UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de Julio de 2004

Acreditada mediante resolución N.º 15 del 31 de octubre de 2012

CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

Incidencia de los Factores de Riesgo Psicosociales en la Satisfacción Laboral en Trabajadores del Supermercado Surtiplaza Checho

Mary Yenifer Burgos Puyo

Dr. Luis Fernando Alfonso

Colombia, marzo 2022

REDI UMECIT

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, quien ha sido mi total apoyo en los tiempos difíciles, que es cuando necesitamos una verdadera fuerza para continuar, a pesar de lo majestuosa que parezca la montaña, a ti que me permitiste cursar esta Maestría.

A mi esposo, mis hijos: Carlos Arturo, Dylan Matías y Liam Martin, motivación permanente para escalar en la vida, luchar por ser mejor persona e idónea como profesional.

Mary Yenifer

RED- UNEG IT

Agradecimientos

A Dios, infinitas gracias.

Al Dr. Carlos Arturo Cachaya Perdomo, mi compañero de vida, por su apoyo y la oportunidad de iniciar, cursar y alcanzar este título de maestría en Administración de negocios con énfasis en recursos humanos.

Al Dr. Luis Fernando Alfonso, mi asesor y tutor incondicional, quien, con su sapiencia, me ha guiado, haciendo este camino más sencillo y seguro.

A la universidad UMECIT, por la posibilidad de cristalizar el sueño de cualificar nuestra experiencia profesional y por la alta calidad ofrecida.

RED- UMECIT

Contenido

Resumen xii

Introducción xiv

CAPÍTULO I 1

Contextualización de la problemática 1

Descripción del problema 1

Objetivos de la investigación 5

Justificación e impacto 5

Capítulo II 8

Fundamentación Teórica de la Investigación 8

Bases Teóricas 8

Antecedentes 11

Antecedentes Históricos 11

Antecedentes de Investigación 11

Bases Conceptuales 14

Bases Legales 14

Operativización de variables 15

CAPÍTULO III 19

Diseño Metodológico 19

Paradigma y enfoque de investigación 19

Tipo de Investigación 20

Diseño de la Investigación 20

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 21

REDIUNEXT

Instrumentos....21
Población, Muestra y Muestreo (cuantitativa)....22
Población y/o Descripción del Escenario de Investigación....22
Muestra y criterios para la selección de los informantes claves....22
Procedimiento de la investigación....22
Validez y Confiabilidad (cuantitativa)....23
Consideraciones éticas....23
Criterios de confidencialidad....23
Capitulo IV....26
Análisis o interpretación de los hallazgos....26
Técnicas de Análisis de Hallazgos y Datos....26
Discusión de Resultados....75
CAPÍTULO V....83
Conclusiones y recomendaciones....83
Conclusiones....83
Recomendaciones y/o medidas preventivas.....85
Bibliografía....87

REDUNEG

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1.....9
Ilustración 2.....10
Ilustración 3.....17

RED- UNEC IT

Lista de tablas

Tabla 1.....22
Tabla 2.....26
Tabla 3.....26
Tabla 4.....27
Tabla 5.....27
Tabla 6.....28
Tabla 7.....28
Tabla 8.....29
Tabla 9.....29
Tabla 10.....30
Tabla 11.....30
Tabla 12.....31
Tabla 13.....31
Tabla 14.....32
Tabla 15.....32
Tabla 16.....33
Tabla 17.....33
Tabla 18.....33
Tabla 19.....34
Tabla 20.....34
Tabla 21.....35
Tabla 22.....35
Tabla 23.....36
Tabla 24.....36
Tabla 25.....36
Tabla 26.....37
Tabla 27.....37
Tabla 28.....38

REDI-UNEG

Tabla 29.....38
Tabla 30.....39
Tabla 31.....39
Tabla 32.....40
Tabla 33.....40
Tabla 34.....41
Tabla 35.....41
Tabla 36.....42
Tabla 37.....42
Tabla 38.....43
Tabla 39.....43
Tabla 40.....44
Tabla 41.....44
Tabla 42.....45
Tabla 43.....45
Tabla 44.....46
Tabla 45.....46
Tabla 46.....47
Tabla 47.....47
Tabla 48.....48
Tabla 49.....48
Tabla 50.....49
Tabla 51.....49
Tabla 52.....50
Tabla 53.....50
Tabla 54.....51
Tabla 55.....51
Tabla 56.....52
Tabla 57.....52

REDI-UNEXT

Tabla 58.....53
Tabla 59.....53
Tabla 60.....54
Tabla 61.....54
Tabla 62.....55
Tabla 63.....55
Tabla 64.....56
Tabla 65.....56
Tabla 66.....57
Tabla 67.....57
Tabla 68.....58
Tabla 69.....58
Tabla 70.....58
Tabla 71.....59
Tabla 72.....59
Tabla 73.....60
Tabla 74.....61
Tabla 75.....61
Tabla 76.....62
Tabla 77.....62
Tabla 78.....63
Tabla 79.....63
Tabla 80.....64
Tabla 81.....64
Tabla 82.....65
Tabla 83.....65
Tabla 84.....66
Tabla 85.....66
Tabla 86.....67

REDI-UNEXT

Tabla 87.....67
Tabla 88.....67
Tabla 89.....68
Tabla 90.....68
Tabla 91.....69
Tabla 92.....69
Tabla 93.....70
Tabla 94.....70
Tabla 95.....71
Tabla 96.....71
Tabla 97.....72
Tabla 98.....72
Tabla 99.....73
Tabla 100.....73
Tabla 101.....74
Tabla 102.....74
Tabla 103.....75
Tabla 104.....75
Tabla 105.....76
Tabla 106.....77
Tabla 107.....79
Tabla 108.....80

REDI-UNEXT

Lista de anexos

Anexos 1 92
Anexos 2 103
Anexos 3 108

RED- UNEG

Resumen

El presente trabajo, aborda la identificación de los riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral del Supermercado Surtiplaza Checho. Para el logro de este propósito, se desarrollaron como objetivos específicos; establecer los riesgos psicosociales relevantes del supermercado, así como analizar los riesgos psicosociales que afectan el nivel de satisfacción laboral en el supermercado, para así proponer medidas preventivas de los riesgos psicosociales y poder elevar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Supermercado Surtiplaza Checho. Cabe mencionar, que el presente trabajo utilizó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Las técnicas de recolección de información consistieron en encuestas estructuradas aplicadas a los trabajadores del Supermercado Surtiplaza Checho, donde se encuestó a la totalidad de los trabajadores. En cuanto a los resultados se encontró lo siguiente: que el riesgo intralaboral, estaría en un nivel bajo; la dimensión del control de trabajo, estaría en nivel alto y el manejo del tiempo de trabajo, tendría un nivel de riesgo medio dada la poca flexibilidad en relación a los roles de los trabajadores. Para el caso de la dimensión demanda laboral se encontró una calificación 1,47 siendo un rango de riesgo bajo, sin embargo, en esta variable si no se mitiga el riesgo, se podría generar un mayor riesgo, que generaría potenciales problemas en la salud de los trabajadores. Ahora bien, como estrategias para reducir el riesgo laboral y mejorar la satisfacción laboral, se propuso la creación de una política de bienestar laboral, la creación de un manual de funciones y una estrategia de rotación de roles para los trabajadores del Supermercado Surtiplaza Checho, etc.

Abstrac

This paper addresses the identification of psychosocial risks and their impact on job satisfaction at the Surtiplaza Checho Supermarket. To achieve this purpose, specific

REDUNOT

objectives were established to establish the relevant psychosocial risks of the supermarket, as well as to analyze the psychosocial risks that affect the level of job satisfaction in the supermarket, in order to propose preventive measures of psychosocial risks and to be able to raise the level of job satisfaction in the workers of the Surtiplaza Checho Supermarket. On the other hand, the work to achieve its objectives used a quantitative approach with a descriptive scope. The data collection techniques consisted of structured surveys applied to the workers of the Surtiplaza Checho Supermarket, where all the workers were surveyed. Regarding the results, a low level of risk was found in the intra-labor risk, likewise it was evidenced that there is a higher level of risk in the work control dimension, in the management of work time there is a medium risk given the little flexibility in relation to the roles of workers. In the case of the labor demand dimension, a score of 1.47 was found, being a low risk range; however, in this variable, if the risk is not mitigated, a greater risk could be generated, which would generate potential health problems. Workers. Now, as strategies to reduce occupational risk and improve job satisfaction, the creation of a labor welfare policy, the creation of a manual of functions and a strategy of role rotation for the workers of the Surtiplaza Checho Supermarket, etc. were proposed.

Keywords: Psychosocial risk, work satisfaction, Incidence.

REDI-UNIFOT

Introducción

El presente trabajo, tiene como horizonte la generación de conocimiento, el identificar los riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral en el Supermercado Surtíplaza Checho ubicado en el municipio de la Plata Huila; jurisdicción que según el Departamento de Planeación Nacional -DPN- en el año 2018, cuenta con al menos 66.072 habitantes, entre la zona rural y urbana, donde la cultura de los habitantes plateños, es abastecer su necesidades de la canasta familiar, de lunes a domingo, en especial los fines de semana, donde dicha compras puede ser para sus necesidades semanales, quincenales e incluso mensuales.

Teniendo en cuanta lo anterior. Este trabajo a lo largo de su desarrollo expondrá uno de los elementos que más afecta el crecimiento y dinamismo de la empresa, y como consecuencia tenemos la siguiente: en primer detectamos la problemática psicosocial, que como verán en este documento pueden estar enmarcados en diferentes aspectos, y al de no evidenciarse a tiempo, se pueden generar un bajo desarrollo humano, hasta llegar a verse afectada el núcleo de la empresa.
En ese sentido, en la primera parte del trabajo se realiza todo un recorrido para diagnosticar la problemática, la justificación y las preguntas de la investigación.

Por otro lado, para desarrollar el presente trabajo se tuvo en cuenta la metodología-inductiva como herramienta para generar dicho conocimiento, la adopción de un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental de corte transversal.

En cuanto a los instrumentos de recolección de información, se utilizaron la encuesta, donde se aplicaron a los trabajadores tres cuestionarios que fueron a) cuestionario de riesgos intra laborales; b) cuestionario de medición de estrés laboral y c) cuestionario de medición de la satisfacción laboral, sobre las respuestas de estos cuestionarios se dan dos espacios especiales en el trabajo, por un lado en el capítulo

REDUNET

tres en donde se da cuenta de una primera lectura de acuerdo a las respuestas dadas por los diferentes encuestados; así mismo en el capítulo número cuatro, en donde se expone una tabla con la puntuación consolidada y obtenida de acuerdo al conjunto de respuestas, así como una descripción.

De esta manera el informe está compuesto por cinco capítulos, donde se comienza por la contextualización de la problemática, en el segundo capítulo se hace un recorrido teórico según las categorías trabajadas, así como el marco conceptual y el estado del arte. De igual forma se tiene como tercer capítulo las bases metodológicas, siendo el cuarto capítulo los resultados y el quinto capítulo las conclusiones y/o recomendaciones; el trabajo también cuenta con un aparte de anexos.

Como resultados del presente estudio se pudo evidenciar varios aspectos para el Supermercado Surtiplaza Checho, en primera instancia la existencia de un bajo nivel de riesgo tanto intralaboral como de estrés, presentando a su vez algún nivel de riesgo medio frente a la rigidez de los horarios de trabajo y el manejo del tiempo y roles por parte de los trabajadores, aspecto que se retoma especialmente en el capítulo de resultados y recomendaciones, en donde se apuntan algunas posibles acciones y estrategias para mitigar dicha tendencia.

Ahora bien, dado que dentro de los resultados que arrojó la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, se tiene un nivel alto en el aspecto en mención, se puede concluir que ante un bajo riesgo psicosocial se presenta un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Supermercado Surtiplaza Checho, sin embargo, en la parte final se hace referencia a algunas sugerencias de carácter general, que pueden fortalecer, no solo los niveles de riesgo identificados, sino robustecer todo lo concerniente al ámbito humano de desarrollo integral y salud laboral para los empleados de dicha empresa.

REPUNET

CAPÍTULO I

Contextualización de la problemática

Descripción del problema

La empresa Supermercado Surtiplaza Checho, según la reseña de uno de sus propietarios Oswaldo Valencia (2020) fue creada en el año 1990, con el nombre Depósito Checho, en el municipio de la Plata Huila. En este caso es importante comprender que como toda organización se desarrollan relaciones laborales donde están inmersos tanto los riesgos laborales como niveles de satisfacción laboral. En tal sentido, para entrar el contexto es necesario en primera medida comprender el tejido de dichos fenómenos, desde ámbitos globales, nacionales y particulares a la misma organización.

Es por esto que, desde una dinámica global según la Organización Internacional del Trabajo -en adelante OIT- al menos 2,78 millones de trabajadores pierden la vida en enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo, así mismo cada año se producen 374 millones de enfermedades y lesiones no mortales a causa de trabajo (Organización Internacional del Trabajo., 2019) representando esto, un reto amplio en los posibles grados de responsabilidad de las empresas u organizaciones, en la construcción de estrategias y mecanismos que fomenten la mitigación de estas tendencias. Las enfermedades y accidentes pueden ser ocasionados por los riesgos psicosociales que tendrían como impacto la pérdida de competitividad y productividad en las empresas (Organización Internacional del Trabajo., 2019), por lo cual se hace necesario tener en cuenta, cuáles son las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales que se presentan entre los colaboradores de una empresa como la de Supermercado Surtiplaza Checho.

En este caso, estos riesgos psicosociales significan según la Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el trabajo de la OIT, condiciones que llevan al estrés en el trabajo y otros problemas conexos a la Salud y seguridad (Sauter, Hurrell, Murphy, & Lennart, 1998).

Denominándose factores psicosociales la comprensión de "aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas" (Sauter, Hurrell,

REPOSITORIO UNIMINUTO

Murphy, & Lennart, 1998, p. 2). Ahora bien, ante el adelanto tecnológico, económico, propio de la globalización; toda empresa es un mundo diferente, entendiendo que cada una tiene características laborales especiales, por lo cual estos factores tienen una incidencia y características particulares en cada organización.

En este orden de ideas, es preciso citar el concepto que la OIT (1984) que afirma que los factores psicosociales son las "interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo" (p. 12)

Esta realidad implica que en Colombia entre el 20% y 33% de los trabajadores presenta un alto nivel de estrés (Castañeda Rojas, 2020). En este sentido, dada la alta prevalencia de enfermedades laborales como el estrés, la empresa debe conocer y mitigar los riesgos psicosociales que en el ambiente laboral y fuera de él, tienen los trabajadores del Supermercado Surtiplaza Checho.

De esta manera las políticas de gestión del talento humano no se pueden dejar de lado, el tener que preocuparse por las repercusiones en la calidad de vida de los seres humanos que hacen parte de ellas y se ven afectadas, por su accionar cotidiano por los riesgos psicosociales (Sauter, Hurrell, Murphy, & Lennart , 1998). Por tal motivo, es importante considerar que, debido a los avances tecnológicos y a la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosociales se catalogan como condiciones intangibles, que impactan al trabajador, respecto a sus emociones, psiquismo en general su salud y suelen manifestarse como ansiedad, depresión y stress (Arias, 2010 citado en Beleño Navarro & Ucrós Campo, 2014).

Revisando la evolución sobre el tema de riesgos laborales a través de los años, se afirma que la preocupación al respecto se había venido orientando hacia la parte física y ambiental; sin embargo, en las últimos tiempos se ha inclinado su abordaje hacia los factores psicosociales, que se refieren a las condiciones y percepciones que el trabajador tiene sobre su ambiente laboral (Moreno, 2011 citado en Beleño Navarro & Ucrós Campo, 2014) es decir a manera intralaboral, como ya se había expresado porque ellos inciden en la motivación, salud y tranquilidad del empleado.

En toda empresa u organización corporativa, se establecen unos objetivos organizacionales, cuyo alcance exige una actitud de liderazgo, creatividad e innovación por parte del recurso humano que integra la empresa, siendo las personas fundamentales para lograr los objetivos y cumplir sus misiones (Chiavenato, 1998). De esta forma, es muy importante analizar los riesgos psicosociales que tiene los trabajadores porque el bienestar de un empleado es y debe ser una preocupación de

REPOSITORIO

las empresas. Es evidente que en la actualidad existe una fuerza laboral que se inclina por los aspectos existenciales de la vida de los trabajadores y como su quehacer diario, le da sentido y valor a su existencia. (Pérez, 2007 citado en Beleño Navarro & Ucrós Campo, 2014).

En general, toda institución debe preocuparse y brindar espacios generadores de bienestar para sus empleados. Retomando la idea anterior, es preciso citar que la OIT la Organización Mundial de la Salud - en adelante OMS-, y la Asamblea Mundial de la Salud han solicitado organizar programas multidisciplinarios para explorar el tema de riegos psicosociales que plantean la necesidad de proponer actividades que contribuyan al fortalecimiento de un ambiente laboral satisfactorio que no deteriore el nivel profesional (Llanquecha Cortez, Marín Vega, & Silva Mathews, 2018).

Respecto a riesgos psicosociales, es importante resaltar que la resolución 2404 de 2019 (Ministerio de Trabajo, 2019) establece la obligación, que toda empresa debe hacer una evaluación de los riesgos psicosociales. Sin embargo, a pesar de esta disposición normativa, según un estudio de la empresa SafetYA (2019) el 76% de las empresas colombianas no realiza la evaluación de los riesgos psicosociales. Este hecho es preocupante dado que ni siquiera se conocen el tipo de riesgos psicosociales, prevalentes en cada empresa u organización, abriendo un margen de desventaja que solo propende a aumentar las cifras de enfermedades laborales, acortando de esta manera la posibilidad de establecer medidas o políticas de prevención y mitigación de dichos riesgos.

Por otra parte, según la consultora Plurum (2019) ocho de cada diez trabajadores colombianos están insatisfechos con su trabajo, lo que muestra una cifra preocupante, si se compara con los datos de Dinamarca y Austria que presenta un índice de satisfacción laboral del 66% y 65% respectivamente (Sánchez, Fuentes, & Artacho, 2008). Lo anterior expone datos preocupantes dado que la satisfacción laboral que tiene el estudio realizado por Lonas (2017) una relación directa con la productividad. Además, a esta repercusión es importante agregar que, en el estudio realizado por la consultora Plurum (2019) el 25% de los trabajadores reporta que el trabajo es la mayor fuente de estrés al que está sometido.

Lo anterior supone una problemática que está presente en el desarrollo humano de las empresas, dado que la satisfacción laboral esta para Chiavenato (1998) relacionada con el éxito empresarial. En este sentido, indagar sobre la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral es una problemática con interrogantes que se pueden responder.

De esta forma, la presente investigación se propone como unidad de análisis el Supermercado Surtiplaza Checho, de La Plata Huila y como variables, los riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en dicha empresa. En tal sentido es importante conocer las percepciones que al respecto tienen el personal administrativo y sus trabajadores, considerando como horizonte investigativo, lo importante que es abordar el problema desde el nivel de satisfacción personal, sin dejar de lado los generadores de estrés laboral, (que generan agotamiento, depresión) también sobre la violencia en el trabajo (acoso, hostigamiento, maltrato) el acoso sexual que son los propuestos, por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012).

Ahora bien, en la actualidad la empresa, cuenta con 25 trabajadores, distribuidos en tres áreas, siete en el área de comercialización, trece en el sector operativo y cinco en la dependencia administrativa. Los cuales en los últimos 5 años han reflejado indicadores preocupantes como una tasa de rotación del 30% lo que puede traducirse en un síntoma de insatisfacción laboral, además se observa en los registros de la administración que existe un alto porcentaje de ausentismo laboral del 20 %. Por otra parte, en una entrevista informal con el administrador, comenta que, en los últimos años, se presenta incapacidades por stress laboral.

A pesar, que la empresa cuenta con una política de seguridad y salud en el trabajo que establece que las estrategias están "Orientadas hacia la promoción y prevención de la salud de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos ocupacionales y ubicarlos en un ambiente de trabajo acorde con sus aptitudes psicofisiológicas" (Surtiplaza Checho, 2017) se logra evidenciar que éstas, no están siendo tenidas en cuenta en su totalidad.

En este sentido, según lo anterior existen políticas de seguridad y salud en el trabajo con propósitos explícitos, sin embargo se presenta según entrevista informal realizada a uno de los trabajadores, que los problemas de stress e insatisfacción laboral podrían ser causados por el estilo de liderazgo autoritario de la anterior gerencia del Supermercado Surtiplaza Checho, así como las jornadas laborales extensas, dadas las particularidades del mercado doméstico del municipio de La Plata Huila, donde se requiere la atención de los clientes los 7 días de la semana.

Esta realidad, de continuar, puede significar para los colaboradores de la empresa, afectaciones por los diversos riesgos psicosociales a los que se ven sometidos, pueden generarse un ambiente laboral más tenso que genere una baja en la productividad de estos y por consiguiente un aumento en los costos de la comercialización, que pueden poner en peligro la sostenibilidad económica de la organización a largo plazo. Esto ha generado un sobrecosto laboral, por los indicadores

mencionados, por lo tanto, para conocer el fenómeno a abordar se requiere realizar un estudio que permita identificar tanto los factores de riesgos psicosociales, como la incidencia de estos factores en la satisfacción laboral.

Formulación de la pregunta de investigación

¿Qué incidencia tienen los riesgos psicosociales en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del supermercado Surtiplaza Checho?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del supermercado Surtiplaza Checho de La Plata Huila, y su incidencia en el nivel de satisfacción laboral.

Objetivos específicos

- Establecer los riesgos psicosociales relevantes, que existen en el supermercado Surtiplaza Checho de La Plata, Huila.
- Analizar los riesgos psicosociales que afectan, el nivel de satisfacción personal de los empleados de Surtiplaza Checho.
- Proponer medidas preventivas respecto a los factores de riesgos psicosociales identificados, para elevar el nivel de satisfacción laboral en los empleados de Surtiplaza Checho.

Justificación e impacto

El Objetivo de Desarrollo Sostenible-ODS- (2019) número ocho sobre el trabajo decente se ha propuesto en una de sus metas el "Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores". Este propósito, de la comunidad internacional tiene congruencia con el tema de estudio de riesgos psicosocial en los trabajadores objeto de esta investigación en la empresa Surtiplaza Checho. En este mismo sentido, la Estrategia para la

REDUMECIT

Promoción de la Salud Mental en Colombia, consignada en el documento Conpes 3992 plantea que a partir del primer semestre del año 2020, se efectuará la divulgación y socialización del "protocolo de estrategias para la promoción, la prevención y la intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral; con esto se buscará mejorar las condiciones psicosociales de dicho entorno (Departamento Nacional de Planeación-DNP-, 2020, p. 52).

Lo anterior implica que es una política de Estado, la atención al riesgo psicosocial, por lo cual el presente trabajo al buscar indagar la incidencia de la satisfacción laboral en el riesgo psicosocial en la empresa Surtiplaza Checho. De esta manera, los resultados del estudio pueden ser de utilidad para la implementación de políticas públicas de atención a los riesgos psicosociales en empresas públicas y privadas.

Por otro lado, en términos de utilidad de la investigación se tiene que los riesgos psicosociales deben ser evaluados para prevenir y promocionar seguridad laboral, evitando así mayores dificultades en las empresas y posibilitando el cubrimiento asistencial de los afectados. Ahora bien, los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la seguridad y salud de los trabajadores (Graneros Tairo, 2018).

Por lo anterior, al estudiarse la incidencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral, se genera un aporte directo al desarrollo personal administrativo de supermercado Surtiplaza Checho, porque plantea la necesidad que tiene la empresa de cuidar la calidad de vida de los seres humanos que trabajan en la organización. En este orden de ideas, es urgente analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosociales en la satisfacción laboral, porque ello posibilita a las organizaciones empresariales, encontrar alternativas para aminorar el impacto de situaciones problemáticas, fortalecer el sentido de pertenencia de sus empleados, elevar las escalas de la motivación laboral, mejorar la convivencia y de hecho mayor productividad.

Una propuesta como estrategia de prevención, es valiosa porque responde a la necesidad de brindar posibilidades para que el personal de la empresa Surtiplaza Checho y de esta manera se sienta motivado, facilitador, solucionador de problemas, capaz de producir con altos niveles de calidad, viviendo en un ambiente dinámico. Bajo esta óptica, su gran impacto, se apreciará en el

mundo empresarial municipal y regional, teniendo en cuenta que actualmente se exige diseñar para los trabajadores programas de salud laboral y hacerlo con un enfoque participativo.

Por lo anterior, la identificación en la empresa Surtiplaza Checho, de las necesidades o los factores de riesgo que afectan su salud integral se les brindarán espacios para reflexionar al respecto, aportar sus ideas, sentir que son escuchados y tenidos en cuenta en sus individualidades, se justifica porque será la oportunidad para darles voz a ellos que son conocedores expertos, y posiblemente tienen claridad de las implicaciones que genera la eficacia y el nivel de competitividad de las organizaciones, que cada vez deben ser más conscientes de su responsabilidad corporativa para brindar un ambiente sano y positivo, entendiendo que, entre riesgos psicosociales relevantes está el stress (Plurum, 2019), y los procesos psicológicos median los efectos de los estresores sobre el bienestar.

Por último, esta investigación se constituye en un punto de referencia para las políticas de gestión, dirección de otras empresas similares en el municipio de La Plata – Huila, porque aportará frente al marcado interés que existe, en hacer precisiones acerca de las condiciones psicosociales del ambiente de trabajo y su círculo de influencia en la salud física y mental del trabajador. De igual manera, permite comprender las características de la organización del trabajo, que afectan negativamente su satisfacción como miembro de la empresa, lo cual incrementa su calidad de vida laboral y personal. Permitirá a las organizaciones fortalecer el sentido de pertenencia que elevará las escalas de la motivación laboral y en conjunto, redundará en mejorar la convivencia, el espíritu de trabajo en equipo y el compartir objetivos comunes.

REDIUNCT

Capítulo II

Fundamentación Teórica de la Investigación

Bases Teóricas

Riesgos Psicosociales

En primera medida, es importante abordar los primeros referentes teóricos sobre los riesgos psicosociales que son de carácter institucional, dada la discusión que se he generado frente a los riesgos psicosociales que afecta la salud de los trabajadores. En tal sentido en la novena reunión del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (1984) realizada en Ginebra se afirmó categóricamente que:

> Se han acumulado pruebas que demuestran que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes o muy ingratas. Por otra parte, el trabajo integra factores psicosociales positivos propicios para la conservación, e incluso el mejoramiento, de la salud (p. 10).

El anterior juicio, establece como tesis central que se tiene comprobada la relación entre determinados síndromes de índole psicológico y factores de tipo laboral, como el stress. Este argumento no quiere decir que el trabajo solo trae consecuencias negativas, sino también se asumen que el trabajo contiene factores psicosociales positivos que son benéficos para la salud (Organización Internacional del Trabajo, 1984). En tal sentido, lo que genera problemáticas relacionadas con la salud es precisamente los factores psicosociales negativos, que deben ser identificados para así mitigarlos, dado que el tratamiento inadecuado de los riesgos psicosociales implica un problema que representaría perdidas "en términos de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida, es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable" (Sauter, Hurrell, Murphy, & Lennart, 1998, p. 5)

Ahora bien, dentro de las consecuencias de los factores psicosociales se identifica fenómenos como el stress que según Levi (1998) se denomina como "un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto"

REPOSITORIO

(Levi, 1998, p. 4). En este orden de ideas para Levi (1998) el estrés por sí solo no es negativo, dado que es necesario en determinadas circunstancias, ya que el estrés es la forma como el cuerpo intenta adaptarse a influencias externas, presiones o exigencias. De esta manera a los factores situacionales o estresores para Levi (1998) son:

- La sobrecarga cuantitativa que implica una presión de tiempo y el respectivo flujo de trabajo repetitivo,
- Insuficiente carga cualitativa que se resumen en falta de variación de estímulo, escasas posibilidades de interacción social y contenido monocorde y limitado.
- Conflicto de roles que se refiere a que todos los trabajadores tienen asignados varios roles a la vez.
- Falta de control de la situación personal que implica que otra persona es la que determina al trabajador qué hacer y cómo se hace, presentándose incertidumbre o la no existencia de una estructura clara en la situación laboral.
- Estresores físicos: pueden ser ruidos, olores, luces, temperaturas u otras situaciones de tipo físico que generan estrés en los trabajadores.

Ahora bien, es importante hacer un recuento de lo que para Sauter, Hurrell, Murphy, & Lennart (1998) son los tipos de factores psicosociales, para lo cual se presenta el siguiente gráfico:

Ilustración 1

Factores psicosociales

Nota. Elaboración propia con base en Sauter, Hurrell, Murphy, & Lennart (1998).

Satisfacción Laboral

Otra de las variables que se toman en el presente estudio es la satisfacción laboral, siendo importante lo planteado por Chiavenato (1998) donde se asume que "Las organizaciones existen debido a que las personas tienen objetivos que sólo se alcanzan mediante la actividad organizada" (p. 16), siendo las organizaciones o empresas, los vehículos mediante los cuales las personas satisfacen sus necesidades. En tal sentido, la satisfacción laboral se convierte en uno de los resultados más importantes de la gestión del talento humano en las empresas.

Por ende, para Herzberg (1959, citando en Manso, 2002) plantea que existen dos tipos de factores que determinan la motivación laboral. Siendo así, Herzberg (1959, citando en Manso, 2002) denominó, dos tipos de factores ambientales y los clasificó en factores higiénicos y motivadores. De esta manera los factores higiénicos se asociaban a sentimientos negativos o de insatisfacción que los trabajadores afirmaban experimentar en el trabajo y que responsabilizaban al contexto de su labor.

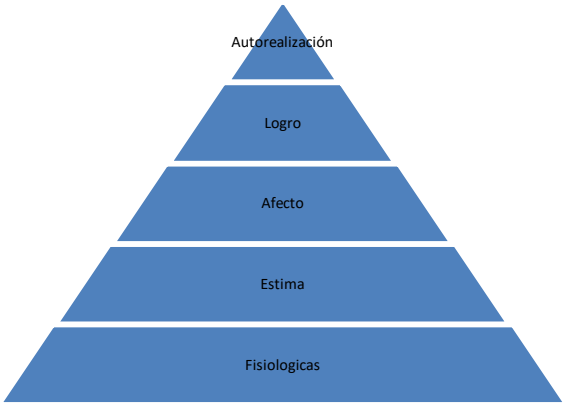
Por otro lado, para Herzberg (1959, citando en Manso, 2002) se encontraban los factores motivadores que se asocian a las experiencias satisfactorias de los trabajadores y que tienden a relacionarse al contenido de los trabajos. Frente a los tipos de factores tienen que ver con la sensación de realización personal, el reconocimiento del desempeño, lo trascendental del rol que ocupa dentro de la empresa, oportunidades de crecimiento profesional entre otros factores.

Mientras tanto para Abraham Maslow (1943), citado en la motivación, éste jerarquiza, de acuerdo con la importancia que se le atribuye, en tal sentido "En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias)" (p. 43). De esta manera la jerarquía de las necesidades se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 2

Pirámide de las necesidades de Maslow

REDUNOT



Nota. Elaboración propia.

Antecedentes

Antecedentes Históricos

Frente al tema de los riesgos psicosociales, se tiene según Moreno Jiménez (2011) "El concepto de riesgo laboral para la salud, aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la Alta Edad Media y en el Renacimiento" (p. 6). Este hecho, está relacionado con la misma aparición de los gremios y su preocupación por garantizar la experiencia adquirida por los trabajadores.

Posteriormente con la aparición de los sindicatos, se empezó a promover por dichas organizaciones, acciones que no toleraban las afectaciones en la salud de los trabajadores por causas del trabajo (Moreno Jiménez, 2011). Por otro lado, hechos como la Revolución Francesa y el reconocimiento de los derechos humanos en 1948, fueron los hitos en la conceptualización de la salud laboral. Ahora bien, en lo referente a los factores psicosociales; se tiene que su concepto fue empezado a discutir en el último cuarto del siglo XX, siendo la Organización Internacional del Trabajo-OIT-(1984) quien adoptó el concepto de factores psicosociales en el trabajo "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" (Moreno Jiménez, 2011, p. 7).

Antecedentes de Investigación

Para el presente trabajo se tomarán referentes de investigación internacional, nacional y regional que tengan como criterio, el resultado de una investigación de nivel de maestría y que su periodo

REPUMECIT

de publicación no sea superior a cinco años y que tengan como temáticas centrales las variables de los riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral.

En este orden de ideas como primer referente investigativo se tiene el trabajo de Pujol Col (2017) que se titula "Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en docentes de una Universidad Pública Argentina: explorando el rol del Work Engagement" (p. 1). Este trabajo tiene como objetivo principal "Analizar la relación entre riesgos psicosociales, Engagement y satisfacción laboral en docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata" (p. 36).

De esta manera, para alcanzar los propósitos del estudio se utilizó un diseño descriptivo correlacional y como enfoque de investigación un estudio cuantitativo, siendo los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata la unidad de análisis escogida. Para la recolección de datos se utilizó como herramienta de recolección de datos de dos encuestas.

Por lo anterior, se logró como resultado "una elevada prevalencia de doble presencia, exigencias psicológicas e insuficiente estimo" (Pujol Cols, 2017, p. 2) Lo anterior implica como conclusión que la Universidad Nacional de Mar del Plata, debe propender políticas para reducir las demandas laborales e incrementar los recursos laborales de la organización.

De esta manera, el estudio realizado por Pujol Cols (2017) es importante como referente para la presente investigación, dado que utiliza como variables las dos temáticas que se abordan en el presente estudio, como lo son los riesgos psicosociales y satisfacción laboral.

Otro trabajo que se tomó como referente es el realizado por Graneros Tairo (2018) y titulado "Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017" (p. 1). Este estudio tenía como objetivo general "Determinar la relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017" (Graneros Tairo, 2018, p. 15).

En ese sentido, el trabajo de investigación tuvo un alcance correlacional descriptivo, teniendo un diseño no experimental de corte transversal, obteniendo como unidad de análisis 489 trabajadores de una empresa de ingeniería de Lima. Frente a los resultados se determinó que "existe relación moderada, entre los constructos de Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería" (p. 88). Este resultado se convierte en un insumo importante dado que su temática se estructuró, sobre dos temas que se abordan en el presente trabajo como lo son los riesgos psicosociales y el estrés.

En el ámbito nacional se encontró como referente el trabajo de Gómez Ortiz (2019) y titulado "Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales" (p. 1). Este trabajo es el resultado de una investigación que tenía como propósito "identificar factores de riesgo psicosocial ocupacional, en académicos de universidades de Bogotá y establecer si están asociados o no con diversos indicadores de malestar psicológico" (Gómez Ortiz et al, 2019, p. 1). Es importante describir que la investigación utilizó el enfoque cuantitativo, teniendo el uso de algunas herramientas cualitativas. En este sentido, la unidad de análisis fueron 302 académicos de 21 universidades de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Dentro de los resultados se encontró que: quienes más perciben demandas y carga de trabajo son también quienes más reportan problemas de malestar de diverso tipo, tales como ansiedad, síntomas psicosomáticos y desajuste social. Se encontró que las demandas, exigencias y esfuerzos laborales son percibidos como altos. por parte de los profesores más jóvenes, con categoría de asistentes, todo lo cual coincide con los resultados de estudios previos (Gómez Ortiz et al, 2019, p. 9).

Dicho o anterior, es clave en la medida que sirve de aporte metodológico al presente trabajo, dada la relación que se encontró, entre la variable de factores de riesgos psicosociales y los problemas de salud percibidos.

Otro trabajo que se pudo evidenciar como antecedente, fue el trabajo realizado por Charria Ortiz (2017) y titulado "Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia" (p. 44). Frente al tipo de estudio se identificó, que fue descriptivo con corte trasversal, teniendo como población a 595 trabajadores de instituciones de salud de tercer nivel en la ciudad de Cali, Colombia.

En este orden de ideas, en el estudio se concluyó que "La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial, puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud" (Charria Ortíz , 2017, p. 44). Lo anterior supone que las condiciones laborales pueden causar estrés en los trabajadores, por lo cual, lo arrojado en dicha investigación es un insumo importante, dado que el tema del estrés laboral es una consecuencia de la no mitigación adecuada de los factores psicosociales.

REPUNET

Bases Conceptuales

En términos conceptuales se tiene lo siguiente:

Estrés: "un interés por el proceso mediante el cual las demandas del medio gravan o superan la capacidad de adaptación del organismo, originando cambios psicológicos o biológicos que pueden poner a las personas en riesgo de sufrir enfermedades" (Krieger, 2002).

Epidemiología psicosocial: "Potencial del estrés psicológico para dañar la salud", "generado por circunstancias desesperantes, tareas insuperables o falta de apoyo social" (Krieger, N. 2002).

Trabajo: "Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, venta o distribución de bienes y servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta de forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica" (Ministerio de Protección Social, 2008).

Riesgo: "Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado" (Ministerio de Protección Social, 2008).

Factor de riesgo: "Posible causa o condición que puede ser responsable de una enfermedad, lesión o daño" (Ministerio de Protección Social, 2008).

Condiciones de trabajo: "Todos los aspectos intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar la labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos" (Ministerio de Protección Social, 2008).

Bases Legales

En un primer escenario, es preciso referenciar el carácter constitucional de la protección al derecho fundamental al trabajo que se establece en el artículo 25 (Asamblea Nacional

REPOSIT

Constituyente, 1991). En tal sentido el trabajo es un derecho como una obligación social y para su protección se establece el Sistema de Riesgos Laborales, que mediante la Ley 1562 de 2012 (Congreso de la República de Colombia, 2012). Esta norma, regula lo concerniente a los criterios de afiliación al Sistema de Riesgos Laborales, así como, lo que se entiende como enfermedad y accidente laboral. En este sentido, el propósito es "la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones" (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Es importante referenciar aspectos como el mantenimiento y promoción del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, dado que este propósito está relacionado directamente con el objetivo de mitigar los riesgos psicosociales. De esta manera, se tiene dentro del ordenamiento jurídico la Ley 1606 de 2013 "Ley de Salud Mental" (Congreso de la República, 2013).

Esta norma establece, los lineamientos nacionales para garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental, siendo los problemas psicosociales uno de los temas a tratar. En tal sentido, en el artículo 9 de la Ley 1606 de 2013, se establece que, dentro de las acciones de promoción de la salud mental, las empresas afiliadas a las Administradoras de Riesgos Laborales deben ser monitoreadas de manera permanente frente a la exposición de riesgos laborales. Por otra parte, la Ley 1606 de 2013, estableció en el artículo 31 un plazo perentorio de 16 meses el entonces Ministerio de Protección Social para que diseñara la Política Pública de Salud Mental.

Ahora bien, en el marco de la implementación de la Política de Salud Mental, se hace énfasis en la resolución 2404 de 2019 (Ministerio de Trabajo, 2019), mediante la cual se adoptó de manera obligatoria la batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial. Es importante tomar en cuenta que este tipo de valoración es de obligatorio cumplimiento para las empresas, siendo los instrumentos para aplicar los siguientes "Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral, Cuestionario para la evaluación del estrés y Ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales)" (Ministerio de Trabajo, 2019)

Operativización de variables

REPOSITORIO

Para el caso de la presente investigación, se tomarán dos variables como lo son: los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. En tal sentido, se debe abordar el concepto de las variables principales para dar un acercamiento a lo que se va a indagar como fenómeno.

Variable 1: Riesgo psicosocial. Para el comité mixto de la OIT y OMS los riesgos psicosociales se definen como "las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo" (Comité Mixto OIT-OMS, 2019) Este concepto implica una serie de elementos intrínsecos al trabajo, su ambiente y relaciones sociales que determinan si se presentan riesgos para la salud psíquica de los trabajadores.

Variable 2: Satisfacción laboral. Para el caso de la satisfacción laboral, se tiene que para Ucha (2012) la satisfacción laboral es el "Grado de conformidad y gusto que un empleado dispone respecto de su trabajo: salario, relaciones humanas y condiciones de seguridad e higiene". Esta definición implica que la satisfacción tiene que ver con lo grato que resulta un trabajo para una persona, teniendo variables como remuneración, trato y condiciones laborales. En este orden de ideas para Chiavenato (1998) las personas ingresan a una organización en la búsqueda de la satisfacción de una necesidad y en vista de este hecho está dispuesta a realizar o incurrir en un determinado costo, en tal sentido lo que se busca es que la satisfacción de las necesidades sea superior al costo que incurre la persona.

RED-UNIOIT

Ilustración 3

Operativización de variables

Objetivo General: Determinar los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del supermercado Surtiplaza Checho de La Plata Huila, y su incidencia en el nivel de satisfacción laboral.					
Objetivo específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Valor preguntas	Ítems
Establecer los riesgos psicosociales relevantes, que existen en el supermercado Surtiplaza Checho de La Plata, Huila.	Riesgos psicosociales	Factores laborales	Condiciones ambientales	2,1;2,2;2,3;2.4;2,5;2,6;2,7;2,8;2,9; 2,10:2,11;2,12	1,2,3,4,5
			Relaciones laborales	2,13 hasta la pregunta 2,78	1,2,3,4,5
			Reconocimiento del trabajo	2,79 hasta 2,96	1,2,3,4,5
		Estrés	Malestares físicos	2,1;2,2;2,3;2,4;2,5;2,5;2,6;2,7;2,8	1,2,3,4
			Malestares actitudinales	2,9;2,10;2,11;2,12;2,13;2,14;2,15; 2,16;2,17;2,18;2,19;2,20;2,20;2,21;2,22;2,23;2,24;2,25;2,25;2,26;2,27;2,28;2,29;2,30;2,31.	1,2,3,4
Analizar los riesgos psicosociales que afectan, el nivel de satisfacción	Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Condiciones de las instalaciones	1,7	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

REDUNEC IT

personal de los empleados de Surtiplaza Checho.	Relaciones laborales	Trato de compañeros y jefes	1,6	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	Remuneración	Salario	1,5: 1:4	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	Reto en el trabajo	Oportunidades percibidas en la empresa	1,4:	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

Nota. Elaboración propia

RED- UNECIT

CAPÍTULO III

Diseño Metodológico

Paradigma y enfoque de investigación

Para el caso del paradigma del conocimiento, se tomó el positivismo que para Martínez (2003) "Busca los hechos o causas de los fenómenos sociales independientemente de los estados subjetivos de los individuos; aquí, el único conocimiento aceptable es el científico que obedece a ciertos principios metodológicos únicos" (p. 2).

En tal sentido, el paradigma positivista busca el conocimiento objetivo de un fenómeno dado, partiendo de premisas generalizadas. De esta manera, se tiene que para Popper (Popper, 1962) "Mi propuesta está basada en una asimetría entre la -verificabilidad y la falsabilidad: asimetría que se deriva de la forma lógica de los enunciados universales" (p. 41). Este paradigma asume que, el conocimiento es contratable o refutable tomando en consideración premisas objetivamente validas, en tal sentido, se considera para el presente estudio asume el paradigma positivista como la forma para generar conocimiento.

Por ello, el paradigma positivista es útil para la presente investigación en la medida que, el objeto de estudio requiere de un marco metodológico que se centra en las estadísticas (Martínez, 2003). En tal sentido la razón de ser del estudio se centra en qué medida existen riesgos psicosociales en el Supermercado Surtiplaza Checho, siendo este conocimiento medido y clasificado, para después determinar la influencia del riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Ahora bien, se toma el paradigma positivista, porque gracias a su rigidez metodológica (Martínez, 2003) se puede medir con mayor facilidad, el fenómeno que se está estudiando, que es en primera medida la medición del riesgo psicosocial y en segundo momento la influencia del nivel de riesgo en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa, que es unidad de análisis de la presente investigación. Así mismo, otro de los factores que determinaron la elección del paradigma positivista es que establece para la generación de conocimiento unos pasos que permiten el control del fenómeno a estudiar, por lo cual se puede seguir secuencialmente el estudio.

RED UNECIT

En cuanto al enfoque de investigación, se tiene que para los investigadores Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) la investigación cuantitativa, busca precisar sobre un fenómeno determinado, teniendo en la amplitud y la representatividad de los hechos, fenómenos o situaciones, que es una de las características principales de los estudios con enfoques cuantitativos. En tal sentido, el enfoque cuantitativo parte de premisas generales hacia premisas particulares, por lo cual, son estudios que utilizan una lógica deductiva en la búsqueda de conocimiento, que en este caso tiene que ver son los riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral en el supermercado Surtiplaza Checho en el municipio de la Plata Huila.

Tipo de Investigación

El presente trabajo es de alcance descriptivo, dado que se propone identificar atributos y/o rasgos de un fenómeno determinado. En este caso para Sampieri (2010) la investigación descriptiva tiene un propósito "dar un panorama (contar con una "fotografía") del fenómeno al que se hace referencia" (p. 93). De esta forma, la analogía de "fotografiar" el fenómeno implica conocer sus principales características que permitan medir y recoger información de manera conjunta o independiente sobre las variables que componen el problema que en este caso son por una parte los riesgos psicosociales y por la otra la satisfacción laboral en el supermercado Surtí-plaza Checho en el municipio de la Plata Huila.

Diseño de la Investigación

Para el caso del diseño de la investigación se tendrá un estudio no experimental que según Pavón & Gogeascoechea (2020) "el investigador sólo puede describir o medir el fenómeno estudiado; por tanto, no Puede modificar a voluntad propia ninguno de los factores que intervienen en el proceso". En tal sentido, el diseño de la presente investigación no busca manipular o influir el fenómeno dado. Ahora bien, frente a la fuente de información se tiene trabajo de campo que se aplicará a trabajadores del Supermercado Surtí-plaza Checho en el municipio de la Plata Huila. Por otra parte, el estudio es de corte trasversal, en el sentido que se tomarán los datos en un espacio y momento dado.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como instrumento de recolección de información se tiene la encuesta, que es una herramienta según, Casas Anguita, Repullo Labrador, & Donado Campos (2003) y una técnica,

> que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p. 527).

Según lo anterior, se tiene como elementos de importancia, el hecho que, este instrumento idóneo para recolectar la información de tipo cuantitativa que hace parte del enfoque de la presente investigación.

Instrumentos

Para la valoración de los riesgos psicosociales se tomaron los instrumentos que establece la resolución 2404 de 2019, donde se tomaron dos cuestionarios que son:

a) Cuestionario de evaluación del riesgo intralaboral
b) Cuestionario de valoración del estrés

Estos cuestionarios cuentan con un total de 94 preguntas, de las cuales 67 corresponden al cuestionario de riesgo intralaboral y un total de 27 preguntas son para aplicar sobre el estrés.

Frente a los ítems, que tendrá cada pregunta, se tiene que para el cuestionario de riesgo psicosocial se tomara 5 elementos que serán de selección única y que son los siguientes:

Señale con una x:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

En cuanto al cuestionario de medición del estrés se tienen 4 elementos que serán de selección única y que son los siguientes:

Señale con una x:

REPOSITORIO UNIMET

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Es importante resaltar, que se tomará para la respectiva interpretación los parámetros definidos en la batería del Ministerio de la Protección Social (2011).

El instrumento para medir la satisfacción laboral que tendrá como variables medir la técnica de la escala de Likert (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Esta técnica "Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes" (p. 238).

Población, Muestra y Muestreo (cuantitativa)

Población y/o Descripción del Escenario de Investigación

Como población se tiene a los trabajadores de la empresa Surtiplaza Checho, teniendo en cuenta que existen 25 empleados que son el universo de la investigación. En tal sentido se tiene como definición a la población censo.

Muestra y criterios para la selección de los informantes claves

Para el caso de la muestra se aplicarán a 25 trabajadores, dado que se tomará a toda la población de trabajadores y trabajadoras. Este criterio se define en virtud, ya que, el tamaño de la población a estudiar no es muy amplia, lo que facilita tomar como muestra la población censo. Esta definición reducirá el margen de error en la recolección de la muestra en el supermercado Surtiplaza Checho.

Procedimiento de la investigación

Tabla 1

Diseño de la Investigación

Fase	**Objetivo**	**Instrumento y/o producto**
Fase 1	Reconocer los riesgos psicosociales.	Cuestionario

REPOSITORIO

Fase 2	Identificar los riesgos psicosociales que inciden en el nivel de satisfacción laboral.	Cuestionario
Fase 3	Presentación de propuesta de mejora	Informe de recomendaciones

Nota. Elaboración propia.

Validez y Confiabilidad (cuantitativa)

En el caso de la validez se utilizó el criterio de expertos que para determinar la validación. En tal sentido, será la revisión de expertos lo que permitirá la realización de las observaciones del caso.

En relación de la confiabilidad se utilizó para la batería de riesgo psicosocial lo siguiente "La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. En los siguientes apartados del manual se reseñan los principales hallazgos de dichos procesamientos" (Ministerio de la Protección Social, 2011, p. 65).

Consideraciones éticas

En razón, a lo establecido en el artículo 11 de 8430 de 1993, se tiene que los estudios sin riesgo son los que "emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, sicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio" (Ministerio de Salud, 1993, p. 3). En tal sentido, y según lo anteriormente referenciado en la normatividad, se tiene que para el estudio de la empresa Surtí-plaza Checho se presenta bajo riesgo para las personas que se les aplicara el instrumento de recolección de información.

Criterios de confidencialidad

Para la presente investigación se realizará solicitud de consentimiento informado para recaudar la información para la empresa y los trabajadores. En este caso se tiene siguiente formato *Autorización para la Aplicación Instrumento* (consentimiento informado):

REDUNICA

Incidencia de los factores de riesgo psicosociales, en la satisfacción laboral en trabajadores del supermercado Surtiplaza Checho, es un trabajo de investigación, que la suscrita Mary Yenifer Burgos Puyo realiza para optar por el título magister en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos, de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología. Para la realización del estudio se necesita aplicar dos cuestionarios que solo serán de uso para la investigación.

Comprendo que los medios utilizados están protegidos para el uso sin autorización y teniendo en consideración que los datos recolectados solo se usasen para propósitos académicos. Así mismo, entiendo que de forma individual se puede revocar este consentimiento en cualquier momento y para realizarlo solo será necesario presentar la solicitud por escrito.

En constancia en día ________del mes _______ del año _______ en el municipio de la Plata Huila, acepto haber sido informado y procedo a firmar la aplicación de la encuesta.

Descripción de la obtención del consentimiento informado

El día ________ del mes ______ del año ______ se firmó el consentimiento informado por parte de los trabajadores del supermercado Surtiplaza Checho a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de información.

Riesgos y beneficios conocidos y potenciales

Dentro de los riesgos que se presenta para la presente investigación están los relacionados con la pandemia ocasionada por del COVID 19, por lo cual se valorará el establecimiento de estrategias como la implementación de protocolos de bioseguridad y/o la aplicación de los cuestionarios de forma virtual.

En relación con los beneficios conocidos, se debe tener en cuenta, que los riesgos psicosociales permitirán, que en la empresa supermercado Surtiplaza Checho se elaboren estrategias para mitigar los riesgos psicosociales si se llegaran a evidenciar. Asimismo, se podrían establecer estrategias para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa.

REDI-UMECIT

Para el caso de las potencialidades, se podría evidenciar una importante incidencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral, para lo cual, este trabajo tiene la potencialidad de contribuir eficazmente a la elaboración de un programa de gestión humana, de prevención del riesgo psicosocial y la mejora de la satisfacción laboral en la empresa supermercado Surtiplaza Checho.

RED- UNIECH

Capitulo IV

Análisis o interpretación de los hallazgos

Técnicas de Análisis de Hallazgos y Datos

Para el análisis de los datos se utilizó como procedimiento el respectivo análisis estadístico, donde, se ponderaron los resultados según el nivel de riesgos identificado y según cada dimensión de variable. En este caso se tomó como herramienta de análisis, establecida en la batería para la evaluación del riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2011). Estas variables, están definidas por los siguientes puntajes, que de acuerdo con la puntuación tendrán los siguientes rangos para el riesgo intralaboral:

Tabla 2

Rangos puntuación del riesgo

	Sin riesgo	**Riesgo bajo**	**Riesgo medio**	**Riesgo alto**
Demandas del trabajo	0-1	1-2	2-3	3-4
Control sobre el trabajo	0-1	1-2	2-3	3-4
Recompensas	0-1	1-2	2-3	3-4
Liderazgo y relaciones sociales	0-1	1-2	2-3	3-4

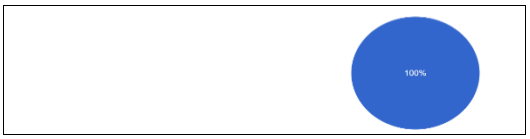
Nota. Elaboración propia basada en batería de riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social (2011).

Tabla 3

Pregunta 1. Permite usted el manejo de los datos suministrados en la encuesta para fines académicos e investigativos (la información registrada será anónima)

Sí	24	100%
No	0	0%

RED-UNEC IT

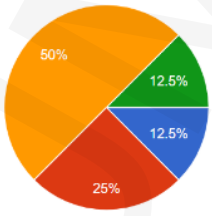


Frente a dicho ítem, el 100% avala que el tratamiento de la información recogida en este cuestionario sea para uso académico.

Tabla 4

Pregunta 2. Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular

Siempre	3	12.5%
Casi siempre	6	25%
A veces	12	50%
Nunca	3	12.5%



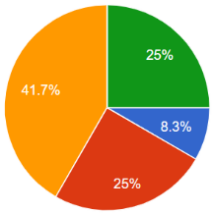
Del total de los 24 encuestados, doce manifestaron haber presentado en algún momento un tipo de dolor asociado al cuello, espalda o tensión muscular; otros seis de los indagados afirmaron que, presentaron este tipo de dolencias casi siempre; por otra parte, tres personas dijeron sentir siempre este tipo de dolores, y otros tres encuestados nunca haber experimentado los mismos. En este sentido se puede evidenciar que al menos el 50% ha presentado alguna dolencia de este tipo.

Tabla 5

Pregunta 3. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon

REDIMECIT

Siempre	2	8.3%
Casi nunca	6	25%
A veces	10	25%
Nunca	6	41.7%

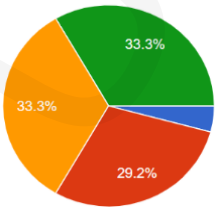


Respecto a esta pregunta, cerca de la mitad (41.7%) afirman haber presentado problemas gastrointestinales como úlcera péptica, acidez, o problemas digestivos de colon; un cuarto de los veinticuatro indica que, casi nunca han tenido este tipo de problemas; otra cuarta parte afirman que, nunca han sufrido estas afecciones; dos personas indican que, siempre han presentado estos tipos de dificultades de salud.

Tabla 6

Pregunta 4. Problemas respiratorios

Siempre	1	4.2%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	8	33.3%
Nunca	8	33.3%



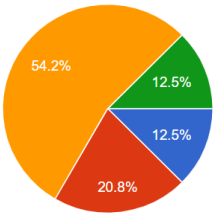
En la pregunta de la referencia, se encontró que ocho personas refirieron nunca presentar problemas respiratorios, mientras que otras ocho dicen que a veces sí los presentan; así mismo siete de los trabajadores encuestados señalan casi nunca haber tenido esta forma de dolencias; un trabajador atestigua siempre tener este problema.

Tabla 7

Pregunta 5. Dolor de cabeza

REDIMECIT

Siempre	3	12.5%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	13	54.2%
Nunca	3	12.5%

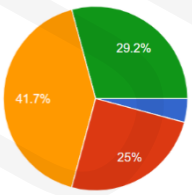


Al indagar al respecto, se encuentra que más de la mitad de los encuestados a veces presentan dolor de cabeza; el 20.8% casi nunca; mientras que al 12.5% siempre les duele la cabeza; otro 12.5% dice nunca presentar este tipo de dolencia.

Tabla 8

Pregunta 6. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche

Siempre	1	4.1%
Casi nunca	6	25%
A veces	10	41.7%
Nunca	7	29.2%



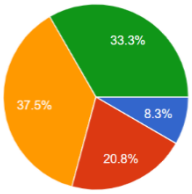
Con relación a esta pregunta, diez de los trabajadores dicen que a veces presentan trastornos del sueño durante el día o desvelo en la noche, esto equivale a cerca de la mitad de los encuestados; otros siete de los consultados aluden nunca haber sufrido de ese tipo de trastornos; seis más indican que casi nunca padecen de dichos problemas; y 1 trabajador expresa siempre padecer de esa dificultad.

Tabla 9

Pregunta 7. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos

REDIMECIT

Siempre	2	8.3%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	9	37.5%
Nunca	8	33.3%

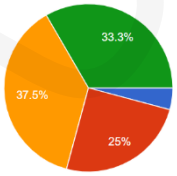


Acerca de si ha presentado palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos, más de un cuarto de los encuestados (37.5%) afirman a veces haber sentido este tipo de patologías; el 33.3% nunca haber experimentado lo referido; el 20.8% casi nunca: el 8.3% dicen presentar siempre este tipo de molestia.

Tabla 10

Pregunta 8. Cambios fuertes del apetito

Siempre	1	4.2%
Casi nunca	6	25%
A veces	9	37.5%
Nunca	8	33.3%



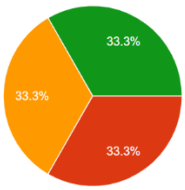
En lo que se refiere a cambios fuertes en el apetito, nueve de los trabajadores respondieron que a veces les sucede este tipo de comportamiento; otros ocho refieren que nunca les pasa; seis dicen que casi nunca; y solo 1 trabajador de los encuestados enuncia que siempre presenta este tipo de cambio.

Tabla 11

Pregunta 9. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)

REDIUNEC IT

Siempre	0	0%
Casi nunca	8	33.3%
A veces	8	33.3%
Nunca	8	33.3%

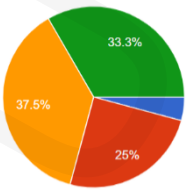


Así mismo, se tiene que el 33.3% de los encuestados han tenido problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez); otro 33.3% casi nunca han padecido estas afecciones; el 33.3% más nunca han tenido dolencias de la referencia.

Tabla 12

Pregunta 9. Dificultad en las relaciones familiares

Siempre	1	4.2%
Casi nunca	6	25%
A veces	9	37.5%
Nunca	8	33.3%

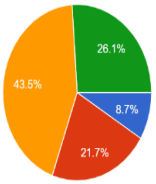


De este modo, los participantes ante la pregunta sobre las dificultades en las relaciones familiares, el 37.5% expresan que a veces las presentan; el 25% que casi nunca, el 33.3% que nunca y 4.2% que siempre.

Tabla 13

Pregunta 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades

Siempre	2	8.7%
Casi nunca	5	21.7%
A veces	10	43.5%



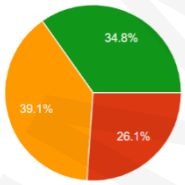
Nunca	6	26.1%

Así pues, frente a este ítem, diez de los trabajadores respondieron a veces tener ese conflicto; seis dicen nunca haber presentado lo referenciado; cinco de los encuestados refieren casi nunca tener dichas dificultades; y solo dos aluden siempre presentar esos malestares.

Tabla 14

Pregunta 11. Dificultad en las relaciones con otras personas

Siempre	0	0%
Casi nunca	6	26.1%
A veces	9	39.1%
Nunca	8	34.8%

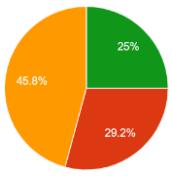


En esta pregunta, nueve colaboradores dicen que a veces se presentan dichas dificultades; ocho dicen que nunca; seis que casi nunca; en este sentido ninguno de los encuestados refiere siempre tener problemas de este tipo.

Tabla 15

Pregunta 12. Sensación de aislamiento y desinterés

Siempre	0	0%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	11	45.8%
Nunca	6	25%

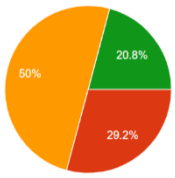


Igualmente, cuando se preguntó acerca de la sensación de aislamiento o desinterés, once personas afirman que casi siempre experimentan esa sensación; siete casi nunca; seis nunca; ninguno de los encuestados refiere siempre tener este tipo de sensación.

Tabla 16

Pregunta 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo

Siempre	0	0%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	12	50%
Nunca	5	20.8%

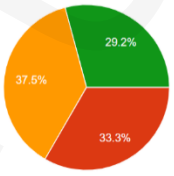


En lo recurrente al sentimiento de sobrecarga de trabajo, se encontró que doce personas a veces tienen dicha sensación; siete más casi nunca la tienen; cinco de los encuestados nunca perciben en sí mismos este tipo de conflicto.

Tabla 17

Pregunta 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes

Siempre	0	0%
Casi nunca	8	33.3%
A veces	9	37.5%
Nunca	7	29.2%



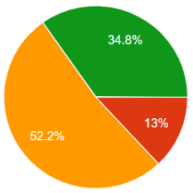
A la par, el 37.5% de los trabajadores señalan tener dificultades para concentrarse u olvidos frecuentes; el 33.3% afirman casi nunca presentar estas tipologías; y el 29.2% dicen nunca tener estas limitaciones.

Tabla 18

Pregunta 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo

REDUNOT

Siempre	0	0%
Casi nunca	3	13%
A veces	12	52.2%
Nunca	8	34.8%

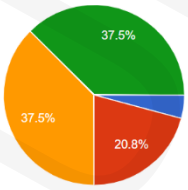


Del total de encuestados, doce dijeron que a veces presentaron accidentes de trabajo; tres aludieron casi nunca presentar accidentes de este tipo; por su parte ocho afirmaron nunca haber experimentado tales situaciones.

Tabla 19

Pregunta 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida

Siempre	1	4.2%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	9	37.5%
Nunca	9	37.5%

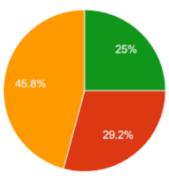


Al indagar sobre este ítem, el 37.5% dijeron que a veces experimentaron sensación de frustración; 20.8% la presenciaron algunas veces; el otro 37.5 aludieron nunca haberse sentido frustrados, mientras que el 4.2% es decir una persona dijo siempre tener dicha sensación.

Tabla 20

Pregunta 17. Cansancio, tedio o desgano

Siempre	0	0%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	11	45.8%
Nunca	6	25%

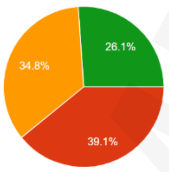


Por su parte, once personas aseguraron que a veces sintieron cansancio, tedio o desgano; otros siete dicen que casi nunca han tenido esa sensación; mientras que seis trasmiten nunca han percibido lo referido.

Tabla 21

Pregunta 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad

Siempre	0	0%
Casi nunca	9	39.1%
A veces	8	34.8%
Nunca	6	26.1%

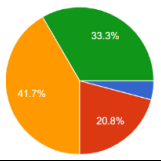


Sobre la disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, nueve de los encuestados dijeron casi nunca percibirse con este tipo de comportamiento; otros ocho dijeron que a veces, mientras que seis de los trabajadores afirmaron que nunca habían tenido tipo de conducta.

Tabla 22

Pregunta 19. Deseo de no asistir al trabajo

Siempre	1	3.7%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	10	41.7%
Nunca	8	33.3%

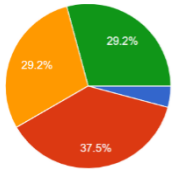


En lo que refiere al deseo de no asistir al trabajo, diez personas manifestaron que a veces han sentido ese deseo; cinco casi nunca; mientras que ocho de los encuestados nunca han tenido esa sensación; a excepto de una persona que siempre tiene el dese de no ir a trabajar.

Tabla 23

Pregunta 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace

Siempre	1	4.1%
Casi nunca	9	37.5%
A veces	7	29.2%
Nunca	7	29.2%

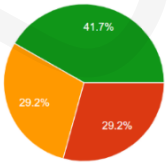


En este interrogante, el 37.5% dijeron casi nunca presentar ese tipo de interés; sin embargo, el 29.2% expresaron algunas veces sentir esa emoción; otro 29.2% nunca han experimentado bajo compromiso o desinterés; solo un encuestado (4.1) dice siempre tener dicha sensación.

Tabla 24

Pregunta 21. Sentimiento de soledad y miedo

Siempre	0	0%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	7	29.2%
Nunca	10	41.7%



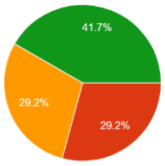
En efecto, a la pregunta si ha sentido soledad o miedo, diez personas afirmaron que nunca; siete dijeron que casi nunca; mientras que otros siete expresaron que a veces han percibido esa sensación.

Tabla 25

Pregunta 22. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.

REDUNECT

Siempre	0	0%
Casi nunca	6	29,2%
A veces	11	41.7%
Nunca	7	29,2%

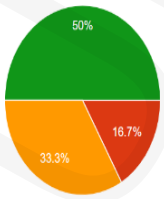


Sobre si ha tenido sentimientos de irritabilidad, y/o actitudes y pensamientos negativos, los encuestados respondieron así: once dicen que a veces; siete afirman que nunca; y seis aluden que casi nunca han tenido estos sentimientos.

Tabla 26

Pregunta 23. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.

Siempre	0	0%
Casi nunca	4	16.7%
A veces	8	33.3%
Nunca	12	50%

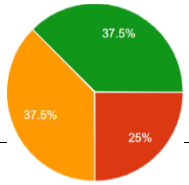


Frente a esta pregunta, se encontró que solo ocho de los encuestados a veces han recurrido a estas prácticas; otras cuatro algunas veces o casi nunca; mientras que doce del total de entrevistados dicen nunca han recurrido a este tipo de consumos.

Tabla 27

Pregunta 24. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.

Siempre	0	0%
Casi nunca	6	25%
A veces	9	37.5%



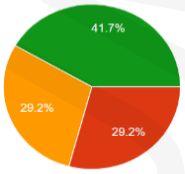
Nunca	9	37.5%

Para este ítem un total de nueve personas indican que a veces han tenido sentimientos de angustia, preocupación o tristeza; seis dicen que casi nunca; mientras que nueve afirman nunca haber tenido ese tipo de sentimientos.

Tabla 28

Pregunta 25. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.

Siempre	0	0%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	7	29.2%
Nunca	10	41.7%

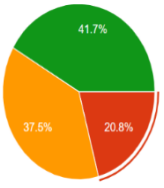


Respecto al cuestionamiento sobre consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo, la mayoría de los trabajadores encuestados (10) dicen no haber recurrido a este tipo de consumo; sin embargo, siete dicen que a veces y otros siete casi nunca o algunas veces.

Tabla 29

Pregunta 26. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

Siempre	0	0%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	9	37.5%
Nunca	10	41.7%

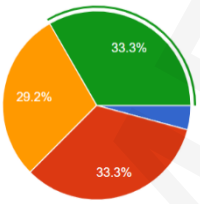


En la referenciada pregunta, nueve de los indagados dijeron que a veces presentaron esos comportamientos; otros cinco afirmaron que casi nunca o algunas veces; mientras que 10 de los entrevistados expresaron nunca actuar bajo los comportamientos referidos.

Tabla 30

Pregunta 27. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

Siempre	1	3.7%
Casi nunca	8	33.3%
A veces	7	29.2%
Nunca	8	33.3%



Finalmente, en la pregunta de cierre del formulario, siete afirmaron que a veces tuvieron la sensación de no poder manejar los problemas de la vida; ocho dijeron que casi nunca; otros ocho que nunca; tan solo uno de los empleados refirió siempre tener dicha sensación.

Cuestionario riesgos intralaborales.

Este cuestionario, está diseñado para la aplicación de 67 preguntas, que permitieron identificar los riesgos intralaborales que se presentan en Supermercado Surtiplaza Checho.

Tabla 31

Pregunta 28. Permite usted el manejo de los datos suministrados en la encuesta para fines académicos e investigativos (la información registrada será anónima)

Sí	27	100%
No	0	0%

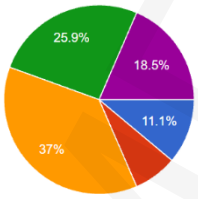
Los veintisiete trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo en que, el manejo de la información registrada será totalmente anónima.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del (los) sitio (s) o lugar (es) donde habitualmente realiza su trabajo.

Tabla 32

Pregunta 29. El ruido en el lugar donde trabajo es molesto

Siempre	3	11.1%
Casi siempre	2	7,5%
Algunas veces	10	37%
Casi nunca	7	25.9%
Nunca	5	18.5%

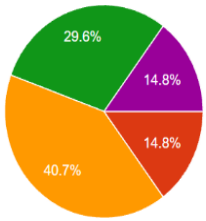


De acuerdo con los encuestados, el 37% afirman que en su lugar de trabajo algunas veces el ruido es molesto; el 18.5% dicen que siempre o casi siempre perciben este tipo de molestias, esto evidencia un alto índice de riesgo frente a las condiciones ambientales del espacio de trabajo en dicho aspecto; el 44,4% dice casi nunca o nunca presencian ruidos molestos.

Tabla 33

Pregunta 30. En el lugar donde trabajo hace mucho frío.

Siempre	0	0%
Casi siempre	4	14.8%
Algunas veces	11	40.7%
Casi nunca	8	29.6%
Nunca	4	14.8%



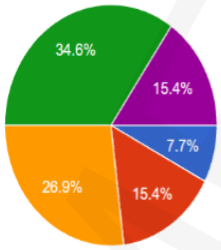
Frente a esta pregunta, el 40.7% de los colaboradores responden que algunas veces sienten que hace mucho frío en el lugar de trabajo, el 14.8% afirman que casi siempre, lo cual indica que más de la mitad es decir el 55% de los trabajadores perciben condiciones impropias en dicho

ítem; otro 29.6% aluden que casi nunca sienten frio; y el 14.8% restante expresan nunca presenciar dicha condición ambiental.

Tabla 34

Pregunta 31. En el lugar donde trabajo hace mucho calor

Siempre	2	7.7%
Casi siempre	4	15.4%
Algunas veces	7	26.9%
Casi nunca	9	34.6%
Nunca	4	15.4%

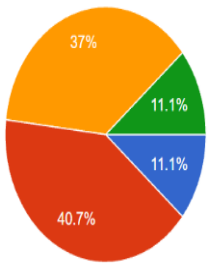


En esta línea, las afirmaciones están divididas, el 50% de los colaboradores afirman que siempre, casi siempre o algunas veces, sienten mucho calor en su sitio de trabajo; mientras que el otro 50% dicen casi nunca o nunca presenciar niveles exagerados de calor en su espacio laboral. Un trabajador no respondió a esta pregunta.

Tabla 35

Pregunta 32. El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable.

Siempre	3	11.1%
Casi siempre	11	40.7%
Algunas veces	10	37%
Casi nunca	3	11.1%
Nunca	0	0%



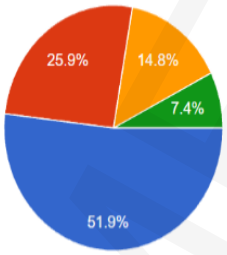
Asimismo, el 40.7% de los encuestados, opinan casi siempre sentir que sus lugares de trabajo son frescos y agradables, al igual que el 11.1% dice siempre percibirlo así; el 37% expresan que

esas condiciones solo son percibibles algunas veces; el 11.1% restante, aseveran casi nunca observar estás buenas condiciones.

Tabla 36

Pregunta 33. La luz del sitio donde trabajo es agradable.

Siempre	14	51.9%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	4	14.8%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	0	0%

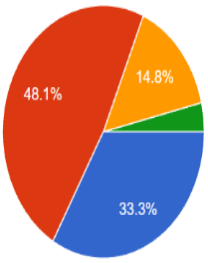


En cuanto a la luminosidad, se tiene que el 51,9% percibe un ambiente general óptimo en sus sitios de trabajo; otro 25.9% se encuentra por esa misma dirección al considerar que casi siempre la luminosidad es buena; para el 22% restante, en dicho aspecto solo algunas veces o casi nunca se refleja las condiciones del ítem, lo que indica que en este sentido hay elementos por mejorar.

Tabla 37

Pregunta 34. El espacio donde trabajo es cómodo.

Siempre	9	33.3%
Casi siempre	13	48.1%
Algunas veces	4	14.8%
Casi nunca	1	3.8%
Nunca	0	0%



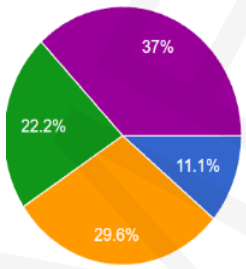
Sobre esta pregunta, el 48.1% afirman casi siempre estar cómodos; el 33.3% siempre estarlo, se deduce entonces que la mayoría del total de encuestados están satisfechos en términos de lo

antes referido; sin embargo, cinco personas (18.6%) enuncian no gozar casi nunca o solo algunas veces de dichas condiciones.

Tabla 38

Pregunta 35. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud.

Siempre	3	11.1%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	6	22.2%
Nunca	10	37%

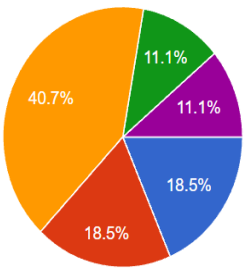


Por otra parte, se tiene que el 29,6% de los trabajadores expresan haber estado algunas veces expuestos a algún tipo de sustancias químicas que afectan la salud; otro 11,1% afirman siempre haberlo estado, lo que significa que dentro de la empresa hay al menos 11 colaboradores en riesgo de tener alguna afectación en dicho sentido; el 37% y 22,2% refieren casi nunca o nunca haber estado expuestos a esta condición.

Tabla 39

Pregunta 36. Mi trabajo es de mucho esfuerzo físico.

Siempre	5	18.5%
Casi siempre	5	18.5%
Algunas veces	11	40.7%
Casi nunca	3	11.1%
Nunca	3	11.1%



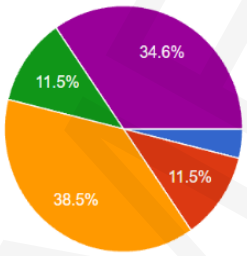
En este ítem, se tiene que en términos generales la mayor parte de los trabajadores hacen mucho esfuerzo físico para poder desarrollar su trabajo, pues solo el 22.2% afirman nunca o casi

nunca tener que hacer uso de la fuerza; mientras que el restante es decir el 41.7%, señalan que casi siempre, algunas veces o siempre hacen mucho esfuerzo físico.

Tabla 40

Pregunta 37. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud.

Siempre	2	%
Casi siempre	3	11.5%
Algunas veces	10	38.5%
Casi nunca	3	11.5%
Nunca	9	34.6%

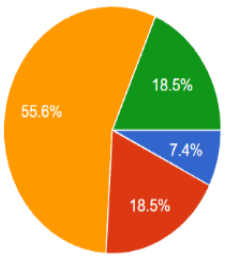


Igualmente, un 53,9% de los colaboradores expresan preocupación al sentir que algunas veces, casi siempre o siempre están expuestos a microbios, animales o plantas que les puede afectar la salud; mientras que un 46,1% dicen nunca estarlo, evidenciando que el entorno físico del ambiente de la empresa tiene un riesgo latente en dicho ítem.

Tabla 41

Pregunta 38. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.

Siempre	2	7.4%
Casi siempre	5	18.5%
Algunas veces	15	55.6%
Casi nunca	5	18.5%
Nunca	0	0%



Por otro lado, el 55,6% declaran que algunas veces dedican tiempo adicional para poder cumplir con sus obligaciones; otro 18,5% casi siempre lo hacen y el 7,4% siempre están

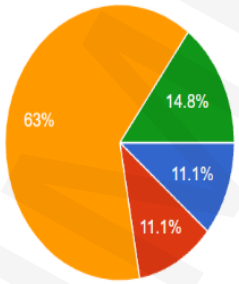
expuestos a tener que adicionar tiempo; esto revela que las cargas laborales en algunos casos fluctúan, demandando en alguna más recurrencia el uso de tiempo adicional; el 18.5% alude casi nunca tener que quedarse más tiempo de lo normal.

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

Tabla 42

Pregunta 39. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental.

Siempre	3	11.1%
Casi siempre	3	11.1%
Algunas veces	17	63%
Casi nunca	4	14.8%
Nunca	0	0%

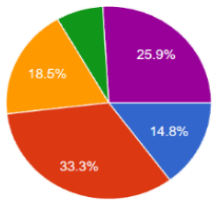


Frente a esta pregunta el 63% de los trabajadores dicen algunas veces requerir un mayor esfuerzo mental; el 22.2% dice que casi siempre o siempre hacen un esfuerzo mayor; solo el 14.8 aluden casi nunca requerir de una energía extra mental para desarrollar su trabajo.

Tabla 43

Pregunta 40. Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo; en especial, la jornada nocturna.

Siempre	4	14.8%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	5	18.5%
Casi nunca	2	7.5%
Nunca	7	25.9%

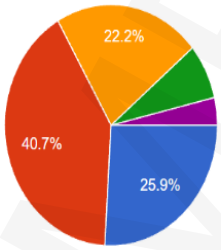


De acuerdo con la pregunta de la referencia el 33,3% de los encuestados trabaja casi siempre en el horario nocturno, el 18,5% algunas veces y el 14,8% siempre; mientras que un total de 33,4% casi nunca o nunca tienen ese horario.

Tabla 44

Pregunta 41. Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo. En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar.

Siempre	7	25.9%
Casi siempre	11	40.7%
Algunas veces	6	22.2%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	1	3.8%

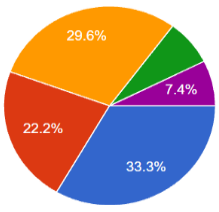


En este ítem, el 40.7% de los trabajadores dan cuenta que casi siempre pueden tomar esos espacios; el 25.9% dicen que siempre; mientras que el 22.2% esbozan que solo algunas veces; el 7.4% dice que casi nunca y el 3.8% que nunca, lo que indica que sobre ellos puede estar recayendo una mayor carga de exigencia laboral.

Tabla 45

Pregunta 42. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana

Siempre	9	33.3%
Casi siempre	6	22.2%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	2	7.4%



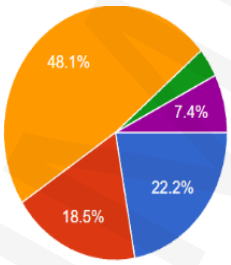
RED-UNET

En este sentido, más de la mitad de los entrevistados afirmaron laborar en algunas ocasiones los fines de semana, festivos o días en donde les correspondía su descanso; cuatro de los veintisiete colaboradores dicen casi nunca o nunca trabajan en los días antes señalados; con relación a ello se puede afirmar que la actividad de la empresa requiere de un amplio tiempo no exclusivo de las horas comprendidas de lunes a viernes.

Tabla 46

Pregunta 43. En mi trabajo puedo acceder a fines de semana o días de descanso al mes.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	5	18.5%
Algunas veces	13	48.1%
Casi nunca	1	3.8%
Nunca	2	7.4%

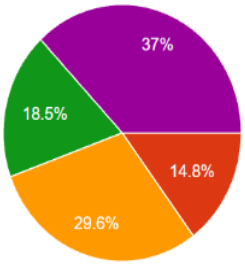


El 40.7% de los encuestados aluden poder casi siempre o siempre tomar los fines de semana o sus días de descanso al mes; el 48.1% mencionan que solo pueden tomar estos beneficios algunas veces; mientras que 11.2% señalan que nunca o casi nunca tienen la oportunidad de acceder a los días que señala la pregunta. Esto indica que cerca de dieciséis trabajadores no tienen certeza de poder tomar descanso en el marco antes señalado.

Tabla 47

Pregunta 44. Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo.

Siempre	0	0%
Casi siempre	4	14.8%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	5	18.5%
Nunca	10	37%

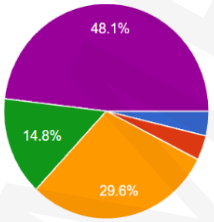


Frente a esta pregunta, el 44,4% de los trabajadores casi siempre o algunas veces han tenido alguna discusión familiar a causa de su trabajo; mientras que un porcentaje del 18,5 afirman casi nunca haber tenido inconvenientes de este tipo; en tanto, el 37,1% de los encuestados refieren nunca haber discutido con sus familias a causa del trabajo.

Tabla 48

Pregunta 45. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa.

Siempre	1	3.7%
Casi siempre	1	3.7%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	4	14.8%
Nunca	13	48.1%



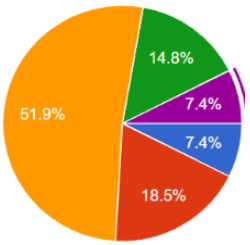
El 48.1% afirman que nunca vivencian este tipo de situación; el 44.4% alegan que algunas veces y casi nunca lo hacen; mientras que dos (7.4%) de los colaboradores esbozan que siempre o casi siempre terminan atendiendo asuntos de índole laboral cuando ya están en casa; esto muestra que, dos personas siempre atienden asuntos laborales cuando ya están en casa.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

Tabla 49

Pregunta 46. En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas.

Siempre	2	7.4%
Casi siempre	5	18.5%
Algunas veces	14	51.9%
Casi nunca	4	14.8%



REDIMET

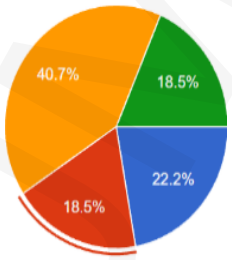
Nunca	2	7.4%

Se pudo evidenciar frente a esta pregunta que el 51.9% algunas veces puede hacer cosas nuevas en su trabajo; un poco más de la cuarta parte de los trabajadores siempre (7.4%) y casi siempre (18.5) pueden hacer cosas nuevas, esto da cuenta de un grado de autonomía entre los trabajadores; en tanto el 22.2% casi nunca o nunca pueden hacer cosas nuevas.

Tabla 50

Pregunta 47. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	5	18.5%
Algunas veces	11	40.7%
Casi nunca	5	18.5%
Nunca	0	0%

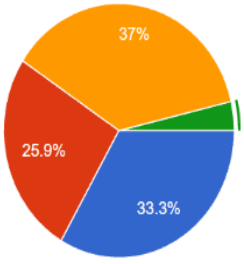


Al indagar sobre este ítem, se evidenció que hay un rango de veintidós trabajadores que algunas veces, siempre o casi siempre han podido desarrollarlas; mientras que otros de los cinco encuestados refieren casi nunca tener esta oportunidad. Lo que sugiere que la mayor parte de los entrevistados se desempeñan u ocupan cargos afines a sus potencialidades.

Tabla 51

Pregunta 48. Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos.

Siempre	9	33.3%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	10	37%
Casi nunca	1	3.8%



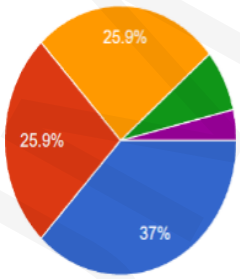
Nunca	0	0%

En consecuencia, el 99% de los entrevistados sienten que siempre, casi siempre y algunas veces pueden aplicar sus conocimientos, solo un 1% manifiesta casi nunca tener la ocasión de hacerlo.

Tabla 52

Pregunta 49. Puedo tomar pausas cuando las necesito.

Siempre	10	37%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	7	25.9%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	1	3.7%

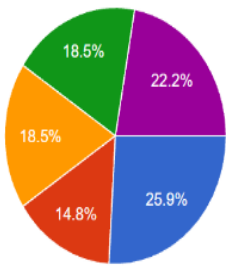


Por otro lado, el 37% afirman siempre poder tomar las pausas laborales cuando sienten que las necesitan; el 25.9% expresan casi siempre poder hacerlo; mientras que el 25.9% más indican que solo las pueden tomar algunas veces. El 11.1% restantes comentan que nunca o casi nunca pueden tomar las pausas cuando las requieren.

Tabla 53

Pregunta 50. Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día.

Siempre	7	%
Casi siempre	4	%
Algunas veces	5	%
Casi nunca	5	%



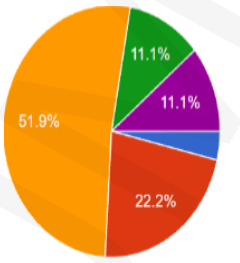
Nunca	6	%

Dieciséis de los encuestados refieren que solo algunas veces, nunca y casi nunca pueden decidir cuánto trabajo hacer en el día, en este sentido se puede identificar que primordialmente son once las personas que gozan de un grado más alto de autonomía en lo que respecta a la pregunta.

Tabla 54

Pregunta 51. Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo.

Siempre	1	3.7%
Casi siempre	6	22.2%
Algunas veces	14	51.9%
Casi nunca	3	11.1%
Nunca	3	11.1%

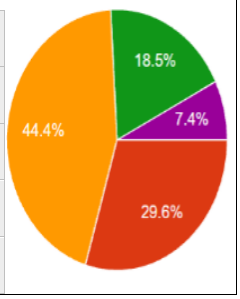


La mitad de los entrevistados 51.9% apuntan a que pueden cambiar el orden de sus actividades, el 29% aseveran que siempre o casi siempre pueden hacer uso de su propia organización de actividades, lo que refleja que la mayor parte de los trabajadores tienen autonomía en el desarrollo de la programación diaria que les corresponde.

Tabla 55

Pregunta 52. Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal.

Siempre	0	0%
Casi siempre	8	29.6%
Algunas veces	12	44.4%
Casi nunca	5	18.5%
Nunca	2	7.4%

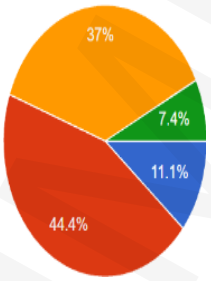


En esta pregunta, se tiene que los trabajadores en su mayoría (74%) pueden sacar un espacio de su tiempo del horario laboral para atender algún asunto de índole personal; pese a esto, hay un 25.9% que manifiestan que casi nunca o nunca sacan dicho tiempo para atender este tipo de asuntos.

Tabla 56

Pregunta 53. Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo. Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo.

Siempre	3	11.1%
Casi siempre	12	44.4%
Algunas veces	10	37%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	0	0%

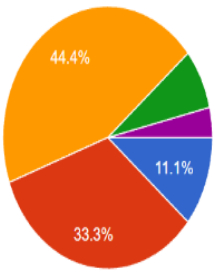


De acuerdo con este ítem, el 55.5% de los trabajadores concuerdan en que siempre o casi siempre se les explica los cambios que ocurren dentro de su trabajo; sin embargo, el 44.4% mencionan que solo algunas veces y casi nunca se les explica claramente. Lo que evidencia que existen mejores canales de comunicación con unos empleados más que con otros.

Tabla 57

Pregunta 54. Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo.

Siempre	3	11.1%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	12	44.4%
Casi nunca	2	%
Nunca	1	%

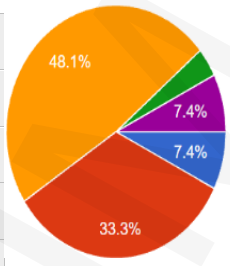


El 44.4% del total de los indagados son enfáticos en responder que siempre y casi siempre pueden dar su opinión; no obstante, otro 44.4% explican que solo algunas veces o casi nunca pueden hacerlo; uno de los trabajadores asevera nunca poder hacerlo. Esto deja ver que dentro de la empresa existe un grado muy fluctuante frente a dicho tema.

Tabla 58

Pregunta 55. Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias.

Siempre	2	7.4%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	13	48.1%
Casi nunca	1	3.8%
Nunca	2	7.4%



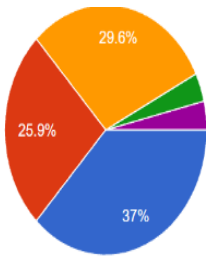
El 88,8% está en el rango de algunas veces, siempre o casi siempre perciben que se les tienen en cuenta sus ideas; mientras que el 11.2% restante dice que casi nunca o nunca se les tiene en cuenta lo referido.

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

Tabla 59

Pregunta 56. Me informan con claridad cuáles son mis funciones.

Siempre	10	37%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	1	3.7%



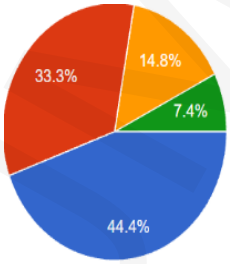
Nunca	1	3.7%

En lo concerniente a este interrogante, el 62.9% de los empleados concluyen que siempre y casi siempre la organización es clara en dicho aspecto; por su parte el 29.6% opinan que solo algunas veces; hubo dos (7.4%) de los entrevistados que apuntaron a que casi nunca o nunca identifican claridad por parte de la empresa en las actividades que ellos deben desarrollar.

Tabla 60

Pregunta 57. Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo.

Siempre	12	44.4%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	4	14.8%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	0	0%

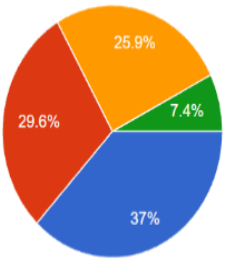


Cerca de la mitad responde afirmativamente a esta pregunta; mientras que en el mismo aspecto una tercera parte determinan que casi siempre. Sin embargo, cerca de una décima parte alega que algunas veces y casi nunca se les da este tipo de claridad.

Tabla 61

Pregunta 58. Me informan claramente con quién puedo resolver los asuntos de trabajo.

Siempre	10	37%
Casi siempre	8	29.6%
Algunas veces	7	25.9%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	0	0%



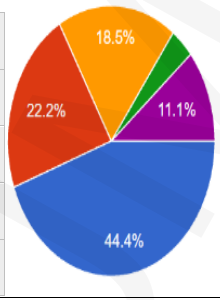
El 66,6% de los entrevistados exponen en sus respuestas que siempre o casi siempre tienen este tipo de claridad; el 25, 9% dicen que solo algunas veces. Por su parte el 7.4% expresa que casi nunca.

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

Tabla 62

Pregunta 59. La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.

Siempre	12	44.4%
Casi siempre	6	22.2%
Algunas veces	5	18.5%
Casi nunca	1	3.8%
Nunca	3	11.1%

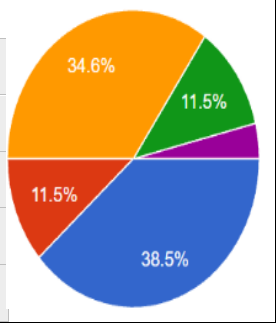


La mayoría de los entrevistados respondieron afirmativamente: el 44,4% afirmó que siempre; el 22,2% dijo que casi siempre; mientras que el restante, que equivale al 33,4% dijo que solo algunas veces, nunca o casi nunca se les da este tipo de oportunidades.

Tabla 63

Pregunta 60. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo.

Siempre	10	38.5%
Casi siempre	3	11.5%
Algunas veces	9	34.6%
Casi nunca	3	11.5%
Nunca	1	3.9%



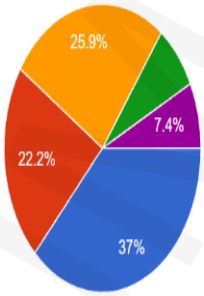
Frente a este interrogante el 38,5% concluyen en que siempre les resulta útil; un 11,5% dicen que casi siempre; mientras que el 34,6% aluden a que solo algunas veces. El 15,4% refieren que nunca o casi nunca las capacitaciones que reciben son útiles para su trabajo.

Las siguientes preguntas, están orientadas para dictaminar la relación que los empleados ostentan con alguien de un cargo elevado.

Tabla 64

Pregunta 61. Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo.

Siempre	10	37%
Casi siempre	6	22.2%
Algunas veces	7	25.9%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	2	7.4%

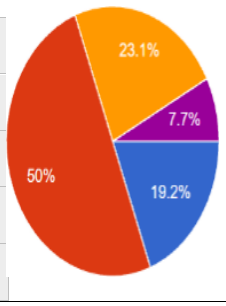


En este segmento el 37% afirma siempre recibir apoyo de su jefe; el 22.2% dice que casi siempre; el 25.9% algunas veces; y un restante de 14.8% dice casi nunca o nunca reciben ayuda de su jefe para mejorar su trabajo.

Tabla 65

Pregunta 62. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.

Siempre	5	19.2%
Casi siempre	13	50%
Algunas veces	6	23.1%
Casi nunca	2	7.7%
Nunca	0	0%

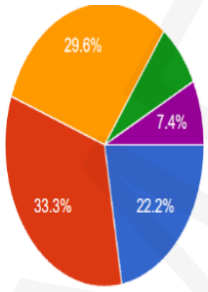


Siguiendo la línea de la pregunta que antecede la presente, se encontró que el 50% afirman que casi siempre se les tiene en cuenta los puntos de vista u opiniones; el 19,2% refieren que siempre. El 30,8% restante aluden que solo algunas veces o casi nunca.

Tabla 66

Pregunta 63. Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	2	7.4%

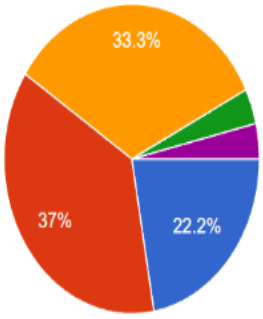


En concordancia, el 55.5% de trabajadores esbozan que siempre o casi siempre su jefe les ayuda a distribuir sus tareas, otro 37% aseveran que esto ocurre solo algunas veces o casi nunca. El restante 7.4% de entrevistados alegan que esto nunca ocurre.

Tabla 67

Pregunta 64. Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	10	37%
Algunas veces	9	33.3%
Casi nunca	1	3.7%
Nunca	1	3.7%

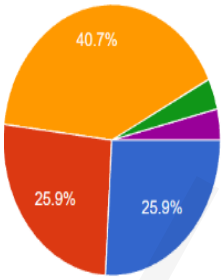


Asimismo, el 59.2% concuerdan en que siempre y casi siempre reciben información oportuna de su trabajo por parte de los jefes; el 33.3% aluden a que esto pasa solo algunas veces. Mientras que el 7.4% indican que nunca o casi nunca se les informa en los tiempos recomendables.

Tabla 68

Pregunta 65. La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo

Siempre	7	25.9%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	11	40.7%
Casi nunca	1	3.5%
Nunca	1	3.5%

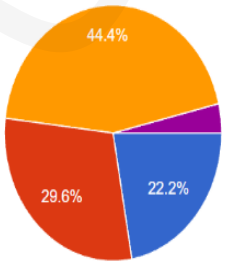


Se tiene que para el 51.8% casi siempre o siempre las orientaciones de su jefe contribuyen a mejora de sus tareas; para el 40.7% les ayuda solo algunas veces. Por su parte, el 7% dicen que nunca y casi nunca las orientaciones les son útiles.

Tabla 69

Pregunta 66. Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	8	29.6%
Algunas veces	12	44.4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	3.8%



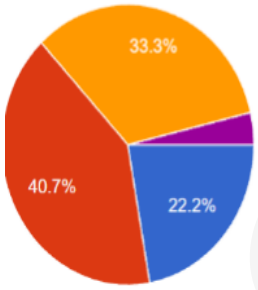
Además de la pregunta que antecede la presente, el 44.4% de los trabajadores concluyen que solo algunas veces sus jefes les ayudan a sentirse bien en su trabajo; el 51.8 afirma que siempre o casi siempre; y el 3.8% señala que esto nunca sucede.

Tabla 70

Pregunta 67. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo

REDIMECT

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	11	40.7%
Algunas veces	9	33.3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	3.8%

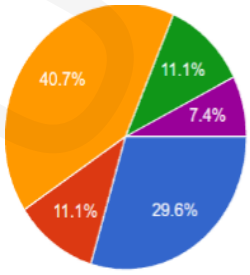


Conjuntamente se encontró que para el 22,2% y el 40,7 de los colaboradores, siempre o casi siempre encuentran ayuda en sus jefes para la resolución de problemas laborales. Mientras que, para un tercio de las personas indagadas, la ayuda del jefe se da solo algunas veces; hubo un trabajador que aludió nunca recibir ayuda de su jefe en este aspecto.

Tabla 71

Pregunta 68. Siento que puedo confiar en mi jefe.

Siempre	8	29.6%
Casi siempre	3	11.1%
Algunas veces	11	40.7%
Casi nunca	3	11.1%
Nunca	2	7.4%



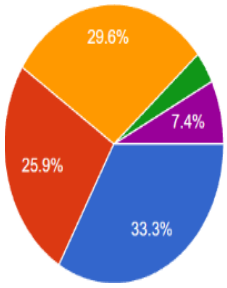
Del mismo modo, el 40.7% dijeron que solo algunas veces sienten que pueden confiar en su jefe; el 18.5% afirman que casi nunca o nunca lo hacen. Sin embargo, otro 40.7% de los colaboradores dicen que siempre o casi siempre confían en su jefe.

Tabla 72

Pregunta 69. Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo.

REDIMECIT

Siempre	9	33.3%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	1	3.6%
Nunca	2	7.4%



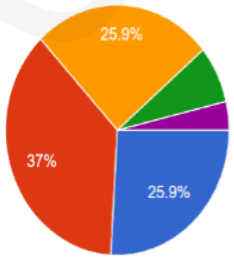
Simultáneamente, el 59.2% de los encuestados acreditan que su jefe siempre o casi siempre los escucha cuando presentan algún tipo de problema relacionado con el trabajo; pese a ello, el 29.6% aseguran que su jefe solo los escucha algunas veces; el 11% afirman que nunca.

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

Tabla 73

Pregunta 70. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo

Siempre	7	25.9%
Casi siempre	10	37%
Algunas veces	7	25.9%
Casi nunca	2	3.7%
Nunca	1	3.7%

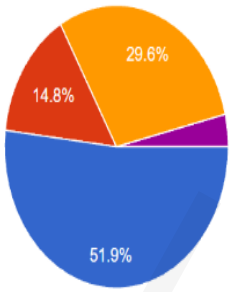


En lo referente a esta pregunta, el 62,9% concuerdan en que dentro de sus equipos de trabajo siempre y casi siempre hay un buen ambiente de trabajo; otro 25,9% refieren que dicho entorno algunas veces es agradable; el 7.4% manifiestan que casi nunca o nunca perciben el ambiente en esas buenas condiciones.

Tabla 74

Pregunta 71. En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa.

Siempre	14	51.6%
Casi siempre	4	14.8%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	4%

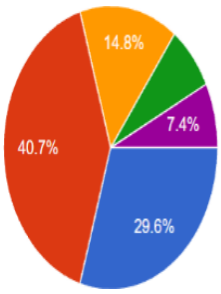


El 66.4% de los trabajadores concuerdan en que en el grupo de trabajo los tratan de manera respetuosa siempre o casi siempre. Otro 29.6% de los indagados enfatizan que solo algunas veces sienten que se les da ese trato; por su parte hay un individuo que refiere que nunca se le trata de manera respetuosa en el grupo de trabajo.

Tabla 75

Pregunta 72. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.

Siempre	8	29.6%
Casi siempre	11	40.7%
Algunas veces	4	14.8%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	2	7.4%



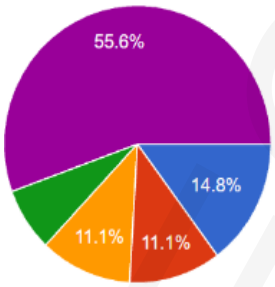
En ese sentido, el 70,7% se sienten a gusto con los demás compañeros de trabajo, pues como lo han afirmado en otras preguntas, sienten que prevalece un ambiente agradable y buen trato. No obstante, el 29,8% indican que solo algunas veces, casi nunca o nunca se sienten a gusto con las demás personas que integran el equipo.

REDIRECT

Tabla 76

Pregunta 73. En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan.

Siempre	4	14.8%
Casi siempre	3	11.1%
Algunas veces	3	11.1%
Casi nunca	2	%
Nunca	15	55.6%

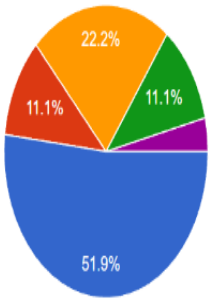


Frente al presente ítems, el 25.9% refieren que siempre o casi siempre se sienten maltratados por su grupo de trabajo; otro 11.1% aluden que les ha pasado lo mismo algunas veces. El resto de los entrevistados, es decir el 63% afirman casi nunca o nunca haber vivenciado este tipo de agravios.

Tabla 77

Pregunta 74. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa.

Siempre	14	51.9%
Casi siempre	3	11.1%
Algunas veces	6	22.2%
Casi nunca	3	11.1%
Nunca	1	3.7%



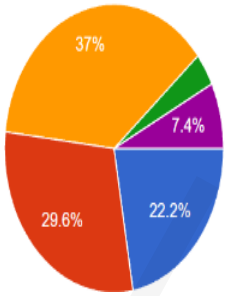
Se tiene que más de la mitad de los consultados es decir el 63% dicen resolver siempre o casi siempre los problemas de manera respetuosa; un poco más de una quinta parte, el 22.2% los resuelve de forma respetuosa algunas veces; el 14.8% casi nunca o nunca los resuelven respetuosamente.

REDUNCT

Tabla 78

Pregunta 75. Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	8	29.6%
Algunas veces	10	37%
Casi nunca	1	3.7%
Nunca	2	7.4%

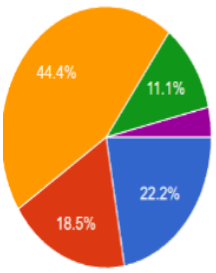


Sobre esta pregunta, los resultados muestran que un poco más de una tercera parte, afirmó que los compañeros alguna vez colaboran, mientras que un poco menos de una tercera parte de los consultados casi siempre colaboran cuando hay trabajo en grupo, por su parte un poco más de una quinta parte manifestó que siempre los compañeros de trabajo colaboran cuando tiene que realizar un trabajo en grupo.

Tabla 79

Pregunta 76. Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	5	18.5%
Algunas veces	12	44.4%
Casi nunca	3	11.1%
Nunca	1	3.7%

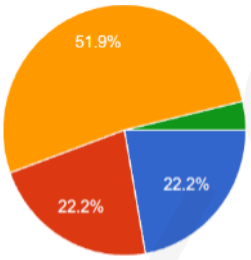


Cerca de la mitad de los trabajadores (44.4%) afirman que algunas veces es fácil poner de acuerdo al grupo; el 22.2% y el 18.5% dicen que siempre o casi siempre esto resulta fácil. Por otro lado, el 14.8 dicen que casi nunca o nuca resulta fácil ponerse de acuerdo.

Tabla 80

Pregunta 77. En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	6	22.2%
Algunas veces	14	51.9%
Casi nunca	1	3.7%
Nunca	0	0%



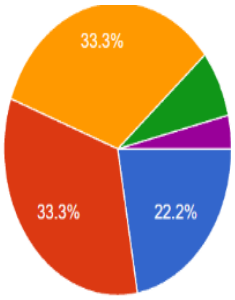
En relación con esta pregunta, el 51.9% afirmó que algunas veces se apoyan; mientras que un poco más de una quinta parte manifestó que siempre (22.2%) y casi siempre (22.2%) se apoyan en el trabajo. Lo que muestra que en su mayoría hay ayuda mutua entre los trabajadores.

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

Tabla 81

Pregunta 78. Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo.

Siempre	6	22.2%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	9	33.3%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	1	3.7%

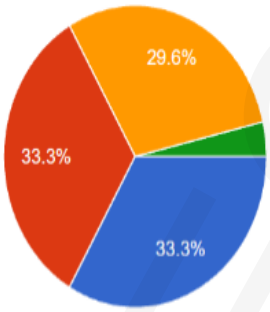


Se tiene para este ítem, que una tercera parte (33.3%) de los encuestados casi siempre le informan lo que hace bien en el trabajo; otra tercera parte (33.3%) dice que le informan algunas veces; por su parte solo un poco más de una quinta parte (22.2%) afirma que siempre le informan lo que hace bien en su trabajo.

Tabla 82

Pregunta 79. Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo.

Siempre	9	33.3%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	1	3.7%
Nunca	0	0%

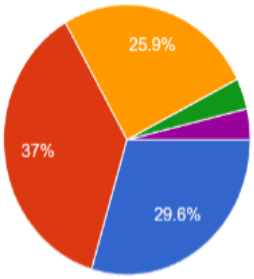


El 66.6% manifiesta que siempre o casi siempre se les ha informado sobre lo que deben mejorar; por otro lado, el 29.6% señalan que solo algunas veces se le informan al respecto. En este orden de ideas, los resultados arrojan que con alguna frecuencia les informan a los trabajadores sobre lo que deben mejorar.

Tabla 83

Pregunta 80. Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo.

Siempre	8	29.6%
Casi siempre	10	37%
Algunas veces	7	25.9%
Casi nunca	1	3.7%
Nunca	1	7.7%



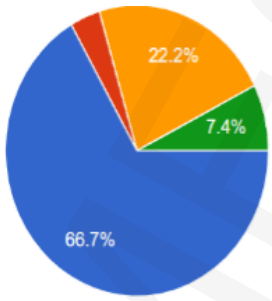
Frente a, si al trabajador le informan a tiempo lo que debe mejorar, un poco más de una tercera parte afirmó que casi siempre le informan. Un poco menos de una tercera parte de los encuestados enunciaron que siempre le informan a tiempo lo que debe mejorar; mientras que una quinta parte manifestaron que solo algunas veces le informan.

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

Tabla 84

Pregunta 81. En la empresa me pagan a tiempo mi salario.

Siempre	18	66.7%
Casi siempre	1	3.7%
Algunas veces	6	22.2%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	0	0%

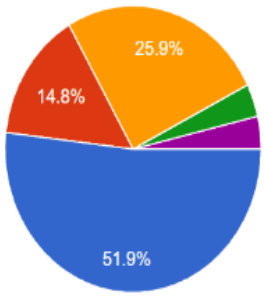


En esta pregunta se tiene que el 66.7% afirmó que el salario lo pagan siempre a tiempo. Mientras que el 25.9% respondió que casi siempre y/o algunas veces; el 7.4% afirmó que casi nunca pagan a tiempo.

Tabla 85

Pregunta 82. El pago que recibo es el que me ofreció la empresa.

Siempre	14	51.9%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	4	14.8%
Casi nunca	1	3.7%
Nunca	1	3.7%

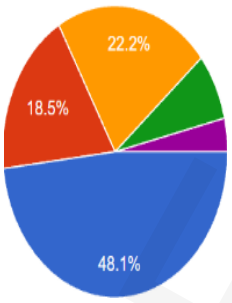


En esta pregunta más de la mitad (51.9) respondieron que siempre el pago que reciben es el que les ofreció la empresa; el 25.9% manifestó que casi siempre es así; el 14.8% que algunas veces es así; el 7% señala que casi nunca o nunca sucede lo señalado.

Tabla 86

Pregunta 83. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo.

Siempre	13	48.1%
Casi siempre	5	18.5%
Algunas veces	6	22.2%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	1	3.7%

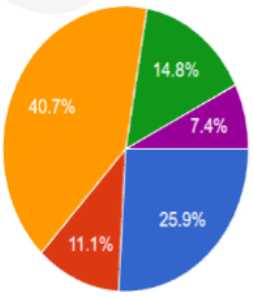


En este ítem, el 48.1% de los trabajadores afirman que siempre reciben por su labor el pago que creen merecer; el 18.5% dice que casi siempre; mientras que el 22.2% considera que solo algunas veces. El 11.1% afirma casi nunca o nunca reciben el pago que merecen por su trabajo.

Tabla 87

Pregunta 84. En mi trabajo tengo posibilidades de progresar.

Siempre	7	25.9%
Casi siempre	3	14.8%
Algunas veces	11	40.7%
Casi nunca	4	11.1%
Nunca	2	7.4%



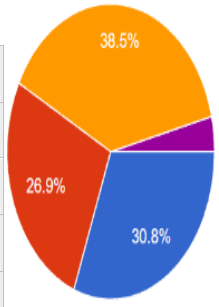
En cuanto a este interrogante el 40.7% dicen que solo algunas veces tiene dicha posibilidad; otro 40.7% dice que siempre o casi siempre la tienen; el 18.5% aluden casi nunca o tener este tipo de oportunidad.

Tabla 88

Pregunta 85. La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores.

REDUCT

Siempre	8	30.8%
Casi siempre	7	26.9%
Algunas veces	10	38.5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	3.7%

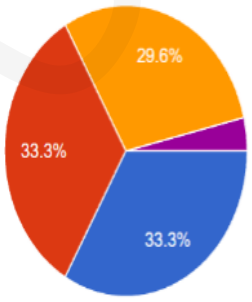


En relación con esta pregunta se tiene que el 38.5% consideran que solo algunas veces a la empresa le preocupa su bienestar; mientras que el 57.7% se dividen en los que piensan que la empresa siempre o casi siempre se preocupa. Sin embargo, el 3.7% dice que esto nunca pasa. Es preocupante que una parte representativa conciba que solo algunas veces la empresa se preocupa por su bienestar.

Tabla 89

Pregunta 86. El trabajo que hago me hace sentir bien

Siempre	9	33.3%
Casi siempre	9	33.3%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	3.7%



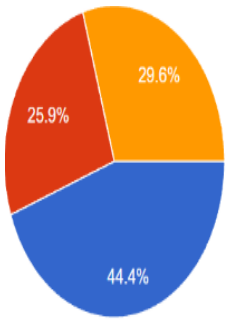
Sobre este interrogante, el 66.6% indican que siempre o casi siempre el trabajo que hacen los hace sentir bien; el 29.6% expresa que esto pasa algunas veces; el 3.7% alude que nunca se siente bien con lo que hace.

Tabla 90

Pregunta 87. Siento orgullo de trabajar en esta empresa.

REDIMECIT

Siempre	12	44.4%
Casi siempre	7	25.9%
Algunas veces	8	29.6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

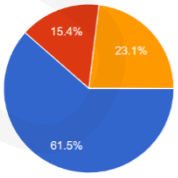


En este ítem, el 44.4% afirma estar orgullosos de trabajar para dicha empresa; el 25.9% dice que casi siempre siente tal orgullo; mientras que el 29.6% dice sentirse orgulloso solo algunas veces.

Tabla 91

Pregunta 88. Mis comentarios sobre la empresa con otras personas, siempre son positivos.

Siempre	16	61.5%
Casi siempre	4	15.4%
Algunas veces	6	23.1%
Casi nunca	0	%
Nunca	0	%



Dentro de los resultados se tiene que más de la mitad de entrevistados (61.5%) dicen hablar siempre bien con otras personas de la empresa; el 15.4% exponen que casi siempre lo hacen; el 23.1% afirman que solo lo hacen algunas veces.

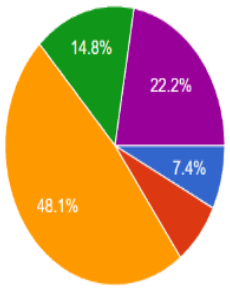
Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

Tabla 92

Pregunta 89. Atiendo clientes o usuarios muy enojados

REDIMECIT

Siempre	2	7.4%
Casi siempre	2	7.4%
Algunas veces	13	48.1%
Casi nunca	4	14.8%
Nunca	6	22.2%

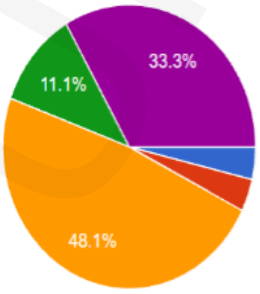


En este caso, el 48.1% afirma que algunas veces atienden clientes que llegan muy enojados; el 40% dicen que por lo general esto casi nunca o nunca les toca; mientras que un 14.8% señala que siempre o casi siempre atiende a clientes con dicha característica.

Tabla 93

Pregunta 90. Atiendo clientes o usuarios muy preocupados.

Siempre	1	3.7%
Casi siempre	1	3.7%
Algunas veces	13	48.1%
Casi nunca	9	33.3%
Nunca	3	11.1%



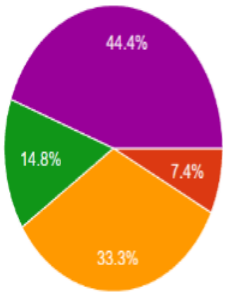
Frente a esta interpelación el 48.1% de los entrevistados manifiestan haber atendido algunas veces a cliente muy preocupados; el 34.4% dicen que casi nunca o nunca les ha tocado atender a personas en esta situación; mientras que el 7.4% siempre o casi siempre les ha tocado hacerlo. Los anteriores datos, muestran claramente que una parte representativa de los encuestados atiende a clientes preocupados.

Tabla 94

Pregunta 91. Atiendo clientes o usuarios muy tristes.

REDIMECIT

Siempre	0	0%
Casi siempre	2	7.4%
Algunas veces	9	33.3%
Casi nunca	4	14.8%
Nunca	12	44.4%

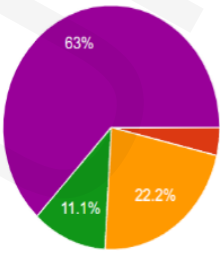


Más de la mitad de los encuestados (59.2) dicen que casi nunca o nunca les ha tocado atender personas con el estado de ánimo referido; el 33.3% alude que algunas veces le ha tocado; mientras que el 7.4% dice casi siempre atender personas así.

Tabla 95

Pregunta 92. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan.

Siempre	0	0%
Casi siempre	1	3.7%
Algunas veces	6	22.2%
Casi nunca	3	11.1%
Nunca	17	63%

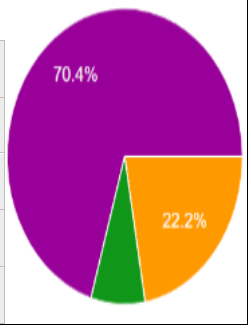


La mayoría (63%) afirma que nunca fueron maltratados por sus clientes, una parte importante estuvo en el rango de algunas veces (22.2%), otro 11.1% en casi nunca; mientras que el 3.7 dice casi siempre es maltratado, lo que muestra que existe algún riesgo por cuenta del maltrato físico o psicológico que puede presentarse por parte de algunos clientes hacia los trabajadores.

Tabla 96

Pregunta 93. Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia.

Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	6	22.2%
Casi nunca	2	7.4%
Nunca	19	70.4%



Sobre este interrogante se tiene que el 70.4% considera que su trabajo nunca le exige atender el tipo de situación referida; el 22.2% declara que algunas veces; el 7.4% restando señala que casi nunca enfrenta este tipo de situación. Esta realidad implica que los riesgos que recae la atención de situaciones de violencia son mínimos.

Respuestas cuestionario de satisfacción laboral

El siguiente cuestionario se aplicó a 24 trabajadores(a) y consta de 7 preguntas.

Tabla 97

Pregunta 94. Permite usted el manejo de los datos suministrados en la encuesta para fines académicos e investigativos. (La información registrada será anónima)

Sí	24	100%
No	0	0%

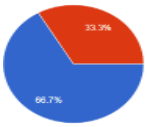
Todos autorizan el manejo de los datos personales.

Tabla 98

Pregunta 95. Género

REDUCIT

Femenino	16	66.7%
Masculino	8	33.3%

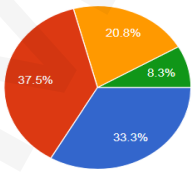


Frente al género de los encuestados se tiene que dos terceras partes son de género femenino y una tercera parte de género masculino.

Tabla 99

Pregunta 96. Rango de edad

Entre 18 y 28 años		8	33.3%
Entre 29 y 40 años		9	37.5%
Entre 41 y 50 años		5	20.8%
Entre 51 y 60 años		2	8.3%
60 años en adelante		0	0%



En cuanto al rango de edad, un poco más de una tercera parte de los trabajadores a la hora de la entrevista tenían entre 29 y 40 años, mientras que casi una tercera parte, tenían una edad que oscilaba entre 18 y 28 años. Por otro lado, una quinta parte tenía entre 41 y 50 años; un poco menos, de una décima parte de los trabajadores tenían entre 51 y 60 años.

Tabla 100

Pregunta 97. En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho cómo califica la oportunidad que brinda la empresa para su desarrollo personal y laboral

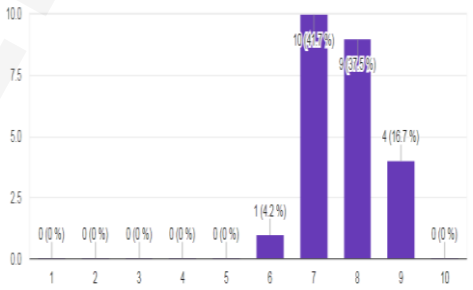
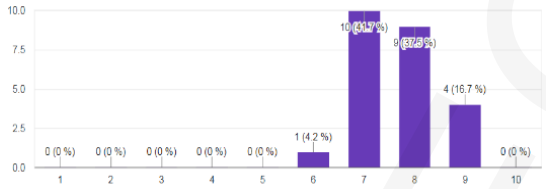


Tabla 101

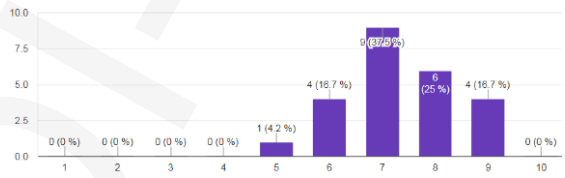
Pregunta 98. En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho cómo califica la oportunidad que brinda la empresa para su desarrollo personal y laboral.



Gran parte de los encuestados, representados en las dos quintas partes, calificó en siete el nivel de satisfacción sobre las oportunidades que encuentra en la empresa. Por otro lado, más de una tercera parte, califica su satisfacción en una escala de ocho. La sexta parte de encuestados calificaron su satisfacción dentro de la empresa, en un nivel de nueve, siendo ésta una muy buena calificación. Solo un poco menos de la veinteava parte calificó las oportunidades con un nivel de seis, la cual refleja que no está satisfecho con las oportunidades ofrecidas por la empresa.

Tabla 102

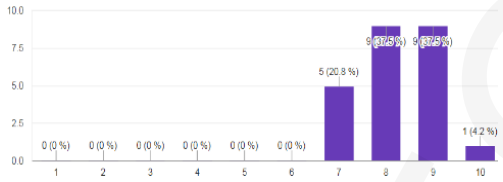
Pregunta 99. En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente, cómo se encuentra usted de satisfecho con los salarios y compensaciones ofrecidas en la empresa.



Se encuentra que un poco más de una tercera parte de los encuestados, califica en siete su nivel de satisfacción, mientras que una quinta parte da su calificación en ocho y una sexta parte en 9. Aunque la mayoría de los consultados dan una calificación satisfactoria, es relevante que una sexta parte brinde una satisfacción de seis y un poco menos de la veinteava parte calificó en cinco su satisfacción con el salario y/o compensaciones.

Tabla 103

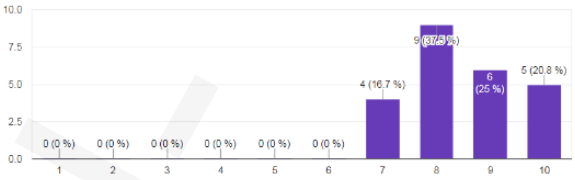
Pregunta 100. En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, cómo califica el trato recibido por sus compañeros y jefes en la empresa.



En cuanto a esta pregunta, un poco más de una tercera parte calificó en siete y ocho respectivamente, siendo esta una buena calificación sobre la satisfacción laboral por el trato que se recibe en la empresa. Por otra parte, un poco más de una quinta parte de los encuestados señaló que su calificación es de siete; mientras que la máxima calificación diez, se ubicó en solo una veinteava parte de los consultados.

Tabla 104

Pregunta 101. En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, cómo califica las condiciones de trabajo (físicas)



En esta pregunta, se tiene que más de una tercera parte afirmó que su calificación era de ocho, mientas que una cuarta parte realizó una calificación de nueve, y una quinta parte de diez. Por último, una minoría que representa una sexta parte seleccionó la calificación de seis.

Discusión de Resultados

Riesgo Intralaboral. Como se ha expuesto a lo largo de este documento, los riesgos laborales y en específico, los riesgos psicosociales, pueden ser claves en una empresa a la hora de

PROJECT

determinar aspectos como el desarrollo humano y la salud laboral de los colaboradores, estos aspectos implican elementos tan importantes como la satisfacción y buen ambiente laboral, el rendimiento alto o bajo de los colaboradores, etc., pudiendo incidir en temas centrales de la empresa, como su óptimo funcionamiento y rendimiento. En ese sentido, frente a los resultados y después de realizar la respectiva sistematización de los datos y obtener la medición del riesgo psicosocial se determinó como puntaje ponderado que el riesgo es de 1,34, lo que implica un riesgo psicosocial intralaboral bajo. De acuerdo con esto, a continuación, se presentará los datos con las siguientes dimensiones para riesgo intralaboral, acompañados de una descripción que se amplía a modo de recomendaciones en el capítulo V sobre resultados y recomendaciones.

- Demanda del Trabajo.
- Control sobre el trabajo
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
- Recompensas

Tabla 105

Dimensión demanda del trabajo

Dimensión	Número de Pregunta	Calificación	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	Puntaje total	Media
		Valor	4	3	2	1	0		
	2	b	12	6	20	7	0	45	1,66
	3	b	0	12	22	8	0	42	1,55
	4	b	8	12	14	9	0	43	1,59
	8	b	12	0	16	6	0	34	1,259
	9	b	20	15	22	3	0	60	2,22
	10	b	8	9	20	3	0	40	1,48
	11	b	8	15	30	5	0	58	2,14
	12	b	12	9	34	4	0	59	2,18
	13	b	16	27	10	2	0	55	2,03
	15	b	36	18	16	2	0	72	2,66
	17	b	0	12	16	5	0	33	1,22

REPOSITORIO

Demanda del trabajo	18	b	4	3	8	8	0	23	0,85
	62	b	8	6	26	3	0	43	1,59
	63	b	4	3	26	3	0	36	1,33
	64	b	0	6	18	4	0	28	1,03
	65	b	0	0	12	2	0	14	0,51
	66	b	4	3	26	3	0	36	1,33
		Calificación A	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi nunca**	**Nunca**		
		Valor	0	1	2	3	4		
	5	a	0	11	20	9	0	40	1,48
	6	a	0	7	8	6	0	21	0,77
	7	a	0	13	8	3	0	24	0,88
	14	a	0	11	12	6	4	33	1,22
Total									1,47

Nota. Elaboración propia.

En relación con los resultados, se evidenció que existe un bajo riesgo respecto a la demanda laboral, dado que, en la calificación se encontró en 1,47 puntos como media en dicha dimensión. Sin embargo, se identificó riesgos medios en algunos factores relacionadas con el esfuerzo mental del trabajo, así como los horarios de trabajo y su flexibilidad.

Tabla 106

Dimensión Control del Trabajo

	Número de Pregunta	**Calificación**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi nunca**	**Nunca**	**Puntaje total**	**Media**
Dimensión		**Valor**	4	3	2	1	0		
	46	b	16	6	6	2	0	30	1,11

Control en el trabajo		Calificación A	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca		
			0	1	2	3	4		
	16	a	0	5	26	3	8	42	1,56
	19	a	0	5	28	12	8	53	1,96
	20	a	0	5	22	15	0	42	1,55
	21	a	0	7	20	3	0	30	1,11
	22	a	0	7	14	6	4	31	1,14
	23	a	0	4	10	15	24	53	1,96
	24	a	0	1	28	9	12	50	1,85
	25	a	0	8	24	15	8	55	2,03
	26	a	0	12	20	6	0	38	1,4
	27	a	0	9	24	6	4	43	1,59
	28	a	0	9	26	3	8	46	1,7
	29	a	0	7	16	3	4	30	1,12
	30	a	0	9	8	6	0	23	0,852
	31	a	0	7	16	9	0	32	1,19
	32	a	0	6	10	3	12	31	1,15
	33	a	0	9	6	9	4	28	1,04
									1,43

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los anteriores resultados, se evidencia que en relación con la dimensión de control del trabajo se estableció un riesgo bajo, dado que el puntaje se ubica en 1,43. Asimismo, también se identificó que el manejo del tiempo de trabajo se presenta un riesgo medio, dado que existe poca flexibilidad para que los trabajadores puedan decidir, qué trabajo hacer durante el día, o en su efecto hacer pausas o atender asuntos personales en la jornada laboral, en este sentido es importante resaltar que este riesgo medio puede incidir como factor determinante para que haya insatisfacción laboral entre los colaboradores.

REPOSITORIO UNIMINUTO

Tabla 107

Liderazgo y relaciones sociales

Dimensión	Número de Pregunta	Calificación	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	Puntaje total	Media
			0	1	2	3	4		
	34	a	0	6	14	6	8	34	1,26
	35	a	0	13	12	6	0	31	1,15
	36	a	0	9	16	6	8	39	1,44
	37	a	0	10	18	3	4	35	1,29
Liderazgo y relaciones sociales	38	a	0	7	22	3	4	36	1,33
	39	a	0	8	24	0	4	36	1,33
	40	a	0	9	22	0	4	35	1,3
	41	a	0	3	22	9	8	42	1,55
	42	a	0	7	16	3	8	34	1,26
	43	a	0	10	14	6	4	34	1,26
	44	a	0	4	16	0	4	24	0,89
	45	a	0	8	8	6	8	30	1,11
	47	a	0	3	12	9	4	28	1,03
	48	a	0	8	20	3	8	39	1,44
	49	a	0	5	24	9	4	42	1,55
	50	a	0	6	28	3	0	37	1,38
	51	a	0	9	18	6	4	37	1,37
	52	a	0	9	16	3	0	28	1,04
	53	a	0	10	14	3	4	31	1,15
Total									1,27

Nota. Elaboración propia

REDI-UMECIT

Frente a esta dimensión los resultados evidenciaron que el nivel de riesgo en la dimensión de liderazgo y relaciones sociales es bajo, siendo en este ámbito la dimensión con el segundo menor riesgo de las evaluadas en el instrumento de riesgo psicosocial.

Tabla 108

Dimensión recompensa y remuneración

Dimensión	Número de Pregunta	Calificación	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	Puntaje total	Media
			0	1	2	3	4		
	54	a	0	1	12	6	0	19	0,70
	55	a	0	4	14	3	4	25	0,93
Liderazgo	56	a	0	5	12	6	4	27	1
y	57	a	0	3	22	12	8	45	1,7
relaciones	58	a	0	7	20	0	4	31	1,14
sociales	59	a	0	9	16	0	4	29	1,07
	60	a	0	7	16	0	0	23	0,85
	61	a	0	4	12	0	0	16	0,59
Total									0,99

Nota. Elaboración propia

Frente a los resultados de la evaluación de la dimensión de liderazgo y relaciones sociales, se obtuvo el puntaje más bajo de todas las dimensiones evaluadas, siendo la valoración de 0,99 lo que implica que no existen riesgos psicosociales en dicho factor, lo cual es importante para la empresa en la medida que disminuye el riesgo por este tipo de conflictos.

Estrés

Para evaluar el nivel de estrés, se realizó la respectiva valoración con el cuestionario de 27 preguntas con un análisis de cuatro categorías que son: síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales - laborales y síntomas psicoemocionales.

En cuanto a la categoría fisiológica se tienen que casi la mitad de los encuestados presenta problemas gastrointestinales, mientras que casi una tercera parte de los consultados afirmaron que algunas veces presenta problemas respiratorios. Por su parte, casi la mitad de los encuestados presenta algunas veces dolores de cabeza. En este orden de ideas, se tiene que, aunque en la mayoría de las patologías fisiológicas se presentó poca incidencia, se muestran riesgos con relación con problemas gastrointestinales, respiratorios, dolor de cabeza y pérdida de apetito, siendo esta una alerta temprana, puesto que puede conllevar a que los colaboradores se ausenten repentinamente a causa del deterioro de salud, o que en efecto el rendimiento y el dinamismo laboral se vea afectado a causa de esto.

En relación con los síntomas de comportamiento social, se tiene que una cuarta parte de los consultados a veces han presentado problemas familiares, mientras que cerca de dos quintas partes de los encuestados muestran a veces desinterés. Ahora bien, frente a los síntomas intelectuales y laborables los resultados evidenciaron que ninguno de los consultados afirmó que siempre presentaba sobrecarga de trabajo, mientas que más de la mitad manifestó que nunca o casi nunca presentaba sobre carga de trabajo.

Por otro lado, se tiene que, frente a los síntomas psicoemocionales, solo una veinteava parte de los trabajadores manifestaron que siempre tenían sentimientos de frustración por no haber hecho nada en la vida, mientras que ninguno de los consultados presentó desgano, tedio o cansancio. Es importante resaltar que, pese a que ninguno de los colaboradores refirió sentir desgano, tedio o cansancio, si puede evidenciar la necesidad de generar un ambiente laboral mucho más motivador en donde se promueva el interés entre los empleados y así se conlleve a una salud mental más sana de los trabajadores de la empresa.

Satisfacción Laboral

Como resultado de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, se tiene que, frente a las oportunidades que le ofrece la empresa para los trabajadores su nivel de satisfacción está en 7,7 sobre 10, lo que implica una valoración favorable. En relación con la satisfacción sobre el salario y compensaciones la calificación fue de 7,3 sobre 10, donde si bien es cierto está en el rango favorable se puede asumir que es la valoración más baja de los factores evaluados con

relación a la satisfacción laboral, en este sentido se precisan unas recomendaciones específicas en el capítulo V.

En el caso de la calificación, por el trato recibido por parte de los jefes y compañeros, se tiene una valoración positiva de 8,25 puntos sobre 10, destacándose este factor como uno de los más sobresalientes en relación con la calificación dada por los trabajadores. Por último, también se presenta una excelente calificación en el factor de condiciones físicas de trabajo, significando una puntuación de 8,5 puntos.

RED- UNEXT

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Para la presentación de las conclusiones, se tiene tanto las respuestas a los objetivos de la investigación, como su análisis en relación con las variables y dimensiones establecidas en la matriz de operativización de variables.

En tal sentido, como conclusión se tiene que, dentro de los factores de riesgos psicosocial, se identificó que con respecto al objetivo general de determinar los factores de riesgo psicosocial presentados en el supermercado Surtiplaza Checho de La Plata Huila es de nivel bajo, dada su puntación en el riesgo intralaboral 1,34 puntos. Este dato es relevante, porque supone que el nivel de riesgo no presenta características que puedan significar gran problema para la salud física y psíquica de los trabajadores.

Ahora bien, dentro de las condiciones ambientales se tiene que la dimensión "demanda de trabajo", el riesgo se ubicó en 1,47, siendo las variables de esfuerzo mental y flexibilidad en el trabajo los que presentaron mayor nivel. En este caso, aunque el riesgo es moderado y no presenta un nivel alto que permita afectar la salud de los trabajadores, es un riesgo medio, que pueden significar bastante si no se mitigan, y ser altos riesgos en el futuro.

En cuanto a la dimensión control de trabajo, se ubicó en un nivel de riesgo bajo con 1,44 puntos, siendo las variables de manejo del tiempo de trabajo las que mayor riesgo presentan. En este caso, se puede evidenciar que los horarios rígidos y el excesivo control sobre el trabajo, sumado que no existen mecanismos que permitan una mayor autonomía en el trabajo, generan un riesgo por ahora bajo, pero que debe mitigarse para poder reducir el nivel potencial de riesgo psicosocial.

Para el caso de la dimensión de relaciones laborales y sociales se obtuvo un puntaje de 1,27 puntos, teniendo en todas las variables un riesgo bajo. Este dato, es relevante, dado que los trabajadores reconocen poco riesgo en las relaciones de trabajo y sociales que se entablan en la empresa, siendo este aspecto muy positivo para mitigar y prevenir el riesgo psicosocial. En cuanto

a la dimensión de remuneración y recompensa, se obtuvo una puntuación de 0,99 puntos siendo la dimensión con nivel de riesgo más baja de las valoradas.

En este caso, aunque en términos generales no existe riesgo, se tiene un nivel bajo en la variable relacionada, con el pago que consideran que se merece el trabajador. Este ítem es importante, dado que una de las variables que los trabajadores consideran muy importante, es la remuneración laboral, siendo de gran relevancia, el buscar alternativas para que los trabajadores mejoren su percepción laboral.

En este orden de ideas, dentro de los riesgos psicosociales identificados se tiene que afectan el nivel de satisfacción laboral, se identificó que aspectos como el pago que consideran que se merecen los trabajadores, así como la flexibilidad en cuanto a horarios y manejo del tiempo de los trabajadores inciden en el nivel de satisfacción laboral en el Supermercado Surtiplaza Checho. En tal sentido, estos aspectos fueron los más sensibles y presentaron mayor riesgo psicosocial, siendo las medidas en reducir dicho riesgo las óptimas para implementar en la empresa. Sin embargo, del análisis de los datos recolectados se puede asumir que no se encontraron variables que implicaran un nivel de riesgo psicosocial alto.

Este aspecto es positivo, porque da cuenta que las condiciones laborales, no implican una amenaza para la salud física y mental de los trabajadores, reduciéndose los potenciales riesgos financieros que conlleva la enfermedad de los trabajadores, así como la baja en la productividad que generan las enfermedades laborales.

En relación, con la evaluación del nivel de estrés se identificó que, en la dimensión de malestares físicos se presentan en una minoría de los trabajadores problemas gastrointestinales, mientras que más de la mitad de los trabajadores presentan algún nivel de dolor de cabeza. Estos síntomas, aunque se dan en menor proporción, deber tenerse en consideración para mitigarlos y así reducir los riesgos de padecer enfermedades relacionadas con el estrés laboral.

Frente a los síntomas asociados el estrés laboral causado por el comportamiento social, en una cuarta parte de los trabajadores se presentó problemas familiares, mientras que cerca del 40% presenta en algunas ocasiones desinterés, y un 20% afirmó que presenta algún tipo de frustración. Estos síntomas, aunque no son mayoritarios, reflejan algunas problemáticas de tipo actitudinales que pueden convertirse en potenciales variables de riesgo de estrés laboral para los trabajadores.

Por otra parte, se puede identificar qué aspectos como las perspectivas de progreso personal son también un factor que incide directamente en el nivel de satisfacción laboral y que tanto en las

preguntas de la identificación del riesgo frente a las perspectivas de los trabajadores, como en la satisfacción frente a las oportunidades que brinda la empresa.

Por consiguiente, se puede evidenciar que, un bajo nivel de riesgo frente a las relaciones laborales y sociales presenta una relación con el alto nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con el trato recibido por parte del jefe y trabajadores del supermercado Surtiplaza Checho.

Recomendaciones y/o medidas preventivas.

Frente a lo anterior y en aras de dar cuenta de un alcance también propositivo, se realizan una serie de recomendaciones de carácter preventivo para mitigar los factores que están induciendo a algún tipo de riesgo psicosocial, en ese sentido se propone lo siguiente:

- A partir del presente estudio, crear la política de desarrollo humano de la empresa; designar un líder de talento humano capacitado para que haga los respectivos seguimientos de alertas tempranas e implementación de planes de mejora; acciones y/o estrategias que conlleven al desarrollo integral de los trabajadores, así mismo dicho líder debe estar en función de poder atender las anomalías que irrumpen en el día a día el bienestar psicosocial de los trabajadores.
- Es fundamental que la empresa adopte un manual específico de funciones, así mismo, que realice un proceso de selección de personal cuando ingresen colaboradores nuevos a la empresa, este último debe estar orientado con unas especificidades de carácter técnico.

Otras acciones específicas son:

- Diseñar estrategias de rotación de roles tomando en cuenta el análisis de puestos y de competencias que tengan los trabajadores, al ser tan rígidos los horarios y el control excesivo se genera un potencial nivel de riesgo psicosocial, la rotación, puede permitir una oxigenación para el colaborador (es) y mayor productividad. Este proceso se puede realizar de manera más eficiente si se realizan estudios de carga laboral, que van a permitir identificar las demandas reales de trabajo en la empresa, hasta poder contemplar la necesidad de vinculación de personal adicional.
- Asumir procesos de relevo en determinados horarios a todos los trabajadores y que esto conduzca el poder permitir que todo trabajador disponga del tiempo de descanso que le

corresponde los fines de semana. Este proceso es clave dado que el Supermercado Surtiplaza Checho, debe contar con personal para todos los fines de semana, dada las dinámicas culturales y económicas de la región donde está ubicada la empresa, donde los campesinos hacen compras los fines de semana. En tal sentido, el relevo de horarios permite cumplir con la demanda laboral del modelo de negocio y al mismo tiempo garantizar que los trabajadores cuenten con algunos días de descanso los fines de semana y así elevar su satisfacción laboral.

- Generar incentivos como bonos de mercado, descuentos especiales en compras dentro del mismo supermercado, reconocimiento público al mejor trabajador del mes, etc, de acuerdo con la productividad laboral tanto individual como colectiva, dado que, uno de los niveles de mayor riesgo identificados se relacionó con la remuneración de los trabajadores y su perspectiva laboral en la empresa a largo plazo. Este hecho es clave para que los colaboradores sientan que la empresa reconoce sus esfuerzos, y el valor humano que tienen.
- Fortalecer los procesos de capacitación y formación permanente en los trabajadores. En este aspecto, es clave comprender las expectativas de los trabajadores, siendo importante ofrecer un programa de capacitación permanente que los prepare integralmente, y en la que eventualmente estén preparados para asumir retos laborales más grandes dentro de la empresa.
- Implementar estrategias de descanso y/o esparcimiento en horario laboral, como son las pausas activas, la ambientación laboral con música especial de relajación mental, la celebración de cumpleaños y fechas especiales en donde se pueden programar actividades específicas que puedan contar con la participación especial de familiares de los empleados. Esta estrategia es fundamental, dado que, por cuenta de lo rígido de los horarios de trabajo, sumado a las jornadas que van hasta los fines de semana, se requiere de actividades de relajación dentro de la jornada laboral, siendo de importancia disminuir el potencial de estrés que se generaría en la empresa.

REDUNOT

Bibliografía

Asamblea Nacional Constituyente. (13 de 6 de 1991). Obtenido de http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988

Beleño Navarro, R., & Ucrós Campo, M. M. (2014). *Factores de Riesgos Psicosociales y Niveles de Estrés en Trabajdores Administrativos de la Universidad de la Costa CUC.* Tesis Maestría, Universidad de la Costa CUC, Departamento de Postgrados, Barranquilla.

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento de datos (I). *Investigación*, 527-538. Recuperado el 19 de 5 de 2021, de https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf

Castañeda Rojas, D. (21 de 03 de 2020). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. *La Republica*. Recuperado el 15 de 4 de 2021, de https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082

Charria Ortíz , V. H. (21 de 12 de 2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 44-52. Recuperado el 6 de 6 de 2021, de https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204/pdf

Chiavenato, I. (1998). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones.* Mexico Distrito Federal.: McGraw-Hil. Recuperado el 15 de 4 de 2021, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Comite Mixto OIT-OMS. (2019). *Observatorio de riesgos psicosociales*. Recuperado el 1 de 7 de 2021, de http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/que-es-un-riesgo-psicosocial

Congreso de la República. (21 de 1 de 2013). *Sistema Único de Infrmación Normativa.* Recuperado el 13 de 5 de 2021, de http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685110

Congreso de la República de Colombia. (11 de 7 de 2012). *Sistema Único de Información Normativa.* Recuperado el 12 de 5 de 2021, de http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683411

Departamento Nacional de Planeación-DNP-. (2018). *Demografía y población.* Recuperado el 20 de 6 de 2021, de http://tempo.sirhuila.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/18-La-Plata.pdf

REPOSITORIO

Departamento Nacional de Planeación-DNP-. (2020). *Documento Conpes 3992 "ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN COLOMBIA".* Bogotá. Recuperado el 5 de 5 de 2021, de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3992.pdf

Gómez Ortiz, V., Hermosa, A. M., & Perrila Toro, L. E. (2019). Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. *Universitas Psychologica, 18*(3), 1-15. Recuperado el 6 de 6 de 2021, de https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/18-3%20(2019)/64760701016/

Graneros Tairo, J. V. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería en Lima, 2017.* Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Recuperado el 7 de 6 de 2021, de https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6451

Herzberg, F. I. (Octubre de 2002). Motivation at Work. *El Legado de Frederick Irving Herzberg*. Revista Universidad EAFIT. Recuperado el 5 de 6 de 2021, de http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/viewFile/849/757#:~:text=Frederick%20Irving%20Herzberg%2C%20una%20de,la%20edad%20de%2076%20a%C3%B1os

Krieger, N. (2002). *Glosario epidemiológico social.* Revista Panamericana de Salud Pública. Recuperado el 7 de 6 de 2021, de https://www.scielosp.org/article/rpsp/2002.v11n5-6/480-490/

Levi, L. (1998). Factores Psicosociales Estrés y Salud. En L. Steven, J. Santer, J. Hurrell, R. Lawrance, & L. Levi, *Factores Psicosociales y de Organziación.* Recuperado el 4 de 6 de 2021, de https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n

Llanquecha Cortez, H. N., Marín Vega, J. E., & Silva Mathews, I. (2018). Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte. Lima, Perú.

Lomas, R. (2017). *"Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Buenos Aires, en el año 2017.* Tarapoto. Recuperado el 3 de 5 de 2021, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, V. (2003). *Paradigmas de la investigación.* . Recuperado el 2 de 7 de 2021, de https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2011). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia. Recuperado el 1 de 7 de 2021, de https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf

Ministerio de Protección Social. (17 de 7 de 2008). Resolución 2646 de 2008. Bogotá. Recuperado el 7 de 6 de 2021, de http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf

Ministerio de Salud. (4 de 10 de 1993). Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Recuperado el 15 de 6 de 2021, de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF

Ministerio de Trabajo. (22 de 7 de 2019). RESOLUCIÓN 2404 DE 2019. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15 de 4 de 2021, de http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30039447

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios culturales. . *Medicina y Seguridad en el Trabajo.* . Recuperado el 4 de 6 de 2021, de https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf

OIT. (s.f.). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, salud y seguridad en el trabajo N° 3*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Obetivos de Desarrollo Sosteible-ADS-*. Recuperado el 26 de 4 de 2021, de https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-8-decent-work-and-economic-growth.html#targets

Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.* Ginebra. Recuperado el 21 de 3 de 2021, de http://www.factorespsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (16 de 3 de 2019). Riesgos psicosociales: un reto en materia de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado el 5 de 5 de 2021, de https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_679556/lang--es/index.htm

Pavón, P., & Gogeascoechea, C. (2020). *UNIVERSIDAD VERACRUZANA INTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD.* . Recuperado el 2 de 7 de 2021, de http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/8.pdf

Plurum. (21 de 4 de 2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. Recuperado el 25 de 4 de 2021, de https://www.portafolio.co/economia/empleo/ocho-de-cada-diez-colombianos-son-felices-con-su-trabajo-504324

Popper, K. (1962). *LA LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA.* Tecnos. Recuperado el 2 de 7 de 2021, de http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf

Pujol Cols, L. (2017). *Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en docentes de una Universidad Pública Argentina: Explorando el rol del Work Engagement.* Trabajo de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado el 18 de 5 de 2021

SafetYA. (22 de 1 de 2019). *SafecYa Tiempo Real, Control Real.* Recuperado el 18 de 4 de 2021, de https://safetya.co/bateria-de-riesgo-psicosocial-cifras/

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación.* (5 ed.). México DF, México: McGRAW-HILL. Recuperado el 17 de 05 de 2021

Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, 60-68. Recuperado el 2 de 5 de 2021, de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

Sauter, S. L., Hurrell, J. J., Murphy, L. R., & Lennart, L. (1998). FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACIÓN. En O. I. Trabajo. Recuperado el 4 de 5 de 2021, de

https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n

Surtiplaza Checho. (2017). Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. . Recuperado el 15 de 5 de 2021, de file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Trabajos/TESIS%20UNIMET/POL-SST-SPCH-001%20Pol%C3%ADtica%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf

Ucha, F. (6 de 2012). Definición de Satisfacción Laboral. Recuperado el 1 de 7 de 2021, de https://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php

Valencia, O. (2020). Reseña supermercado. Recuperado el 10 de 5 de 2021

Nacional de Mar del Plata. Recuperado el 18 de 5 de 2021

Supermercado. Recuperado el 10 de 5 de 2021.

RED- UNEXT

Anexos 1

Cuestionario de evaluación de riesgos intralaborales

Soy Mary Yenifer Burgos Puyo y requiero de 5 minutos de su preciado tiempo, Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo. Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Obligatorio

Instrumento de recolección de información.

1. Permite usted el manejo de los datos suministrados en la encuesta para fines académicos e investigativos (la información registrada será anónima). *

a) Si
b) No

1.1 Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo. El ruido en el lugar donde trabajo es molesto *

RED-UMECIT

	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto.					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho frío.					
4	En el lugar donde trabajo hace mucho calor.					
5	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable.					
6	La luz del sitio donde trabajo es agradable.					
7	El espacio donde trabajo es cómodo.					
8	En mi trabajo estoy expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud.					
9	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a					

RED-UNEC

	microbios, animales o plantas que afecten mi salud.
11	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.
12	Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental.
13	Las siguientes preguntas tienen relación con la jornada de trabajo en horario nocturno.
14	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar.
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso,

RED- UNECIT

	festivos o fines de semana.
16	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes.
17	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo.
18	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa.
19	Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo. En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas.
20	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades.
21	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos.

RED-UNECIT

22	Puedo tomar pausas cuando las necesito.
23	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día
24	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo.
25	Puedo parar un momento mi trabajo
26	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo.
27	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo.
28	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias.
29	Las siguientes preguntas están

RED-UNECIT

	relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.
30	Me informan con claridad cuáles son mis funciones. Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo.
31	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo.
32	Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo. La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.
33	Recibo capacitación útil

RED- UNEFCIT

	para hacer mi trabajo.
34	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo
35	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.
36	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo.
37	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.
38	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo.
39	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo.
40	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo.

RED- UNECIT

41	Siento que puedo confiar en mi jefe.
42	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo.
43	Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo.
44	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa.
45	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.
46	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan.
47	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa.

RED- UNECIT

48	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran.
49	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo.
50	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros.
51	Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo. Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo
52	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en mi trabajo.
53	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo.

RED- UNECIT

54	Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.
55	En la empresa me pagan a tiempo mi salario.
56	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa.
57	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo.
58	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar.
59	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores.
59	El trabajo que hago me hace sentir bien.
	Siento orgullo de trabajar en esta empresa.

RED- UNECIT

60	Hablo bien de la empresa con otras personas.
61	Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. Atiendo clientes o usuarios muy enojados.
62	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados.
63	Atiendo clientes o usuarios muy tristes.
64	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan.
65	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia.
66	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.

RED- UNECIT

Anexos 2

Cuestionario de valoración del estrés

Soy Mary Yenifer Burgos Puyo y requiero de 5 minutos de su preciado tiempo, para aplicar la presente encuesta que tiene como propósito medir el nivel de satisfacción laboral en el supermercado Surtiplaza Checho, como parte del trabajo de grado para optar por el título de Magister en Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología. La información suministrada será solo para uso académico.

Instrumento de recolección de información.

1.1 Permite usted el manejo de los datos suministrados en la encuesta para fines académicos e investigativos (la información registrada será anónima). *

a) Si

b) No

2.1 Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.

	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
2	Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes					

REDIUMECIT

	malestares en los últimos tres meses.
3	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
4	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.
5	Problemas respiratorios.
6	Dolor de cabeza.
7	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.
8	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.
9	Cambios fuertes del apetito.
	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales

RED-UNECIT

	(impotencia, frigidez).
10	Dificultad en las relaciones familiares.
11	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.
12	Dificultad en las relaciones con otras personas.
13	Sensación de aislamiento y desinterés.
14	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.
15	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.
16	Aumento en el número de accidentes de trabajo.
17	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.
18	Cansancio, tedio o desgano.

RED- UNECIT

19	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.
20	Deseo de no asistir al trabajo.
21	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.
22	Sentimiento de soledad y miedo.
23	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.
24	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.
26	Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo.
27	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

RED- UNEC IT

28	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

RED- UNECIT

Anexos 3

Medición del nivel de satisfacción laboral

Soy Mary Yenifer Burgos Puyo y requiero de 5 minutos de su preciado tiempo, para aplicar la presente encuesta se tiene como propósito medir el nivel de satisfacción laboral en el supermercado Surtiplaza Checho y hace parte del trabajo de grado para optar por el título de Magister en Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología. La información suministrada será solo para uso académico.

Instrumento de recolección de información.

1.1 Permite usted el manejo de los datos suministrados en la encuesta para fines académicos e investigativos. (La información registrada será anónima) *

a) Sí
b) No

1.2 Género
a) Femenino
b) Masculino

1.3 Rango de edad
a) Entre 18-28 años
b) Entre 29 y 40 años
c) Entre 41-50 años
d) Entre 51 y 60 años
60 años en adelante

RED-UMECIT

1.4 En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, cómo califica la oportunidad que brinda la empresa para su desarrollo personal y laboral.

Nada satisfecho

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Totalmente satisfecho

1.5 En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, cómo se siente con los salarios y compensaciones ofrecidas en la empresa,

Nada satisfecho

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Totalmente satisfecho

1.6 En una escala de 1 a 10 donde, 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, cómo califica el trato recibido por sus compañeros y jefes en la empresa.

RED-UNECIT

Nada satisfecho

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Totalmente satisfecho

1.7 En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, cómo califica las condiciones de trabajo (físicas).

Nada satisfecho

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Totalmente satisfecho

RED-UNEC IT