



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

# **ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE LA CIUDAD DE CUENCA - ECUADOR 2020.**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo

**Autor: Hernán Darío Jurado Santana**

**Director: MSc. Fabián Leonardo Sánchez Zeas**

Cuenca, Ecuador

2021



## **Dedicatoria**

Los tiempos más difíciles han sido los pasados, la falta de mis padres se han suplido por la alegría de mis hijas, mi principal motor que junto a mi amada esposa han hecho de mí, una mejor persona, ser humano y me están enseñando a ser un mejor padre cada día.

Para mis tres mujeres, va dedicado todos mis esfuerzos y en especial éste proyecto.

# **Agradecimiento**

El agradecimiento a la vida que me permitió culminar exitosamente esta maestría, a las personas que me colaboraron en la empresa, a los compañeros de la maestría, a mis profesores, a mi director de tesis, pero especialmente, a mi compañera de clases, mi esposa Angélica.

# Índice General

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento .....	IV
Índice de Tablas.....	VI
Índice de Figuras .....	VII
Resumen .....	VIII
Abstract.....	IX
Introducción.....	10
Problema .....	2
Justificación .....	2
Materiales y métodos.....	3
Resultados y Discusión.....	6
Conclusiones.....	12
Recomendaciones .....	15
Bibliografía.....	15

## Índice de Tablas

Tabla 1. Estadística Descriptiva Y Análisis De Varianza De Factores Entre El Cuestionario De Evaluación De Riesgo Psicosocial Suseso-Istas 21 Y La Variable De Sección.....	9
Tabla 2. Estadística Descriptiva Y Anova Para Medidas De La Escala De Satisfacción Laboral En La Variable Tiempo De Servicio.....	10

## Índice de Figuras

Figura 1. Distribución De Muestra Por Sexo. ....	7
Figura 2. Distribución De Muestra Por Edad. ....	7
Figura 3. Distribución De Muestra Por Puesto De Trabajo.....	7
Figura 4. Organización De Las Exposiciones En Función De La Prevalencia. Informe Preliminar Para La Evaluación De Riesgos Psicosociales Copsoq Ista 21. ....	8

# **Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral en una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Cuenca - Ecuador 2020.**

*Hernán Darío Jurado Santana. MSC en Salud y Seguridad Ocupacional*

herdajusan@es.uazuay.edu.ec

## **Resumen**

Los riesgos psicosociales en el trabajo han despertado interés a lo largo de los años, principalmente por cambios organizativos derivados de la globalización y la necesidad de identificar tanto los problemas de intervención como los de salud. El presente artículo tiene la finalidad de establecer la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los empleados de una empresa logística en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Se aplicó la metodología SUSESIO-ISTAS 21 y la encuesta para evaluar la satisfacción laboral S20/23 a una muestra de 55 trabajadores, de los cuales el 81,9% son hombres, 18,1% mujeres, siendo El 72,7% menores de 35 años. Como resultado se obtuvo que existe una asociación significativa y negativa de los riesgos psicosociales con respecto a la satisfacción laboral, demostrando que a medida que crece el riesgo psicosocial, disminuye la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Riesgos, Psicosociales, satisfacción, laboral, logística.

## Abstract

Psychosocial risks at work have aroused interest over the years, mainly due to organizational changes resulting from globalization and the need to identify both intervention and health problems. The purpose of this article is to establish the relationship between psychosocial risks and job satisfaction in employees of a logistics company in the city of Cuenca, Ecuador. The SUSESO-ISTAS 21 methodology and the survey to evaluate job satisfaction S20/23 were applied to a sample of 55 workers, 81.9% of whom were men, 18.1% women, 72.7% of whom were under 35 years of age. As a result, it was found that there is a significant and negative association between psychosocial risks and job satisfaction, showing that as the psychosocial risk increases, job satisfaction decreases.

**Key words:** risks, Psychosocial, job, satisfaction, logistics.

Translated by



Hernan Dario Jurado Santana



## Introducción

Según datos de Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017) en el continente americano más de 770 trabajadores reportan enfermedades profesionales cada día y a nivel global estas causan cerca del 86% de muertes relacionadas con el trabajo y a nivel mundial las cifras alcanzan a 2,34 millones de personas que fallecen cada año por accidentes y enfermedades laborales, de estas 2.02 millones de personas corresponden a enfermedades profesionales.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de México señalan que, en esta nación, el 75% de los mexicanos padece fatiga por los factores psicosociales que causan el estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos, siendo el SB reflejado a través del sentido de agotamiento o debilidad, el aumento en el aislamiento del trabajo, cinismo o sentimientos negativos relativos al trabajo y la baja en la efectividad profesional (IMSS, 2019).

Los factores psicosociales al inicio de la baja por enfermedad son una barrera para situaciones de inicio más temprano. Se encuentran en la sincronización del

proceso, en cuanto ocurre la discapacidad, se manifiestan en la percepción del paciente de la persistencia de los síntomas y mala respuesta al tratamiento, se asocian a la percepción del mal desarrollo de su proceso discapacidad, agravan la disfunción de la discapacidad y dificultan la reincorporación al trabajo. Si no se resuelven y vuelven al trabajo, conducirán a una disminución de la productividad, lo que puede ser un factor decisivo en el “seguimiento de la discapacidad” y el despido. Por tanto, la identificación y prevención precoces de estos factores psicosociales es fundamental para reducir el absentismo por discapacidad (Vicente & López-Guillen, 2018).

Prevenir y promover la salud de las personas en el lugar de trabajo debe ser una prioridad para todo tipo de organizaciones. En consecuencia, en el marco de las estructuras y políticas de las organizaciones, las empresas deben definir estrategias e implementar medidas específicas de mejora continua, que se enfoquen en analizar los riesgos a los que están expuestas las personas en su lugar de trabajo, y por tanto en asegurar su salud y bienestar (Leyton-Pavez, Valdés, & Huerta, 2017).

En el Instituto de Trabajo, Medio Ambiente y Salud (ISTAS), los empleados están expuestos a diversos riesgos que afectan su calidad de vida y, por tanto, pueden afectar negativamente a su trabajo. En este orden de ideas, se trata de riesgos reales que se manifiestan tanto de forma inmediata como a medio y largo plazo. En este sentido, se han realizado diversos estudios sobre cuestiones organizativas, psicosociales y de salud ocupacional (Mendoza & Moyano, 2019).

## **Problema**

En el Ecuador el Ministerio de Trabajo (2015) para prevenir los riesgos psicosociales expone a través del Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082, el reglamento sobre la eliminación de la discriminación en el lugar de trabajo; El artículo 9 establece que un programa de prevención de riesgos psicosociales debe implementarse en todas las empresas con más de 10 empleados. Sin embargo, su aplicación es escasa en las empresas e instituciones.

Los componentes psicosociales alcanzan tener una incidencia negativa no solo en la población trabajadora, sino también en la forma en que opera la empresa o institución. Los empleados afectados por estos elementos psicosociales, vulneran su productividad

y pueden, entre otras cosas, afectar aspectos como el trabajo y la imagen de la empresa (Patlán, 2019).

Tal es el caso de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Cuenca siendo aquí donde se han visto escenarios desfavorables en lo que corresponde al clima organizacional, mismo que se ve reflejado en las diferentes dimensiones tales como; contexto organizativo (aspectos motivacionales, organización formal, relaciones intrapersonales, comunicación, otros); contenido del trabajo (entorno del trabajo, carga laboral); significado del grupo (comunicación efectiva, motivación interpersonal, liderazgo); apreciación del individuo (grado de conocimiento, nivel de capacidad, escala de habilidades). Es en base a las inexactitudes del modelo de clima organizacional, que se ven reflejados en las diferentes manifestaciones entre ellas; la falta de compromiso, escasa participación, problemas de fiabilidad, sobrecarga de labores, ausencia de comunicación, desorientación, carencias de herramientas interpersonales para el desarrollo de competencias, entre otras.

## **Justificación**

En el ámbito organizacional son muchas las variables que afectan al

trabajador y que tienen a su vez gran impacto en el funcionamiento de la organización. Entre estas variables, encontramos las de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, su importancia se debe a que son el evento fundamental con los que se puede predecir la eficacia de la organización.

La relevancia de la investigación se basa en que la satisfacción laboral está ligada al desarrollo de los empleados como personas y su dignidad, ya que se relaciona con la calidad de vida en general y, en última instancia, con el hecho de que un empleado satisfecho exhibe mayores comportamientos a favor de la organización que si estuviera menos satisfecho, en este orden de ideas Llerena (2019), afirma que la satisfacción de los empleados tiene un efecto positivo en su trabajo, así como en la productividad general de la empresa.

Por su parte Patlán (2019), asevera que la caracterización, valoración y vigilancia de los elementos de riesgo con origen psicosocial, así como las actividades preventivas adecuadas llevan a una gestión eficaz de los empleados de la organización con el fin de adaptarse mejor a la tarea de forma relevante, contribuyendo al desarrollo de la organización para lograr un mejor ejercicio, menos ausencia y más agrado.

## **Materiales y métodos**

El presente estudio del tipo descriptivo correlacional tiene un enfoque cuantitativo, y como técnica de recolección de datos es aplicada; la encuesta, a través del cual se evaluaron conjuntamente el perfil de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral en una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Cuenca.

La población objeto de estudio consta del total de trabajadores de la empresa de servicios logísticos, los cuales esta conformados por 55 trabajadores distribuidos en áreas administrativas (Gerencia, Administrativos y contaduría) y operativas (Empacado y Distribución).

Se incluyen trabajadores de ambos sexos mayores de edad y que presten sus servicios dentro de la empresa por un periodo de al menos 3 meses. Se excluyen del presente estudio los trabajadores que no mantengan una relacionan contractual con la empresa.

Las fuentes de información primaria para la presente investigación, se basan en todos los usuarios y pares a los que se les aplicaron los cuestionarios de preguntas. En este caso, los datos provienen directamente de la población.

Estas fuentes contienen información original que se publicó por primera vez y no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de la investigación o de una actividad extremadamente creativa.

Como fuente de información secundaria, se encuentran la revisión documental, bibliográfica, a través de bases de datos académicas de la web, e instituciones públicas y privadas.

Entre los instrumentos aplicados se encuentran; el cuestionario COPSOQ ISTAS 21 el cual permite la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial, está estructurado por cinco dimensiones que son: requerimientos psicológicos, progreso de influencia y capacidades, soporte social en la organización, atributo de liderazgo, recompensa, doble presencia.

Es la versión media que se utilizará por el universo de personas a estudiar, el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 estuvo edificado desde las cuestiones que exponían la magnitud mayor de la dispersión de datos en las cinco dimensiones evaluadas por la versión extensa del instrumento. Se maneja como tamizaje, que logra determinar un enfoque ordinario de los paralelismos de riesgos psicosociales laborales y facilitan su seguimiento en el tiempo. La

versión breve consta de dos secciones una general destinada a la caracterización sociodemográfica y una específica cuyos ítems dan cuenta de los cinco factores de riesgo. El formato de respuesta empleado es una escala Likert de 5 puntos en función de la frecuencia (en sentido favorable desde 0 = nunca, a 4 = siempre y en sentido inverso desde 0 = siempre, a 4 = nunca) (Cerdeira, 2018).

El sondeo de satisfacción laboral S 20/23, se utiliza para evaluar el nivel de satisfacción laboral en la muestra. La herramienta fue desarrollada por JL Meliá y JM Peiró (1998), está constituido por 23 ítems tipo Likert de uno a cinco y contiene cinco componentes cuantificables que aglomeran la valoración de la satisfacción con respecto a la inspección, medio físico de trabajo, logro alcanzado, agrado laboral interno y participación.

Se utilizó el programa informático SPSS V.26, para analizar los datos de este estudio, y para el análisis descriptivo se utilizó la prueba t y el factor Anova. Para evaluar la correlación entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la satisfacción laboral, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables factores de riesgo psicosocial para cada parámetro y sus escalas con los valores globales de la

variable satisfacción laboral y cada uno de sus parámetros.

En cuanto al proceso de evaluación, antes de la aplicación de las herramientas de investigación, se envió una carta de solicitud de investigación al director de la organización, solicitando un permiso firmado con un líder de los trabajadores, mostrando las particularidades del estudio en cuestión y certificando la total privacidad en el procesamiento de la información. Posteriormente se utilizó la declaración de beneplácito, el interrogatorio Sociodemográfico y de trabajo, se realizó el sondeo de riesgos psicosociales SUSESISTAS-21 y la herramienta de recolección de información de la satisfacción laboral S20 / 23.

El estudio se llevará a cabo con el consentimiento escrito por parte del Gerente General de la empresa, el cual aceptó las condiciones y características del estudio y la confidencialidad de los datos obtenidos posterior al tratamiento de los mismos. Los participantes son informados sobre el objetivo del estudio, el propósito de la toma de datos y la metodología que se utilizará para obtener adecuadamente la información a través de los cuestionarios del COPSOQ ISTAS 21 y Satisfacción Laboral. Por lo

tanto, Se tienen en cuenta los siguientes estándares éticos y legales:

Dentro del sistema médico global, esta investigación requiere la sustentación ética legal de la declaración de Helsinki, la cual menciona que la Asociación Médica Mundial (AMM) aprobó la Declaración de Helsinki, como un marco legal dirigido a las investigaciones que incluyen la evaluación de seres humanos e información identificable. Si bien la declaración está destinada principalmente a los médicos, la AMM anima a otros participantes en la investigación médica humana a adoptar estos principios (Asociación Médica Mundial, 2017).

El presente estudio hace una conexión con el numeral 14 de la declaración de Helsinki, el cual indica que, para el diseño y método de realización de la investigación en humanos, este debe estar claramente descrito como un requisito en el protocolo de investigación con referencia a la posición de las consideraciones éticas de formación y correcta redacción de la solicitud. Con ello tener en cuenta la información financiera anterior y cuestionar, entre otras cosas, los arreglos institucionales para indemnizar a los participantes que hayan sufrido algún

perjuicio como consecuencia de su participación.

Por otro lado, el numeral 15 indica que es necesaria una evaluación por parte de expertos y un comité de ética para determinar los criterios para realizar una investigación, tomando en cuenta los estándares y regulaciones de los diferentes países, sin perjuicio de las personas involucradas en la investigación.

Cualquiera que implemente un concepto o metodología debe proporcionar información relevante y, si se corrige, regresar al comité de ética para su aprobación.

El numeral 23 también se refiere al presente estudio, que sostiene; deben tomarse medidas para proteger la privacidad de los participantes y la confidencialidad de su información personal a fin de reducir las quejas sistémicas.

Finalmente, el numeral 24 establece que las personas aprenden una y otra vez con información integral sobre objetivos, métodos, fuentes de financiamiento, posibles conflictos de interés, la afiliación institucional del investigador, beneficios estimados, riesgos previstos e inconvenientes derivados del experimento, entre otros.

En el Ecuador no hay una normativa específica que regule los riesgos psicosociales del trabajo. La única referencia a esto se encuentra en el Código de Trabajo establecido por el Congreso Nacional del Ecuador (2012) y establece que: “Los empleadores están obligados a garantizar a sus empleados condiciones de trabajo que no supongan un peligro para su salud o su vida”.

De igual forma, el artículo 412 del mismo órgano regulador contiene determinadas disposiciones sobre prevención de riesgos para la salud ocupacional, como las prácticas de higiene en el lugar de trabajo, que se limitan a los riesgos laborales físicos. Finalmente, el artículo 32 establece que:

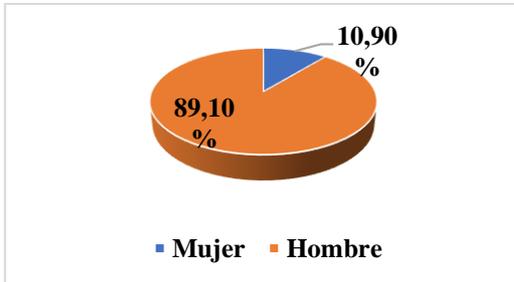
El empleador es responsable de los riesgos asociados con el trabajo. Si el trabajador resulta lesionado como consecuencia de ello, deberá pagar una indemnización de acuerdo con las disposiciones de este Código, salvo autorización del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **Resultados y Discusión**

El presente estudio consta de una muestra de 55 trabajadores distribuidos en áreas administrativas y operativas, de una empresa de logística ubicada en la ciudad de Cuenca, en la provincia de

Azuay, un 89,1% corresponde a hombres y el 10,9% corresponde a mujeres.

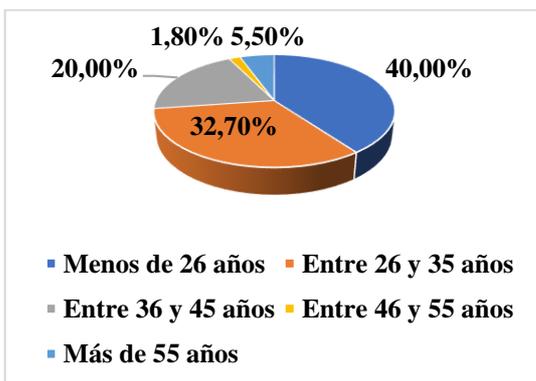
Figura 1. *Distribución de muestra por Sexo.*



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los trabajadores se encuentra en un rango de edad menor a 26 años (40,0%), continuado por 26 y 35 años (32,7%), posteriormente 36 y 45 años (20%), mayores de 55 años (5,5%) y finalmente el menor porcentaje se encuentra entre 46 y 55 años con un 1,8% de la muestra analizada.

Figura 2. *Distribución de muestra por Edad.*



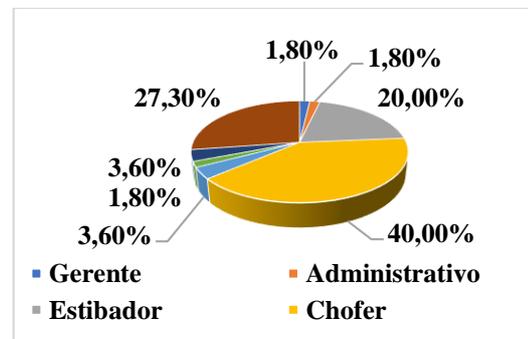
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las áreas en las que las personas realizan su jornada laboral, el porcentaje mayor corresponde al área de distribución con (72,7%), seguido por

Empacado (21,8%), luego Gerencia (1,8%), Administración (1,8%) y finalmente Contaduría con (1,8%).

De acuerdo al puesto de trabajo, la mayoría están compuesto por choferes y ayudantes de choferes con 40 y 27,3% respectivamente. Seguido de los estibadores con 20%, jefe operativo y supervisor con 3,60% cada uno.

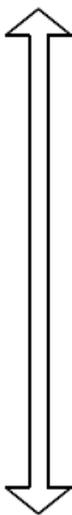
Figura 3. *Distribución de muestra por Puesto de trabajo.*



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la figura 4, las dimensiones más desfavorables son: Estima con 100%, Claridad de rol con 99,1%, sentimiento de grupo 99,1%, posibilidad de desarrollo, 49,5%, apoyo social de los superiores 49,5% para las dimensiones de riesgo intermedio se encuentra; posibilidades de desarrollo con 49,5%, sentido del trabajo 50,5%, previsibilidad 49,5%, posibilidad de relación social 50,5%, inseguridad sobre el futuro 50,5%. Entre las más favorables se encuentra: exigencias psicológicas emocionales y compromiso.

Figura 4. Organización de las exposiciones en función de la prevalencia. informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales COPSOQ ISTAS 21.

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p>  <p>MENOS PROBLEMÁTICAS</p>	Estima	100	0	0
	Claridad de rol	99,1	0,9	0
	Sentimiento de grupo	99,1	0	0,9
	Conflicto de rol	50,5	0	49,5
	Posibilidades de desarrollo	49,5	49,5	0,9
	Influencia	49,5	0	50,5
	Control de los tiempos a disposición	49,5	0	50,5
	Sentido del trabajo	49,5	50,5	0
	Compromiso	49,5	0	50,5
	Previsibilidad	49,5	49,5	0,9
	Posibilidad de relación social	49,5	50,5	0
	Apoyo social de los compañeros	49,5	49,5	0,9
	Apoyo social de los superiores	49,5	49,5	0,9
	Calidad del liderazgo	49,5	49,5	0,9
	Doble presencia	11	0	89
	Exigencias psicológicas cuantitativas	0,9	49,5	49,5
	Esconder emociones	0,9	49,5	49,5
	Exigencias psicológicas emocionales	0,9	0	99,1
	Exigencias psicológicas cognitivas	0,9	49,5	49,5
O FAVORABLES	Inseguridad sobre el futuro	0	50,5	49,5

Fuente: Elaboración propia.

A través del programa informático SPSS V26, se aplicó la prueba T de student y análisis de la varianza ANOVA. Al calcular la relación entre las variables de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, se calcula el factor de similitud de Pearson.

Dentro de los grupos, existen diferencias estadísticamente significativas en el tamaño del trabajo activo y las oportunidades de desarrollo ( $F = 8,053$ ,  $p < 0,05$ ) para los cargos. Siendo la media para gerente 32,60, jefe Administrativo 29,65, contadores, 32,23,

supervisor de empackado 29,65, jefe de distribución 33,25, son moderadamente susceptibles a este factor, y aquellos que trabajan como estibadores cuya media resulta en 47,99, choferes 42,85, ayudantes de choferes 41,53, se encuentran en una alta condición de exposición.

En la Tabla 4, se muestra que existen requerimientos psicológicos para la variable de sección en relación al factor de riesgo psicosocial el p-valor es menor a 0,05; por lo que se puede afirmar con 95% de confianza que los trabajadores

de las secciones; Distribución cuya media es de 51,11, empaçado 45,23, los cuales están en rango medio de exposición al factor, mientras que la gerencia con una media de

25,16, administración y contaduría, están en la zona de bajo impacto de este factor, es decir, en la posición más favorable para la salud en este parámetro.

Tabla 1. Estadística descriptiva y análisis de varianza de factores entre el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial SUSESO-ISTAS 21 y la variable de sección.

	Sección	N	Media	Desviación típica	gl	F	Sig.
<i>Exigencias Psicológicas</i>	Distribución	40	51,11	.	4	2,155	0,050
	Empacado	12	45,23	10,3758			
	Gerencia	1	25,16	13,4033			
	Administración	1	21,23	5,0498			
	Contaduría	1	22,67	12,6662			
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>33,08</b>	<b>10,3738</b>			
<i>Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo</i>	Distribución	40	50,02	.	4	3,142	0,002
	Empacado	12	42,1	16,0042			
	Gerencia	1	25,30	11,2233			
	Administración	1	12,08	11,0498			
	Contaduría	1	11,00	10,2534			
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>28,1</b>	<b>12,1327</b>			
<i>Compensaciones</i>	Distribución	40	42,52	.	4	2,161	0,015
	Empacado	12	38,00	17,2535			
	Gerencia	1	20,13	20,0356			
	Administración	1	12,02	6,5236			
	Contaduría	1	11,03	20,0925			
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>24,74</b>	<b>15,9763</b>			

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la variable sección con el trabajo activo y posibilidades de desarrollo el p-valor resulto menor a 0,05, por tanto, con un 95% de confianza se puede establecer que existen diferencias estadísticamente significativas entre los valores medios de los grupos en los que se encuentran los trabajadores de la sección distribución y empaque, y los trabajadores de Gerencia,

administración y contaduría, los cuales se encuentran en la zona de bajo impacto de este factor, es decir, están en la posición más favorable para la salud en este parámetro.

En relación a la variable compensación el p-valor resulto menor a 0,05, lo que significa que se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los valores medios de

los grupos, por lo que los trabajadores de la sección; distribución y empaque, se ven afectados por los factores de riesgo psicosocial en el rango medio, mientras que los trabajadores de gerencia, administración, y contaduría, están en la zona de bajo impacto de este componente, es decir están en la posición más favorable para la salud en este parámetro. En términos de trabajo y satisfacción laboral, se encontraron diferencias significativas siendo el p-valor menor a 0,05, en todas las dimensiones de la escala, índice de satisfacción laboral general, satisfacción laboral interna, satisfacción con el servicio, satisfacción con el entorno físico, satisfacción con la observación y satisfacción con la participación destacada.

El índice de complacencia o satisfacción general posee las calificaciones más altas de la muestra y se cataloga en el nivel de "indiferente". Esto se aplica a los empleados que ocupan puestos Gerencia, Jefatura, supervisión, administrativos, en contraposición con los choferes, ayudantes de choferes y estibadores que alcanzan los valores más bajos en la valoración de la satisfacción laboral al nivel de leve insatisfacción. Como puede verse en la Tabla 5, existen diferencias estadísticamente significativas entre la duración variable del servicio y las medidas internas de satisfacción laboral cuyos valores de p son menores a 0,05.

Tabla 2. Estadística descriptiva y ANOVA para medidas de la escala de satisfacción laboral en la variable tiempo de servicio.

	Sección	N	Media	Desviación típica	gl	F	Sig.
<i>Satisfacción intrínseca del trabajo.</i>	0 a 6 meses	1	51,11	.	3	3,125	0,020
	6 meses a 2 años	20	45,23	10,3758			
	2 años hasta 5 años	33	25,16	13,4033			
	5 años hasta 10 años	1	21,23	5,0498			
	<b>Total</b>						
<i>Satisfacción con las prestaciones</i>	0 a 6 meses	1	50,02	.	3	2,142	0,040
	6 meses a 2 años	20	42,1	16,0042			
	2 años a 5 años	33	25,30	11,2233			
	5 años a 10 años	1	12,08	11,0498			
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>28,1</b>	<b>12,1327</b>			

Fuente: Elaboración propia.

En el elemento sección, se encontraron diferencias significativas en las medidas de satisfacción con el entorno físico cuyo p-valor es menor a 0,05 al igual que la satisfacción con la participación, adicionalmente en cuanto al índice de satisfacción general resultaron con menor satisfacción laboral los empleados de; empaque y distribución, los cuales se califican como "muy insatisfechos", mientras que en contaduría y administración obtuvieron puntuaciones más altas, donde el nivel se evaluó como "algo satisfecho", no obstante la gerencia resultó con muy satisfecho.

En términos de satisfacción con el entorno físico, el personal de empaque y distribución obtuvo la puntuación más baja, cayendo a "bastante insatisfecho", mientras que el personal administrativo y contaduría recibieron puntuaciones más altas, siendo satisfechos, en cuanto a gerencia resultó suficientemente satisfecho, en un nivel superior.

En la medida de satisfacción con la participación, los empleados con las puntuaciones más bajas fueron aquellos en la sección de empaque y distribución que están en el nivel de "algo insatisfecho" mientras que los empleados del área administrativa,

contaduría y gerencia, quedaron satisfechos en un nivel suficiente, con las puntuaciones más altas.

En cuanto al análisis de los resultados de la similitud de la satisfacción laboral evaluada con la medición de trabajo activo y oportunidades de desarrollo, se encontraron correlaciones negativas significativas entre 5 escalas: satisfacción laboral interna con un p-valor menor a 0,05 y un coeficiente de Pearson negativo de -0,423, de igual forma el p-valor es menor a 0,05 en satisfacción con los servicios cuyo coeficiente Pearson resultó negativo con -0,435, satisfacción con el entorno físico  $r = -0.412$ , y p-valor menor a 0,05, satisfacción con el gerente  $r = -0.299$  y p-valor menor a 0,05, y satisfacción con participación (coeficiente Pearson = -0.524, p-valor menor a 0.05), incluyendo el índice de satisfacción general (coeficiente de Pearson = -0.559, p-valor menor a 0.05).

Cuanto mayor sea la magnitud de las variables que representan el riesgo psicosocial percibido en el trabajo y menores sean las oportunidades de desarrollo, los trabajadores manifestaran un índice alto de insatisfacción laboral. En los resultados

de correlación de Pearson entre el apoyo social de la empresa, calidad del liderazgo y la satisfacción laboral resultan en un coeficiente de Pearson negativo -0,662, además de existir significancia estadística entre estos elementos al ser el p-valor menor a 0,05, por tanto, existe un nivel de agrupación medio.

Con relación al elemento compensaciones y satisfacción en el trabajo, resulta un coeficiente de Pearson negativo; -0,299, entre la retribución variable y el índice general de satisfacción laboral, siendo p-valor menor a 0,05, presentando un grado de asociación bajo, adicionalmente existe un pequeño grado de asociación lineal, negativa y significativa entre las variables de doble presencia y satisfacción laboral, con un coeficiente de Pearson de -0,295, y un p-valor menor a 0,05.

## **Conclusiones**

Los resultados se describieron en 5 dimensiones del instrumento, en las que los requerimientos psicológicos, el apoyo social en la empresa y la calidad del liderazgo, la recompensa y la doble presencia se encuentran en el rango medio de exposición a factores de riesgo, mientras que la medición de

trabajo activo y oportunidades de desarrollo están en la zona de alto impacto, es decir, los trabajadores de esta sección, están expuestos a la situación más peligrosa.

Adicionalmente se obtuvo una correlación significativa entre el tamaño de los requerimientos psicológicos relacionados con el apartado en el que el personal de Empacado y distribución, perciben el impacto promedio del factor, dado que deben ocultar las emociones. Evaluando este nivel de dificultad, y la variabilidad y / o el tiempo necesario para completar las tareas, resulta que no es la mejor, como tampoco lo es la formación necesaria para realizar las actividades. En gerencia, administración y contaduría, es los elementos son adecuados. Lo encontrado es consistente con el modelo original, en el que el estado de mayor riesgo se asocia a altas exigencias psicológicas y bajo nivel de control sobre las tareas, como en caso de los trabajadores de menor rango.

Por otro lado, el tamaño del trabajo activo y las oportunidades de desarrollo dieron como resultado anomalías relevantes en términos estadísticos, para diferentes puestos y secciones. Por lo tanto, los empleados en puestos de

estibadores, choferes y ayudantes de choferes sienten que no tienen influencia en su trabajo o en las relaciones con sus colegas. Consideran que su trabajo no es una fuente de oportunidades para el desarrollo de sus habilidades y conocimientos, que no afecta los períodos de descanso, como las vacaciones o la detención temporal; no tienen sentido del trabajo, es decir, no pueden asociarlo a valores u objetivos distintos a los puramente instrumentales, y no se sienten parte de la empresa.

Con respecto a la variable de sección, el personal empacado y distribución comparten puntaje en áreas con alta exposición a factores de riesgo para el trabajo activo y oportunidades de desarrollo, mientras que administrativo, gerencia y contabilidad son las que tienen las condiciones más favorables para la exposición a este factor. Lo anterior es consistente con el hecho de que los trabajadores de menor rango tienen menos control que los no trabajadores de mayor rango; Esto se refleja en la muestra, ya que se encontró que la mayoría de los trabajadores de Empacado y Distribución, cuyo trabajo es mayoritariamente manual, ven mayores riesgos en esta área que las

personas de administrativos, contabilidad y Gerencia.

En cuanto a la dimensión compensaciones, solo se pudieron encontrar diferencias significativas a nivel seccional, es decir, en los estibadores, choferes y ayudantes que no se sienten reconocidos por sus superiores, en los esfuerzos realizados para hacer el trabajo, en la incertidumbre asociada al contrato de trabajo (posibles despidos) y la incertidumbre sobre las características del trabajo en sí (por ejemplo, cambios en el trabajo, entre otros).

Esta situación se explica por el modelo de recompensa por esfuerzo, que postula que el estrés en el trabajo surge de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa lograda, lo que resulta en un desequilibrio entre más esfuerzo, salario mal pagado y control sobre la propia situación profesional, por ejemplo, este puede ser el caso de los trabajadores estibadores, choferes y ayudantes. En términos de satisfacción laboral de los empleados, se encontraron diferencias significativas en el nivel de trabajo variable en todas las dimensiones, incluido el índice de satisfacción general, que enumera los trabajos con la mayor satisfacción laboral; gerente,

jefe administrativo, contadores, jefe de distribución y supervisor de empaçado, a diferencia de los estibadores, choferes y ayudantes de choferes quienes se encontraron niveles bajos. Lo anterior es consistente con el hecho de que los trabajadores en posiciones de estatus superior están más satisfechos que los trabajadores en posiciones inferiores debido a una mayor autonomía laboral y liderazgo.

En cuanto a la variable de sección, se han encontrado diferencias en las variables satisfacción con el entorno físico y satisfacción con la participación, donde los trabajadores estibadores, choferes y ayudantes tienen la menor satisfacción, que puede ser por una percepción de los trabajadores con el entorno físico, el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, la temperatura, la ventilación y la iluminación. Lo anterior confirma que esto corresponde a situaciones que afectan la satisfacción, son incómodas y/o situaciones que pueden volverse peligrosas sin las herramientas y recursos adecuados. En la otra dimensión (satisfacción con la participación), los empaçadores y distribuidores se encuentran insatisfechos con la participación en la toma de decisiones de la organización o

de las tareas que realizan. Mientras que el personal de los departamentos administrativo, gerencial y contable expresa su satisfacción con los puntos mencionados anteriormente. Esto es consistente con la afirmación de que la satisfacción con la participación está determinada por la capacidad de abordar aspectos del trabajo, la participación en la toma de decisiones relacionadas con el área de trabajo, grupo de trabajo y empresa ante una situación que los departamentos de empaçado y distribución pueden no enfrentar debido a la naturaleza de su trabajo.

Al relacionar los dos principales actores del presente estudio como son; factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, se obtuvo que existe una correlación de Pearson negativa y estadísticamente significativa entre ambas., siendo esto consistente con anteriores publicaciones que muestran la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción del trabajo, en su mayoría dentro de contextos organizacionales donde existen condiciones psicosociales adversas, como; la seguridad y el ambiente físico de trabajo representan riesgos para la salud de los

trabajadores, por ejemplo, los estibadores, choferes y sus ayudantes los cuales prestan sus servicios a la empresa Servicios logísticos de Cuenca.

Una limitación del estudio es la distribución por género, que es casi en

## Recomendaciones

En el ámbito investigativo se realizan las siguientes recomendaciones.

- Analizar los subparámetros del instrumento dirigido a evaluar los factores de riesgos psicosociales, y relacionar con la salud mental, la historia clínica ocupacional, los accidentes y enfermedades ocupacionales y con indicadores de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Para futuras investigaciones, utilizar una metodología combinada que agregue conocimientos de calidad y articular ambos puntos de vista para un análisis de rigor.
- Sería muy importante comparar los resultados con los de otras empresas del sector logístico examinando las similitudes y diferencias entre las empresas automatizadas y las que aún tienen deficiencia en cuanto a avance

su totalidad masculina, lo cual es común en este sector comercial el cual demanda actividad física. Debido a la longitud del instrumento SUSESO-ISTAS 21 y al gran número de subdimensiones (20), se decidió que solo se analizarían 5 mediciones en el presente estudio.

tecnológico.

En el contexto laboral, la empresa Servicios logísticos de Cuenca debe tomar en consideración las siguientes recomendaciones: Designar un espacio en las actividades diarias para realizar las pausas activas.

- Designar encargados en todas las áreas que lideren las pausas activas, ya que se recomienda realizarlas diariamente para que den resultado.
- Escoger un plan de ejercicios de relajación, estiramiento y respiración.
- Permitir que los trabajadores se tomen unos minutos para salir a tomar aire, comer un snack, conversar con sus compañeros.

## Bibliografía

Asociación Médica Mundial. (21 de Marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en*

- seres humanos . Obtenido de <https://www.wma.net>:  
<https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Cerda, G. (2018). *Revisión de las Propiedades de Psicométricas de la Escala de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUCESO/ ISTAS 21 en el Contexto Chileno*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300121](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300121)
- Cohen, J., Leung, Y., Fahey, M., Hoyt, L., Sinha, R., Cailler, L., . . . Patten, S. (2012). The happy docs study: a Canadian Association of Internes and Residents well-being survey examining resident physician health and satisfaction within and outside of residency training in Canada. *BMC Res Notes*, 105-111.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2012). *Codigo de trabajo*. Quito, Quito: Congreso Nacional.
- Departamento de Asistencia Técnica Andalucía. (2015). *Guia de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. Obtenido de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_riegospicosocialesand/publicacion.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riegospicosocialesand/publicacion.pdf)
- IMSS. (2019). *El síndrome del burnout es incluido en la lista de enfermedades de la OMS*. México: Instituto Mexicano del Seguro Social.
- ISTAS. (2007). *La prevención de riesgos en los lugares de trabajo* . Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud .
- Kaschka, W., Korczak, D., & Broich, K. (2011). Modiagnose Burn-out. . *Deutsches Ärzteblatt*, 781-787.
- Leyton-Pavez, C., Valdés, S., & Huerta, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. .

- Revista de Salud Pública*, 10-16.
- Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 75-103.
- Loriz , J. (2016). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral*. España: Gobierno de Aragon.
- Meliá, J., & Peiró , J. (1998). *Safety psychology* . Universidad de Valencia . Obtenido de [https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest\\_Satisf/S04\\_82.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S04_82.PDF)
- Mendoza, R., & Moyano, E. (2019). Hacia la validación del SUSESO ISTAS 21. *Terapia Psicológica*, 15-23.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral, riesgos laborales, psicosociales y bienestar labora*. (E. Pirámide, Ed.) Madrid.
- OPS, & OMS. (2017). *Salud en las Américas*. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C.
- Pastorino, M. (2014). *Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout* . Universidad de Chile . Obtenido de [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/523/Tesis\\_Ma.%20Sol%20Pastorino.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/523/Tesis_Ma.%20Sol%20Pastorino.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Patlán, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Revista RECAI*, 20-47.
- Pujol, L., & Lazzaro, M. (2018). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en académicos argentinos: explorando el papel moderador

- del compromiso laboral. *Rev. psicol. trab. Organo.*
- Sureda, E., Mancho, J., & Sesé, A. (2019). actores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud: un modelo SEM. *Anal. Psicol.*
- Vicente, J., & López-Guillen, A. (2018). Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 50-74.