



**Facultad de Psicología**

**Carrera de Psicología Organizacional**

**Nivel de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en una  
Empresa de Producción de la ciudad de Cuenca.**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Licenciada en Psicología Organizacional

Autora:

**María Gabriela Yumi Hurtado**

Directora:

**Mgt. Norma Alexandra Reyes Fernandez de Cordova**

**Cuenca -Ecuador**

**Año 2025**

## Dedicatoria

A mis padres, Betsy y Fernando por su amor, guía, ejemplo y apoyo constante; y, por enseñarme a confiar en mis decisiones y en mí misma. A mi hermana gemela Paola, quien siempre camina a mi lado, compartiendo cada logro y cada desafío, por ser mi compañera inseparable y mi fuerza en los momentos difíciles, por ser mi impulso, mi compañera y mi refugio en cada desafío. A mis hermanos Fernando y Martín, por estar presentes en este camino, brindándome confianza, ánimo y alegría en cada etapa. A mis abuelos paternos: Víctor y Alicia (†), y maternos: Betty y Gerardo, por sus enseñanzas, el cariño con el que han guiado mi vida en cada paso y por su apoyo constante en mi formación. A Shirley por ser parte de mi familia, su cariño fraterno y su presencia en mi vida. A la maravillosa docente, Dra. Mónica Rodas, quien ha sido no solo una guía académica sino también un referente profesional y personal, pero sobre todo mi amiga, destacando siempre por su calidad humana, paciencia y sabiduría, quien me reta a dar lo mejor de mí.

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad del Azuay, mi alma mater y a su cuerpo docente de la carrera de psicología. A mi tutora, Magíster Norma Reyes Fernández de Córdova, y a mi docente del Taller de Graduación, Juan Gutiérrez, por su dedicación, orientación constante y por compartir generosamente sus conocimientos y experiencia, que hicieron posible la realización de este trabajo. Quiero agradecer también a Verónica Sarmiento, quien ha contribuido de manera fundamental a mi crecimiento y desarrollo personal. Finalmente, agradezco a mis mascotas, quienes me acompañaron en esta etapa con apoyo, comprensión y momentos de alegría que hicieron más llevadero este camino.

## Resumen

La presente investigación correspondió a un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y relacional, cuyo propósito fue analizar la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una empresa privada de producción mobiliaria en Cuenca, Ecuador. Se empleó un muestreo no probabilístico por intencionalidad, dirigido a trabajadores del área administrativo-financiera. La muestra estuvo conformada por 31 participantes, mayoritariamente mujeres (77.4 %). Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario ISTAS 21: Instrumento para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (COPSOQ) y el Test de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados evidenciaron niveles bajos de riesgo psicosocial en la mayoría de dimensiones evaluadas, destacando el apoyo social, la calidad del liderazgo y el equilibrio entre vida laboral y personal. En cuanto a la satisfacción laboral, el 80.6 % de los trabajadores se ubicó en la categoría “algo satisfecho”. El análisis relacional mediante pruebas  $\chi^2$  indicó que no existieron asociaciones estadísticamente significativas entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ). En conjunto, los hallazgos reflejan un entorno organizacional favorable, con condiciones laborales adecuadas, liderazgo positivo y una percepción general estable de bienestar laboral.

***Palabras clave:*** desempeño organizacional, empresa mobiliaria, riesgos psicosociales, satisfacción laboral, bienestar ocupacional.

### **Abstract**

The present research corresponded to a quantitative, non-experimental, cross-sectional, and relational study, whose purpose was to analyze the relationship between psychosocial risks and job satisfaction in a private furniture-manufacturing company in Cuenca, Ecuador. A non-probabilistic intentional sampling method was used, directed at workers from the administrative-financial area. The sample consisted of 31 participants, mostly women (77.4%). For data collection, the ISTAS 21 questionnaire: Instrument for the Assessment of Psychosocial Risk Factors (COPSOQ) and the S20/23 Job Satisfaction Test were applied. The results showed low levels of psychosocial risk in most evaluated dimensions, especially social support, leadership quality, and work-life balance. Regarding job satisfaction, 80.6% of the workers fell into the “somewhat satisfied” category. The relational analysis using  $\chi^2$  tests indicated that there were no statistically significant associations between psychosocial risks and job satisfaction ( $p > 0.05$ ). Overall, the findings reflect a favorable organizational environment, with adequate working conditions, positive leadership, and a generally stable perception of workplace well-being.

**Keywords:** organizational performance, furniture-manufacturing company, psychosocial risks, job satisfaction, occupational well-being.

## Tabla de Contenido

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Dedicatoria .....</b>   | <b>II</b>   |
| <b>Agradecimiento .....</b>  | <b>III</b>  |
| <b>Resumen .....</b>   | <b>IV</b>   |
| <b>Abstract .....</b>  | <b>V</b>    |
| <b>Índice de Tablas .....</b>  | <b>VIII</b> |
| <b>Introducción .....</b>  | <b>1</b>    |
| <b>Capítulo 1. Marco Teórico .....</b>   | <b>2</b>    |
| <b>Conceptualización de los Riesgos Psicosociales .....</b>  | <b>3</b>    |
| <i>Factores de Riesgo Psicosocial en el Entorno Laboral.....</i>   | <i>4</i>    |
| <i>Efectos de los Riesgos Psicosociales en la Salud del Trabajador .....</i>   | <i>5</i>    |
| <i>Beneficios de Manejar Correctamente los Riesgos Psicosociales en las Empresas .....</i>                                 | <i>6</i>    |
| <b>Satisfacción Laboral: Definición e Implicaciones .....</b>  | <b>7</b>    |
| <i>Beneficios de Gestionar Adecuadamente la Satisfacción Laboral en las Empresas .....</i>                                 | <i>9</i>    |
| <b>Modelos Teóricos Relevantes.....</b>  | <b>10</b>   |
| <b>Instrumentos de Evaluación ISTAS21 y Test de Satisfacción Laboral S20/23 .....</b>                                      | <b>13</b>   |
| <i>Test de Satisfacción Laboral S20/23.....</i>  | <i>15</i>   |
| <b>Relación Entre Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral .....</b>   | <b>16</b>   |
| <b>Estudios Realizados .....</b>   | <b>17</b>   |
| <b>Capítulo 2. Metodología .....</b>   | <b>23</b>   |
| <b>Diseño de la Investigación.....</b>   | <b>23</b>   |
| <b>Definición de la Población a Estudiar.....</b>  | <b>23</b>   |
| <i>Establecimiento donde se Realizó la Investigación .....</i>   | <i>24</i>   |
| <b>Criterios de Inclusión .....</b>  | <b>24</b>   |
| <b>Criterios de Exclusión .....</b>  | <b>24</b>   |
| <b>Variables del Estudio .....</b>   | <b>24</b>   |
| <b>Instrumentos utilizados: .....</b>  | <b>25</b>   |
| <b>Cuestionario ISTAS 21 .....</b>   | <b>25</b>   |
| <b>Test de Satisfacción Laboral S20/23 .....</b>   | <b>26</b>   |
| <b>Procedimientos .....</b>  | <b>27</b>   |
| <i>Fase 1: Gestión de Autorización Institucional y Coordinación Operativa con la Empresa .....</i>                         | <i>27</i>   |
| <i>Fase 2: Convocatoria e Invitación a los Participantes .....</i>   | <i>27</i>   |
| <i>Fase 3: Exposición de los Temas a Tratar, Firma del Consentimiento Informado y Aplicación de los Instrumentos .....</i> | <i>27</i>   |
| <i>Fase 4: Ingreso y Resguardo de Datos .....</i>  | <i>28</i>   |
| <i>Fase 5: Análisis Estadístico, Entrega de Resultados a la Empresa y Acciones de Contacto con los Participantes .....</i> | <i>28</i>   |

|  |    |
|--|----|
| <i>Fase 6: Tipo y Cantidad de Muestra Recolectada</i> .....                              | 29 |
| <i>Fase 7: Propósito de la Muestra y Entrega de Resultados a los Colaboradores</i> ..... | 29 |
| <i>Fase 8: Plan de Análisis de Datos</i> .....   | 30 |
| <b>Capítulo 3. Análisis de Resultados</b> .....  | 31 |
| <b>Capítulo 4. Discusión</b> .....   | 41 |
| <b>Conclusiones</b> .....  | 42 |
| <b>Referencias</b> .....   | 44 |
| <b>Anexos</b> .....  | 50 |
| <b>Anexo 2. ISTAS 21</b> .....   | 50 |
| <b>Anexo 3. S20/23</b> .....   | 55 |
| <b>Anexo 3. Consentimiento Informado</b> .....   | 58 |

## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Análisis descriptivo de la variable sexo biológico</i> .....   | 31 |
| <b>Tabla 2</b> <i>Distribución de los participantes según la antigüedad en la empresa</i> .....  | 31 |
| <b>Tabla 3</b> <i>Distribución de los participantes según el estado civil</i> .....  | 32 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Distribución de los participantes según el nivel educativo</i> .....   | 32 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Distribución de los participantes según el tipo de contrato</i> .....  | 32 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Distribución de los participantes según los niveles de riesgos psicosociales (ISTAS 21)</i><br>.....   | 33 |
| <b>Tabla 7</b> <i>Distribución de la frecuencia según el índice del nivel de satisfacción laboral</i> .....  | 34 |
| <b>Tabla 8</b> <i>Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Exigencias Psicológicas y el Índice general de satisfacción</i> .....                             | 34 |
| <b>Tabla 9</b> <i>Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Trabajo activo y desarrollo de habilidades y el Índice general de satisfacción</i> .....          | 35 |
| <b>Tabla 10</b> <i>Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y el Índice general de satisfacción</i> ..... | 36 |
| <b>Tabla 11</b> <i>Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Compensaciones y el Índice general de satisfacción</i> .....                                     | 38 |
| <b>Tabla 12</b> <i>Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Doble presencia y el Índice general de satisfacción</i> .....                                    | 39 |



## Introducción

La presente investigación aborda la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en entornos productivos. En un contexto laboral con transformaciones aceleradas y creciente atención al bienestar del talento humano, el análisis de estos constructos es decisivo para la salud de los trabajadores y la eficiencia institucional. Los riesgos psicosociales, derivados de la organización del trabajo, las demandas laborales y las relaciones interpersonales, influyen significativamente en el bienestar físico, emocional y social. La satisfacción laboral es un indicador clave del compromiso, la estabilidad y la calidad de vida laboral.

El presente estudio, de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y relacional, examinó la asociación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en una empresa de producción mobiliaria en Cuenca, Ecuador, con 34 trabajadores del área administrativa-financiera, cuya dinámica laboral justifica su análisis.

Para evaluar las variables se utilizaron instrumentos validados: el ISTAS 21 (COPSOQ) y el Test de Satisfacción Laboral S20/23, aplicados digitalmente y analizados en un software Jamovi.

Los resultados evidenciaron niveles bajos de riesgo psicosocial en la mayoría de dimensiones evaluadas, destacando. En cuanto a la satisfacción laboral, el 80.6 % de los trabajadores se ubicó en la categoría “algo satisfecho”. El análisis relacional mediante pruebas  $\chi^2$  indicó que no existieron asociaciones estadísticamente significativas entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ). En conjunto, la investigación aporta evidencia empírica para fortalecer la toma de decisiones y promover ambientes laborales resilientes, sostenibles y orientados al bienestar integral.

## Capítulo 1. Marco Teórico

La satisfacción en el trabajo y los riesgos psicosociales representan construcciones de gran importancia en el campo de la psicología organizacional y de la gestión del capital humano, ya que influyen en el bienestar de los empleados y en la eficiencia de las organizaciones. El análisis conjunto de estas variables y de la relación que existe entre ellas constituye un eje fundamental para la comprensión de los fenómenos laborales, haciendo posible la identificación de los factores críticos que influyen tanto en la calidad de vida de los empleados como en la sostenibilidad de las organizaciones.

La Organización Internacional del Trabajo (2022), menciona que los riesgos psicosociales en el entorno laboral se refieren a aquellas condiciones derivadas de la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y el contenido de las tareas que pueden afectar la salud mental y física de los trabajadores). Estos riesgos incluyen factores como la sobrecarga laboral, la falta de apoyo social, la inseguridad en el empleo y la escasa participación en la toma de decisiones, los cuales pueden desencadenar trastornos como estrés, ansiedad y agotamiento emocional (Bakker & Demerouti, 2017).

La satisfacción laboral se entiende como el grado en que los empleados se sienten realizados y motivados en su trabajo (OIT, 2022). Ryff (1989), propone que una alta satisfacción laboral está asociada con un mayor compromiso, productividad y bienestar general, mientras que la insatisfacción puede llevar a problemas de salud mental, rotación de personal y bajo rendimiento organizacional.

## **Conceptualización de los Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales se definieron como situaciones, hechos o contextos derivados de la organización del trabajo que tenían una alta probabilidad de causar daños físicos, mentales o sociales al trabajador. Se subrayó que, a diferencia de los factores psicosociales, que podían considerarse condiciones, los riesgos psicosociales representaban situaciones con una probabilidad elevada de generar consecuencias importantes para la salud, tales como la violencia laboral o el acoso (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2010).

También hay que tener en cuenta que estos aspectos estaban vinculados con el diseño, la estructura y la administración del trabajo, así como con el contexto social en el que se desarrolla. Cuando estos elementos no se gestionan de manera adecuada, pueden generar efectos perjudiciales, afectando tanto la productividad como el bienestar de los trabajadores. (Orriols y Rodríguez, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), junto con la OMS (1984), aportó al concepto al entender los riesgos psicosociales como aquellas interacciones entre el contenido del trabajo, la organización, la gestión y las condiciones del entorno laboral, y las competencias, necesidades o cultura del trabajador. Estas interacciones podrían influir en la salud y el rendimiento, incluso causar estrés, ansiedad, depresión o agotamiento si no se equilibran adecuadamente (Sauter et al., 2001).

De igual forma, la Organización Mundial de la Salud señaló que los riesgos psicosociales incluían condiciones como carga excesiva de trabajo, falta de control, jornadas prolongadas, deficiente apoyo social, violencia, acoso y precariedad, factores que aumentaron su incidencia tras la pandemia (OMS, 2024).

### ***Factores de Riesgo Psicosocial en el Entorno Laboral***

En los entornos laborales se identificaron varios factores psicosociales de riesgo, entre los cuales la sobrecarga de trabajo se destacó como uno de los más relevantes, generando estrés y fatiga mental en los trabajadores. En un estudio realizado en una empresa farmacéutica de Ecuador (2021), se encontró que la carga excesiva se correlacionó significativamente con niveles mayores de fatiga mental y física, así como con síntomas de acoso y adicción al trabajo, otro factor crítico correspondió a las relaciones interpersonales y el liderazgo (Córdova et al., 2023).

Un estudio en la Ciudad de México (2023) reveló que las relaciones negativas entre compañeros y un liderazgo tóxico explicaron el 44 % de los casos de violencia laboral, lo que evidenció la influencia directa de estas condiciones organizacionales en la salud emocional de los empleados (Martínez, 2023). Además, se identificaron las condiciones organizacionales adversas, como la inseguridad laboral, la falta de apoyo social y la percepción de injusticia, como significativos riesgos psicosociales. La investigación en un hospital de Guaranda (2023) mostró que estos aspectos incrementaron el absentismo y vulneraron el bienestar de los trabajadores al reducir el control sobre las tareas y deteriorar el clima organizacional (Fierro, 2023).

Por último, las demandas psicológicas y la falta de control se reconocieron como factores estructurales determinantes. Un estudio en Chile (2020) demostró que el desequilibrio entre altas exigencias laborales, esfuerzo-recompensa insuficiente y liderazgo tiránico incrementó el riesgo de violencia en el trabajo y elevó la probabilidad de trastornos mentales como la depresión o el estrés (Sauter et al., 2020).

### ***Efectos de los Riesgos Psicosociales en la Salud del Trabajador***

Los trabajadores a menudo presentaron alteraciones en la salud mental, siendo el estrés, la ansiedad y el agotamiento emocional los más comunes. En el estudio de la industria florícola en Riobamba (2023), se encontró que el 41 % de los trabajadores presentó síntomas asociados al estrés crónico, con un 61 % manifestando dificultades para la recuperación emocional, lo que evidenció que dichos riesgos estaban directamente vinculados con deterioros en el estado anímico y la capacidad de adaptación al entorno laboral (Chimbo et al., 2023).

Además de los efectos de los riesgos psicosociales en la salud mental de los trabajadores, también se suele experimentar conjuntamente consecuencias físicas, derivadas de la tensión psicológica mantenida. En el análisis sobre el personal sanitario durante la pandemia, se reportó que más del 78 % de los casos incluían síntomas como cefaleas, dolores musculoesqueléticos, trastornos del sueño y debilidad inmunológica; de igual manera, se hallaron indicadores de deterioro cognitivo, problemas de memoria y alteraciones en la toma de decisiones.

Estos impactos afectan también el desempeño laboral y social de los empleados. Las condiciones descritas, como la presión excesiva y la falta de apoyo, repercutieron en la motivación, la calidad del trabajo y las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, lo que generó un efecto dominó que incluyó aumento del ausentismo, reducción de la productividad y deterioro del clima organizacional, afectando tanto su salud integral como la eficacia de la empresa (Ávila, 2023).

### ***Beneficios de Manejar Correctamente los Riesgos Psicosociales en las Empresas***

Los beneficios de una adecuada gestión de los riesgos psicosociales en las empresas son múltiples y tienen un impacto directo tanto en el bienestar de los trabajadores como en la productividad organizacional. En este sentido, los servicios de salud ocupacional desempeñan un papel clave, ya que permiten implementar estrategias orientadas a la prevención, detección y control de factores que afectan la salud mental y el equilibrio emocional de los empleados.

Una correcta intervención en este ámbito no solo contribuye a prevenir enfermedades vinculadas al estrés y otros trastornos derivados de la carga psicosocial, sino que también favorece la disminución del ausentismo, el aumento del rendimiento laboral y la consolidación de un ambiente de trabajo más saludable y armónico. De igual forma, el manejo responsable de estos riesgos impulsa la creación de políticas y procedimientos organizacionales basados en la prevención y la promoción del bienestar psicológico, fomentando una cultura laboral más sólida y consciente. Como consecuencia, las empresas pueden beneficiarse de una reducción de costos asociados a problemas de salud, un mayor nivel de compromiso y motivación por parte de los trabajadores, así como de una mejor reputación institucional y una imagen más positiva frente a sus clientes, aliados y la sociedad en general (Jain, Hassard, Leka, Di Tecco, & Iavicoli, 2021).

El estudio muestra que implementar estrategias efectivas de gestión de riesgos psicosociales condujo a una reducción del 20 % en la rotación de personal y del 30 % en las ausencias laborales en una empresa del sector tecnológico (SAP). Esto implica menos interrupciones operativas y menos recursos destinados a nuevas contrataciones y capacitaciones, optimizando así la estabilidad del equipo y los costos de reclutamiento. Se observó un incremento del 12 % en la productividad, junto con un notable 22 % más de creatividad entre los empleados tras la adopción de políticas de prevención psicosocial, orientadas a mejorar el

ambiente y bienestar de los trabajadores. Dichos cambios favorecen ambientes más dinámicos, innovadores y eficientes, reforzando la ventaja competitiva de la organización (Vorecol, 2024).

El artículo destaca que la gestión adecuada de riesgos psicosociales representa una inversión con retorno claro, ya que las disminuciones en rotación y ausentismo generan ahorros directos y mejoras en la producción. Por lo tanto, intervenir en el bienestar mental no solo responde a una responsabilidad ética, sino que también refuerza el resultado económico de la empresa.

Los hallazgos indican que integrar la evaluación de riesgos psicosociales en los sistemas corporativos permite comunicar claramente a la dirección la relación entre bienestar y rendimiento, consolidando la salud mental como parte integral de la estrategia empresarial. Esto fomenta una cultura organizacional más resiliente, comprometida e innovadora, mejorando tanto el clima interno como la imagen externa de la compañía (Vorecol, 2024).

### **Satisfacción Laboral: Definición e Implicaciones**

La satisfacción laboral se definió como una respuesta emocional global del trabajador frente a su experiencia en el puesto de trabajo, incluyendo aspectos cognitivos (evaluaciones), afectivos (sentimientos) y comportamentales (acciones) derivados de las condiciones laborales. Este enfoque multidimensional permitió comprender que la satisfacción no dependía exclusivamente de factores tangibles como salario o beneficios, sino también de elementos intangibles como el reconocimiento, la autonomía y la percepción de justicia (Garzon et al., 2020).

Se destacó que la satisfacción laboral implicó beneficios tanto individuales como organizacionales. A nivel individual, se observó una relación positiva con el bienestar psicológico, la motivación y la salud mental, mientras que a nivel organizacional favoreció el compromiso, la mejora del clima laboral y la reducción de la rotación de personal (Sigüenza, 2024). De esta manera, se subrayó la relevancia estratégica de iniciar programas diseñados para mejorar la satisfacción del personal.

Por otro lado, Herzberg reconoció, en una de sus propuestas, que la satisfacción se vio condicionada por factores motivacionales e higiénicos. En este sentido, los primeros estaban vinculados con el contenido del trabajo (logros, crecimiento), mientras que los segundos corresponden al contexto (condiciones laborales, cultura organizacional). Se comprobó que ambas categorías interactuaron de modo que su presencia o ausencia impactó directamente en el nivel de satisfacción laboral (Sigüenza, 2024).

El estudio de Daneshmandi et al. (2023), desarrollado a partir de un enfoque cuantitativo y mediante un modelo de ecuaciones estructurales con datos recogidos de empleados en diferentes contextos laborales, evidenció que la satisfacción laboral tiene efectos significativos a largo plazo. Entre sus principales hallazgos se destaca que una alta satisfacción favorece la innovación individual, la creatividad y la resiliencia frente a nuevas dinámicas, como el trabajo remoto y el technoestrés. Sin embargo, los autores señalan que el technoestrés actúa como un factor moderador que puede limitar estos efectos positivos, reduciendo la capacidad de adaptación y de generación de ideas innovadoras en entornos tecnológicos demandantes.

El *technoestrés* se define como el malestar psicológico derivado del uso excesivo o inadecuado de las tecnologías digitales en el ámbito laboral, el cual puede manifestarse en forma de sobrecarga, sensación de ineficacia, presión constante y dificultades para adaptarse a las



innovaciones tecnológicas. En el estudio, se retoma el modelo de Tarafdar et al. (2007) para explicar cómo este fenómeno actúa como un moderador en la relación entre la satisfacción laboral y la innovación individual, limitando en algunos casos los efectos positivos de la satisfacción sobre la creatividad y la resiliencia en entornos de alta demanda tecnológica. Igualmente, se analizó que una alta satisfacción favoreció la creatividad y la resiliencia frente a los desafíos tecnológicos, mientras que el technoestrés limitó estos efectos positivos.

### ***Beneficios de Gestionar Adecuadamente la Satisfacción Laboral en las Empresas***

Gestionar adecuadamente la satisfacción laboral consiste en implementar estrategias que aseguren que los empleados se sientan valorados, motivados y realizados, a través de factores como reconocimiento, oportunidades de desarrollo, autonomía, liderazgo efectivo y condiciones de trabajo favorables. Esta gestión aporta múltiples beneficios, incluyendo mayor compromiso y desempeño, incremento de la creatividad y resiliencia, reducción del absentismo y rotación, mejor clima organizacional y mayor capacidad de adaptación a cambios y desafíos. En consecuencia, la satisfacción laboral favorece tanto el bienestar individual como la productividad y competitividad de la empresa (Inayat, 2021).

El estudio de Vargas et al. (2018), realizado con 50 empleados en Colombia, evidenció que el 60 % de los trabajadores estaba satisfecho con las oportunidades de promoción y ascenso, y el 80 % valoró positivamente la supervisión recibida. Estos niveles de satisfacción se asociaron con una reducción significativa en la rotación y el absentismo, lo cual impacta directamente en los costos de reclutamiento, reemplazo de personal y continuidad operativa de la organización. Los autores señalan que la satisfacción laboral influye directamente en la productividad, ya que el esfuerzo y compromiso de los empleados dependen de cuánto se sientan valorados y reconocidos por la empresa. Asimismo, organizaciones con altos niveles de

satisfacción logran mejoras sostenibles en eficiencia operativa, traduciéndose en un beneficio tangible para el desempeño económico y la competitividad empresarial.

Un entorno laboral seguro, ergonómico y variado fue valorado positivamente por la mayoría, mostrando que el ambiente físico y psicosocial influye en la satisfacción. El 80 % destacó la calidad de la supervisión como factor clave, junto con condiciones adecuadas, para mejorar el compromiso y el desempeño. Mantener empleados satisfechos reduce rotación y absentismo y fortalece la productividad y el clima organizacional. Por ello, se recomienda implementar sistemas que promuevan crecimiento, buena supervisión y un ambiente favorable, asegurando bienestar y ventajas competitivas sostenibles (Vargas et al., 2018).

### **Modelos Teóricos Relevantes**

El Modelo de Demanda-Control, formulado por Karasek (1979) y ampliado con el apoyo social, se fundamentó en la premisa de que los trabajos con altas exigencias psicológicas y bajo nivel de control sobre las tareas generaron una considerable tensión laboral (“job strain”), propiciando deterioros en la salud mental y física de los trabajadores durante el periodo de estudio (Martínez, 2023).

Ávila (2023) en su artículo titulado: *Factores de riesgos psicosociales durante la pandemia por Covid-19 en el personal de salud del Ecuador 2022*, hace un análisis sobre el modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996) que se centró en el desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas percibidas, tanto económicas como sociales. Cuando este desequilibrio persiste, se generó un incremento de la tensión, lo que derivó en un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares, síntomas psicosomáticos y trastornos de salud mental.

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL), también conocido como Job Demands-Resources, se basó en la idea de que el estrés se produjo cuando las demandas

laborales superaron los recursos disponibles (físicos, psicológicos, sociales u organizacionales). Se evidenció que un adecuado equilibrio entre ambos factores favoreció la motivación, el bienestar y redujo los riesgos psicosociales en los ambientes laborales estudiados (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2021).

Dentro de los modelos teóricos de la satisfacción laboral se consideró primero la Teoría bifactorial de Herzberg, que diferenciaba claramente entre factores motivacionales (intrínsecos) y factores higiénicos (extrínsecos). Se explicó que los primeros estaban relacionados con la naturaleza del trabajo, como los logros y el reconocimiento, y que incrementan la satisfacción cuando estaban presentes. En cambio, los factores higiénicos, como el salario, las condiciones de trabajo o la supervisión, actuaban principalmente para prevenir la insatisfacción, pero no bastaban por sí solos para generar satisfacción (Salazar y Bello, 2022).

Por otra parte, la Teoría de las características del puesto propuesta por Hackman y Oldham (1976), la cual sostenía que la satisfacción laboral estaba influenciada por cinco dimensiones clave: variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación. Se destacó que trabajos diseñados con estas características ofrecían tres estados psicológicos críticos (experiencia de significado, responsabilidad y conocimiento de los resultados), lo que a su vez promueve la motivación intrínseca, la calidad del desempeño y la satisfacción en el trabajo (Hackman y Oldham, 1976).

La satisfacción laboral se ha identificado como un factor clave en la retención y el desempeño del personal en distintos contextos organizacionales. Sánchez y Herrera (2025) señalan que, en empresas de servicio, los empleados satisfechos presentan mayor compromiso, motivación y desempeño, lo que reduce significativamente la intención de abandonar la organización. Asimismo, destacan que factores como reconocimiento, oportunidades de

desarrollo y un entorno laboral positivo fortalecen la permanencia del personal, optimizan la eficiencia operativa y consolidan la cultura organizacional. La teoría de Locke (1976), define la satisfacción laboral como una reacción emocional positiva al trabajo basada en la percepción de cumplimiento de metas personales. Asimismo, refuerza la idea de Adams (1965) sobre la equidad: la satisfacción aumenta cuando los trabajadores perciben una correspondencia justa entre sus esfuerzos y recompensas, en comparación con sus pares.

De manera complementaria, el estudio de Hotchkiss et al. (2015), tuvo como objetivo analizar los niveles de satisfacción laboral y motivación entre trabajadores de salud del sector público en Etiopía y los factores que influyen en su desempeño y compromiso. Los resultados evidenciaron que, en 2009, el 79.5 % de los profesionales de salud estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, mostrando un incremento respecto a 2004 (55.6 %), mientras que la satisfacción por realizar tareas significativas y aprender algo nuevo alcanzó el 58.7 % y 35.9 %, respectivamente. Además, el análisis indicó que recursos disponibles, autorrealización, reconocimiento de recompensas y orgullo profesional se correlacionaban significativamente con la satisfacción ( $P < 0.05$ ), subrayando la importancia de un entorno laboral que combine motivadores intrínsecos y extrínsecos para mejorar el compromiso, la productividad y la retención del personal.

El artículo concluye que elevar la satisfacción laboral implica priorizar tanto recompensas extrínsecas (salarios, beneficios) como motivadores intrínsecos (reconocimiento, sentido de logro). Las implicaciones incluyen menor rotación, mayor retención de talento, y mejoras en productividad y atención médica. Además, fortalecer la confianza en los sistemas organizacionales y promover oportunidades de crecimiento profesional son medidas clave para mantener una fuerza laboral comprometida y eficiente (Hotchkiss et al., 2015).

El estudio realizado en Ecuador por Granja et al. (2022), sobre personal de un hospital privado respalda la teoría del balance esfuerzo-recompensa (Siegrist) y el modelo demanda-control (Karasek), que plantean que altos niveles de exigencias con poco control o recompensa predisponen a baja satisfacción laboral. Se encontró una relación significativa ( $p = 0,008$ ) entre riesgos psicosociales y satisfacción, mostrando que el 50 % de los trabajadores presentaba riesgo psicosocial bajo, 45,5 % medio y 4,5 % alto; mientras que el 32,7 % se declaró satisfecho y el 34,5 % insatisfecho. Además, un 23,6 % reportó acoso laboral y un 10,9 % destacó condiciones de trabajo adversas como factores psicosociales clave. La alta prevalencia de riesgos medios y altos indica que muchos empleados enfrentan condiciones poco favorables que afectan su motivación, compromiso, moral y productividad, confirmando que entornos con estrés y poca recompensa disminuyen la satisfacción laboral según las teorías demanda-control y esfuerzo-recompensa.

Los altos niveles de insatisfacción y riesgo psicosocial incrementan el riesgo de agotamiento, rotación y ausentismo, sus hallazgos muestran que una gestión deficiente del entorno psicosocial impacta negativamente en la salud mental, la satisfacción y la eficiencia de los empleados, afectando el desempeño institucional. Los autores concluyen que disminuir los riesgos psicosociales mediante acciones para prevenir el acoso, mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer el apoyo institucional podría aumentar la proporción de trabajadores satisfechos por encima del 32 %, favoreciendo un ambiente laboral más saludable, un mejor clima organizacional, menor rotación y un mayor rendimiento general (Granja et al., 2022).

### **Instrumentos de Evaluación ISTAS21 y Test de Satisfacción Laboral S20/23**

#### **ISTAS 21: Instrumento para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (COPSOQ)**

El cuestionario ISTAS21 es una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, desarrollada con base en el modelo teórico COPSOQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire) por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. La versión corta del ISTAS21, que fue utilizada en esta investigación, está compuesta por 5 dimensiones clave que permiten una evaluación integral del entorno psicosocial laboral. Esta versión fue diseñada para facilitar su aplicación en contextos laborales donde el tiempo disponible para responder instrumentos es limitado, sin sacrificar la validez de los resultados obtenidos (Manual del método ISTAS21, 2010).

El cuestionario SUSESO-ISTAS21 en su versión breve constituye una herramienta que permite identificar los principales factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. La primera dimensión, exigencias psicológicas, examina la intensidad de la carga mental, la presión de tiempos y las demandas emocionales, las cuales, cuando son excesivas, pueden desencadenar estrés y fatiga. La segunda dimensión, trabajo activo y desarrollo de habilidades, se centra en la autonomía, la capacidad de decisión y las posibilidades de adquirir o perfeccionar competencias, elementos que favorecen la motivación y la implicación del trabajador. La tercera dimensión, apoyo social en la empresa, valora la calidad de los vínculos laborales, el soporte recibido de jefes y colegas, los cuales cumplen un rol protector ante situaciones de tensión.

En cuanto a las compensaciones, cuarta dimensión, se analiza el equilibrio entre el esfuerzo invertido y los beneficios obtenidos, considerando salario, estabilidad y reconocimiento, cuya desproporción puede originar insatisfacción. Por último, la dimensión de doble presencia aborda las dificultades para compatibilizar las responsabilidades del trabajo con las del hogar, lo que puede generar sobrecarga y mayores niveles de tensión. En conjunto, estas dimensiones permiten una comprensión global de los riesgos psicosociales, aportando información relevante

para la implementación de medidas que fortalezcan la salud ocupacional y el bienestar en la organización (Manual del método ISTAS21, 2010).

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, el manual del ISTAS21 indica que las escalas incluidas en la versión corta presentan adecuados niveles de consistencia interna, con coeficientes alfa de Cronbach que oscilan entre 0.70 y 0.85 dependiendo de la dimensión evaluada. Estos valores indican una alta fiabilidad para la mayoría de los factores medidos, permitiendo interpretar los resultados con un alto grado de confianza. Además, el ISTAS21 ha sido validado en múltiples países y contextos, lo que respalda su aplicabilidad en distintos sectores laborales, incluyendo el industrial y administrativo (Manual del método ISTAS21, 2010).

### ***Test de Satisfacción Laboral S20/23***

El Test de Satisfacción Laboral S20/23 es un instrumento psicométrico diseñado por los investigadores Meliá y Peiró (1989), con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores en distintos aspectos del ambiente laboral. Este cuestionario se compone de 23 ítems organizados en cinco dimensiones, y su estructura permite identificar áreas específicas que influyen en el bienestar subjetivo de los colaboradores dentro de la organización. Su diseño fue concebido para ser aplicable tanto en entornos públicos como privados, y ha sido ampliamente utilizado en estudios organizacionales en habla hispana.

Las cinco dimensiones que integran el S20/23 son: (1) Satisfacción con el contenido del trabajo, que valora aspectos como el interés, la variedad y la significación de las tareas; (2) Satisfacción con la supervisión, centrada en la relación con los superiores y su estilo de liderazgo; (3) Satisfacción con los compañeros, que mide el ambiente interpersonal y la colaboración entre colegas; (4) Satisfacción con las condiciones físicas y materiales, que

examina la calidad de las instalaciones, recursos y equipos disponibles; y (5) Satisfacción con la remuneración y beneficios, enfocada en la percepción del salario y las prestaciones económicas. Estas dimensiones permiten un análisis detallado del grado de bienestar laboral percibido por los trabajadores (Meliá y Peiró, 1989).

Respecto a su confiabilidad, los estudios psicométricos del instrumento reportan un coeficiente alfa de Cronbach global de 0.922, lo que demuestra una excelente consistencia interna. Asimismo, cada una de las dimensiones individuales también presenta valores elevados, superiores a 0.80, lo que garantiza la fiabilidad en la medición de cada constructo. El S20/23 ha sido sometido a pruebas de validez de contenido y de constructo, confirmando su capacidad para evaluar con precisión distintos aspectos de la satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989). Esto lo convierte en una herramienta útil y robusta para investigaciones aplicadas en el campo de la psicología del trabajo.

### **Relación Entre Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral**

En diversas investigaciones se constató que los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral mantenían una relación inversa significativa, es decir, a mayor percepción de riesgos, menor satisfacción entre los empleados. En un estudio realizado en una empresa minera de Ecuador (2024), se detectó una correlación negativa significativa entre factores como carga de trabajo, control sobre el trabajo y liderazgo, con la satisfacción laboral, lo que evidenció que dichos riesgos reducían directamente el bienestar y el compromiso de los trabajadores (Briceño y Velastegui, 2024).

Se observó también que investigaciones en el ámbito sanitario ecuatoriano coincidieron en estos hallazgos. En un hospital básico del Carchi se midió una correlación positiva fuerte entre la gestión de riesgos psicosociales y niveles altos de satisfacción laboral, lo



que sugirió que la reducción de dichos riesgos se asoció con un incremento notable en el bienestar psicológico del personal (Cerón De La Vega, 2023).

Se exploraron dimensiones específicas como el conflicto trabajo-familia, el apoyo social y la calidad de liderazgo, corroborándose que estas incidencias tenían un impacto diferenciador en la satisfacción. Cuando estas dimensiones presentaban niveles elevados de riesgo psicosocial, la satisfacción disminuía de manera considerable, especialmente en cuanto al desarrollo profesional y la motivación intrínseca.

Por ende, dichos hallazgos sugieren que la implementación de estrategias destinadas a mejorar el liderazgo, aumentar la autonomía y fortalecer el apoyo organizacional podría contrarrestar efectivamente los efectos negativos de los riesgos psicosociales. Esto conferiría a las empresas una vía para mejorar la satisfacción laboral y, simultáneamente, incrementar la productividad y disminuir el ausentismo.

### **Estudios Realizados**

Estudios recientes han demostrado que existe una relación negativa significativa entre los niveles de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Este hallazgo resalta la importancia de abordar los riesgos psicosociales para mejorar el bienestar de los trabajadores; y, por ende, su satisfacción en el entorno laboral. (Li et al., 2023).

Uno de los estudios más relevantes en el ámbito internacional fue realizado en España por Meliá y Peiró (2002), quienes utilizaron el Test de Satisfacción Laboral S20/23 para evaluar la satisfacción laboral en una muestra de 1,200 trabajadores de diversas industrias, entre ellas la producción de bienes de consumo. Los resultados indicaron que los factores de satisfacción más influyentes fueron la relación con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales físicas. En este estudio, se observó una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el bajo nivel

de riesgos psicosociales, especialmente en lo relacionado con la carga de trabajo y el apoyo social. La investigación mostró que las empresas con una gestión más eficiente de los riesgos psicosociales lograron un mayor nivel de satisfacción laboral, lo que contribuyó a una mejor productividad (Meliá y Peiró, 2002; Schaufeli, 2017).

Otro estudio realizado en Chile por Hernández Ríos y Pérez (2016) aplicó el ISTAS 21 para analizar los riesgos psicosociales en una muestra de 800 empleados de la industria manufacturera, que incluye la producción de muebles y otros productos similares (Hernández et al., 2016). Los resultados mostraron que las dimensiones de exigencias psicológicas y conflicto de rol estaban significativamente asociadas con una baja satisfacción laboral. Se concluyó que las organizaciones que implementaron políticas de prevención y gestión de riesgos psicosociales reportaron una mayor satisfacción laboral y una menor rotación de personal.

A nivel nacional, en Ecuador, un estudio realizado por González y Pérez (2019) en una empresa de producción de mobiliario en Quito utilizó tanto el ISTAS21 como el S20/23 para medir los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una muestra de 500 trabajadores. Este estudio encontró que los trabajadores que experimentaron altos niveles de estrés y falta de control sobre sus tareas reportaron una baja satisfacción laboral (Karasek & Theorell, 1990). A su vez, se observó que las relaciones laborales y el reconocimiento del trabajo eran factores clave en la satisfacción. Los resultados sugieren que la implementación de intervenciones preventivas frente a los riesgos psicosociales podría mejorar considerablemente la satisfacción de los empleados (González y Pérez, 2019).

En España, una investigación llevada a cabo por Leida Torres (2021) analizó cómo los riesgos psicosociales se relacionan con la satisfacción laboral en una empresa privada del sector

marítimo, específicamente en las Islas Canarias. El estudio se enfocó en el personal de tripulación de una pequeña empresa de transporte de pasajeros. Aunque no se detalla cuántas personas participaron, el objetivo principal fue entender cómo el ambiente laboral afecta la percepción y el bienestar de los trabajadores. Para esto, se aplicaron dos herramientas: el cuestionario COPSOQ-ISTAS 21, que mide riesgos psicosociales, y la Escala de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall. Los resultados mostraron que los trabajadores sentían poco control sobre sus actividades y cierta inseguridad respecto a sus condiciones laborales y la estabilidad del empleo. Estas percepciones estaban relacionadas con niveles bajos de satisfacción en el trabajo (Trinkenreich, Sequeira, & Oliveira, 2023).

Según la Organización Mundial de la Salud, en 2019 un 15 % de la población adulta en edad laboral sufría trastornos mentales, y se perdieron cerca de 12 000 millones de días de trabajo por depresión y ansiedad. Este dato ilustra el impacto profundo de los riesgos psicosociales en una escala global, aunque el estudio no especifica porcentajes por grupo sino en magnitud general.

Un estudio realizado por Chimbo, Cortez, Abad, y Hernández (2023) plantea que los riesgos psicosociales en el trabajo están estrechamente relacionados con la organización, el entorno social y la estructura laboral, pudiendo generar estrés, ansiedad y agotamiento entre los empleados. Estos riesgos se intensifican en sectores como la floricultura global, donde prevalecen largas jornadas, inestabilidad laboral, presión por productividad y exposición a químicos. Aunque el estudio no cuantifica directamente los porcentajes en la industria florícola, destaca que las jornadas prolongadas y las presiones intensas son los principales factores psicosociales identificados, reforzando la relevancia de la sobrecarga laboral en el análisis del bienestar de los trabajadores.

El estrés y la ansiedad derivados de esta sobrecarga tienen repercusiones negativas en la salud mental de los trabajadores, con consecuencias como ausentismo, disminución del desempeño, rotación de personal e incremento de gastos en salud ocupacional. Además, estos efectos repercuten indirectamente en la productividad y competitividad del sector. El estudio concluye que es imprescindible implementar estrategias preventivas y políticas organizacionales que reduzcan los riesgos psicosociales, incluyendo planificación adecuada del trabajo, afrontamiento organizacional integral y mecanismos de vigilancia que promuevan ambientes laborales saludables, lo que sugiere que una intervención efectiva mejora tanto la salud de los empleados como los resultados empresariales (Chimbo et al., 2023).

El artículo titulado: Psychosocial safety climate (PSC) at middle management level in the healthcare sector: A contribution to the Italian validation of psychosocial safety climate-4, escrito por Alice Fattori, Anna Comotti, Lorenzo Bordini, Maureen Dollard, y Matteo Bonzini (2022), menciona el modelo de demandas-recursos (JD-R) y la teoría del clima de seguridad psicosocial (PSC). El modelo JD-R sostiene que el balance entre demandas laborales (carga psicológica, presión emocional) y recursos (apoyo, autonomía) afecta tanto la salud mental como la motivación de los trabajadores. El PSC amplía esta visión al nivel organizacional, afirmando que la percepción del compromiso de la dirección con la salud psicosocial determina el diseño de las condiciones laborales y modera la relación entre demandas y bienestar.

El modelo JD-R describe dos vías complementarias: una vía de deterioro, en la que la alta demanda y la escasez de recursos generan desgaste y burnout; y una **vía** motivacional, en la que abundantes recursos incrementan la satisfacción y el compromiso. En el estudio, las satisfacciones intermedias reflejan que proporciones adecuadas de recursos, como recompensas y un ambiente laboral favorable, pueden mitigar las exigencias elevadas, mejorando así la

satisfacción laboral. Según el PSC, una dirección comprometida con la salud mental reduce directamente las demandas y aumenta los recursos disponibles, creando un efecto positivo neto en la satisfacción laboral. El artículo valida que un buen clima psicosocial actúa como “causa de las causas”, pues influye directamente en la percepción del entorno laboral, las demandas y el apoyo, y, posteriormente, en el bienestar y la satisfacción de los empleados (Fattori, Comotti, Bordini, Dollard, & Bonzini, 2022).

El estudio de Fattori et al. (2022) mostró que, aunque no se usaron porcentajes de satisfacción, las medidas PSC-4 y JD-R evidenciaron que un mejor clima psicosocial se asocia con más recursos laborales, menos demandas y mayor satisfacción ( $p < 0.05$ ). Esto confirma que fortalecer el clima psicosocial, el apoyo, las recompensas y la formación reduce la carga laboral, el burnout y la rotación, a la vez que aumenta el compromiso y el desempeño. El artículo recomienda evaluar y mejorar el clima psicosocial, equilibrar demandas y recursos e involucrar a la dirección, prácticas claves para sectores exigentes como el sanitario y también aplicables a la industria florícola en Ecuador.

Además del ISTAS 21 y el S20/23, existen otros instrumentos utilizados para evaluar los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Por ejemplo, el Cuestionario de Riesgos Psicosociales de Copenhague (COPSOQ), ampliamente utilizado en estudios internacionales, mide factores como la exigencia emocional y el apoyo social, y ha sido validado en diversos contextos laborales (Pejtersen et al., 2010). Este cuestionario ha mostrado resultados similares a los obtenidos con el ISTAS 21, en el sentido de que los altos niveles de riesgo psicosocial están asociados con una baja satisfacción laboral y un aumento en el ausentismo (Schneider, Ehrhart, & Macey, 2013).

En conclusión, los estudios revisados muestran que la gestión adecuada de los riesgos psicosociales tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral en diversas industrias, incluida la producción de mobiliario. El ISTAS 21 y el Test de Satisfacción Laboral S20/23 son herramientas eficaces para evaluar estos factores, y los resultados de investigaciones previas sugieren que una mejor gestión de los riesgos psicosociales puede mejorar significativamente el bienestar de los empleados, lo que contribuye a una mayor productividad y retención de talento (Chaudhary, Rangnekar, & Barua, 2014).

Finalmente, el estudio de la satisfacción en el trabajo y de los riesgos psicosociales, así como de la interacción entre ellos, resulta indispensable para respaldar la comprensión de los procesos organizativos y su impacto en el capital humano. Una gestión adecuada de los riesgos psicosociales no solo previene los efectos negativos sobre la salud y el desempeño de los empleados, sino que también contribuye al fortalecimiento de la satisfacción en el trabajo, promoviendo entornos laborales saludables y productivos. De este modo, la revisión teórica desarrollada en este capítulo constituye un apoyo esencial para orientar futuras investigaciones y fundamentar estrategias que favorezcan tanto el bienestar de los empleados como el éxito organizacional.

## **Capítulo 2. Metodología**

La metodología que se aplicó en la investigación cuantitativa, la cual estuvo orientada al análisis de la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una empresa privada de producción de muebles. En consecuencia, para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos validados: el cuestionario ISTAS21, que permitió identificar y medir los niveles de riesgos psicosociales, y el Test de Satisfacción en el Trabajo S20/23, diseñado para evaluar el grado de satisfacción de los colaboradores en distintos aspectos de su entorno laboral.

La elección de estos instrumentos se fundamentó en su rigor científico y en su aplicación frecuente en estudios afines, lo que aseguró tanto la fiabilidad como la validez de los resultados obtenidos. Por lo tanto, se detalló el diseño metodológico, la población analizada, la muestra seleccionada y los procedimientos ejecutados, garantizando de este modo un proceso de análisis con un enfoque riguroso, ordenado y sistemático.

### **Diseño de la Investigación**

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y relacional. Se analizó la relación entre las variables de nivel de riesgos psicosociales y satisfacción laboral sin realizar manipulaciones sobre ellas, mediante la recolección de datos en un único momento temporal.

### **Definición de la Población a Estudiar**

La población estuvo conformada por trabajadores del área administrativa-financiera de una empresa privada de producción mobiliaria ubicada en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

#### **Tipo de muestreo:**

Se utilizó un muestreo por intencionalidad o juicio del evaluador (muestreo no probabilístico), seleccionando a los trabajadores del área administrativa-financiera de dicha

empresa que estuvieron dispuestos a participar de manera voluntaria. Esta elección respondió a criterios de accesibilidad tanto por parte de la empresa como de los propios colaboradores, lo cual facilitó la recolección de datos dentro de la organización. La población estuvo conformada por 34 personas pertenecientes al área administrativa-financiera.

La población del estudio estuvo conformada por 34 personas, de las cuales se obtuvo una muestra efectiva de 31 participantes. En cuanto al sexo biológico, el 77.4 % correspondió a mujeres y el 22.6 % a hombres.

### ***Establecimiento donde se Realizó la Investigación***

La investigación se llevó a cabo en una empresa privada del sector mobiliario ubicada en Cuenca, Azuay, Ecuador

### **Criterios de Inclusión**

Se incluyeron personas que tuvieran entre 18 y 65 años, pertenecieran al área administrativa-financiera, contarán con al menos seis meses de antigüedad en la empresa y firmaron voluntariamente el consentimiento informado.

### **Criterios de Exclusión**

Se excluyó a quienes se encontraban con licencia médica al momento de la recolección de datos, pertenecieran a un área diferente de la empresa, presentaran diagnóstico de patología mental preexistente o consumo de sustancias, o se rehusaron a participar en la investigación o no firmaran el consentimiento.

### **Variables del Estudio**

Las variables consideradas fueron las siguientes:

Variable 1: Nivel de los riesgos psicosociales

Variable 2: Nivel de satisfacción laboral

Variable 3: Antigüedad en la empresa



Variable 4: Sexo biológico

Variable 5: Estado civil

Variable 6: Nivel educativo

Variable 7: Tipo de contrato

### **Instrumentos utilizados:**

#### **Cuestionario ISTAS 21**

El ISTAS 21, adaptación del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ), es un instrumento diseñado para identificar y evaluar los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral. Su objetivo es detectar aquellas condiciones del trabajo que pueden afectar negativamente la salud, el bienestar y la satisfacción de los empleados.

La versión breve del cuestionario agrupa sus ítems en cinco dimensiones principales:

Exigencias psicológicas: analiza la carga mental, el ritmo de trabajo y la presión derivada de las tareas.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades: evalúa el grado de autonomía, posibilidades de aprendizaje y utilización de capacidades personales.

Apoyo social y calidad del liderazgo: mide la ayuda recibida por parte de compañeros y superiores, así como la calidad del liderazgo dentro de la organización.

Compensaciones: se refiere al reconocimiento, la estabilidad laboral y las recompensas percibidas por el esfuerzo realizado.

Doble presencia: examina la carga adicional que implica compaginar las responsabilidades laborales con las familiares o domésticas.

El ISTAS 21 permite determinar los niveles de riesgo psicosocial (bajo, medio o alto) en cada dimensión, ayudando a identificar los factores críticos que pueden incidir en la salud mental, la motivación y el desempeño del personal.

### **Test de Satisfacción Laboral S20/23**

El S20/23, elaborado por Meliá y Peiró (1998), evalúa el grado de satisfacción laboral de los trabajadores respecto a diversos aspectos de su empleo. Este cuestionario está compuesto por 23 ítems, con respuestas en una escala de siete puntos que van desde “muy insatisfecho” hasta “muy satisfecho”.

El instrumento se estructura en cinco dimensiones fundamentales:

Satisfacción con la supervisión: valora la percepción del trabajador sobre la competencia, apoyo y equidad del supervisor o jefe directo.

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo: analiza las condiciones materiales y el entorno físico donde se desempeñan las tareas.

Satisfacción con las prestaciones y salario: examina la conformidad con la remuneración económica y los beneficios adicionales que ofrece la organización.

Satisfacción intrínseca del trabajo: mide el grado en que el trabajo resulta interesante, significativo y permite el desarrollo personal.

Satisfacción con la participación: considera las oportunidades que tiene el empleado para involucrarse en la toma de decisiones y expresar opiniones.

El S20/23 proporciona una visión integral del nivel de satisfacción laboral, permitiendo identificar fortalezas y áreas que requieren mejoras en la gestión organizacional, las condiciones laborales y el clima interno.

## **Procedimientos**

### ***Fase 1: Gestión de Autorización Institucional y Coordinación Operativa con la Empresa***

Se realizó una solicitud formal dirigida a la gerencia general o al departamento de Talento Humano de la empresa de producción mobiliaria, ubicada en Cuenca, Ecuador, con el fin de obtener la autorización necesaria que permitiera llevar a cabo la investigación dentro de sus instalaciones y con la participación voluntaria de sus colaboradores.

En conjunto con el área de Talento Humano, se estableció un cronograma para la aplicación de los instrumentos, considerando los turnos y jornadas laborales. También se definió la modalidad más adecuada (virtual), según las dinámicas y posibilidades de la empresa.

### ***Fase 2: Convocatoria e Invitación a los Participantes***

Se envió una convocatoria interna a través de los canales oficiales de comunicación de la empresa (correo institucional, boletín interno o plataforma digital) para invitar a los colaboradores a participar en el estudio. Esta convocatoria incluyó información sobre los objetivos de la investigación, el carácter voluntario de la participación y los beneficios esperados del estudio. Además, se adjuntó el consentimiento informado en formato digital.

### ***Fase 3: Exposición de los Temas a Tratar, Firma del Consentimiento Informado y Aplicación de los Instrumentos***

Se realizó una presentación en la que se explicó qué medían los test, cuáles eran las variables que se analizaron, cuál era su finalidad y cómo se gestionaría los datos. Se destacó que la participación era completamente voluntaria y que toda la información recopilada sería tratada

de forma anónima. Los trabajadores que desearon participar firmaron el consentimiento informado de manera voluntaria. Se brindó el espacio necesario para resolver cualquier duda sobre el estudio antes de firmarlo.

Se aplicaron dos cuestionarios estructurados: ISTAS21 para la evaluación de los riesgos psicosociales y el Test de Satisfacción Laboral S20/23. La aplicación de los cuestionarios se realizó de forma digital. Se estimó que cada participante requirió alrededor de una hora para completar ambos instrumentos.

#### ***Fase 4: Ingreso y Resguardo de Datos***

Todos los datos recolectados fueron ingresados en una base de datos, de acceso exclusivo para los investigadores responsables del estudio. Se garantizó el anonimato y la confidencialidad de los participantes, evitando la recopilación de información personal identificativa.

#### ***Fase 5: Análisis Estadístico, Entrega de Resultados a la Empresa y Acciones de Contacto con los Participantes***

Los datos obtenidos de ambos cuestionarios fueron procesados y analizados mediante un software especializado (Jamovi), incluyendo el uso de Microsoft Excel. Se realizó un análisis descriptivo de las variables, así como un análisis relacional.

Se elaboró un informe ejecutivo con los hallazgos generales del estudio, el cual fue entregado a los directivos de la empresa privada de Cuenca. No se divulgó información individual ni sensible.

Una vez que se recibió la autorización institucional por parte de la empresa, la investigadora, María Gabriela Yumi Hurtado, estableció la coordinación con el área administrativa-financiera para organizar el proceso de convocatoria. Se envió una invitación interna dirigida a los participantes, donde se explicó brevemente el objetivo del estudio, los criterios de inclusión y exclusión, así como el consentimiento informado. También se detalló la planificación para la aplicación de los instrumentos. Las sesiones de aplicación se llevaron a cabo dentro de las instalaciones de la empresa o se programaron según la disponibilidad de los participantes y las dinámicas operativas de la organización.

#### ***Fase 6: Tipo y Cantidad de Muestra Recolectada***

La muestra estuvo compuesta por cuestionarios auto administrados completados por los participantes, específicamente: ISTAS21 y el Test de Satisfacción Laboral S20/23. No se recolectaron muestras biológicas ni se realizaron procedimientos invasivos. Se obtuvieron un total de 62 cuestionarios, considerando que se aplicaron dos instrumentos de evaluación.

#### ***Fase 7: Propósito de la Muestra y Entrega de Resultados a los Colaboradores***

Las escalas psicométricas fueron utilizadas para evaluar y medir los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, con el fin de analizar la relación entre ambas variables. Los resultados del estudio fueron presentados a la empresa mediante un informe ejecutivo general. Si algún trabajador desea conocer sus resultados personales, puede solicitarlo directamente a la investigadora a través del correo electrónico institucional ([maria.yumi@es.uazuay.edu.ec](mailto:maria.yumi@es.uazuay.edu.ec)).

### ***Fase 8: Plan de Análisis de Datos***

Se realizó un análisis descriptivo de las variables principales. Se aplicó un análisis de la relación entre las variables. Se interpretaron los resultados con apoyo de Jamovi (software de análisis estadístico). Los resultados se presentaron mediante tablas y gráficos descriptivos, lo cual permitió una visualización clara y comprensible de los hallazgos obtenidos, facilitando así su interpretación.

En conclusión, la metodología utilizada en este estudio resulta fundamental para alcanzar los objetivos planteados, al permitir una evaluación precisa de las variables de interés. La aplicación del cuestionario ISTAS 21 y del Test S20/23 facilita la identificación de los niveles de riesgos psicosociales y de satisfacción laboral en la empresa de producción de muebles. Además, proporciona una base sólida para analizar la relación existente entre ambas variables.

### Capítulo 3. Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del ISTAS21 para evaluar riesgos psicosociales y del Test de Satisfacción Laboral S20/23 al personal de la empresa privada de producción mobiliaria. Los datos se organizaron según las variables evaluadas y se analizaron con el fin de identificar los principales factores de riesgo, el nivel de satisfacción laboral y su relación con las características sociodemográficas y laborales de la muestra.

**Tabla 1**

*Análisis descriptivo de la variable sexo biológico*

| Sexo Biológico | N  | %     |
|----------------|----|-------|
| Femenino       | 24 | 77.4% |
| Masculino      | 7  | 22.6% |

**Tabla 2**

*Distribución de los participantes según la antigüedad en la empresa*

| Antigüedad en la empresa  | N  | %     |
|---------------------------|----|-------|
| 6 meses hasta de 11 meses | 9  | 29.0% |
| 1-5 años                  | 10 | 32.3% |
| 6-10 años                 | 6  | 19.4% |
| Más de 10 años            | 6  | 19.4% |

**Tabla 3***Distribución de los participantes según el estado civil*

| <b>Estado civil</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---------------------|----------|----------|
| Casado/a            | 14       | 45.2%    |
| Divorciado/a        | 3        | 9.7%     |
| Soltero/a           | 9        | 29.0%    |
| Unión libre         | 4        | 12.9%    |
| Viudo/a             | 1        | 3.2%     |

**Tabla 4***Distribución de los participantes según el nivel educativo*

| <b>Nivel educativo</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|------------------------|----------|----------|
| Posgrado/ Doctorado    | 12       | 38.7%    |
| Técnico                | 4        | 12.9%    |
| Universitario          | 15       | 48.4%    |

**Tabla 5***Distribución de los participantes según el tipo de contrato*



| <b>Tipo de contrato</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|-------------------------|----------|----------|
| Indefinido              | 12       | 38.7%    |
| Otro                    | 13       | 41.9%    |
| Productivo              | 1        | 3.2%     |
| Temporal                | 5        | 16.1%    |

**Tabla 6**

*Distribución de los participantes según los niveles de riesgos psicosociales (ISTAS 21)*

| <b>Dimensión</b>                                   | <b>Nivel de riesgo</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|------------------------|----------|----------|
| Exigencias psicológicas                            | Alto                   | 3        | 9.7%     |
|  | Bajo                   | 19       | 61.3%    |
|  | Medio                  | 9        | 29.0%    |
| Trabajo activo y desarrollo de habilidades         | Alto                   | 3        | 9.7%     |
|  | Bajo                   | 24       | 77.4%    |
|  | Medio                  | 4        | 12.9%    |
| Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo | Alto                   | 2        | 6.5%     |
|  | Bajo                   | 26       | 83.9%    |
|  | Medio                  | 3        | 9.7%     |
| Compensaciones                                     | Alto                   | 2        | 6.5%     |
|  | Bajo                   | 21       | 67.7%    |
|  | Medio                  | 8        | 25.8%    |
| Doble presencia                                    | Alto                   | 2        | 6.5%     |
|  | Bajo                   | 26       | 83.9%    |
|  | Medio                  | 3        | 9.7%     |

*Nota.* La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de riesgo en distintas dimensiones psicosociales evaluadas.

**Tabla 7**

*Distribución de la frecuencia según el índice del nivel de satisfacción laboral*

| <b>Índice general de satisfacción</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------------|----------|----------|
| Indiferente (4)                       | 5        | 16.1%    |
| Algo satisfecho (5)                   | 25       | 80.6%    |
| Bastante satisfecho (6)               | 1        | 3.2%     |

**Tabla 8**

*Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Exigencias Psicológicas y el Índice general de satisfacción*

| Índice general de satisfacción | Exigencias psicológicas |           |          | Total |
|--------------------------------|-------------------------|-----------|----------|-------|
|                                | (1) Bajo                | (2) Medio | (3) Alto |       |
| Indiferente (4)                | 4                       | 1         | 0        | 5     |
| Algo satisfecho (5)            | 15                      | 7         | 3        | 25    |
| Bastante satisfecho (6)        | 0                       | 1         | 0        | 1     |
| Total                          | 19                      | 9         | 3        | 31    |

Pruebas de  $\chi^2$ 

|          | Valor | gl | p     |
|----------|-------|----|-------|
| $\chi^2$ | 3.51  | 4  | 0.476 |
| N        | 31    |    |       |

Nota. La tabla muestra la relación entre el nivel de riesgo en las exigencias psicológicas y el índice general de satisfacción laboral. Los resultados indican que la mayoría de los empleados presentan niveles de satisfacción altos (categoría 5= algo satisfecho), con una baja proporción de casos en las categorías inferiores. El valor de  $\chi^2 = 3.51$  con  $p = 0.476$  evidencia que no existe una relación estadísticamente significativa entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral, sugiriendo que los niveles de demanda no afectan de forma relevante la percepción de satisfacción en el trabajo.

**Tabla 9**

*Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Trabajo activo y desarrollo de habilidades y el Índice general de satisfacción*

| Índice general de satisfacción | Trabajo activo y desarrollo de habilidades |           |          | Total |
|--------------------------------|--|-----------|----------|-------|
|                                | (1) Bajo                                   | (2) Medio | (3) Alto |       |
| Indiferente (4)                | 3  | 2         | 0        | 5     |
| Algo satisfecho (5)            | 20   | 2         | 3        | 25    |
| Bastante satisfecho (6)        | 1  | 0         | 0        | 1     |
| Total                          | 24   | 4         | 3        | 31    |

Pruebas de  $\chi^2$

|          | Valor | gl | p     |
|----------|-------|----|-------|
| $\chi^2$ | 4.44  | 4  | 0.349 |
| N        | 31    |    |       |

Nota. En esta tabla se observa la relación entre el trabajo activo y el desarrollo de habilidades con el índice general de satisfacción laboral. El mayor número de respuestas se concentra en los niveles de satisfacción altos, lo que refleja que los empleados perciben que las oportunidades de desarrollo influyen positivamente en su bienestar. Sin embargo, el valor de  $\chi^2 = 4.44$  con  $p = 0.349$  indica que la relación no es estadísticamente significativa, aunque se evidencia una tendencia positiva.

#### Tabla 10

*Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y el Índice general de satisfacción*

| <b>Índice general de satisfacción</b> | <b>Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo</b> |                  |                 | <b>Total</b> |
|---------------------------------------|---|------------------|-----------------|--------------|
|                                       | <b>(1) Bajo</b>   | <b>(2) Medio</b> | <b>(3) Alto</b> |              |
| Indiferente (4)                       | 4   | 1                | 0               | 5            |
| Algo satisfecho (5)                   | 21  | 2                | 2               | 25           |
| Bastante satisfecho (6)               | 1   | 0                | 0               | 1            |
| Total                                 | 26  | 3                | 2               | 31           |

Pruebas de  $\chi^2$

|          | <b>Valor</b> | <b>gl</b> | <b>p</b> |
|----------|--------------|-----------|----------|
| $\chi^2$ | 1.24         | 4         | 0.871    |
| N        | 31           |           |          |

Nota. La tabla refleja la asociación entre el apoyo social dentro de la empresa y la calidad del liderazgo con el índice general de satisfacción laboral. Los datos muestran que la mayoría de los empleados perciben un buen ambiente social y liderazgo efectivo, con altos niveles de satisfacción. El resultado de  $\chi^2 = 1.24$  y  $p = 0.871$  confirma la ausencia de una relación estadísticamente significativa, aunque el patrón general sugiere una percepción positiva del clima laboral.

**Tabla 11**

*Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Compensaciones y el Índice general de satisfacción*

| <b>Índice general de satisfacción</b> | <b>Compensaciones</b> |                  |                 | <b>Total</b> |
|---------------------------------------|-----------------------|------------------|-----------------|--------------|
|                                       | <b>(1) Bajo</b>       | <b>(2) Medio</b> | <b>(3) Alto</b> |              |
| Indiferente (4)                       | 3                     | 1                | 1               | 5            |
| Algo satisfecho (5)                   | 17                    | 7                | 1               | 25           |
| Bastante satisfecho (6)               | 1                     | 0                | 0               | 1            |
| Total                                 | 21                    | 8                | 2               | 31           |

Pruebas de  $\chi^2$

|          | <b>Valor</b> | <b>gl</b> | <b>p</b> |
|----------|--------------|-----------|----------|
| $\chi^2$ | 2.29         | 4         | 0.683    |
| N        | 31           |           |          |

Nota. La relación entre las compensaciones recibidas y la satisfacción laboral muestra que los niveles altos de satisfacción son predominantes, especialmente en los empleados que perciben una retribución adecuada. El valor de  $\chi^2 = 2.29$  y  $p = 0.683$  indica que no existe relación significativa, pero se aprecia una tendencia en la que mejores compensaciones se asocian a una mayor satisfacción.

**Tabla 12**

*Tabla de contingencia del nivel de riesgo psicosocial: Doble presencia y el Índice general de satisfacción*

| Índice general de satisfacción | Doble presencia |              |             | Total |
|--------------------------------|-----------------|--------------|-------------|-------|
|                                | (1)<br>Bajo     | (2)<br>Medio | (3)<br>Alto |       |
| Indiferente (4)                | 4               | 1            | 0           | 5     |
| Algo satisfecho (5)            | 21              | 2            | 2           | 25    |
| Bastante satisfecho (6)        | 1               | 0            | 0           | 1     |
| Total                          | 26              | 3            | 2           | 31    |

Pruebas de  $\chi^2$

|          | Valor | gl | p     |
|----------|-------|----|-------|
| $\chi^2$ | 1.24  | 4  | 0.871 |
| N        | 31    |    |       |

Nota. Esta tabla evalúa la relación entre la doble presencia (equilibrio entre vida laboral y personal) y la satisfacción laboral. Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores reportan niveles altos de satisfacción, a pesar de la carga dual de responsabilidades. El valor de  $\chi^2 = 1.24$  y  $p = 0.871$  indica la inexistencia de una relación estadísticamente significativa, aunque el patrón general sugiere una buena gestión del equilibrio entre las esferas laboral y personal.

En conclusión, mediante el análisis de los resultados se identificaron patrones, niveles y relaciones significativas entre la satisfacción en el trabajo y los riesgos psicosociales en la

empresa de producción mobiliaria. La mayoría de los participantes (91.2%) aceptaron voluntariamente participar en el estudio, mientras que solo un 8.8% indicó no hacerlo, mostrando una alta disposición a participar.

Los resultados obtenidos mediante el ISTAS 21 y el Test de Satisfacción Laboral S20/23 muestran que la mayoría del personal presenta niveles bajos de riesgos psicosociales en todas las dimensiones evaluadas, incluyendo exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, compensaciones y doble presencia. Asimismo, la mayor parte de los trabajadores se declara algo satisfecha con su trabajo, reflejando una percepción general positiva del entorno laboral.

El análisis de la relación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral evidenció que no existen asociaciones estadísticamente significativas ( $p > 0.05$ ), lo que sugiere que los niveles de riesgo identificados no influyen de manera relevante en la satisfacción laboral. En conjunto, los hallazgos reflejan un entorno laboral favorable, con condiciones que promueven bienestar, equilibrio entre vida personal y trabajo, y percepción positiva del liderazgo y las oportunidades de desarrollo.



## Capítulo 4. Discusión

Los resultados obtenidos en la empresa de producción mobiliaria muestran que la mayoría del personal presenta niveles bajos de riesgos psicosociales en todas las dimensiones evaluadas (exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, compensaciones y doble presencia), así como un nivel general de satisfacción laboral positivo, predominando la categoría "algo satisfecho". Estos hallazgos coinciden parcialmente con la literatura revisada, que indica que niveles altos de riesgos psicosociales se asocian con menor satisfacción laboral, mientras que un entorno con bajo riesgo y adecuado apoyo social favorece el bienestar de los trabajadores (Briceño y Velastegui, 2024; Cerón De La Vega, 2023; Li, Wang, & Zhang, 2023).

Sin embargo, a diferencia de los estudios previos que reportaron correlaciones significativas entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral (Hernández Ríos y Pérez, 2016; González y Pérez, 2019; Fattori et al., 2022), los análisis de  $\chi^2$  realizados en esta investigación muestran que no existen relaciones estadísticamente significativas entre ninguna de las dimensiones de riesgo y el índice general de satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ). Esto podría explicarse porque la mayoría de los trabajadores presenta riesgos bajos, lo que genera poca variabilidad en los datos y limita la detección de asociaciones significativas. En términos de dimensiones específicas, la percepción positiva del apoyo social y la calidad del liderazgo, así como la gestión de la doble presencia y las compensaciones, coincide con lo señalado en la literatura como factores clave para mantener la satisfacción laboral y el equilibrio entre vida personal y trabajo (Meliá y Peiró, 2002; Karasek & Theorell, 1990; Chimbo et al., 2023).

Aunque en otros estudios estas dimensiones mostraron relaciones negativas significativas con la satisfacción cuando los riesgos eran altos, en esta empresa los niveles bajos de riesgo

permitieron que la satisfacción general se mantuviera positiva, corroborando la importancia de un buen clima laboral y de recursos adecuados para los empleados (Fattori et al., 2022).

En conclusión, los hallazgos obtenidos confirman que un entorno laboral con bajos riesgos psicosociales y percepciones favorables sobre liderazgo, compensaciones y desarrollo de habilidades contribuye a mantener niveles de satisfacción laboral positivos. No obstante, a diferencia de estudios previos, la relación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral no se mostró estadísticamente significativa, lo que sugiere que, en contextos con condiciones laborales favorables, la satisfacción puede mantenerse alta independientemente de pequeñas variaciones en los riesgos identificados.

### **Conclusiones**

Los resultados del estudio evidencian que el personal de la empresa de producción mobiliaria presenta, en términos generales, bajos niveles de riesgos psicosociales en las distintas dimensiones evaluadas mediante el ISTAS 21, así como altos niveles de satisfacción laboral, predominando la categoría “algo satisfecho”. Esto refleja un entorno organizacional favorable que promueve el bienestar y una percepción positiva del trabajo.

Si bien la literatura señala que existe una relación inversa significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, es decir, a mayores riesgos, menor satisfacción, en este estudio no se encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del riesgo y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ). Una posible explicación es la baja variabilidad en los datos, dado que la mayoría de los trabajadores se ubican en niveles bajos de riesgo, lo cual limita la detección de correlaciones.

De manera consistente con estudios previos, se identificó que aspectos como el apoyo social, la calidad del liderazgo, las compensaciones y la adecuada gestión de la doble presencia,

contribuyen positivamente al clima laboral y a mantener un equilibrio entre la vida personal y profesional. En esta empresa, dichos factores se encuentran bien valorados, lo que refuerza el nivel de satisfacción laboral observado.

En síntesis, se confirma que un entorno laboral con bajos riesgos psicosociales, liderazgo adecuado, apoyo social y condiciones organizacionales favorables promueve una mayor satisfacción laboral. No obstante, a diferencia de investigaciones anteriores, la ausencia de una relación significativa entre ambos constructos sugiere que, cuando las condiciones laborales son óptimas, la satisfacción puede mantenerse elevada incluso frente a leves variaciones en los riesgos percibidos.

## Referencias

- Ávila Verdeseto, T. R. (2023). *Factores de riesgos psicosociales durante la pandemia por Covid-19 en el personal de salud del Ecuador 2022*.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: *Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.  
<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Breve, V. (s. f.). *Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS*. Ist.cl. Recuperado 23 de junio de 2025, de <https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2016/08/MANUAL-breve-ISTAS-11-11-2013.pdf>
- Briceño Ríos, E. F., Velastegui Mendoza, M. A. (2024). *Evaluación de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de la industria minera*.
- Cerón De La Vega, A. O. (2023). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en profesionales operativos de salud de un hospital básico*.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., Barua, M. (2014). The role of organizational climate and psychological capital in enhancing employees' job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2), 178-193.
- Chimbo, C., Cortez, S. L., Abad Cargua, M. I., Hernández, C. (2023). *Análisis de riesgos psicosociales y su impacto en la salud mental de los trabajadores de una industria florícola en Ecuador: un estudio de caso*.
- Córdova, M., Chávez Sánchez, C. D., Villacres López, J. A., Colunga-Rodríguez, M. A., Barrera De León, C. (2023). Factores de riesgo psicosocial y fatiga en trabajadores de una empresa farmacéutica ecuatoriana en 2021. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*.

- Daneshmandi, F., Hessari, H., Nategh, T., Bai, A. (2023). Examining the influence of job satisfaction on individual innovation and its components: Considering the moderating role of technostress. En *arXiv [cs.HC]*. <http://arxiv.org/abs/2310.13861>
- Vorecol. (2024, 28 noviembre). *Evaluación de riesgos psicosociales como ventaja competitiva: ¿cómo comunicar efectivamente los beneficios a la alta dirección? Vorecol*.  
[https://smart035.com/articulos/articulo-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-como-ventaja-competitiva-como-comunicar-efectivamente-los-beneficios-a-la-alta-direccion-187829?utm\\_source=](https://smart035.com/articulos/articulo-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-como-ventaja-competitiva-como-comunicar-efectivamente-los-beneficios-a-la-alta-direccion-187829?utm_source=)
- Fattori, A., Comotti, A., Bordini, L., Dollard, M. F., Bonzini, M. (2022). Psychosocial safety climate (PSC) at middle management level in the healthcare sector: A contribution to the Italian validation of psychosocial safety climate-4. *Frontiers in Psychology*, 13, 1046286. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1046286>
- Fierro, T. (2023). *Los factores de riesgos psicosociales y su incidencia en el absentismo laboral en el personal administrativo del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro de Guaranda*.
- Garzon Castrillon, M. A., Orozco Quintero, D., Ramírez Gañan, A. E. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y satisfacción laboral. *Dimensión empresarial*, 18(2). <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Granja Moreno, E. R., Gualpa Gualpa, J. P., Gualpa Gualpa, P. J., Guzman Palaguachi, J. V. (2022). Riesgos Psicosociales y su Relación con la Satisfacción Laboral en Personal de un Hospital Privado del Ecuador. *Killkana Salud y Bienestar*, 6(3), 115–128. <https://doi.org/10.26871/killcanasalud.v6i3.845>

- González, J., Pérez, M. (2019). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el sector manufacturero: un estudio de caso en Quito. *Revista de Psicología Organizacional*, 8(2), 45-60.
- Hackman, & Oldham. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. Mit.edu. [https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341\\_Readings/Group\\_Performance/Hackman\\_et\\_al\\_1976\\_Motivation\\_thru\\_the\\_design\\_of\\_work.pdf](https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Group_Performance/Hackman_et_al_1976_Motivation_thru_the_design_of_work.pdf)
- Hernández, A., Ríos, M., Pérez, S. (2016). Riesgos psicosociales y su impacto en la satisfacción laboral en la industria manufacturera en Chile. *Revista Chilena de Psicología*, 42(3), 320-334.
- Hotchkiss, D. R., Banteyerga, H., Tharaney, M. (2015). Job satisfaction and motivation among public sector health workers: evidence from Ethiopia. *Human Resources for Health*, 13(1), 83. <https://doi.org/10.1186/s12960-015-0083-6>
- Inayat, W., Jahanzeb Khan, M. (2021). A study of job satisfaction and its effect on the performance of employees working in private sector organizations, Peshawar. *Education Research International*, 2021, 1–9. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- INSST. (2010). Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- INSST. (2021). *Modelo de demandas y recursos laborales: Marco teórico (NTP 1166)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Jain, A., Hassard, J., Leka, S., Di Tecco, C., Iavicoli, S. (2021). The role of occupational health services in psychosocial risk management and the promotion of mental health and well-being at work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3632. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073632>

- Karasek, R. A., Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Li, F., Wang, M., Zhang, S. (2023). How organizational climate influences employees' well-being: The role of organizational trust and job satisfaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(2), 221-234.
- Manual del método ISTAS21: Versión breve del cuestionario COPSQ para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. (2010).
- Martínez, E. (2023). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entorno organizacional y violencia laboral en la actividad económica terciaria de la Ciudad de México. *región y sociedad*, 35, e1700. <https://doi.org/10.22198/rys2023/35/1700>
- Martínez, S. V. (2023). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). *El cuestionario de satisfacción S20/23: Estructura factorial, fiabilidad y validez*.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (2002). *Satisfacción laboral y riesgos psicosociales: Un análisis del Test de Satisfacción Laboral S20/23*. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 18(2), 173-186.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.ilo.org/es/temas/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/la-salud-mental-en-el-trabajo>
- Oit/oms, C. M. (1984). *Factores de riesgo psicosocial y salud en el trabajo*. *Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud*.
- OMS. (2024). Mental health at work: fact sheet. *Organización Mundial de la Salud*.

- Orriols Ramos, R. M., Rodríguez-Jareño, M. C. (2020). Clausura de la última campaña de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 23(1), 92-95. <https://doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.09>
- Pejtersen, J. H. (2010). The COPSOQ: A new tool for assessing psychosocial factors in the workplace. *Scandinavian Journal of Work*, 36(5), 375-389.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Salazar Párraga, A. G., Bello Sabando, B. J. (2022). *Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí*.
- Sánchez, D. A. S., Herrera, S. R. G. (2025). La relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en empresas de servicio. *Polo del conocimiento*, 10(4), 106–122. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i4.9297>
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., Cooper, C. L. (2020). Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(3).
- Schaufeli, W. B. (2017). Burnout in the workplace: A review of current research and its implications for practice. *Career Development International*, 22(1), 3-11. <https://doi.org/10.1108/CDI-02-2017-0064>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., Macey, W. H. (2013). *Organizational climate and culture: Reflections on the history of the constructs and an agenda for future research. The Handbook of Organizational Culture and Climate*.



- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>
- Sigüenza Sánchez, M. (2024). *La relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en empresas de servicio en Ecuador*.
- Torres Arteaga, L. (2021). *Evaluación de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en una pyme de transporte marítimo de pasajeros* [Trabajo Fin de Máster, Universidad de La Laguna]. Repositorio Institucional de la Universidad de La Laguna.  
<http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22775>
- Trinkenreich, A., Sequeira, A., Oliveira, L. (2023). El impacto de la cultura organizacional en el agotamiento y rendimiento de los desarrolladores de software. *Journal of Technology in Society*, 12(2), 157-174.
- Vargas, T., De, J., Vizzuett, V., Amador, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 9(13), 129–153.

## Anexos

### Anexo 1. ISTAS 21

#### Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

| Nº | Pregunta   | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 1  | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?               | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 2  | En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?                 | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |
| 3  | En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional? | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |
| 4  | En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?    | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |
| 5  | ¿Su trabajo requiere atención constante?                                 | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 6  | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?                | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 7  | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 8  | Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?                                  | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 9  | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                                   | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 10 | ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?           | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                   | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera? | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |
| 13 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?           | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 14 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                  | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |
| 15 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                     | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

| Nº | Pregunta   | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 16 | ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato? | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |
| 17 | ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?     | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |
| 18 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco                      | 0       | 1                       | 2             | 3                     | 4     |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 19 | Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |
| 20 | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?           | 4       | 3                       | 2             | 1                     | 0     |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

| Nº | Pregunta   | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 1  | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?               |         |                         |               |                       |       |
| 2  | En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?                 |         |                         |               |                       |       |
| 3  | En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional? |         |                         |               |                       |       |
| 4  | En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?    |         |                         |               |                       |       |
| 5  | ¿Su trabajo requiere atención constante?                                 |         |                         |               |                       |       |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 6  | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?                |         |                         |               |                       |       |
| 7  | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? |         |                         |               |                       |       |
| 8  | Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?                                  |         |                         |               |                       |       |
| 9  | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                                   |         |                         |               |                       |       |
| 10 | ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?           |         |                         |               |                       |       |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                   |         |                         |               |                       |       |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera? |         |                         |               |                       |       |
| 13 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?           |         |                         |               |                       |       |
| 14 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                  |         |                         |               |                       |       |
| 15 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                     |         |                         |               |                       |       |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

| Nº | Pregunta   | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 16 | ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato? |         |                         |               |                       |       |
| 17 | ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?     |         |                         |               |                       |       |
| 18 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco                      |         |                         |               |                       |       |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 19 | Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? |         |                         |               |                       |       |
| 20 | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?           |         |                         |               |                       |       |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                   |         |                         |               |                       |       |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera? |         |                         |               |                       |       |
| 13 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?           |         |                         |               |                       |       |
| 14 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                  |         |                         |               |                       |       |
| 15 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                     |         |                         |               |                       |       |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

| Nº | Pregunta   | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 16 | ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato? |         |                         |               |                       |       |
| 17 | ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?     |         |                         |               |                       |       |
| 18 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco                      |         |                         |               |                       |       |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

| Nº | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 19 | Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? |         |                         |               |                       |       |
| 20 | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?           |         |                         |               |                       |       |

## Anexo 2. S20/23

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23****J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)**

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

| Insatisfecho                |                             |                             | Indiferente                 | Satisfecho                  |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Muy                         | Bastante                    | Algo                        |                             | Algo                        | Bastante                    | Muy                         |
| 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> | 6. <input type="checkbox"/> | 7. <input type="checkbox"/> |

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

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

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

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

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





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

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

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





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

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

### DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) \_\_\_\_\_

83.- Sexo: ☐ 1. Varón ☐ 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- ☐ 1) Ninguno
- ☐ 2) Sabe leer y escribir
- ☐ 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- ☐ 4) Formación Profesional Primer Grado
- ☐ 5) Formación Profesional Segundo Grado
- ☐ 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- ☐ 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- ☐ 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- ☐ 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- ☐ 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- ☐ 3) Contrato de seis meses o menos.
- ☐ 4) Contrato hasta un año.
- ☐ 5) Contrato hasta dos años
- ☐ 6) Contrato hasta tres años
- ☐ 7) Contrato hasta cinco años.
- ☐ 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- ☐ 1) Jornada partida fija.
- ☐ 2) Jornada intensiva fija.
- ☐ 3) Horario flexible y/o irregular.
- ☐ 4) Jornada parcial
- ☐ 5) Turnos fijos.
- ☐ 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. \_\_\_\_\_

89.- Indiquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- ☐ 1) Empleado o trabajador
- ☐ 2) Supervisor o capataz
- ☐ 3) Mando intermedio
- ☐ 4) Directivo
- ☐ 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_ (91).

**Muchas gracias por su colaboración.**

### Anexo 3. Consentimiento Informado

|   |
|---|
| <b>¿De qué se trata este documento?</b>   |
| En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación si acepta la invitación. También se explican los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio.  |
| <b>Introducción</b>   |
| La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una empresa privada dedicada a la producción de mobiliario, ubicada en la ciudad de Cuenca, Ecuador. En un entorno laboral cada vez más dinámico y exigente, comprender cómo los factores psicosociales influyen en el bienestar y la motivación de los trabajadores resulta fundamental. Este estudio busca identificar los principales riesgos psicosociales presentes en la organización y cómo estos se relacionan con los niveles de satisfacción laboral del personal.  |
| <b>Objetivo del estudio</b>   |
| Relacionar el nivel de riesgos psicosociales con la satisfacción laboral en una empresa privada de producción mobiliaria de Cuenca.   |
| <b>Descripción de los procedimientos</b>  |
| <p>Para la aplicación de los instrumentos ISTAS21 y el Test de Satisfacción Laboral S20/23, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de autorización institucional</li> <li>2. Coordinación operativa con la empresa</li> <li>3. Convocatoria e invitación a los participantes</li> <li>4. Exposición de los temas a tratar</li> <li>5. Firma del consentimiento informado</li> <li>6. Aplicación de los instrumentos</li> <li>7. Ingreso y resguardo de datos</li> <li>8. Análisis estadístico</li> <li>9. Entrega de resultados (se elaborará un informe ejecutivo con los hallazgos generales del estudio, el cual será entregado a los directivos de la empresa privada de Cuenca. No se divulgará información individual ni sensible).</li> </ol> |
| <b>Riesgos y beneficios</b>   |

### ¿Cuáles son los riesgos de participar en el estudio?

Ninguno

### ¿Cuáles son los beneficios de participar en el estudio?

La aplicación de los instrumentos ISTAS21 y el Test de Satisfacción Laboral S20/23 permitirá obtener información valiosa y detallada sobre las condiciones psicosociales del entorno laboral y el nivel de satisfacción de los colaboradores (y la relación entre las variables mencionadas). Entre los principales beneficios se destacan:

- Mayor conocimiento dentro de la organización.
- Obtención de datos objetivos y fiables.
- Identificación de relaciones significativas entre variables, como el vínculo entre los riesgos psicosociales y niveles de satisfacción laboral, lo cual facilita un enfoque integral en la toma de decisiones.

### Otras opciones si no participa en el estudio

Usted tiene libertad de no participar en el estudio. Su decisión de no participar en el estudio no afectará su relación laboral ni su permanencia con la empresa.

### Mecanismos para resguardar la confidencialidad de datos

La información será recopilada, gestionada y analizada exclusivamente por el equipo investigador, garantizando la confidencialidad en todo momento. Los cuestionarios se aplicarán de forma anónima.

### Derechos de los participantes *(debe leerse todos los derechos a los participantes)*

Usted tiene derecho a:

1. Recibir la información del estudio de forma clara;
2. Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
3. Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
4. Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
5. Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
6. Pedir que observador se retire en cualquier momento (si aplica)
7. El respeto de su anonimato (confidencialidad);
8. Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;
9. Que se respete su intimidad (privacidad);
10. Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;
11. Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

### Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio puede contactarse con:  
 María Gabriela Yumi Hurtado (Investigadora 1)  
[maria.yumi@es.uazuay.edu.ec](mailto:maria.yumi@es.uazuay.edu.ec)  
 o al celular: 0999953692

| <b>Consentimiento informado</b>   |             |                |
|---|-------------|----------------|
| <p>Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.</p> |             |                |
| <p>Acepto completar las encuestas</p>   | <p>SI__</p> | <p>NO_____</p> |