiento de datos, se procedió al ingreso de la información a una planilla Excel, para luego realizar la exportación de los datos al software estadístico SPSS 22.0.

1.11 Alcance del estudio

Consiste en poder corroborar el grado de influencia que ejercen las dimensiones: Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo, Carga de trabajo, Información y comunicación, Claridad en el rol. Estas dimensiones fueron medidas a través del instrumento de “Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, en la percepción psicosocial que poseen los trabajadores respecto a la implementación de políticas en el área de prevención de riesgos y seguridad en la organización y su incidencia en la satisfacción laboral”.

Con ello se podrá establecer el grado de influencia de cada dimensión en relación con la otra y en relación con los constructos a investigar.

1.12 Limitaciones del estudio

Las limitaciones fueron dadas producto de la falta de confianza que poseía la población a encuestar (credibilidad de que el instrumento sea anónimo). El tiempo empleado en el desarrollo de la investigación (en la entrega del cuestionario y su respectiva explicación a cada uno de los trabajadores). Una de las mayores barreras del personal fue el trabajo en turnos, por lo cual el horario libre disponible era acotado y la entrega del instrumento se hizo más lento.

2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1 Análisis de Fiabilidad

Cuadro N° 28:

Análisis de fiabilidad de las dimensiones que conforman los instrumentos de medición Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo y Satisfacción Laboral.

INSTRUMENTOS	DIMENSIONES	N° preguntas	Alpha - cronbach
Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo	Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo	11	0.894
	Carga de trabajo	13	0.880
	Información y comunicación	7	0.937
	Claridad en el rol	6	0.892
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	4	0.742
	Satisfacción con la supervisión	6	0.923
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	2	0.792

Fuente: Elaboración Propia.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se evaluó el Alpha de Cronbach, para cada una de las subescalas de cada instrumento que se utilizó en la organización. Cuanto más se aproxime su valor máximo a uno, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 ó 0,8 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala, de acuerdo con lo sugerido por Nunnally (1978).

Mientras que valores entre 0,5 y 0,699 se consideran con mediana consistencia interna.

Por tanto, los instrumentos utilizados en el estudio demuestran una alta consistencia, destacándose las cuatro dimensiones elegidas para la investigación de la Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, a través de sus cuatro subescalas, sobresaliendo la dimensión de Información y comunicación con un Alfa de

Cronbach de 0.937, lo mismo que el instrumento de satisfacción laboral y sus tres subescalas, se observan valores consistentes y con alta fiabilidad, destacándose la satisfacción con la supervisión que se presenta con un valor de 0.923. (Ver cuadro N°28)

2.2 Resultados Descriptivos

2.2.1 Variables Sociodemográficas.

La distribución de la Sección Producción, según sus áreas se distinguen en el siguiente cuadro N°29.

Cuadro N°29

Número de trabajadores pertenecientes a la organización, participantes de la muestra

Área	Cantidad total de Trabajadores	N° cuestionarios aplicadas según formula	Estratificación Proporcional de la población
Eléctrico	14	11	78.6%
Mecánicos	16	12	75%
Soldadores	2	2	100%
Calderas	9	7	77.8%
Casa Azúcar	17	13	76.5%
Laboratorios	10	7	70%
Horno de Cal	8	6	75%
Horno Secado Coseta	4	4	100%
Patio	1	1	100%
Proceso	19	15	79%
Refinación	9	7	77.8%
Total	109	85	82.7%
TOTAL N° DE INSTRUMENTOS APLICADOS			85

Fuente: Elaboración Propia

El estudio empírico se llevó a cabo con 85 trabajadores, pertenecientes a la planta permanente, de la industria azucarera IANSA Ñuble, Chillán.

Se administraron un total de 85 cuestionarios, obteniendo un 82.7% de un total de 100% de la población.

En cuanto a la etapa de recolección de datos de información del encuestado, se obtuvieron datos generales como:

Cuadro N° 30

Edad de los trabajadores y género.

EDAD	GÉNERO		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Masculino	Femenino		
Entre 20 a 29 años	19	2	24.7 %	24.7 %
Entre 30 a 39 años	19	1	23.5 %	48.2 %
Entre 40 a 49 años	14	-	16.5 %	64.7 %
Entre 50 a 59 años	24	-	28.2 %	92.9 %
Más de 60 años	6	-	7.1%	100,0 %
Total	82	3	100,0 %	

Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a la clasificación rango etario de la muestra (ver cuadro N°30), se observa que el porcentaje mayor esta entre 50 y 59 años con un 28,2% (con 24 personas), seguido de un 24,7% (con 21 personas) que está entre 20 y 29 años, en proporción menor se encuentran los encuestados que tienen entre más de 60 años, con un 7,1% (con 6 personas)., se puede observar que la población mayoritariamente está compuesta por varones. Dejando en evidencia la poca participación de la mano de obra femenina , percibiendo la falta de políticas de inclusión hacia el género femenino, sabiendo que el sector laboral femenino ha crecido notablemente en Chile, abarcando cada vez más diferentes campos laborales, que al comienzo de la década eran de

exclusividad de los varones. Según Rau, T. (2008). Chile posee una de las tasas de participación laboral femenina más bajas de América Latina, con un 39%.

Cuadro N° 31

Antigüedad de los trabajadores en la empresa y nivel educacional

Nivel Educacional	Antigüedad de los trabajadores de la empresa					Total nivel educacional	
	1 a 9 años	10 a 19 años	20 a 29 años	30 y más	N°	% Valido	% Acumulado
Enseñanza básica	-	-	-	-	-	-	-
Enseñanza media	0	8	14	26	48	56.5%	56.5%
Técnico Profesional	17	0	8	3	28	32.9%	89.4%
Universitario	7	2	0	0	9	10.6%	100%
Total	24	10	22	29	85	100%	

Fuente: Elaboración Propia.

Como resultado de la variable antigüedad de los trabajadores en la empresa, conjuntamente con el nivel educacional, se puede observar que el nivel de escolaridad adquirido por los trabajadores mayoritariamente poseen Enseñanza Media completa con un 56,5%, dejando en evidencia que con más de 10 años de antigüedad se contrataban trabajadores que solamente demostraban expertiz en el rubro o área, además ser considerado como personal permanente (planta) de la organización.

Se puede percibir que en los últimos diez años la política de la empresa ha cambiado con el tiempo, en relación a la contratación de mano de obra, ahora los trabajadores debe poseer estudios técnicos (32,9%), universitarios con un 10,6%. Cabe señalar que no ha existido contratación de trabajadores en forma permanente con estudios de enseñanza básica o enseñanza media (Ver cuadro N°31)

2.3 Análisis de las dimensiones que conforman los instrumentos de medición evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.
Cuadro N°32

INSTRUMENTO	DIMENSIONES	N° preguntas				
Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo	Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo	Preg. N° 01		4,25	4,37	4,39
		Preg. N° 02		4,09		
		Preg. N° 03		4,31		
		Preg. N° 04		4,65		
		Preg. N° 05		3,95		
		Preg. N° 06		4,87		
		Preg. N° 07		4,69		
		Preg. N° 08		4,71		
		Preg. N° 09		4,52		
		Preg. N° 10		4,01		
		Preg. N° 11		4,02		
	Carga de trabajo	Preg. N° 01		4,75	4,26	
		Preg. N° 02		4,25		
		Preg. N° 03		2,98		
		Preg. N° 04		4,75		
		Preg. N° 05		2,8		
		Preg. N° 06		4,70		
		Preg. N° 07		4,05		
		Preg. N° 08		4,55		
		Preg. N° 09		3,87		
		Preg. N° 10		4,67		
		Preg. N° 11		4,55		
		Preg. N° 12		4,75		
		Preg. N° 13		4,65		
	Información y comunicación	Preg. N° 01		4,69	4,69	
		Preg. N° 02		4,17		
		Preg. N° 03		4,86		
		Preg. N° 04		4,78		
		Preg. N° 05		4,57		
		Preg. N° 06		4,89		
		Preg. N° 07		4,87		
	Claridad en el rol	Preg. N° 01		4,43	4,24	
		Preg. N° 02		4,07		
Preg. N° 03			4,32			
Preg. N° 04			4,49			
Preg. N° 05			4,05			
Preg. N° 06			4,05			

Fuente: Elaboración Propia.

El tipo de respuesta que se utilizó en esta investigación se estructuró según la escala de Likert, en la cual el trabajador debió responder de 1 a 5, donde 1 es equivale Muy Insatisfecho; 2 Insatisfecho; 3 Ni satisfecho ni insatisfecho; 4 Satisfecho; 5 Muy Satisfecho.

Preguntas relacionadas con la dimensión Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo. (Se refiere a programas de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo).

Pregunta N°1. Existe un departamento de prevención de Riesgos Profesionales dirigido por un experto profesional en prevención de riesgos.

Pregunta N°2. El Depto. Prevención de Riesgos realizado una evaluación formal y/o mediciones de riesgos del trabajo.

Pregunta N°3. El Depto. Prevención de Riesgos asesora e instruye a los trabajadores en la correcta utilización de los implementos de protección.

Pregunta N°4. El Depto. Prevención de Riesgos desarrolla acciones educativas en prevención y de promoción mediante la capacitación de los trabajadores.

Pregunta N°5. El Depto. Prevención de Riesgos desarrolla un registro de información y evaluación estadísticas de resultado.

Pregunta N°6. El Depto. Prevención de Riesgos desarrolla acciones en materias de apoyo técnico a los comités paritarios, supervisión y lineamientos de administración teórica.

Pregunta N°7. El Comité Paritario de higiene y seguridad (CPHS) vigila el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de las medidas de prevención.

Pregunta N°8. El Comité paritario de higiene y seguridad investiga las causas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.

Pregunta N°9. El Comité paritario de higiene y seguridad indica la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales.

Pregunta N°10. Los trabajadores han recibido atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, en el marco de la Ley 16.744.

Pregunta N°11. La empresa lleva la información básica para el cómputo de las tasas de frecuencia y de gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.

En relación al resultado al promedio de las once preguntas de esta dimensión (4,37) se puede percibir que los trabajadores saben claramente que existe el departamento de prevención de riesgos profesionales dirigido por un experto en el área, y que este experto realiza mediciones, evaluaciones formales, asesora en la implementación del uso correcto de los elementos de protección personal.

Los funcionarios perciben que el funcionamiento del comité paritario de higiene y seguridad (CPHS), vigila el cumplimiento de las normas establecidas por la ley y exige a la empresa que se adopten medidas de ser necesario para evitar riesgos laborales y posibles enfermedades profesionales. (4,69)

Se puede observar que la pregunta cinco posee una media de 3.95, lo cual queda en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho, lo cual se podría deducir que los trabajadores perciben que el departamento Prevención de Riesgos no informa claramente sobre el desarrollo de los registro de información y evaluación estadísticas o no da a conocer los resultados o la información no baja adecuadamente.

Se puede resumir esta dimensión aludiendo al resultado que la empresa en general se preocupa de realizar la programación de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo.

Dimensión Carga de trabajo.

Preguntas relacionadas con la dimensión Carga de trabajo. (Se refieren a un aspecto de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implica en la realización del trabajo).

Pregunta N°1. La empresa posee un programa de evaluación de riesgos

Pregunta N°2. La empresa realiza evaluaciones de la carga física de trabajo a que están sometidos los trabajadores

Pregunta N°3. La empresa realiza evaluaciones de acuerdo a la carga mental que están sometidas los trabajadores

Pregunta N°4. Existe evaluación de los factores físicos y ambientales, por ejemplo de frío, calor, humedad y ruido, por parte de la empresa (DS N° 594)

Pregunta N°5. Existe una consideración de capacidades de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.

Pregunta N°6. Se realizan horas extraordinarias frecuentemente.

Pregunta N°7. En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias, existen reemplazos para cubrir las tareas.

Pregunta N°8. Existen pausas programadas para que sean utilizadas por los trabajadores durante la jornada laboral.

Pregunta N°9. Se ha evaluado la carga de información que deben manejar los trabajadores/as.

Pregunta N°10. La empresa conoce y aplica los límites de peso máximo de carga humana

Pregunta N°11. La empresa ha evaluado el manejo manual de cargas y los movimientos repetitivos

Pregunta N°12. Existen medios auxiliares disponibles para manipular la carga.

Pregunta N°13. El trabajo es desarrollado en horario nocturno

El promedio de esta dimensión es de 4,26, lo cual demuestra una aceptación global de estos ítems, los trabajadores saben o conocen los programas de evaluación de riesgos de la empresa, ellos están de acuerdo que se trabajen horas extraordinarias, con una alta aceptación (4,70), cuando se requieran.

Sin embargo, se puede observar que la pregunta número tres y cinco, las cuales poseen una semejanza en relación a la evaluación de parte de la empresa en aspectos no tangibles como son la evaluaciones de acuerdo a la carga mental que están sometidas los trabajadores o consideración de capacidades de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar, se percibe como ítems no desarrollados por la institución o no considerados como relevantes, estas dos preguntas poseen 2,98 y 2,80 respectivamente. Como conclusión se puede establecer que los trabajadores perciben una insatisfacción en estos dos ítems.

En relación a las preguntas cuatro y doce que poseen un promedio de 4,75 (ambas), se puede concluir que los trabajadores saben que cuentan con su implementación personal para manipulación de carga y pueden percibir que la empresa evalúa los factores físicos y ambientales de los puestos de trabajo y su entorno.

La pregunta nueve esta con un promedio de 3,87. Lo cual demuestra una pequeña inclinación a ni satisfecho ni insatisfecho. Esta pregunta tiene relación con la evaluación de la carga de información que deben manejar los trabajadores, es un ítems no fácil de evaluar pues puede tratarse de la percepción dependiendo de la persona a encuestar, del aspecto emocional del momento, carga física de trabajo, estrés, esfuerzo psicológico (Cognitivo, sensorial y emocional).

Dimensión Información y comunicación.

Preguntas relacionadas con la dimensión Información y comunicación. (Se refiere a la existencia de canales de comunicación y mecanismos de consulta para que los

trabajadores se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se comuniquen entre ellos y con los mandos superiores).

Pregunta N°1. La empresa cuenta con una política de comunicación.

Pregunta N°2. Existen canales de comunicación periódica hacia los trabajadores

Pregunta N°3. La empresa organiza reuniones para transmitir y recibir información incluyendo a todos los trabajadores/as.

Pregunta N°4. Existen mecanismos formales para consultar a los trabajadores.

Pregunta N°5. La empresa revisa regularmente el funcionamiento de la comunicación con sus trabajadores

Pregunta N°6. La empresa ha tomado las medidas para que todos los trabajadores conozcan la visión y misión.

Pregunta N°7. La empresa se asegura que todos los trabajadores se enteren cuando existen cambios de política.

Esta dimensión es la que posee mayor importancia con un promedio de 4,69, según lo percibido por los trabajadores, ellos evalúan positivamente a la empresa en esta dimensión, consideran que la política de comunicación e información es efectiva y eficaz, conjuntamente con los canales utilizados, ya sean en forma oral o escrita. Además, conocen los mecanismos formales de consultas.

Conjuntamente la organización a tomado medidas para que todos los trabajadores conozcan la visión y misión de la empresa, lo cual queda demostrado en el resultado de la pregunta número seis con un promedio de 4,89, dejando claramente reflejado que ha trabajado este ítem.

Dimensión Claridad en el rol.

Preguntas relacionadas con la dimensión Claridad en el rol. (Se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas, y estas se respeten en forma).

Pregunta N°1. Existe un perfil de cargo en la empresa.

Pregunta N°2. La empresa toma medidas para asegurar que todos los trabajadores/as conozcan su rol

Pregunta N°3. Existen procedimientos de trabajo, definidos y explícitos

Pregunta N°4. La empresa cuenta con un mecanismo de actualización de perfiles de cargo para que el trabajador ejecute los roles que realmente debe realizar en su puesto laboral.

Pregunta N°5. La empresa cuenta con un organigrama conocido por todos los trabajadores.

Pregunta N°6. Se ha entregado un ejemplar del organigrama y perfiles de cargo a todos los trabajadores.

Esta dimensión se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas, esta dimensión es la más baja de este instrumento con un promedio de 4,24, a pesar de ello podemos ver que los trabajadores están dentro de la opción de respuesta número cuatro (satisfecho), demostrando una satisfacción en claridad en el rol. Dándole mayor importancia a la pregunta número cuatro con un 4,49, que está relacionada con el mecanismo de actualización de perfiles de cargo para que el trabajador ejecute los roles que realmente debe realizar en su puesto laboral.

2.4 Análisis de las dimensiones que conforman el instrumento de Satisfacción Laboral

Cuadro N° 33

Satisfacción Laboral	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Preg. N° 01	4,05	4,2	4,1
		Preg. N° 02	4,25		
		Preg. N° 03	3,85		
		Preg. N° 04	4,65		
	Satisfacción con la supervisión	Preg. N° 05	4,36	4,2	
		Preg. N° 06	4,67		
		Preg. N° 07	4,18		
		Preg. N° 08	3,98		
		Preg. N° 09	4,05		
		Preg. N° 10	4,12		
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Preg. N° 11	4,08	3,97	
		Preg. N° 12	3,86		

Fuente: Elaboración Propia.

El tipo de respuesta que se utilizó en esta investigación se estructuró según la escala de Likert, en la cual el trabajador debió responder de 1 a 5, donde 1 es equivalente Muy Insatisfecho; 2 Insatisfecho; 3 Ni satisfecho ni insatisfecho; 4 Satisfecho; 5 Muy Satisfecho.

Dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

Preguntas relacionadas con la dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. (Agrupa cuatro ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación).

Pregunta N°1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Pregunta N°2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Pregunta N°3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Pregunta N°4. La temperatura de su lugar de trabajo.

Se puede observar que la dimensión Satisfacción con el ambiente físico posee un promedio de 4,2 (respuesta estructurada según escala de Likert en la opción satisfecho). Pudiendo concluir que los encuestados consideran que el trabajo se realiza en un adecuado entorno y espacio de trabajo, dándole mayor importancia a la temperatura en el lugar de trabajo con un promedio de 4,65 (pregunta número cuatro). A pesar de esto consideran ni satisfecho ni insatisfecho respecto a los espacios físicos en donde realizan su labor según la pregunta número 3 con el menor promedio de la dimensión (3.85)

Dimensión Satisfacción con la supervisión

Preguntas relacionadas con la dimensión con la supervisión. (Agrupa seis ítems relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia/estilo de supervisión o habilidades técnicas, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, de relaciones humanas o administrativas).

Pregunta N°5. Las relaciones personales con sus superiores.

Pregunta N°6. La supervisión que ejercen sobre usted.

Pregunta N°7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Pregunta N°8. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.

Pregunta N°9. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.

Pregunta N°10. El apoyo que recibe de sus superiores.

Esta dimensión agrupa seis ítems relativos a satisfacción con la supervisión, la pregunta número ocho posee una media de 3.98 (forma en que los superiores juzgan la tarea), se puede observar que los trabajadores están percibiendo una satisfacción media respecto con este ítem. A pesar de este resultado los trabajados perciben una satisfacción mayor respecto con la supervisión que se ejerce sobre ellos, según la pregunta número seis con una media de 4.67.

Se puede concluir que los trabajadores sienten relativamente satisfechos (4,2), en esta dimensión.

Dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas

Preguntas relacionadas con las prestaciones recibidas. (Agrupo dos ítems y sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación).

Pregunta N°11. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes.

Pregunta N°12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

El contenido de esta dimensión está referidos al grado en que la empresa cumple con la normativa vigente (4,08) y la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación (3,86). Esta dimensión es la que posee una media menor de 3,97, por lo cual se puede percibir que la tendencia de los trabajadores es muy cercana a satisfecho.

2.5 Resultados correlaciones entre dimensiones de Medición evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo y Satisfacción Laboral

Cuadro N°34

Correlaciones de las dimensiones del instrumentos de medición Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo y Satisfacción Laboral.

Instrumento de Medidas Políticas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con las prestaciones recibidas
Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo	Correlación de Pearson	,418**	,343**	,185
	Sig.(bilateral)	,000	,001	,077
Carga de trabajo	Correlación de Pearson	,545**	,464**	,314**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,002
Información y comunicación	Correlación de Pearson	,441**	,417**	,246*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,018
Claridad en el rol	Correlación de Pearson	,235*	,293**	,128
	Sig. (bilateral)	,023	,004	,218

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significante al nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión de Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo y participación en Dimensión de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

Al analizar la dimensión de Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo con respecto a la dimensión Satisfacción con el ambiente físico de trabajo. Podemos inferir que existe una positiva y significativa correlación a nivel bilateral, entre ambas dimensiones ($r=418$). Esto nos indicaría que a mayores conocimientos de las políticas implementadas por la institución el nivel de satisfacción del individuo en el ámbito del ambiente físico es positivo

Dimensión de Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo y participación en Dimensión de Satisfacción con la supervisión.

Por otro lado la tabla nos indica que al cruzar la dimensión de Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo con respecto a la dimensión Satisfacción con la supervisión, la tabla nos muestra que ambas presentan un positivo y significativo nivel de correlación ($r=343$), lo que demuestra que el conocimientos de las políticas institucionales, tendría un estrecho vínculo con la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia/estilo de supervisión, los trabajadores lo perciben como apoyo recibido de los superiores y proximidad con ellos.

Dimensión de Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo y participación en Dimensión de Satisfacción con las prestaciones recibidas.

En cuanto al cruce de la dimensión de Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo con respecto a la dimensión Satisfacción con prestaciones recibidas, la tabla nos muestra que no existe una correlación significativa entre ambas dimensiones ($r=185$). Lo anterior nos indica que el conocimiento de las políticas resulta ser independiente al momento de que el individuo evalúe el grado en que la empresa cumple con la normativa vigente y la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Dimensión Carga de trabajo y participación con la dimensión de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

Al referirnos a la dimensión carga de trabajo con el cruce con la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo, podemos inferir que ésta posee una positiva y significativa correlación entre ambas ($r=545$). Esto indicaría que la empresa posee un mayor grado de compromiso con el bienestar de los trabajadores lo cual produce o se percibe como una satisfacción general con los factores que están presentes en la carga de trabajo y ambiente físico en del trabajo.

Dimensión carga de trabajo y participación con la dimensión de Satisfacción con la supervisión.

Al cruzar la dimensión de Carga de trabajo y participación en Dimensión de Satisfacción con la supervisión , se nos presenta una correlación positiva y significativa a nivel bilateral ($r=464$). Esto nos indicaría que a mayor grado de satisfacción con la carga de trabajo (distribución de tareas, etc.), mayor será el grado de satisfacción con la supervisión, ellos lo perciben como vinculación que la empresa manifiesta con el trabajador (apoyo, proximidad, relaciones personales con su superiores, etc.).

Dimensión Carga de trabajo y participación con la dimensión de Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Por otro lado, al cruzar la dimensión carga de trabajo con la dimensión de Satisfacción con las prestaciones recibidas, se puede inferir que éstas presentan una positiva y significativa correlación entre ellas ($r=314$). Esto nos indica que en un ámbito de satisfacción con las prestaciones recibidas, el individuo percibe un mayor grado de compromiso con la carga de trabajo (cognitivo, sensorial y emocional).

Dimensión información y comunicación con la participación de la dimensión de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

Al cruzar las dimensiones de información y comunicación con la participación de la dimensión de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, la tabla nos muestra que existe una positiva y significativa relación a nivel bilateral entre ambas ($r=441$). Es así como inferimos que el individuo a medida que manifieste una buena relación en la información y comunicación con su organización, aumenta la satisfacción de agrado y conformidad en cuanto al lugar físico de trabajo.

Dimensión información y comunicación con la participación de la dimensión de Satisfacción con la supervisión.

Al referirnos a la dimensión de información y comunicación con la participación de la dimensión de Satisfacción con la supervisión, podemos indicar que ambas presentan una positiva y significativa correlación ($r=417$), lo cual nos indicaría que si la comunicación e información son fluidas, tanto con sus pares como con la organización la satisfacción con la supervisión aumentarían positivamente, percibiendo un apoyo en la supervisión y no un control.

Dimensión información y comunicación con la participación de la dimensión de Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Por otro lado, al correlacionar la dimensión información y comunicación con la participación de la dimensión de Satisfacción con las prestaciones recibidas, ésta presenta una puntuación positiva y significativa entre ambas, la significancia es a nivel de una correlación de 0,05 bilateral ($r=246$), lo que nos indicaría que a medida que fluya la comunicación e información en la organización, con pares, supervisores, etc. aumente la satisfacción con las prestaciones recibidas aumentando el compromiso con la institución percibiendo que la organización cumple con la normativa legal vigente, formas de negociación salarios, y oportunidades de promoción, lo cual trae consigo una vinculación que éste manifieste con su institución.

Dimensión Claridad en el rol con la participación de la dimensión de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

En cuanto a las dimensiones Claridad en el rol con la participación de la dimensión de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, debemos mencionar que el cruce de ambas dimensiones presenta una significativa correlación bilateral entre ellas ($r=235$), lo que indica que ambas dimensiones tendrían un vínculo entre sí, se puede concluir que el trabajador percibe que existe claridad a nivel organizacional y laboral, por lo cual hay un

aumento en la satisfacción con el ambiente físico, relacionado con los espacios en el lugar de trabajo.

Dimensión Claridad en el rol con la participación de la dimensión de Satisfacción con la supervisión.

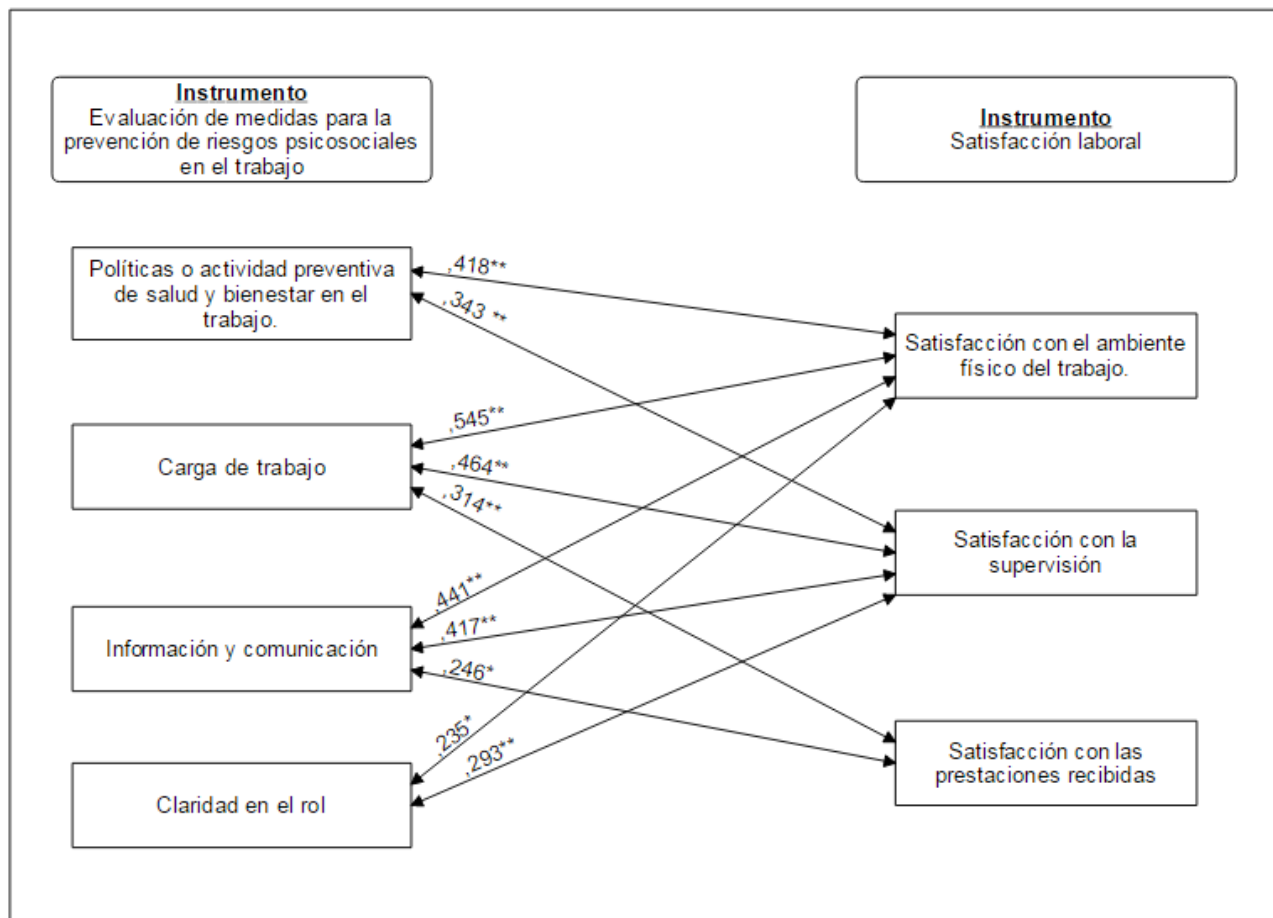
Al analizar la correlación entre la dimensión Claridad en el rol con la participación de la dimensión de Satisfacción con la supervisión, podemos señalar que existe una positiva y significativa correlación entre ambas ($r=293$), lo que nos lleva a presumir que mientras aumenta la claridad en el rol, también aumenta la satisfacción con la supervisión, se puede percibir que crece un vínculo afectivo con relación a la supervisión considerándola apoyo.

Dimensión Claridad en el rol con la participación de la dimensión de Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Con respecto a Claridad en el rol con la participación de la dimensión de Satisfacción con las prestaciones recibidas, debemos señalar que no existe relación significativa entre estas dimensiones ($r=128$), por lo que un aumento de satisfacción en la dimensión claridad en el rol no inciden con las prestaciones recibidas.

Correlación de los instrumentos utilizados en la investigación

Cuadro N° 35



** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

El objetivo general de la investigación es medir la percepción psicosocial que poseen los trabajadores respecto a la implementación de las políticas del área de prevención de riesgos higiene y seguridad de la industria azucarera nacional IANSA-Ñuble y cómo esto incide en la satisfacción laboral, según los resultados obtenidos se puede concluir que la percepción que poseen los encuestados respecto a la implementación de las políticas indican en la satisfacción laboral se puede inferir que los resultados de la investigación poseen una correlación a nivel bilateral positiva y significativa. Además se puede observar que existe un alto nivel de satisfacción, por la integración de los trabajadores en la gestión para evitar accidentes o riesgos laborales en la institución.

En relación a la construcción del marco teórico, se identificaron las teorías y modelos a utilizar en el estudio, además se investigaron diversos autores, los cuales plantean teorías y modelos, distintos, similares y adaptaciones a los utilizados, demostrando la existencia de diversos estilos de investigación, en algunos casos basados generalmente en los estudios anteriores.

Los trabajadores encuestados identifican la existencia de políticas en el área de prevención de riesgos higiene y seguridad que posee la organización, ellos saben que existe el Departamento de Prevención, además este departamento realiza evaluaciones formales y mediciones de riesgos en el trabajo. Los encuestados conocen la Ley N°16.744, por lo cual se puede observar que las políticas implementadas están funcionando dentro de la organización. El grado de conocimiento de estas políticas es positivo (respuestas de la dimensión Políticas o actividad preventivas de salud y bienestar en el trabajo con una media de 4,37 (satisfactorio), siendo el rango mayor de respuesta el 5 (Muy Satisfactorio).

Los factores más relevantes que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores ante la implementación de las políticas de prevención de riesgos higiene y seguridad de la organización, están en las dimensiones carga de trabajo y comunicación e información, dimensiones que poseen una correlación positiva, existiendo una perfecta correspondencia con

las tres dimensiones de satisfacción laboral. (Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con las prestaciones recibidas).

La investigación permitió comprobar que la implementación de políticas en el área de prevención de riesgos higiene y seguridad influyen directamente con el grado de satisfacción laboral de los trabajadores. (Ver cuadro N° 35)

Cabe señalar que no existe estudios o investigaciones realizadas con los instrumentos aplicados y validados por expertos, lo cual provoca un valor agregado a los resultados obtenidos para la institución, considerando la importancia del recurso humano y la valoración que los trabajadores/as le dan a la forma de gestión e implementación de las políticas institucionales relacionadas con el área de prevención de riesgos higiene y seguridad.

En relación a los resultados obtenidos puedo concluir que la implementación de las políticas en materia de prevención de riesgos es favorables, debido a que la tasa de accidentabilidad disminuyo considerablemente en los últimos 7 años en la organización.

De 66 accidentes en el año 2009 disminuyo a 38 accidentes en el año 2015, lo cual demuestra que las políticas implementadas en esta materia fueron eficientes y eficaces.

RESULTADOS DE HIPÓTESIS

(H0) No existe relación en la percepción psicosocial en la implementación de políticas y la satisfacción laboral dentro de la institución.

Se puede concluir que se anula la hipótesis cero, puesto que existe relación en la percepción psicosocial de la implementación de políticas en la satisfacción laboral, quedando demostrado en la investigación, existiendo una correlación significativa entre ellas.

Hipótesis alternativas:

- (H1) Existe relación en la percepción psicosocial de la implementación de políticas y la satisfacción laboral dentro de la institución.**

Se acepta hipótesis uno, quedando demostrado que la percepción psicosocial de la implementación de políticas influyen positivamente en la satisfacción laboral dentro de la organización. (Ver cuadro N°35).

- (H2) A mayor cumplimiento de las políticas de la institución, menor serán los riesgos laborales de los trabajadores.**

Se acepta hipótesis dos, quedando demostrado que la percepción psicosocial de la implementación de políticas influyen positivamente en la disminución de riesgos laborales de los trabajadores, debido a que estos se encuentran más instruidos y con una mejor comunicación e información con sus superiores. (Ver cuadro N°32)

- (H3) A menor cumplimiento de las políticas de la institución, mayor serán los riesgos laborales en los trabajadores.**

Se acepta hipótesis tres, quedando demostrado que la percepción psicosocial de la implementación de políticas influyen en la satisfacción laboral, cumplimiento de normas y deberes. Al estar menos informado se puede producir mayores errores, los cuales a largo plazo provocarían accidentes laborales leves, graves o gravísimos para los trabajadores. (Ver cuadro N°35)

SUGERENCIAS

Los resultados del estudio permiten establecer un marco de referencia significativo respecto con las dos variables estudiadas; sin embargo, sería recomendable ampliar la investigación teniendo presente algunas consideraciones:

- Realizar el estudio a una empresa con mayor cantidad de personas pertenecientes a la organización para contrastar resultados obtenidos con la investigación actual, utilizando los mismos instrumentos y dimensiones.
- Ampliar el diseño muestral para establecer una representación geográfica más importante.
- Considerar el instrumento de “Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, con sus 16 dimensiones y como esto incide en la satisfacción laboral.
- Utilizar modelos alternativos de medición de implementación de políticas en el área de prevención de riesgos higiene y seguridad y ver como estos inciden en la satisfacción laboral.
- Evaluar la utilización de focus group, luego contrastar la información con la obtenida de las encuestas aplicadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Abrajan, C. M.; Contreras, P. J. & Montoya, R. S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología* [en línea] 2009, 14 (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 8 de octubre de 2015] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>> ISSN 0185-1594.
2. Adams, J. S. (1963), "*Toward an Understanding of Equity*". *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, pp. 422-436.
3. Aldag, R. J. & Brief, A.P. (1978). Examination of alternative model of job satisfaction. *Human relations*, 31, pp. 91-98.
4. Aldag, R. J. & Brief, A. P. (1975). "Age and Reactions to Task Characteristics". *Industrial Gerontology*, Vol. 2, pp. 223-229.
5. Aldag, R.J. & Brief, A. P. (1975). Some correlates of work values. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, Issue, pp. 757
6. Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness and growth: human needs in organizational settings*. New York: The Free Press.
7. Alexander H.; Román Meza, Juan P.; Matzumura Kasano; Hugo Gutiérrez Crespo. (2015), Satisfacción laboral en el servicio de rayos x de una institución privada de la salud de lima, nivel III-2, *Journal Horiz Med.*, Vol. 15 (3), pp. 20-25.
8. Alliger, G.M. (1995). The small simple performance of four tests of the difference between pairs of meta-analytically derived effect sizes. *Journal of Management*, 21, pp. 789-799.
9. Alonso Martín, Pilar (2006), Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, No. 88, Noviembre, pp. 49-63.
10. Aslan, A. (2001). Quality of life and Job Satisfaction of Primary School Teacher Stage I. *Aegean Education Journal*, 1 (63).
11. Asociación Chilena de Seguridad ACHS. [En Línea] [Fecha de acceso: 01 de agosto del 2015].
URL: http://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Paginas/Factores_de_Riesgo.aspx

12. Arnold, J.; Robertson, I & Cooper, C. (1991). *Work Psychology: Understanding Human Behavior in the Work Place*. London: Pitman Publishing.
13. Blanch, J.M. (1996). *Psicología Social del Trabajo*. En J.L. Álvaro, A. Garrido y J.R. Torregrosa (Coords.), *Psicología social aplicada* (pp. 85-118). Madrid: McGraw-Hill.
14. Beer, M. (1964). "Organizational Size and Job Satisfaction". *Academy of Management Journal*, 7, pp. 34-44.
15. Bender, K. A.; Donohue, S. M. & Heywood, J. S. (2005), Job satisfaction and gender segregation". *Oxford Economic Papers* 57 (3). Pp. – 479-496.
16. Blum, M. L. (1976). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*, México: Ed. Trillas.
17. Blum, M. L. & Naylor, J. G. (1988). *Plant Breeding for Stress Environments*. CRC Press, Boca Raton. FL.
18. Boada, J. & Tous, J. (1993). "Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional", *Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis*, 15, 2, pp. 151 – 166.
19. Bravo, M. J. (1981). "Structural Relationships, Job Characteristics, and Worker Satisfaction and Performance". *Administrative Science Quarterly*, 26, pp. 331-348.
20. Bravo, M.J. (1992). *La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evolución*. Tesis de Licenciatura. Valencia.
21. Bravo, M. J; Peiró, J. M. & Rodríguez, I. (1996), "Satisfacción Laboral", en Peiró, J. & Prieto, F. (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo*, Vol. 1: La actividad laboral en su contexto, España: Ed. Síntesis S.A. pp. 343-394.
22. Bravo, M. J.; Peiró, J. M., & Zurriaga, R. (1991). El cuestionario modular de Satisfacción Laboral de profesionales de la salud (B.O.P.). *Psiquis: Revista De Psiquiatría, Psicología y Psicósomática*, 12(6), pp. 51-62.
23. Bravo. M. J.; Peiró, J. M. & Rodríguez, I. (1996), "Satisfacción Laboral", en Peiró, J. & Prieto; F. (Eds.). *Tratado de psicología del Trabajo*, Vol. 1: La actividad laboral en su contexto, España: Ed. Síntesis S.A. pp. 343-394.
24. Brayfield, A. H. & Rothe, H. F. (1951). "An Index of job Satisfaction". *Journal of applied Psychology*, 35, pp. 307-311.

25. Brief, A. P. (1998), *Attitudes in and around Organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
26. Brief, A. P. & Weiss, H. M. (2001), *The Affective Dimensions of Organizational Behavior* (working paper). New Orleans, LA: Tulane University.
27. Bullock (1952), *Social Factors Related to job satisfaction: A Technique for the Measurement of job satisfaction*. Columbus, Ohio: Bureau of Business Research, Ohio State University.
28. Carayon, P.; Haims, M. C. & Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W. Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.
29. Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Tesis doctoral programa de doctor at qualilat y procesos de innovación educativa. Bahía: Universidad Autónoma de Barcelona.
30. Celis Muñoz A. & García Valerio Andrea, (2008). Trabajo presentado para el Premio Nacional de Investigación del COLPARMEX 2008 en el área de Administración.
31. Chiang, V. M. (2004). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Grupos de Profesores y/o Investigadores Universitarios*. Tesis para obtención del grado de Doctor. Madrid, Universidad Pontificia Comillas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. 4:377-378p.
32. Chiang, M. & Núñez, A. (2007). "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior". ICADE, 72.
33. Chiang, V. M.; Martin, M. & Núñez, A. (2010). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, *Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas*. (pp. 151-300).
34. Cook & colaboradores (1981), Citado por Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, pp. 59-74.
35. Cooper & (Eds.) (1999). *El Manual de Trabajo y Psicología de la Salud*. 2ª edición (pp. 429-454). Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas. West Sussex: Wiley.

36. Cox, T. & Griffiths, A. (1996). Evaluación de Riesgos Psicológicos en el Trabajo. En M. J. Schaubracq y J. A. M. Winnubst, C. L. Cooper (Eds.). El Manual de Trabajo y Psicología de la Salud. Baffis Carril: John Wiley & Sons, Ltda. (pp. 127-146).
37. Crites, J. O. (1969). *Volcational Psychology: The Study of Vocational Behavior and Development*. Nueva York: McGraw-Hill.
38. Cuenca, R. (1996). Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
39. Cvetkovich, G. & Earle, T.C. (1988). La toma de decisiones y la asunción de riesgo de los conductores jóvenes: distinciones conceptuales y cuestiones. *Alcohol, drogas y conducción*, 4 (1), (pp. 9-19).
40. Dawis, R. V. & Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
41. Dawis, R. V. & Newstrom J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Mc Graw Hill.
42. Decreto Supremo N°40 (1969). Aprueba Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales. [En Línea] [Fecha de acceso: 03 de agosto del 2015]. URL: <http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/w3-article-59782.html>
43. Departamento de Salud ocupacional del instituto de salud pública de Chile 2009
44. uropean Agency for Health and safety at Work (2002). European Week 2002: Preventing psychosocial risks at work.
45. European Social Partners (2007). Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. Brussels: European social partners - ETUC, BUSINESSEUROPE, UEAPME and CEEP.
46. Galaz, Fontes, Jesús. F. (2003). La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una Universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado. ANUIES. Asociación Nacional de Universidades e instituciones de Educación Superior. Colección biblioteca de la educación superior. Serie iinvestigaciones.
47. García, Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, [Página En Línea] [Fecha de acceso: 13 de octubre del 2015]. URL: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

48. Gibson, J. L. & Klein, S. M. (1970). Employee attitudes as a function of age and length of service: a reconceptualization”, *Academy of Management Journal*, Numerous 13, pp. 411-425.
49. Gil, Monte. (2005). Percepción del riesgo y dinámicas promotoras de salud en adolescentes: una mirada de género. *Revista Española de Drogodependencias*, 35(3), 297-308.
50. Gilmer, R. W. (1976). The feeding rates of the pelagic tunicate. *Pagea confoederata and two other salps*. *Limnol. Oceanogr.* 21, 517-528.
51. Griffin, R. W. & Bateman, T. S. (1986). “Job Satisfaction and organizational Commitment”, en Cooper, C. L. y Robertson, I. (Eds.), *International Review Industrial and Organization Psychology*, Nueva York, John Wiley & Sons.
52. Grupo de Trabajo de la comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL. (2005). Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
53. Hackett, R. D. (1989). Work attitudes and employee absenteeism. A synthesis of the literature. *Journal of Occupational Psychology*, 62, pp. 235-248.
54. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Nueva York: Addison-Wesley.
55. Hale & Hale (1970). Subjective risk. En W T. Singleton & J. Hovden (Eds.), *Risk and decisions* (pp. 67-85). Chichester: John Wiley & Sons.
56. Harpaz, I. (1983). Job satisfaction: *Theoretical Perspectives and a Longitudinal Analysis*. Nueva York: Libra Publishers.
57. Herzberg, F.; Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Wiley.
58. Herzberg, Frederick, (1969). Op. cit., pp. 153-154. Una presentación de estudios críticos o confirmatorios de la teoría de Herzberg la encontramos en Dessler, Gary. *Organización y Administración*, Prentice Hall, 1987.
59. Hoppock (1935), *Job Satisfaction*. New York: Harper & Row.
60. Houdmont, J. & Leka, S. (2010). *Contemporary Occupational Health Psychology*. Oxford: Wiley-Blackwell.
61. IANSA. [Página En Línea] [Fecha de acceso: 03 de agosto del 2015]. URL: <http://www.iansa.cl/>

62. Instituto de Salud Pública de Chile, (2012). “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”. Primera versión.
63. Instituto de Seguridad Laboral. [En Línea] [Fecha de acceso: 03 de agosto del 2015]. URL: <http://www.isl.gob.cl/>
64. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997). Nota Técnica de Prevención, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT. [En Línea] [Fecha de acceso: 03 de agosto del 2015]. URL: www.mtas.es/insht/ntp/ntp.htm
65. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – (ISTAS- 2001). Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales: Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención.
66. Katz & Kahn (1978). *The social psychology of organizations*. New York: John Wiley & Sons.
67. Kerr (1948). On the Validity and Reliability of the Job Satisfaction Tear Ballot”. *Journal of Applied Psychology*. Citado por J.R. Loitegui (1990).
68. Kreitner & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill, 1997.
69. Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterey: Brooks/Cole.
70. Ley N° 16.744. (1968). Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, modificatorias (Ley N° 19.518, Ley N°20773). [En Línea] [Fecha de acceso: 03 de agosto del 2015]. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28650>
71. Levi, L. (1998). Factores psicosociales y de organización. En: Sauter, L.; Murphy, L.; Hurrell, J.; Levi, L., editores. *Enciclopedia de la salud en el trabajo*. Vol. 3. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales
72. Locke, E. A. (1969). “*What is job Satisfaction*”. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, pp. 309-336.
73. Locke, E. A. (1968). “*Toward a Theory of Task Motivation and Incentives*”. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, pp. 157-189.
74. Locke, E. A. (1976). “*The nature and causes of job satisfaction*”, en Dunnette, M. D. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally.

75. Locke, E. A. (1970). "Job Satisfaction and Job Performance: A theoretical Analysis". *Organizational Behavior and Human Performance*. Citado por J. R. Loitegui (1990).
76. Locke, E. A. (1984). "Job Satisfaction", en Gruneberg, M. y Wall T. (Eds.), *Social Psychology and Organizational Behavior*, Nueva York, John Wiley & Sons, pp. 93-117.
77. López, Montesinos, María J. (2009). Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia.
78. López, A. & Martínez A. (1989). *La relación Salud-Trabajo. El caso de los trabajadores de las Sociedad Cooperativa Pascual*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
79. Martín, M.; Vera, J.; Cano, M. & Molina, C. (2004). Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial. *Revista Temas Laborales*; 75:187-211.
80. Martín & Pérez (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. (NTP 443).
81. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *El Maslach Burnout Inventory*. (2 Ed.) Palo Alto, Consultores Psicólogos.
82. Maslow, A. H. (1954-1975). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
83. Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York, NY: Harper & Brothers.
84. Mayo, E. (1946). *Human Problems of an Industrial Civilization*, 2a edition. Boston: Harvard University Press.
85. McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York: The Free Press.
86. Méda, D. (1998). *El trabajo. Un valor en peligro de extinción*. Barcelona: Gedisa.
87. Meliá, J.L.; Nogareda, C.; Lahera, M.; Duro, A.; Peiró, J.; Salanova, M. & García, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En Meliá, J. L; Nogareda, C.; Lahera, M.; Duro, A., Peiró, J.; Pou, R.; Salanova, M.; Gracias, D. de Bona, J.; Bajo, J. & Martínez-Losa, F.: *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Pp. 13-36.

88. Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989a). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
89. Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989b). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.
90. Meliá, J. L.; Padilla, J. F.; Martí, N.; Sancerni, M. D.; Oliver, A. & Tomás J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional [Factorial structure, reliability and validity of the S21/26 Job Satisfaction Questionnaire: An instrument with dichotomous format oriented to the professional psychologists]. *Revista de Psicología Universitarias Tarraconensis*, 12(1/2), pp. 25-39.
91. Meliá, J. L.; Peiró, J. M. & Calatayud, C. (1986) El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. (Presentación del Cuestionario S4/82) *Millars*, XI, 43-77.
92. Ministerio de Salud. (2005). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: Diseño de un método para su identificación y evaluación. Santiago, Chile.
93. Ministerio de Salud (MINSAL), (ENETS 2009-2010). Dirección del Trabajo (DT) e Instituto de Seguridad Laboral (ISL). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Calidad de Vida y Salud de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile. Chile
94. Moncada, S.; Llorens, C.; Navarro, A. & Kristensen, T. N. (2005) ISTAS21: Versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Laborales* 8, pp. 18-29.
95. Moreira, J. M. & Álvarez, M. C. (2002). Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. *Emergencias*; 14: 6-12.
96. Morillejo, E. A.; Hernández, J. M.; Pozo, C. & Fernández, B. (1998). La prevención de riesgos laborales y su implicación psicosocial. In: R. De Diego y J. Valdivieso (Coords.), *Psicología del trabajo. Nuevos conceptos, controversias y aplicaciones* (pp. 109-114). Madrid: Pirámide.
97. Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to Work*, (4° Ed.). California: Pacific grove publishing company.
98. Mueller, C. W. & McCloskey, J. C. (1993). Nurses job satisfaction: a proposed measure. *Nurs. Res.*: 39. Pp. 113-7.

99. Mutua de Seguridad. [En Línea] [Fecha de acceso: 03 de agosto del 2015]. URL:
<https://ww2.mutual.cl/Salud/Intervenci%C3%B3nPsicosocialenTrabajadoresAccidenta.aspx>
100. Newstrom, J. W. & Davis, K. (1993). *Organizational Behavior. Human Behavior at Work*. Londres: McGraw-Hill.
101. Näswall, K.; Hellgren, M. & Sverke, M. (2008). *The individual in the changing working life*. Cambridge: Cambridge University Press.
102. Noriega, M. (1995). La realidad latinoamericana frente a los paradigmas de investigación en salud laboral. *Salud de los trabajadores*. 3(1) pp. 13-20.
103. Noriega; López; Franco; Martínez; Villegas & Alvear (2000). "Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud Laboral" (PROESSAL) Maestría en Ciencias en Salud en el Trabajo. Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, México.
104. Ollarves, Y. (2005). Cultura organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una institución de educación superior. *Investigación y postgrado*. Vol. 21, Numero 1. Pp. 125-151.
105. Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2000). [En Línea] [Fecha de acceso: 03 de agosto del 2015]. URL:www.ilo.org/public/spanish/index.htm
106. Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 18,88-96. Universidad de los Andes, Bogotá, D.C. Colombia.
107. Pastor, G. (2000). *Conducta interpersonal: ensayo de Psicología Social sistemática*. Salamanca: Publicaciones Universidad Pontificia.
108. Payne, R. L.; Fineman, S. & Wall, T. D. (1976). *Organizational Climate and Job Satisfaction: a Conceptual Synthesis*". *Organizational Behavior and Human Performance*. 16 pp. 45-62.
109. Peiró, J. M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.
110. Peiró, J. M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo "AMIGO" como base de la metodología "Prevenlab/Psicosocial". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), (pp. 267-314).

111. Peiró, J. M. (2000). *Psicología de la Organización*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. 159,165-170.
112. Peiró, J. M. (2004). El Sistema de Trabajo y sus Implicaciones para la Prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo; 3(2):179-186.
113. Pérez, J. (2006). Batería MC-UB de evaluación de riesgos psicosociales en la pequeña y mediana empresa. Trabajo presentado a la 5ª Jornada Nacional de Ergonomía y Psicosociología. Avilés.
114. Pérez, J. (2006). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Madrid: INSHT; [En Línea] [consultado 01 oct 2015]. URL: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos
115. Pérez, J. (2010). El método de evaluación e intervención psicosocial SUSESO ISTAS 21. Santiago: Emerge Asesores.
116. Peiró, J. M. & Bravo, M. J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones; 15(2):137-146.
117. Portell, M.; Riba & Bayés, R. (1997). La Definición de Riesgo: implicaciones párrafo Dos Reducción. *Revista de Psicología de la Salud*, 9 (1), (pp.3-27).
118. Porter, L. W. (1962). "Job Attitudes in Management: I. Perceived Deficiencies in need Fullfillment as a Funtion of Job Level". *Journal of applied Psychology*, 46, pp. 375-384.
119. Price, J. L. & Mueller, C. W. (1986). *Professional tumover. The case for nurses*. Iowa State: University Press Ames.
120. Quarstein, V.; Mcafee, R. & Glassman. M. (1992). "The situational occurrences theory of job satisfaction", *Human Relations*, vol. 42, pp. 859-873.
121. Rau T. (2008). El trabajo a tiempo parcial en Chile. *Tips trabajos de investigación en políticas públicas*. Nº6, Octubre 2008.
122. Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
123. Robbins, S. & Coulter, M. (1996). *Administración (5a ed.)*. México: Prentice-Hall Hispanoamérica.
124. Romero, A. (2005) *Control y gestión de los riesgos psicosociales. Gestión práctica de riesgos laborales*. España.

125. Roozeboom, M.; Houtman, I. & Van den Bossche, S. (2008). Monitoreo de Riesgos psicosociales en el trabajo. I. En S. Leka y T. Cox (Eds.), El marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial: PRIMA-EF (pp. 17-36.). Nottingham: I-OOMS.
126. Saavedra, N.; Fuentealba, C. & Pérez, J. (2009). Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Santiago: Superintendencia de Seguridad Social.
127. Sahlins, M. (1977). Economía de la edad de piedra. Madrid: Akal.
128. Salancik, G. & Pfeffer, J. (1977), "An Examination of Need-Satisfaction: Models of Job Attitudes", *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 427-156.
129. Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. 2009; 58:18-23.
130. Sánchez, S. (2006). Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios, Tesis de doctorado. Córdoba: Universidad de Córdoba.
131. Sánchez-Aguita, A. (2006). Salud laboral. Autoeficiencia, ansiedad y satisfacción, España: Amarú Ediciones.
132. Sapir, E. (1921). "Cultura, genuino y espurias". *El American Journal of Sociology* 29 (4): 401-429. doi: 10.1086 / 213616.
133. Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), 147-171.
134. Schneider, B. & Snyder, R. A. (1975). "Some Relationships Between Job Satisfaction and Organizational Climate". *Journal of Applied Psychology*, 60, pp. 257-267.
135. Semmer, N. K. (2005). Job stress interventions: Targets for change and strategies for attaining them. En J.C.Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 325-354). Washington, DC: American Psychological Association.
136. Smith, P. C.; Kendall, L. M. & Huling, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago: Rand McNally.

137. Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. New York: Harper & Sons, Inc.
138. Superintendencia de Seguridad Social. (2009). *Cuestionario de evaluación de riesgos Psicosociales en el trabajo. Manual de Uso. SUSESO – ISTAS 21*. Superintendencia de Seguridad Social, Chile.
139. Taber, T. D. & Alliger, G. M. (1995). "ATask-Level Assessment of Job Satisfaction". *Journal of Organizational Behavior*, 16 pp. 101-121.
140. Taylor, F. W. (1911). *Principies and Methods of Scientific Management*. Nueva York: Harper and Bros.
141. Vézina, M.; Bourbonnais, R. & Brisson, C. (2008). Configuración L. Trudel visibilidad de la organización a los problemas de salud relacionados trabajo. En: Marrones J-P, P-S Fournier (Ed.). *Salud y seguridad en el trabajo: temas emergentes y estrategias de intervención*. Colección Salud y seguridad. Quebec. (p. 11-26).
142. Villalobos, G. (2004). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. La Habana, Cuba.
143. Vroom, V. (1964), (2ºEd.1967). *Work and motivation*. Nueva York: Wiley and Sons.
144. Whorf, Benjamin. (1956). John B. Carroll (ed.), Ed. *Language, pensamiento y realidad: Selected Writings of Benjamin Lee Whorf*. MIT Press.
145. Wiess, D. J.; Dawis, R. R.; England, G. W. & Lofquist, L. M. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: Industrial Relations Center, Studies in Vocational Rehabilitation, XXII, Univ. of Minnesota.

