

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN**  
**DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La noción de trabajo, se ha ido modificando en las distintas sociedades, a lo largo de la historia de la humanidad; en las primeras enunciaciones, el trabajo era una herramienta cuyo fin era la supervivencia y satisfacción de necesidades básicas en el hombre; a su vez, distinguía a las distintas clases sociales según la labor que desarrollaban.

Con el nacimiento de un sistema económico capitalista, la noción de trabajo se reduce a la producción y acumulación de bienes, excluyendo todo componente humano en los trabajadores dependientes de dicho sistema. En la actualidad, se conjugan factores humanísticos y productivos, dejando atrás las viejas concepciones en las que se entendía al trabajador como objeto o mercancía; el trabajo se presenta como un fenómeno que estructura la vida de las personas y como una fuente de autorrealización que genera la oportunidad de desarrollo del individuo.

Se puede concebir al trabajo como “el conjunto de actividades que, mediante el uso de técnicas, herramientas y la inversión de energía física y psíquica, permiten al individuo generar bienes, servicios o productos, obteniendo a cambio compensaciones materiales, psicológicas o sociales”.<sup>1</sup> Es por esto que los factores psicosociales, es decir condiciones y clima de trabajo de una organización, juegan un papel importante en el desarrollo, productividad, motivación y satisfacción laboral de los empleados; situación que se refleja en la vida familiar y situaciones extra laborales de los mismos.

Por lo tanto, se entiende satisfacción laboral como: “un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo, que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que

---

<sup>1</sup> Peiró y Prieto citado en: Revista virtual de la Facultad de Psicología y Psicopedagogía de la Universidad del Salvador. Salvador. 2012

están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros)”

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto a la Organización Mundial de la Salud (OMS) llevan décadas investigando y mostrando preocupación por las condiciones en las que se desenvuelven los trabajadores, conciliando así una reunión en el año 1984 en la ciudad de Ginebra, a fin de mejorar y complementar los programas destinados a proteger la salud de los trabajadores. Este reconocimiento desarrolla acciones preventivas que tienen en cuenta los factores químicos y físicos, tanto como los diversos factores psicosociales inherentes a las empresas, que puedan tener influencia en el bienestar físico y psíquico de los trabajadores.

A nivel internacional, un estudio llevado a cabo en Chile “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1”<sup>2</sup> presenta los siguientes resultados: la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral se presenta en la mayoría de las dimensiones evaluadas: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, compromiso del personal, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia y productividad que influyen directamente sobre la satisfacción laboral en sus trabajadores, en cuanto a: relación con los superiores, con la participación en las decisiones y satisfacción a nivel general. Las condiciones físicas de trabajo influyen de manera significativa en el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores; las buenas relaciones interpersonales y la flexibilidad de los superiores contribuyen positivamente en la satisfacción laboral.

Otro estudio llevado a cabo en la ciudad de Buenos Aires-Argentina: “El Buen Trabajo y Satisfacción Laboral”<sup>3</sup> muestra a través de los resultados obtenidos, que el 75% por de los casos privilegia la importancia de tener ambientes agradables,

---

<sup>2</sup> Chiang María y otros. “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1”. Chile. 2007

<sup>3</sup> Vuottu Mirta, Arzadun Paula. “El Buen Trabajo y Satisfacción Laboral”. Argentina.2007.

amenos, confortables y adecuados, asignándole una importancia en las remuneración acorde a la tarea realizada; concluyendo que, para la mayoría de los empleados un buen trabajo se define mayoritariamente a partir de los atributos ligados al ambiente de trabajo.

Por otra parte, un estudio de México: “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad”<sup>4</sup> muestra las siguientes conclusiones: aquellos empleados que son reconocidos por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones ambientales de su trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono, manifestaron tener un alto nivel de satisfacción en su trabajo. A su vez el 71% de los trabajadores encuestados consideran que generalmente cuando el clima laboral es agradable, facilita el rendimiento de sus funciones, agregando que las organizaciones con empleados más satisfechos presentan un mayor nivel de eficiencia.

Resultados de una investigación llevada a cabo en Colombia: “Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de las principales Universidades Sucreñas”<sup>5</sup> muestran que el 86.9% de los encuestados no se encuentran totalmente satisfechos con su trabajo, debido a la carencia de espacios, ambientes mal condicionados y falta de recursos ergonómicos acordes a sus puestos de trabajo, incrementando los niveles desmotivadores en los mismos.

A nivel Nacional, se realizó un estudio en las tres ciudades más grandes de Bolivia<sup>6</sup> (Santa Cruz, La Paz y Cochabamba), a través de 10.800 encuestas aplicadas a 50 empresas, llegando a las siguientes conclusiones y estadísticas: el 75% de los trabajadores de la ciudad de Santa Cruz mostraron un nivel alto de satisfacción laboral, en La Paz, un 73% y en la ciudad de Cochabamba el 72% de los empleados. Se plantea que existen cuatro dimensiones críticas que son determinantes en el valor

---

<sup>4</sup> Fuentes María. “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad”. México. 2012.

<sup>5</sup> Rojas Claudia. “Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de las Principales Universidades Sucreñas”. Colombia. 2013.

<sup>6</sup> Ranking Empleador Líder citado por Rojas Fernando. “Los trabajadores más felices están en la ciudad de Santa Cruz”. Bolivia. 2013.

percibido por los empleados y en el clima organizacional: comunicación, confianza, compromiso y cooperación. La mejoría de satisfacción en el ambiente laboral se incrementó en los últimos años.

Por otra parte, un estudio desarrollado en la ciudad de La Paz<sup>7</sup>, con 11.508 trabajadores de 45 empresas, revela que el 73% se encuentra satisfecho con el ambiente laboral en el que se desenvuelve, enfatizando en la cooperación, confianza, compromiso y gestión humana de las empresas; resaltando que las palabras de aliento de los jefes y la motivación de equipos de trabajo juegan un papel importante a la hora de sentir satisfacción en el lugar de trabajo.

En cuanto a investigaciones locales, se puede mencionar la desarrollada en la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho”: “Factores Psicosociales que se relacionan con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la fábrica de cemento El Puente- SOBOCE”<sup>8</sup> llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a la satisfacción laboral intrínseca, se ve influenciada por el sistema de reconocimiento, promoción, política administrativa y supervisión que obtienen los trabajadores, siendo motivadores para desarrollar un mejor rendimiento en los empleados; a su vez, los factores externos que ejercen una gran influencia en cuanto al nivel de satisfacción laboral comprenden las condiciones favorables, el salario, los beneficios sociales y sobre todo las relaciones interpersonales; siendo de vital importancia para poder contribuir con una satisfacción laboral favorable en los trabajadores.

Es importante recalcar mediante un breve resumen, las disposiciones legales relacionadas al trabajo<sup>9</sup> que se han desarrollado en Bolivia a través del tiempo:

En los años 1825-1900 época en la que se habían contratado hombres para la explotación de caucho en el noroeste boliviano; aparece la Ley de Enganche en 1826,

---

<sup>7</sup> Organización Empleador Líder citado en: Periódico la Prensa. “La satisfacción Laboral llega al 73% en el País”. Bolivia. 2012.

<sup>8</sup> Domínguez Ivanna. “Factores Psicosociales que se relacionan con la satisfacción laboral de los empleados en la fábrica de cemento El Puente-SOBOCE”. Tarija. 2009.

<sup>9</sup> Machicado Jorge. “Historia del Derecho del Trabajador Boliviano”. Bolivia. 2010

la cual establece la implantación de un salario justo y la obligación de mandar parte de éste a la familia del trabajador, tener una garantía de retorno del trabajador.

Promulgando en 1900- 1924 las siguientes leyes:

- ✓ Ley del Descanso Dominical: con un origen religioso, promulgaba que el trabajador debía asistir a la iglesia, consolidándose un descanso de 24 horas a la semana y estaba destinado a la recuperación de fuerzas del trabajador.
- ✓ Ley de Atención Dental Gratuita: permite la atención dental a los centros mineros.
- ✓ Ley del Servicio Médico Gratuito.
- ✓ Ley sobre Enfermedades Profesionales: establecía indemnización sobre la incapacidad que producía una enfermedad profesional.
- ✓ Ley de Accidentes de Trabajo: indemnización por accidentes en el trabajo.
- ✓ Ley del Ahorro Obrero Obligatorio: a parte del sueldo que se le pagaba al trabajador, éste estaba obligado a ahorrar el 5% del mismo, pero debía ser pagado por el patrón.

En 1925- 1935 se aumentan y promulgan las siguientes leyes:

- ✓ Ley del Departamento Nacional del Trabajo: creación de un organismo administrativo y judicial en materia laboral.
- ✓ Ley de Prevención de Accidentes: dicta mecanismos de seguridad y prevención de accidentes.
- ✓ Ley de protección al niño y la mujer: prohíbe el trabajo a la mujer en lugares insalubres y prohibición del trabajo para niños.

En los años 1936- 1956: se promulga la Ley General del Trabajo y la consideración del mismo en una Constitución que en sus artículos establece:

- El trabajo es ley y derecho, Seguridad Social, Jornada Laboral de 8 horas, Prohibición laboral para la mujer en lugares insalubres, o del niño menor de

14 años, Salario justo, Indemnización, Asociación Sindical, Derecho a la Huelga.

En la última actualización de la Ley General del Trabajo llevada a cabo en el año 2013, se han introducido cambios en esencia y estructura del Código de Pensiones, Seguro Laboral de Salud, Impuestos, Secreto Bancario, Mecanismos de desvinculación y reincorporación laboral entre otros; el Ministerio de Trabajo ha tomado un rol más activo y fiscalizador, con una presencia constante de los ejecutivos en las compañías con el fin de evaluar periódicamente a través de informes, reportes y auditorías, verificando el correcto cumplimiento de los reglamentos vigentes para el trabajo en Bolivia.

La relevancia y preocupación que muestra la temática de conocer las condiciones de trabajo en distintas organizaciones y la repercusión que tiene en los empleados, llevó al presente trabajo a formular la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuáles son los principales factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral que caracterizan a los trabajadores fabriles de la ciudad Tarija?**

## **1.1.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Las nuevas concepciones de trabajo y el desarrollo de una ciencia dirigida a éste como lo es la Psicología del trabajo y las organizaciones, llevan a replantear los objetivos y medios laborales con los que trabajan las distintas empresas a nivel mundial.

La importancia del factor humano en el ejercicio del trabajo, la calidad del medio ambiente tanto físico como psicológico y social y las consecuencias que consigo llevan las condiciones de trabajo desfavorables, muestran la relevancia que tienen los factores psicosociales en el medio laboral, tanto para la empresa como para los empleados.

Por lo tanto conocer, evaluar y mejorar las condiciones y ambientes laborales de las empresas trae consigo beneficios directos e indirectos a toda la población. Beneficios directos en los empleados, mejorando la calidad de vida laboral y a su vez minimizando y previniendo futuras secuelas negativas en la esfera bio-psico-social de los mismos, que conlleven a consecuencias catastróficas e irremediables; siendo a su vez una herramienta que permitirá el desarrollo y autorrealización de los empleados.

En cuanto a las empresas, se podrá potenciar los medios de producción y ventas de manera eficiente y eficaz, cuyo beneficio llegará directamente a toda la población.

Es de suma importancia evaluar los factores psicosociales en todos sus niveles (físicos, psicológicos y sociales) para determinar en qué condiciones realizan su trabajo las distintas empresas tarijeñas, y de qué manera se puede mejorar e innovar los mismos con el fin de obtener beneficios, tanto para las empresas como para sus empleados y la población en general.

En la presente investigación se determinan los factores psicosociales más relevantes que llevan a la satisfacción laboral de los empleados fabriles de la ciudad de Tarija. La información vertida en el documento permite visibilizar los elementos más importantes como ser ambiente físico, relaciones interpersonales, supervisión y



participación de los empleados entre otros y el nivel de satisfacción que sienten al trabajar en estas condiciones.

Dichos elementos permiten fortalecer el desarrollo de óptimas condiciones de trabajo, logrando una mayor motivación y compromiso, elevando el nivel de satisfacción en los empleados, permitiendo lograr un mayor progreso y productividad en las empresas a través del tiempo.

El presente trabajo de investigación, brinda un **aporte teórico** para el campo de la Psicología del trabajo en la ciudad de Tarija, ya que se obtuvieron conocimientos científicos de nuestro propio entorno social, logrando un aporte beneficioso para todos los trabajadores de las fábricas que forman parte de esta investigación, tanto como para otras fábricas e instituciones que necesiten trabajar sobre la satisfacción laboral de sus empleados y optimizar la producción y ventas de la empresa.

A su vez brinda un **aporte práctico** a futuras investigaciones, ya que es la primera vez que se aplica una prueba que evalúa diferentes ámbitos del clima laboral; por lo que se hizo una búsqueda importante en internet y se trabajó en base al instrumento Cuestionario de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, 2006) que cuenta con 74 ítems que valoran siete dimensiones: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición del rol, interés por el trabajador y relaciones personales; logrando una adaptación de los mismos a nuestra cultura, vocabulario y empleando la Escala Likert con el fin de simplificar la corrección del mismo.

# **CAPÍTULO II**

## **DISEÑO TEÓRICO**

## **II. DISEÑO TEÓRICO**

### **2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los principales factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral que caracterizan a los trabajadores fabriles de la ciudad Tarija?

### **2.2. OBJETIVOS**

#### 2.2.1. Objetivo General

Identificar los principales factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores fabriles de la ciudad de Tarija.

#### 2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Definir la carga mental que precisa el trabajo.
- ✓ Establecer la autonomía temporal que presentan los trabajadores.
- ✓ Explicar el contenido del trabajo.
- ✓ Indicar el grado de supervisión y participación que existe en la empresa.
- ✓ Conocer la definición del rol de los puestos de trabajo.
- ✓ Determinar el interés que tiene la empresa por el trabajador.
- ✓ Definir las relaciones personales en la empresa.
- ✓ Identificar el grado de satisfacción laboral que presentan los empleados en cuanto a: supervisión, participación, ambiente físico, prestaciones y satisfacción intrínseca.

### **2.3. HIPÓTESIS**

Entre los principales factores psicosociales que caracterizan a los trabajadores fabriles de la ciudad de Tarija, se pueden mencionar los siguientes:

- Bastante carga mental debido a la intensidad, frecuencia de atención y esfuerzo que los empleados deben ejercer a la hora de elaborar productos.
- Los empleados algunas veces pueden disponer y emplear los tiempos en su lugar de trabajo.

- En cuanto al contenido del trabajo, se presenta bastante repetitividad en las tareas, así como en el uso de distintas habilidades.
- Respecto a la supervisión-participación, los empleados tienen bastante accesibilidad al encuentro y acercamiento con los superiores, quienes ejercen cierto control sobre las tareas que desempeña; teniendo a su vez poca participación en la toma de decisiones.
- En cuanto a la definición del rol, las tareas y procesos necesarios que debe realizar cada trabajador, están establecidas de un modo claro, no presentando ninguna ambigüedad ni contradicción para los trabajadores.
- Las fábricas demuestran interés por los empleados, teniendo un alto nivel de calidad en la formación y capacitación de los mismos.
- Los trabajadores de las fábricas, tienen bastante comunicación con los superiores y compañeros de trabajo, lo que permite establecer buenas relaciones interpersonales.

El grado de satisfacción laboral que presentan los trabajadores:

- Muy satisfechos con la supervisión ejercida: existe la posibilidad de acercamiento y comunicación respecto a los gerentes y supervisores.
- Satisfechos con la participación: las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta y consideradas por los gerentes.
- Satisfechos en cuanto al ambiente físico: las condiciones ambientales en las que se desarrolla el trabajo son favorables.
- Satisfechos con las prestaciones que brinda la empresa: existe cumplimiento de las normas por parte de las empresas y satisfacción con el salario recibido.
- Satisfacción intrínseca: los empleados se encuentran satisfechos con la labor que desarrollan y las posibilidades que ésta les brinda.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>FACTORES PSICOSOCIALES</b>	<p>Consiste en las interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por otra la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”</p> <p>( Organización Internacional del Trabajo- Organización Mundial de la Salud)</p>	<b>CARGA MENTAL</b>	<p>-Presiones de tiempo y retrasos.</p> <p>-Esfuerzo de atención.</p> <p>-Fatiga.</p> <p>-Cantidad y complejidad de la información.</p> <p>-Dificultad de la tarea.</p>	<p>BASTANTE POCA NADA/NINGUNA</p> <p>ALTA MEDIA BAJA</p>
		<b>AUTONOMÍA TEMPORAL</b>	<p>-Posibilidad de abandono momentáneo del trabajo.</p> <p>-Distribución de pausas.</p> <p>-Determinación del propio ritmo.</p> <p>-Variación del ritmo.</p>	<p>FRECUENTEMENTE ALGUNAS VECES NUNCA</p>
		<b>CONTENIDO DEL TRABAJO</b>	<p>-Capacidades utilizadas.</p> <p>-Repetitividad.</p> <p>-Trabajo rutinario.</p> <p>-Variedad del trabajo.</p> <p>-Motivación por el trabajo.</p> <p>-Importancia del trabajo para otros.</p> <p>-Importancia del trabajo.</p>	<p>BASTANTE POCO NADA</p> <p>SALARIO ASCENSO SATISFACCIÓN RETO</p> <p>MUY IMPORTANTE POCO IMPORTANTE NADA IMPORTANTE</p>
		<b>SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>	<p>-Supervisión.</p> <p>-Medios de participación.</p> <p>-Grados de participación.</p>	<p>MUCHO POCO NADA</p>
		<b>DEFINICIÓN DEL ROL</b>	<p>-Ambigüedad del rol.</p> <p>-Conflictividad del rol.</p>	<p>BASTANTE POCA NINGUNA</p>
		<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR</b>	<p>-Promoción.</p> <p>-Formación.</p> <p>-Medios de información.</p>	<p>BASTANTE POCO NADA</p> <p>ALTA MEDIA BAJA</p>
		<b>RELACIONES PERSONALES</b>	<p>-Posibilidad de comunicarse.</p> <p>-Calidad de relaciones.</p> <p>-Relaciones de grupo.</p>	<p>FRECUENTEMENTE ALGUNAS VECES NUNCA</p> <p>BUENAS REGULARES MALAS</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<p>Concebida como un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores, distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros). Davis y Newstrom (1999)</p>	<b>SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Relaciones personales con los superiores.</li> <li>-Supervisión ejercida sobre el trabajador.</li> <li>-Frecuencia de supervisión.</li> <li>-Forma de supervisión.</li> <li>-Igualdad en el trato.</li> <li>-Apoyo de los superiores.</li> </ul>	<p>MUY SATISFECHO</p> <p>SATISFECHO</p> <p>REGULAR</p> <p>INSATISFECHO</p> <p>MUY INSATISFECHO</p>
		<b>SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación en las decisiones del departamento.</li> <li>-Participación en las decisiones de grupo.</li> <li>-Capacidad de decidir aspectos del trabajo.</li> </ul>	
		<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Limpieza, higiene y salubridad.</li> <li>-Entorno físico y espacio.</li> <li>-Iluminación.</li> <li>-Ventilación.</li> </ul>	
		<b>SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Salario.</li> <li>-Oportunidades de formación.</li> <li>-Oportunidades de promoción.</li> <li>-Cumplimiento del convenio.</li> <li>-Negociación sobre aspectos laborales.</li> </ul>	
		<b>SATISFACCIÓN INTRÍNSECA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Propia del trabajo.</li> <li>-Oportunidades de realizar los potenciales.</li> <li>-Oportunidades de hacer cosas que agradan.</li> <li>-Objetivos, tasas y metas a alcanzar.</li> </ul>	

**CAPÍTULO III**  
**MARCO TEÓRICO**

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL TRABAJO

En el mundo antiguo y en las comunidades primitivas, no existía el término “trabajo”<sup>10</sup> con el que hoy se denomina a un sinnúmero de actividades salariales que desarrolla el hombre, necesarias para ganarse la vida o cubrir necesidades.

En el mundo griego, se juzgaba la distinción entre actividades como algo esencial para la sociedad; se estableció una diferencia radical entre aquellas actividades relacionadas con el mundo común y aquellas para la conservación de la vida. Las personas que podían ejecutar las actividades relacionadas con el mundo común eran aquellos ciudadanos libres que tenían acceso a las mismas, como por ejemplo dedicarse a la política, mientras que las tareas dirigidas a la conservación de la vida que contribuían al desarrollo de la comunidad familiar, conformaban el ámbito de la *necesidad* predominantemente ejercidas por los esclavos.

En la época medieval, desde una perspectiva cristiana se tiende a justificar el trabajo sin considerarlo como algo valioso; los pensadores cristianos hacían referencia al principio Paulino: “quien no trabaja no debe comer”; entendiendo así al trabajo como un deber o un castigo divino que daba paso a una mejor vida después de la muerte.

Con el advenimiento de la Revolución Industrial, difundida a partir del año 1845 por el comunista Federico Engels, para designar al conjunto de transformaciones técnicas y económicas que caracterizaban a la sustitución de la energía física por la energía mecánica de las máquinas; a través de un modo de producción capitalista, que se desarrolla con mayor potencia en el transcurso de los años.

La causa más importante para el desarrollo de la Revolución Industrial fue la aparición de máquinas de vapor, el telar mecánico y las máquinas de hilar que revolucionaron el siglo XVIII las técnicas de producción industrial. A partir de ahí ocurrió el auge de la industria fabril. La jornada de trabajo en las primeras décadas de

---

<sup>10</sup> Dorronsorio A.J. Revista: Cuaderno de materiales: “El trabajo a través de la historia”. 1999.



la industrialización tenía una duración de 14 a 16 horas diarias, los bajos salarios debido a la abundante mano de obra disponible y de la utilización de máquinas, reducían el precio de la fuerza de trabajo a niveles de mera subsistencia. A consecuencia de ello, se inició una lucha por la jornada de trabajo y la reducción de éste, empezando la lucha por jornadas nocturnas de trabajo; es decir 8 horas para el trabajo, 8 horas para el descanso y 8 horas para dedicarse a actividades extra laborales.

Con el pensamiento moderno, nace una concepción muy diferente del trabajo. En primer lugar, aparece como una actividad indiferenciada, no hay actividades *libres ni serviles*, todo es *trabajo* y como tal se hace acreedor de la misma valoración; según Weber (1958) se consideraba que todas las profesiones merecían el mismo respeto, independientemente de su modalidad y de sus efectos sociales; lo importante para cada persona era el cumplimiento de sus propios deberes.

Sin embargo esta consideración del trabajo, ha venido coexistiendo con una cierta jerarquización basada en criterios económicos, es decir que a los niveles más altos de la escala correspondían el trabajo denominado “trabajo productivo” al que se intercambiaba por salario.

En la actualidad se puede concebir que en distintas sociedades, las necesidades de los trabajadores son importantes a la hora de condicionar los espacios y los servicios que se le brindan al momento de desarrollar distintas actividades; por lo tanto, procurar una mejor calidad de vida y condiciones mucho más humanas a los trabajadores, se ha convertido en un requisito y un factor determinante que deben cumplir las empresas.

### 3.1.1. Definición de Trabajo

Trabajo es “el conjunto de actividades que, mediante el uso de técnicas, herramientas y la inversión de energía física y psíquica, permiten al individuo generar bienes,

servicios o productos, obteniendo a cambio compensaciones materiales, psicológicas o sociales”<sup>11</sup>

En la actualidad, el trabajo no es considerado sólo una herramienta de subsistencia necesaria para la satisfacción de las necesidades básicas en el hombre, se conjugan factores humanísticos y productivos, dejando atrás las viejas concepciones en las que se entendía al trabajador como objeto o mercancía; el trabajo se presenta como un fenómeno que estructura la vida de las personas, es una fuente de autorrealización que genera la oportunidad de desarrollo del individuo.

### **3.2. PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES (PTO)**

#### **3.2.1. Definición de Psicología del Trabajo**

Peiró señala que “la Psicología de las Organizaciones no es una mera aplicación de los conocimientos adquiridos en la investigación del laboratorio”, en este sentido la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones consistiría en una disciplina capaz de desarrollar conocimiento básico sobre el comportamiento humano individual y social.

La Psicología del Trabajo<sup>12</sup> y de las Organizaciones o Psicología Organizacional, es una área especializada de la Psicología cuyos antecedentes más inmediatos son la Psicología Industrial y la Psicología Social; la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones, a nivel individual, grupal y organizacional.

Tiene por objetivo describir, explicar y predecir estas conductas, pero también resolver problemas concretos que aparecen en estos contextos. Su finalidad principal se resume en dos objetivos: mejorar el rendimiento y la productividad así como potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo.

---

<sup>11</sup> Peiró y Prieto. Mencionados en: Revista virtual de la Facultad de Psicología y Psicopedagogía de la Universidad del Salvador pág. 28. 2012.

<sup>12</sup> Peiró J.M; Prieto F. Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 1. La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.1996.

De este modo, la Psicología del trabajo y de las organizaciones intenta conocer, describir, evaluar y diagnosticar diferentes aspectos de la organización, como su estructura, clima, cultura, sus sistemas sociales y sus procesos. En los procesos sociales, cabe señalar el poder, influencia, cultura, dirección y negociación, que juntan lo social y lo organizacional dentro de la entidad organizacional, como aspectos en los cuales se interesa esta ciencia.

### **3.3. FACTORES PSICOSOCIALES**

Según el Comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo junto a la Organización Mundial de la Salud OIT/ OMS, los factores Psicosociales<sup>13</sup>: “Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Para un mejor conocimiento, a continuación se presenta la clasificación de dichos factores<sup>14</sup> que se tomaron en cuenta para el desarrollo del presente trabajo de investigación, a partir del instrumento seleccionado: Cuestionario del método de evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

---

<sup>13</sup> Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo: “Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención” .OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Ginebra, Septiembre 1984.

<sup>14</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). “Factores Psicosociales: Metodología de evaluación”. España. 1997.

### 3.3.1. Carga Mental

Es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.<sup>15</sup>

Por carga mental se entiende el grado de movilización, es decir el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el transcurso de su trabajo.

Se evalúa la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

➤ Presiones de tiempo:

Contempladas a partir del tiempo designado para desarrollar una tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.

➤ Esfuerzo de atención:

Por una parte se considera la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión, necesarios para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y la constancia con el que debe ser sostenido.

Se considera la intensidad de la atención, el tiempo que debe mantenerse y los aspectos que incrementan dicho esfuerzo, como por ejemplo la consecuencia de los errores

➤ Fatiga:

Se evalúa la fatiga<sup>16</sup> percibida, como consecuencia de una sobrecarga de las exigencias de la tarea desarrollada; aparece cuando, para realizar una tarea, el trabajador debe hacer un esfuerzo mental o intelectual prolongado, al límite de sus

---

<sup>15</sup> García Olga, Delgado María de los Ángeles. “Carga Mental del Trabajo”. INSHT. Pág. 7. España. 2002.

<sup>16</sup> García Olga, Delgado María de los Ángeles. “Carga Mental del Trabajo”. INSHT. Pág. 15. España. 2002.

capacidades. Es decir, aparece cuando el esfuerzo que se le exige al trabajador excede su capacidad de respuesta.

➤ Cantidad y complejidad de la información:

Para determinar la sobrecarga mental que puede llegar a demandar la tarea, se debe considerar la cantidad de información que se precisa para desarrollar dicha tarea y la complejidad de esa información requerida.

En todo puesto de trabajo se reciben una serie de señales que pueden ser muy diversas (órdenes<sup>17</sup> de trabajo, indicadores, documentos, etc.) y que el trabajador debe percibir e interpretar correctamente para realizar una acción u operación determinada.

➤ Dificultad de la tarea:

Se basa en la percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador, tiene el desarrollar ciertas tareas o actividades en su trabajo.

### 3.3.2. Autonomía Temporal

La autonomía<sup>18</sup> es el grado en que el trabajo permite a la persona que lo realiza organizar las tareas e incluso determinar los métodos a utilizar.

La autonomía temporal se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso, se toman en cuenta los siguientes indicadores:

➤ Posibilidad de abandono momentáneo del trabajo:

Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador, para retirarse de su labor por periodos corto de tiempo.

---

<sup>17</sup> García Olga, Delgado María de los Ángeles. “Carga mental del trabajo”. INSHT. Pág. 10. España. 2002.

<sup>18</sup> Llana Javier. “Ergonomía y Psicología Aplicada”. Pág. 411. España. 2008.

➤ Distribución de pausas:

El descanso<sup>19</sup> es consustancial con el trabajo, para mantener un nivel de atención considerable o bien realizar esfuerzos físicos continuados, es imprescindible introducir pausas a diferentes frecuencias para recuperar los niveles óptimos de rendimientos esperados y no generar daños a la salud.

Una buena planificación del tiempo de trabajo y de descanso, conlleva a una mayor eficiencia productiva y menor porcentaje de trabajadores fatigados.

➤ Determinación del propio ritmo:

El ritmo de trabajo<sup>20</sup>, hace referencia al volumen de trabajo exigible en un determinado periodo de tiempo, entre los factores que pueden influir se presentan los siguientes:

- ✓ Demandas directas de personas.
- ✓ Plazos de ejecución.
- ✓ Trabajo de compañeros.
- ✓ Cantidades de producción.
- ✓ Ritmo impuesto por las máquinas.

➤ Variación del ritmo:

Se debe considerar que el tiempo que se requiere para realizar una tarea, varía de un trabajador a otro, las condiciones existentes y la capacidad que posee cada trabajador deben ser tomadas en cuenta a la hora de desarrollar dicha labor.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo<sup>21</sup> adecuado, logrando que éste le permita tener una recuperación física y psíquica, a través de pausas y descansos.

---

<sup>19</sup> Nogareda Silvia, Bestratén Manuel. “El Descanso en el Trabajo: Pausas”. INSHT. Pág. 1-2. España. 2011.

<sup>20</sup> Soler María Isabel. “Evaluación de factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: Cuestionario FAPSIHOS”. Pág. 24 España.2008.

<sup>21</sup> Mansilla Fernando. “Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica”. www.psicologia-online.com. España.2010.

### 3.3.3. Contenido del Trabajo

Se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador, activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

Se tienen en cuenta los siguientes indicadores:

➤ Capacidades utilizadas:

Refiere a todas aquellas habilidades<sup>22</sup> que el empleado posee a la hora de realizar su trabajo, según el puesto que se ocupe se precisan utilizar ciertas capacidades o actitudes.

Los trabajadores deben tener las competencias<sup>23</sup> necesarias para hacer su trabajo correctamente y poder enfrentarse a todos los riesgos a los que se encuentren expuestos. Estas competencias se adquieren con formación específica y se demuestran a través del buen desempeño laboral.

➤ Repetitividad:

Se define el trabajo repetitivo<sup>24</sup> como la realización continuada de ciclos de trabajo similares. Cada ciclo se parece al siguiente en tiempo, esfuerzos y movimientos aplicados. Se considera:

- La frecuencia de movimientos: alta repetición y velocidad de los movimientos.
- Uso de fuerza: esfuerzo biomecánico requerido para ejecutar la tarea.
- Adopción de posturas y movimientos forzados: trabajar repetitivamente forzando alguna articulación.
- Duración del trabajo repetitivo: el tiempo total de exposición<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> El concepto habilidad proviene del término latino “habilitas” y hace referencia a la maña o destreza para desarrollar algunas tareas. e. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com). 2015.

<sup>23</sup> Bestratén Manuel. “Integración de la prevención y desarrollo de competencias” INSHT. Pág. 3-4. España. 2009.

<sup>24</sup> Secretaria de Higiene, Medicina y Seguridad en el Trabajo. “Movimientos repetitivos”. España.

➤ Importancia del trabajo:

El puesto de trabajo<sup>26</sup> es el principal nexo de unión entre los empleados y la organización, este vínculo permite a los individuos realizar aportaciones para con su organización al tiempo que les permite recibir las recompensas pertinentes. Este factor hace referencia a la percepción que tiene el empleado sobre la importancia que conlleva el rol que desarrolla para la empresa y los demás puestos laborales.

➤ Variedad del trabajo:

*Es posible incrementar la eficacia y satisfacción del personal dándole mayores posibilidades de autorrealización, a través del diseño de tareas cuyos niveles de exigencia y responsabilidad estén en función de las características personales de quienes la realizan.*<sup>27</sup>

Se hace referencia a la variedad y relación entre las distintas tareas que realizan los empleados en los puestos de trabajo.

➤ Trabajo rutinario:

*Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido*<sup>28</sup>

Además de la realización constante de los mismos movimientos centenares o miles de veces que obliga al mantenimiento de posturas forzadas e incómodas, el trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, monotonía<sup>29</sup> y aburrimiento.

---

<sup>25</sup> Ministerio de Trabajo e Inmigración, INSHT. “Trastornos Musculo esqueléticos”. España.

<sup>26</sup> Fernández Ángela. “Análisis y descripción de los puestos de trabajo”. e. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). 2005.

<sup>27</sup> Herzberg citado en: Llanea Javier. “Ergonomía y Psicología aplicada”. Pág. 404. España. 2008.

<sup>28</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2001.

<sup>29</sup> Moncada Salvador, Instituto Municipal de Salud Pública. I Foro ISTAS de salud laboral: lesiones musculo esqueléticas. Conferencia: Trabajo repetitivo y estrés. España.



➤ Motivación por el trabajo:

La motivación<sup>30</sup> dentro del ámbito laboral, está referida como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Ciertas fuentes de motivación laboral pueden ser:

- ✓ Salario.
- ✓ Posibilidad de promoción y ascenso.
- ✓ Satisfacción por cumplir con el trabajo.
- ✓ El trabajo percibido como un reto.

➤ Importancia del trabajo para otros:

La consideración que tienen las familias, los superiores, compañeros de trabajo, amistades y público en general sobre el trabajo que ejecutan los empleados en sus respectivos puestos.

Hace referencia a la importancia que atribuyen estas personas a los diferentes puestos de trabajo desarrollados en las empresas.

### 3.3.4. Supervisión y Participación

Este factor define el grado de autonomía decisional que tiene el trabajador respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo entre el trabajador y la dirección.

Evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación<sup>31</sup> respecto a distintos aspectos del trabajo, así como la valoración que el empleado realiza de distintos medios de participación.

---

<sup>30</sup> Ramírez R, Baddi M.H. “La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera e tubería de acero”. 2008.

Dicho factor engloba los siguientes indicadores:

➤ Supervisión:

Se entiende por supervisión el acto de ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.<sup>32</sup>

Supervisar efectivamente requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión.

➤ Medios de participación:

Se puede definir la participación como toda forma de gestión de la producción o de la empresa en la cual toman parte o están asociados los trabajadores de base<sup>33</sup>.

Los medios por los cuales los empleados pueden ser partícipes en la empresa son:

- ✓ Conversación directa: Conlleva un contacto directo con los superiores.
- ✓ Buzón de sugerencias: Favorece la comunicación interna en la empresa, provoca un sentimiento de escucha por parte de los superiores.
- ✓ Círculos de calidad: Es una técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral o para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo.<sup>34</sup>
- ✓ Comité de Empresa/Delegado: Mediante la elección de representantes de los trabajadores.
- ✓ Asambleas y reuniones: Con el fin de buscar soluciones o mejorar la empresa.

---

<sup>31</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). “Factores Psicosociales: Metodología de evaluación”. España.

<sup>32</sup> Diccionario de la Real Academia Española.

<sup>33</sup> Boix Pere, Vogel Laurent. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (ISTAS) “La participación de los trabajadores”. Pág. 3. Francia.

<sup>34</sup> www.wikipedia.com. 2014.

➤ Grados de participación:

Hace referencia a la participación del empleado en el proceso de toma de decisiones en múltiples aspectos relacionados con el éxito de la decisión a tomar; considerando los siguientes aspectos:

- ✓ Orden de las operaciones: Designar el orden de las tareas a ejecutar.
- ✓ Resolución de incidentes: Al momento de buscar soluciones a problemas.
- ✓ Asignación y distribución de tareas.
- ✓ Planificación del trabajo: Responsabilidad del empleado para establecer prioridades y desarrollar competencias en el manejo del tiempo.
- ✓ Cantidad de trabajo: Índice de producción que se debe realizar.
- ✓ Calidad de trabajo: Consiste en los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes en cuanto a costos, permanencia del producto o generación de empleos.

### 3.3.5. Definición del Rol

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.<sup>35</sup>

Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

➤ Ambigüedad del rol:

Esta condición se genera cuando el trabajador no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa; la ambigüedad del rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados, se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy

---

<sup>35</sup> Mansilla Fernando. “Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo”. e. [www.psicologiaonline.com](http://www.psicologiaonline.com)

cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos

Se produce cuando se le otorga al trabajador una inadecuada información sobre el rol laboral u organizacional que debe desarrollar.

➤ Conflictividad del rol:

La conflictividad del rol se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar dicha labor, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

Este factor se produce cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir o si se presentan conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

### 3.3.6. Interés por el Trabajador

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.

La preocupación personal y a largo plazo suele manifestarse en varios aspectos:

➤ Promoción:

Se entiende por promoción, a la elevación o mejora de las condiciones de vida, productividad, intelectuales o de trabajo.<sup>36</sup>

La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo.

---

<sup>36</sup> Diccionario de la Real Academia Española.

➤ Formación:

Por formación profesional, se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.<sup>37</sup>

➤ Medios de información:

Se consideran aquellos medios de comunicación, es decir todos los soportes en los cuales puede ser transmitida una idea o mensaje, que permiten emitir cierta información a los trabajadores de la empresa. Entre ellos se considera:

- ✓ Información escrita dirigida a cada trabajador.
- ✓ Información oral, como ser reuniones y asambleas.
- ✓ Charlas informales, resultantes de encuentros casuales dentro de la empresa.
- ✓ Tablones o tablón de anuncio, es aquel espacio donde se puede dejar mensajes públicos.

### 3.3.7. Relaciones Personales

La red básica de acompañamiento vital es el conjunto de relaciones que tenemos, gracias al que obtenemos bienestar, satisfacción y por el cual resolvemos nuestras necesidades.<sup>38</sup>

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos, se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores. Se hace referencia a:

---

<sup>37</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

<sup>38</sup> Medina José Ángel, Cembranos Fernando. "Relaciones Personales". Pág. 7. España. 2002

➤ Posibilidad de comunicación:

Se hace referencia a la eventualidad con la que el empleado puede comunicarse con sus compañeros de trabajo durante la ejecución de las tareas, es decir fuera del periodo de descanso.

➤ Calidad de las relaciones:

Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos.

Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación para hacer las cosas.

Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de una empresa, contribuyen a subrayar su importancia.

➤ Relaciones de grupo:

Un grupo o equipo de trabajo es un conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y competencias específicas (profesionales o expertos), para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.<sup>39</sup>

Las relaciones de grupo en la empresa, pueden darse de tres formas:

---

<sup>39</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

- ✓ Relaciones positivas<sup>40</sup>: Se define como una conexión entre dos personas, mutuamente beneficiosa, donde el beneficio se define de manera amplia e incluye cualquier clase de estado, proceso o resultado positivo en la relación.
- ✓ Relaciones negativas: Aquellas en las que no se genera empatía ni entendimiento entre dos personas, pudiendo así generar rivalidades o enemistades.
- ✓ Relaciones de colaboración: Se define la acción de colaborar<sup>41</sup> como trabajar con otra u otras personas en la realización de una obra.  
Se basan en la contribución y ayuda en las relaciones laborales.

#### **3.4. IMPORTANCIA SOBRE LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.**

Muchos autores han demostrado que los factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen a una serie de daños para la salud; 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.

Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador.

A continuación se presentan los distintos beneficios o consecuencias que se atribuyen a la presencia o ausencia de dichos factores en el trabajo:

---

<sup>40</sup> Revista virtual: Temas de Psicología Social, “Trabajo y Relaciones Positivas en el Trabajo”. [www.blogs.ua.es](http://www.blogs.ua.es). 2009.

<sup>41</sup> Diccionario de la Real Academia Española.

**CUADRO N° 1**  
**IMPORTANCIA DE LA EVALUACION DE FACTORES PSICOSOCIALES**

<b>FACTOR PSICOSOCIAL</b>	<b>BENEFICIO</b>	<b>CONSECUENCIA</b>
CARGA MENTAL	<p>-Las tareas<sup>42</sup> que son lo suficientemente estimulantes fisiológicas y psicológicamente, se vuelven tareas interesantes y atrayentes para los trabajadores, evitando así la monotonía y fatiga en el trabajador.</p>	<p>- Fatiga<sup>43</sup>: disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo, durante un tiempo determinado. Entre las causas se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Posturas corporales.</li> <li>*Excesivo tratamiento de información.</li> <li>*Excesiva recepción de información.</li> <li>*Fatiga por intentar dar respuesta a todo.</li> </ul> <p>Esta fatiga afecta al organismo como un todo y se pueden observar disfunciones físicas y psíquicas acompañadas de una disminución en el rendimiento.</p> <p>Se puede dar la fatiga normal cuyos síntomas son sensación de cansancio, somnolencia o torpeza en los movimientos, generalmente produce un descenso en el rendimiento de los trabajadores a la vez que puede ser causa de errores y accidentes laborales, así también puede tener efectos sobre la motivación de los mismos; además aparecen una serie de consecuencias para la organización, como ser el absentismo laboral y puede verse afectada la vida familiar y social del trabajador.</p>
AUTONOMÍA TEMPORAL	<p>-La determinación del tiempo y ritmo del trabajo, según las capacidades del trabajador con la existencia de pausas y descansos durante la jornada, permite la recuperación física y psíquica producida por trabajos monótonos.</p> <p>-El grado de autonomía<sup>44</sup> que tiene el trabajador, ayuda a que éste perciba que tiene autocontrol, por lo tanto incentiva a</p>	<p>-La falta de control como el excesivo control en el trabajo, pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas. Se puede llegar a una total dependencia tecnológica, eliminación total de iniciativa e incluso invasión en la intimidad del trabajador cuando el control es exhaustivo.</p> <p>-En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y</p>

<sup>42</sup> ASEPEYO, Mutua en Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social. Dirección de Seguridad e Higiene. "Carga mental de Trabajo". España. 2005.

<sup>43</sup> Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. CROEM. "Prevención de Riesgos Ergonómicos". España. 2010.

<sup>44</sup> Mansilla Fernando. "Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica". www.psicologia-online.com. España. 2010



	tener iniciativa y ser más responsable en su puesto de trabajo.	repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud
CONTENIDO DEL TRABAJO	<p>- Uno de los beneficios más importantes de la <b>motivación laboral</b> es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de ser más productivos.</p> <p>-El enfoque del enriquecimiento de los puestos de trabajo aumenta la eficacia y estimula a los trabajadores; mientras que la ampliación del contenido del trabajo produce una mayor heterogeneidad en las tareas.</p>	<p>-El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud.</p> <p>- Las lesiones de la extremidad superior derivadas de trabajos repetitivos, son un problema frecuente, como movimientos de muñeca u hombros.</p>
SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN	<p>-Entre las principales ventajas de la participación de los trabajadores se puede citar:</p> <p>*Menores índices de absentismo.</p> <p>*Cuando los trabajadores intervienen en la fase de planificación, ayuda a encontrar soluciones prácticas.</p> <p>*Aumento de la productividad, los trabajadores se encuentran mucho más motivados y contentos.<sup>45</sup></p> <p>-Una supervisión que demuestra confianza al equipo de trabajo puede mejorar la producción de los empleados, desarrollar un óptimo uso de los recursos, contribuye a mejorar las condiciones laborales, desarrollar de forma integral a los empleados.</p> <p>-Un personal bien supervisado se desempeña mejor, haciendo que el trabajo sea más sencillo y volviendo a la empresa más efectiva, una supervisión adecuada ayudará a reconocer y modificar problemas potenciales como por ejemplo la fatiga mental.</p>	<p>-La falta de participación por parte de los trabajadores puede contribuir al estrés y al malestar emocional de los empleados.</p> <p>-Un modelo de supervisión autoritario contribuye a la creación de un clima laboral negativo, alimenta a los canales de comunicación estrechos y escaso o nulo reconocimiento a los empleados.</p> <p>- La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es un factor causante de ansiedad y estrés, en la medida en que su ausencia conlleva a una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo.</p>
DEFINICIÓN DEL ROL	-La situación deseable se produciría cuando la persona percibe concordancia entre las expectativas de la organización y las suyas, generando un bienestar al momento de ejecutar sus tareas.	-La conflictividad en el rol tiene como efecto inmediato un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución en la satisfacción del trabajador.

<sup>45</sup> Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. “La Participación de los Trabajadores”. España.2012.

		-Tanto la ambigüedad como el conflicto del rol en el trabajo, puede generar estrés de rol y repercutir negativamente en el bienestar del trabajador ocasionando depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	<p>-Entre los beneficios que encuentran en la capacitación de los empleados se puede mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Ayuda solucionar problemas y tomar decisiones.</li> <li>*Favorece la confianza y desarrollo personal.</li> <li>*Ayuda a la formación de líderes.</li> <li>*Mejora las habilidades de comunicación.</li> <li>*Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.</li> <li>*Disminuye temores.</li> </ul> <p>-La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas</p>	-La falta de interés por el trabajador, la falta de oportunidades de crecimiento, el incumplimiento de promesas, la desigualdad en el trato, la falta de comunicación y reconocimiento lleva a tener empleados desanimados e insatisfechos.
RELACIONES PERSONALES	<p>-Son múltiples los beneficios que se obtienen de las relaciones humanas satisfactorias en el trabajo.<sup>46</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Mayor eficiencia en el trabajo.</li> <li>*Mayor satisfacción y motivación del personal.</li> <li>*Mejor integración del personal.</li> <li>*Mejor ambiente de trabajo.</li> <li>*Mayor coordinación y cooperación entre los miembros del equipo.</li> <li>*Mayor grado de desarrollo personal.</li> <li>*Reducción de los problemas.</li> <li>*Mayor compromiso por calidad y productividad.</li> </ul>	<p>- La rivalidad puede generar: violencia psicológica, acoso moral o sexual, aislamiento social.<sup>47</sup></p> <p>- La insatisfacción laboral es la principal consecuencia de las malas relaciones en el trabajo, cuando existe una actitud prepotente y desconsiderada por parte de los jefes, así como por celos o envidias por parte de los compañeros de trabajo; La insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento de los trabajadores y la productividad de la empresa, la desmotivación o falta de interés por el trabajo puede generar apatía, ansiedad y estrés en los empleados.</p>

<sup>46</sup> Zúñiga Arturo. "La Comunicación Organizacional, en las Relaciones Humanas Camino a la Productividad". Pág.2. México. 2003.

<sup>47</sup> Barreiro German, Ministerio de Trabajo y Asuntos Personales. "Las Enfermedades del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales y su valoración en el Derecho de la Protección Social.". Pág. 38-40. España. 2006.

### 3.5. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quieran que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal, como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo.

Se entiende satisfacción laboral como “un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros).”<sup>48</sup>

Las dimensiones tomadas en cuenta para el presente proyecto, se encuentran acordes al instrumento a utilizar: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de José L. Meliá y José M. Peiró.<sup>49</sup>

#### 3.5.1. Satisfacción con la Supervisión

Supervisar es realizar la inspección de un trabajo o actividad por alguien de un cargo superior, requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión.

Los objetivos de la supervisión<sup>50</sup> son mejorar la productividad de los empleados, desarrollar un uso óptimo de los recursos, obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada, desarrollar constantemente a los empleados de manera integral, monitorear las actitudes de los subordinados y contribuir a mejorar las condiciones laborales.

---

<sup>48</sup> Davis, J.W. y Newstrom. “Comportamiento Humano en el Trabajo”. 1999

<sup>49</sup> José L. Meliá, José M. Peiró. “Cuestionario de Satisfacción Laboral s20/23”. España. 1998.

<sup>50</sup> Amundaraín Armando. “La Supervisión y la Organización”. España. 2013.

Se toma en cuenta los siguientes aspectos respecto a este punto:

- ✓ Relaciones personales con los superiores.
- ✓ Supervisión ejercida sobre el trabajador.
- ✓ Frecuencia de la supervisión.
- ✓ Forma de supervisión ejercida.
- ✓ Igualdad en el trato con todos los empleados.
- ✓ Apoyo por parte de los superiores.

### 3.5.2. Satisfacción con la Participación.

Formar parte de una empresa no solo implica ir a la oficina cada día, sino que implica ser uno más de la organización, y esto es algo que desde el órgano administrativo de la empresa se tiene que tener en cuenta. Implicar a los trabajadores en el funcionamiento de la empresa supone un mayor compromiso por parte de estos y al final esto se traduce en una mejora de los resultados de la empresa.

La satisfacción con la participación por parte de los trabajadores, puede darse en distintos grados y ámbitos:

- ✓ Tener la autonomía de poder decidir aspectos sobre el propio trabajo.
- ✓ Participar en la toma de decisiones de la sección o departamento al que pertenece el empleado.
- ✓ Participar en la toma de decisiones respecto al trabajo, dentro del grupo de compañeros.

### 3.5.3. Satisfacción con el Ambiente Físico

Las condiciones físicas de trabajo, se entienden como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que esta se realiza, en

cuanto estas variables determinan la salud del trabajador según la Organización Mundial de la Salud.<sup>51</sup>

Son todas aquellas condiciones que rodean al ser humano y que influyen en su desempeño al realizar diversas tareas; se consideran las siguientes condiciones físicas:

- ✓ Higiene<sup>52</sup>: actividades indispensables como la producción de alimentos, la extracción de materias primas, la fabricación de bienes, la producción de energía y la prestación de servicios implican procesos, operaciones y materiales que, en mayor o menor medida, crean riesgos para la salud de los trabajadores, las comunidades vecinas y el medio ambiente en general.

Trabajar en un espacio limpio e higiénico aumenta la productividad y la salud en los trabajadores.

- ✓ Entorno físico y espacio: está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral, se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.
- ✓ Iluminación: los diferentes aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes tanto para el rendimiento, como para el bienestar psicológico de los empleados.
- ✓ Ventilación: las condiciones climáticas dentro del espacio laboral como el calor, humedad o circulación del aire.

---

<sup>51</sup> Instituto Nacional de Seguros. “Manual de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo”. Pág. 23. Costa Rica. 2012.

<sup>52</sup> Pichardo Germán, Sánchez Juan Alfredo, Sánchez Juan Carlos. “Manual sobre Higiene en el Trabajo”. Pág. 4. 2012.

### 3.5.3. Satisfacción con las Prestaciones.

Se entiende por prestaciones, al incentivo que otorga una empresa a sus empleados con el propósito de motivar a la nómina un sentido de pertenencia por la empresa u organización, protegiendo al mismo empleado de riesgos imprevistos y ayudando en la mejora de calidad de vida personal, social y familiar.

A continuación, se presentan las dimensiones consideradas:

✓ Salario: entendido como la remuneración que percibe una persona por su trabajo.<sup>53</sup> Se puede distinguir entre:

-Salario base: el salario sin aumentos de primas o antigüedad ni descuentos de impuestos.

-Salario mínimo: cantidad fijada por la ley que debe ser pagada como mínimo a todo trabajador activo.

La Ley General del Trabajo en Bolivia, en su Capítulo IV establece lo siguiente:

**Art. 52:** Remuneración o salario es lo que percibe el empleado u obrero en pago de su trabajo. No podrá convenirse salario inferior al mínimo, cuya fijación, según los ramos de trabajo y las zonas del país, se hará por el Ministerio del Trabajo. El salario es proporcional al trabajo, no pudiendo hacerse diferencias por sexo o nacionalidad.

**Art. 56:** - Salario mínimo: Respecto a la determinación del salario mínimo, varios Decretos Supremos o Resoluciones Supremas lo van estableciendo y normando ya sea a nivel general o por sectores. De igual manera sucede con los incrementos salariales que se van dando a los largo de los años. El D.S: No. 28700 de 1 de Mayo del 2006, establece que el salario mínimo nacional asciende a Bs. 500, debiendo aplicarse el mismo en los sectores público y privado.

---

<sup>53</sup> [www.WordReference.com](http://www.WordReference.com). 2015.

- ✓ Oportunidades de Formación: la formación laboral es el proceso de transmisión y adquisición del conjunto de conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias que se necesitan para analizar, comprender y dar solución a los problemas de la práctica social y que están encaminados al "saber", al "saber hacer" y al "como hacerlo", orientado por el sistema de valores adquirido tanto en las clases como en la experiencia cotidiana<sup>54</sup>.
- ✓ Oportunidades de Promoción: la promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas<sup>55</sup>.
- ✓ Cumplimiento con el convenio: un convenio es un acuerdo de voluntades, una convención o un contrato; en cuanto al trabajo trata acerca de las condiciones laborales establecidas tanto para superiores como para empleados.
- ✓ Negociación sobre aspectos laborales: la negociación<sup>56</sup> es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos.

#### 3.5.4. Satisfacción Intrínseca.

La satisfacción intrínseca es aquella derivada de las recompensas de índole interna al individuo, ofrecidas por su trabajo: el contenido del trabajo en sí, las oportunidades de éxito y crecimiento laboral, etc.

Las características intrínsecas del puesto de trabajo son todos aquellos factores que influyen en la percepción o sentimientos del trabajador sobre sí mismos y su trabajo,

---

<sup>54</sup> [www.Ecured.com](http://www.Ecured.com)

<sup>55</sup> Periódico digital: "Universia". [www.noticiasuniversia.es](http://www.noticiasuniversia.es). España. 2009.

<sup>56</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

motivándolo a trabajar mejor. Por esta razón, los factores intrínsecos están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña<sup>57</sup>

Se puede dar satisfacción en cuanto:

- ✓ Al desarrollo del propio trabajo.
- ✓ El puesto de trabajo, en cuanto a la potenciación de habilidades del empleado.
- ✓ El puesto de trabajo, como forma de realizar actividades de agrado.
- ✓ En cuanto a metas y objetivos trazados.
- ✓ Temperatura: influye sobre el bienestar del trabajador (tanto por exceso como por defecto) y en su sensación de confort. Una temperatura inadecuada exige un esfuerzo añadido de atención.<sup>58</sup>

### **3.6. IMPORTANCIA SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Al hablar de capital humano, es importante mencionar el bienestar como nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad; el bienestar individual consiste en que la persona se encuentre bien en distintos ambientes: físicos, sociales, psicológicos y espirituales; algo que impacta directamente sobre este bienestar individual es la calidad de vida laboral que tienen las personas. El trabajo proporciona al individuo un espacio de socialización y de construcción identitaria; *se presenta como un fenómeno que estructura la vida de las personas: organiza tanto sus ciclos vitales como también la vida rutinaria, es una fuente de autorrealización que genera la oportunidad de desarrollo del individuo y de acuerdo a las condiciones funciona como forjador del autoestima, satisfacción y realización personal.*<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Walker 1997 citado en: Sánchez Sandra. “Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: Aplicación en el sector servicios” Pág. 20-21. Argentina. 2006.

<sup>58</sup> Observatorio de Riesgos Psicosociales, Unión General de Trabajadores UGT. “Factores Psicosociales”. Pág. 2-3. España. 2012.

<sup>59</sup> Alonzo citado en: Hermida Daniela. “Significado del Trabajo en Épocas de Cambio: Su impacto en la construcción de la identidad”. Pág. 28. Argentina. 2012.



La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad; la relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, ya que es un componente de calidad de vida. A continuación se presentan los beneficios o consecuencias que conlleva la satisfacción laboral o la ausencia de la misma.

**CUADRO N°2**  
**IMPORTANCIA DE LA EVALUACION DE LA SATISFACCION LABORAL**

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>INSATISFACCIÓN LABORAL</b>
<p>Los principales beneficios de la satisfacción laboral son<sup>60</sup>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la persona: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Es un mecanismo importante de desarrollo personal, si se utiliza adecuadamente.</li> <li>*Un elemento de salud y bienestar.</li> </ul> </li> <li>2. Para el equipo de trabajo y los compañeros: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Contribución a un clima positivo.</li> <li>*Potenciación del trabajo en equipo.</li> <li>*Relaciones basadas en la confianza.</li> </ul> </li> <li>3. Para la organización: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Contribuye al logro adecuado de los objetivos y la vinculación afectiva.</li> </ul> </li> <li>4. Para los clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Mejora la calidad del servicio.</li> <li>*Facilita la empatía.</li> </ul> </li> </ol> <p>-Un trabajador feliz es un trabajador productivo.</p> <p>Entre los beneficios de la productividad se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Rápido crecimiento económico.</li> <li>*Aumento de los niveles de vida.</li> <li>*Mejora de los pagos.</li> </ul>	<p>Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral<sup>61</sup> son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inhibición.</li> <li>-Resistencia al cambio.</li> <li>-Falta de creatividad.</li> <li>-Ausentismo: Aquellas faltas voluntarias.</li> <li>-Accidentabilidad.</li> <li>-Baja productividad.</li> <li>-Dificultad para trabajar en grupo.</li> <li>- Produce una baja eficiencia organizacional.</li> <li>-Frustración en los empleados.</li> </ul> <p>La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Los empleados pueden renunciar.</li> <li>*Pueden quejarse, insubordinarse.</li> <li>*Desatender una parte de las responsabilidades en el trabajo.</li> </ul>

<sup>60</sup> Revista virtual de Empresa de Gestión Estratégica Aplicada. e. [www.egea.cl](http://www.egea.cl). “Satisfacción laboral: Ventaja en la vida y en la empresa”. Chile.2010.

<sup>61</sup> Navarro Silvia. “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2012.

**CAPÍTULO IV**  
**DISEÑO METODOLÓGICO**

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación corresponde al área de Psicología Organizacional<sup>62</sup>, siendo ésta una ciencia aplicada perteneciente a la Psicología, la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones a nivel individual, grupal y organizacional.

Presenta un carácter descriptivo, ya que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población.<sup>63</sup>

Ya que identifica los principales factores psicosociales que se encuentran presentes en distintas fábricas; es decir, todas las interacciones que tiene el individuo con el entorno de trabajo, la ejecución misma de las tareas y las habilidades que implican tanto el desarrollar su labor como las relaciones con los compañeros y superiores; identificando y caracterizando el esfuerzo mental requerido en las tareas, el grado de poder de decisión que tiene el empleado sobre sus labores y contribución para con la empresa, las capacidades a la hora de desempeñar su rol laboral, la supervisión ejercida por los gerentes y la participación que los trabajadores fabriles tienen en la empresa.

Se logró determinar el rol que ocupa cada trabajador, el grado de interés que muestra la empresa por los empleados, tanto como la calidad de las relaciones interpersonales en las que se desenvuelven día a día.

Por otra parte, se consiguió establecer el nivel de satisfacción laboral que presentan los empleados para con: la supervisión de los gerentes y la dirección, satisfacción con el ambiente físico que implica la higiene, el espacio, la iluminación, ventilación y temperatura de los ambientes en los que se trabaja; las prestaciones que tienen los

---

<sup>62</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

<sup>63</sup> Sampieri Hernández Roberto. Collado Fernández Carlos. “Metodología de la Investigación”. Pág. 80. México. 2010.

trabajadores es decir las oportunidades de formación, promoción y salario que reciben, el agrado que sienten al desarrollar su labor, las metas y objetivos que permiten potenciar sus capacidades y la participación en la toma de decisiones tanto en el grupo laboral como en los distintos departamentos que tiene la empresa.

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, pues se trabajó a través del paquete SPSS logrando así realizar el análisis estadístico correspondiente en base a los instrumentos aplicados. Por otra parte, también presenta un enfoque cualitativo, ya que se realizó el análisis de datos logrando identificar y describir las variables de estudio: factores psicosociales y satisfacción laboral en los empleados fabriles de la ciudad de Tarija.

## **4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **4.2.1. Población**

La población de estudio en la presente investigación, estuvo compuesta por trabajadores fabriles de empresas embotelladoras; se entiende por fábrica, al establecimiento dotado de maquinaria, herramientas e instalaciones necesarias para la fabricación de ciertos objetos u obtención de determinados productos; una planta embotelladora es una empresa cuya función es el envasado de brebajes para su distribución.

A continuación, se mencionan las plantas embotelladoras que se encuentran registradas en la Concesionaria del Registro de Comercio de Bolivia Fundempresa<sup>64</sup>:

Rubro: Cervecerías, fábricas y distribuidoras de cerveza:

- CBN S.A.
- Cerveza Mallea
- Unión Tarija SRL Astra-Cervecería Bavaria.

---

<sup>64</sup> [www.gnb.com.bo](http://www.gnb.com.bo)

Rubro: Bebidas alcohólicas, tragos y licores. Destilerías, importadoras y distribuidoras de whisky, ron, vodka, fernet, tequila, mezcala, cachaza y brandy:

- Bodegas Aranjuez
- Bodegas Magnus
- Bodegas y Viñedos “Casa Grande”
- Bodegas Kohlberg
- Campos de Solana
- Sociedad agroindustrial del Valle Casa Real LTDA.

#### 4.2.2. Muestra

Para la definición de la muestra se utilizó el muestreo bajo el criterio intencional de acuerdo a la disponibilidad de las empresas, por lo cual se trabajó con el 20% de la población, considerando aquellas plantas embotelladoras que autorizaron de manera inmediata el acceso a la información necesaria para desarrollar la investigación.

Primeramente, se realizaron cartas de solicitud dirigidas a los Gerentes respectivos de las empresas de distintos rubros, explicando la investigación a desarrollar y los tiempos que se requerían para aplicar la misma; seguidamente se obtuvo la aceptación de la Cervecería Boliviana Nacional, logrando así concretar una entrevista con la responsable de Recursos Humanos y el Gerente.

Por otra parte, se presentó la carta respectiva a la embotelladora La Cascada S.A., cuya respuesta fue negativa debido a políticas estrictas que presenta la misma; seguidamente EMBOL Coca Cola aceptó la solicitud de estudio de tesis, pero debido a un inconveniente y falta de coordinación por parte de Recursos Humanos, no se la pudo llevar a cabo, razón por la cual se decidió tomar en cuenta un rubro diferente para poder extender el trabajo con otras empresas. Posteriormente se obtuvo la aprobación de realizar el estudio en la Bodega Casa Real, logrando una entrevista a distancia con la encargada de Recursos Humanos y el Gerente, con la aceptación de

esta última y completando el criterio muestra se procedió a recabar el organigrama de cada uno. Se trabajó con la totalidad de empleados que comprenden las empresas.

Cuadro N°3  
MUESTRA

FÁBRICA	ÁREAS DE TRABAJO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
CBN S.A.	1. ADMINISTRATIVOS: Ventas, Logística, Higiene y Seguridad Medio Ambiental, Recursos Humanos.	18	100%
	2. PRODUCCIÓN: Elaboración, envasado.	16	
CASA REAL	1. ADMINISTRATIVOS: Contabilidad, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Development Manager, Sistemas.	15	100%
	2. PRODUCCIÓN: Agrícolas, Producción.	45	

**Total: 94 trabajadores.**

### 4.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 4.3.1. Métodos

##### 4.3.1.1. Métodos teóricos

Se desarrolló el presente trabajo aplicando el método teórico, el cual permite conocer las relaciones y cualidades del fenómeno a estudiar; se revisó bibliografía y diferentes investigaciones que ayudaron a solventar las bases del mismo.

Se utilizaron distintos métodos teóricos para la elaboración de la presente investigación:

- ✓ Método hipotético- deductivo: elaboración de la hipótesis, mediante la cual se explica el fenómeno a estudiar.
- ✓ Método analítico: interpretación de los resultados obtenidos.

- ✓ Método sintético: para comprender y conocer los aspectos y relaciones del fenómeno estudiado.

#### 4.3.1.2. Métodos empíricos

Por otro lado se utilizó el método empírico, pues a través de procedimientos prácticos se pudo revelar las relaciones y características del objeto a estudiar; identificando y describiendo las variables planteadas: factores psicosociales y satisfacción laboral.

Entre los métodos empíricos se encuentran:

- ✓ Métodos estadísticos: consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación.

#### 4.3.2. Técnicas

La técnica empleada para la presente investigación fue el cuestionario de encuesta: es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso; se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular.

#### 4.3.3. Instrumentos

A continuación se presentan los instrumentos empleados para la investigación:

1. Cuestionario de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, 2006)<sup>65</sup>.

La muestra con la que se ha elaborado el presente cuestionario, está compuesta entre 100 y 500 trabajadores de distintos sectores de organizaciones de España.

Para cada uno de los factores así como la escala global, se ha obtenido el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento.

---

<sup>65</sup> Ferrer Ramón, Guilera Georgina, Però Maribel. “Propiedades Psicométricas del Instrumento de Valoración de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)”. España. 2011.

Se ha realizado un análisis factorial con la finalidad de verificar la estructura interna de 9 factores de la prueba, planteada por los expertos en riesgos psicosociales.

En el momento de la administración del instrumento, y con la intención de evaluar su validez de criterio, se han aplicado también las siguientes escalas: Escala General de Satisfacción (Warr Cook y Wall en 1979); Cuestionario de Salud General (Goldberg 1972).

## 2. Cuestionario de Satisfacción S20/23 José L. Meliá y José M. Peiró. (1998)<sup>66</sup>

La muestra con la que se ha elaborado el cuestionario está compuesta por 155 sujetos miembros formales de organizaciones laborales de los que un 65'2% son varones y un 38'8% mujeres, El 37'4% de las 155 personas focales trabajan en organizaciones del sector público, el 62'6% restante en empresas privadas.

Los 23 ítems del S20/23 fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82 mediante un proceso interactivo complejo multicriterial; En cuanto a la validez y fiabilidad la escala total muestra un alpha de 0'92 y los factores oscilan entre 0'76 y 0'89, la validez de contenido del S20/23 se apoya en el muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82.

Se ha presentado la versión S20/23 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma 3'56 veces más corta que el cuestionario original y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0'92) y unos niveles de validez muy apreciables.

### 4.3.4. Procedimiento

A continuación se presentan las distintas fases y pasos que se llevaron a cabo para la concertación de dicha investigación:

Fase 1: Revisión bibliográfica.

---

<sup>66</sup> José L. Meliá, José M. Peiró. "La medida de la Satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23". Pág. 3-10. España. 1989.



Fase 2: Revisión de los instrumentos a utilizar durante el proceso de recolección de datos.

Fase 3: Selección de la población y muestra mediante la técnica de muestreo escogida con anterioridad: muestreo intencional, por disponibilidad de las empresas.

Fase 4: Visita a las fábricas embotelladoras que comprenden la muestra de la investigación, establecimiento del rapport y coordinación para la aplicación de instrumentos.

Fase 5: Aplicación de los instrumentos, Cuestionario de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT), con el fin de determinar las características de la estructura de la organización y las características de los recursos humanos de las fábricas y Cuestionario de Satisfacción Laboral s 20/23 de J.L. Meliá. y Peiró; instrumento que permitió conocer el grado de satisfacción que presentan los trabajadores fabriles, respecto a: supervisión, participación, ambiente físico, prestaciones y satisfacción intrínseca.

Fase 6: Elaboración de análisis estadístico e interpretación de los datos recabados a partir de los instrumentos empleados. Se presenta dicha interpretación de acuerdo a las dimensiones abordadas en los instrumentos aplicados, las cuales se encuentran comprendidas en subdimensiones; razón por la cual se aborda el análisis correspondiente de acuerdo a los cuadros y/o gráficas que se presentan.

Fase 7: Redacción de conclusiones y recomendaciones.

Fase 8: Elaboración final del documento.

**CAPÍTULO V**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**DATOS**

## V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En el siguiente capítulo se presentan los datos estadísticos representados en cuadros y gráficas tanto como el análisis cualitativo de los mismos, los cuales permiten dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

Para dar respuesta al primer objetivo específico de la investigación que dice: “Definir la carga mental que precisa el trabajo” se presentan los siguientes resultados:

**Cuadro N° 4**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**  
**(CARGA MENTAL)**

CARGA MENTAL	BASTANTE		POCO		NADA		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
1.El tiempo que te da la empresa para que realices en tu trabajo, te parece:	19 57,6%	33 54,4%	13 39,4%	25 41,0%	1 3,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
2. ¿La empresa tolera el retraso de tus actividades?	12 36,4%	15 24,6%	19 57,6%	34 55,7%	2 6,1%	12 19,7%	33 100%	61 100%
3.La rapidez con la que tienes que realizar tu trabajo es:	29 87,9%	36 59,0%	3 9,1%	22 36,1%	1 3,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
4. ¿Cuánta atención debes tener al momento de realizar tu trabajo?	33 100,0%	55 90,2%	0 0,0%	3 4,9%	0 0,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
6. ¿Con cuánta frecuencia se generan errores en tu trabajo?	2 6,1%	3 4,9%	28 84,8%	46 75,4%	3 9,1%	12 19,7%	33 100%	61 100%
8. El cansancio que sientes al terminar la jornada en tu trabajo es:	28 84,8%	27 44,3%	5 15,2%	28 45,9%	0 0,0%	6 9,8%	33 100%	61 100%
9. La cantidad de información que manejas para realizar tu trabajo es:	30 90,9%	29 47,5%	1 3,0%	30 49,2%	2 6,1%	2 3,3%	33 100%	61 100%
11. El trabajo que realizas, ¿Te resulta complicado?	6 18,2%	4 6,6%	23 69,7%	30 49,2%	4 12,1%	27 44,3%	33 100%	61 100%
CARGA MENTAL	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
5. La atención que debes mantener para realizar tu trabajo es:	31 93,9%	52 85,2%	2 6,1%	7 11,5%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
7.Si se ocasiona un error en tu puesto de trabajo, la gravedad de las consecuencias son:	21 63,6%	27 44,3%	10 30,3%	28 45,9%	2 6,1%	6 9,8%	33 100%	61 100%
10. La complejidad de la información que manejas es:	21 63,6%	16 26,2%	11 33,3%	38 62,3%	1 3,0%	7 11,5%	33 100%	61 100%

Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

Carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral<sup>67</sup>, es decir aquel nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar su trabajo.

Comprende desde el tiempo designado que tiene el trabajador para desarrollar una tarea, recuperar retrasos o la rapidez con la que debe ejecutar sus actividades; la intensidad o esfuerzo de concentración o reflexión necesarios y la constancia con el que debe ser sostenido, la fatiga mental percibida como consecuencia de una sobrecarga de las exigencias de la tarea desarrollada, la cantidad de información que se precisa para desplegar dicha tarea y la complejidad de esa información requerida. Por último se considera la dificultad que tiene para el trabajador desarrollar ciertas tareas o actividades en el trabajo.

En los resultados obtenidos en el Cuadro N°4, se puede observar que el 100,0% de las personas pertenecientes al área administrativa, afirman que es necesario prestar bastante atención al trabajo que están realizando durante la jornada laboral, mientras que el 90,2% de los trabajadores pertenecientes al área de producción concuerdan con dicha afirmación.

A su vez se puede observar que el 90,9% de los trabajadores administrativos afirman que manejan bastante información a la hora de realizar su trabajo y un 75,4% de los trabajadores operarios dicen que pocas veces se generan errores en su puesto de trabajo.

El 93,9% de los trabajadores administrativos y el 85,2% de los trabajadores pertenecientes al área productiva aseveran que la atención que deben mantener para realizar su trabajo es alta.

Los trabajadores del área administrativa, tanto como los trabajadores del área de producción de las distintas empresas, precisan sostener bastante atención al momento

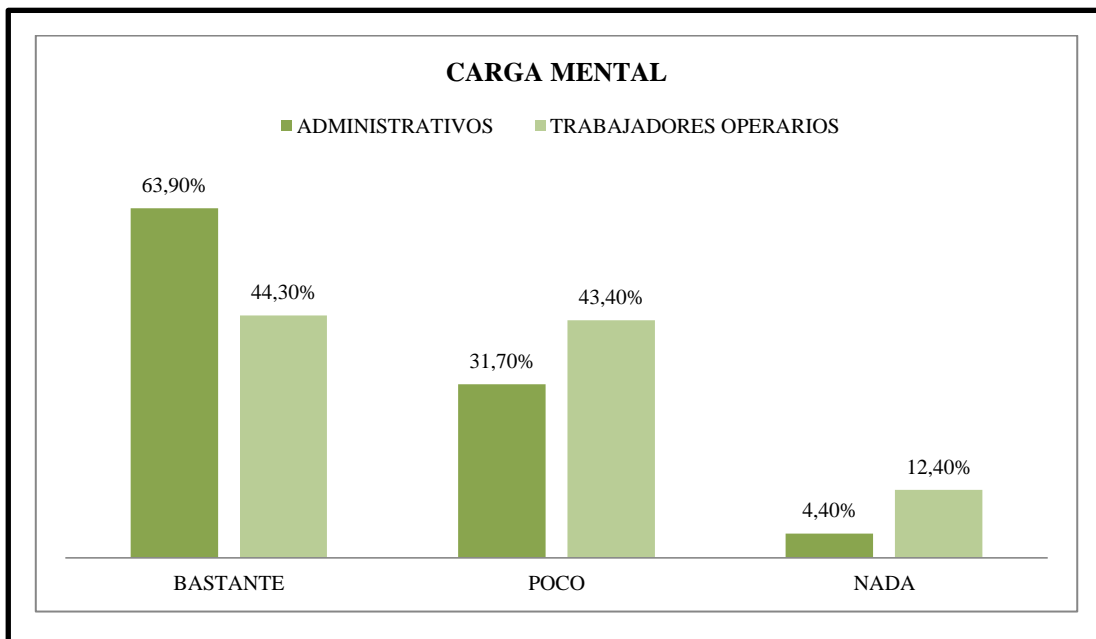
---

<sup>67</sup> García Olga, Delgado María de los Ángeles. "Carga mental del trabajo". INSHT. Pág. 7. España. 2002.

de realizar sus labores diarias, debido al tipo de trabajo que desempeñan; por una parte trabajo de escritorio que demanda constante atención en lo que se realiza en las planillas o computadoras y por otro lado, el trabajo de producción a través del uso de distintas máquinas.

Los empleados del área administrativa deben constantemente trabajar con nueva información y métodos que les permitan realizar su trabajo de manera eficiente, por ejemplo programas para llevar los cierres de cuentas de las empresas, o cualquier otra técnica que demande poseer ciertas habilidades al momento de desarrollarlas. Por su parte, los empleados de producción, al trabajar mayormente con maquinaria deben prestar una mayor atención a la realización del procedimiento, al realizar un esfuerzo mental elevado en periodos largos de tiempo, es frecuente que se generen ciertos errores debido al cansancio mental que esto les demanda.

Gráfica N°1  
(Valoración General)



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Se puede concluir que el 63,90% de los trabajadores administrativos y el 44,30% de los trabajadores operarios de las fábricas, deben realizar bastante esfuerzo de atención y concentración al momento de desplegar las distintas tareas que el propio trabajo requiere, por lo cual existe una carga mental alta necesaria para poder trabajar día a día.

La consecuencia<sup>68</sup> más directa de la carga mental en el trabajo es la fatiga mental, que aparece cuando para realizar una tarea el trabajador debe hacer un esfuerzo mental prolongado o al límite de sus capacidades; esta fatiga afecta al organismo como un todo y se pueden observar disfunciones físicas y psíquicas, acompañadas de una disminución en el rendimiento.

Se puede dar la fatiga normal cuyos síntomas son sensación de cansancio, somnolencia o torpeza en los movimientos, generalmente produce un descenso en el rendimiento de los trabajadores a la vez que puede ser causa de errores y accidentes laborales, así también puede tener efectos sobre la motivación de los mismos.

La fatiga mental normal es completamente recuperable a través del descanso, la introducción de pausas o la posibilidad de alternar el trabajo con otras tareas para permitir la recuperación del organismo y hacer posible continuar la actividad normal.

Cuando el trabajo exige concentración y esfuerzo de atención prolongado a los que el trabajador no puede adaptarse y de los cuales no se puede recuperar, se habla entonces de fatiga crónica.

Este tipo de fatiga ya no se recupera con el simple descanso, tiene consecuencias orgánicas, físicas y somáticas como irritabilidad, depresión, falta de energía y de voluntad para trabajar, salud más frágil, dolores de cabeza, mareos, insomnio, etc. Dolencias que no sólo se sienten durante el trabajo, sino al momento de levantar de la cama o antes de ir a trabajar.

---

<sup>68</sup> Olga Sebastián García. María de los Ángeles del Hoyo Delgado. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. "La carga Mental de Trabajo". Pág. 13-17. Madrid. 2002.

Además aparecen una serie de consecuencias para la organización, como ser el absentismo laboral y puede verse afectada la vida familiar y social del trabajador; con ello no se quiere decir que el esfuerzo y concentración en el trabajo realizado no sea importante en el éxito del desarrollo de cualquier trabajo.

Estudios muestran que trabajadores de mayor edad perciben mayor sobrecarga mental y refieren tener mayor fatiga mental, respecto al nivel de escolaridad quienes tienen cursada la primaria perciben mayor sobrecarga mental y refieren presentar mayor fatiga mental a diferencia de quienes cuentan con secundaria, mismos que refieren mayores problemas de memoria.

En relación con el estado civil, los trabajadores que son casados perciben mayor carga mental a diferencia de los que son solteros y aquellos trabajadores que tienen 3 o más perciben mayor carga mental en contraste con quienes tienen menos hijos<sup>69</sup>.

Por otra parte, la fatiga también puede tener efectos sobre la motivación de los trabajadores, la motivación por una tarea puede disminuir a medida que el trabajador se siente más fatigado.

Por otro lado, la realización de una tarea con escasa motivación hace que aparezcan antes los síntomas de fatiga y cuando la motivación es alta puede no sentirse fatiga hasta que ésta alcance un nivel muy elevado.

Para dar respuesta al segundo objetivo específico de la investigación, que dice: “Explicar la autonomía temporal que presentan los trabajadores” se presentan los siguientes resultados:

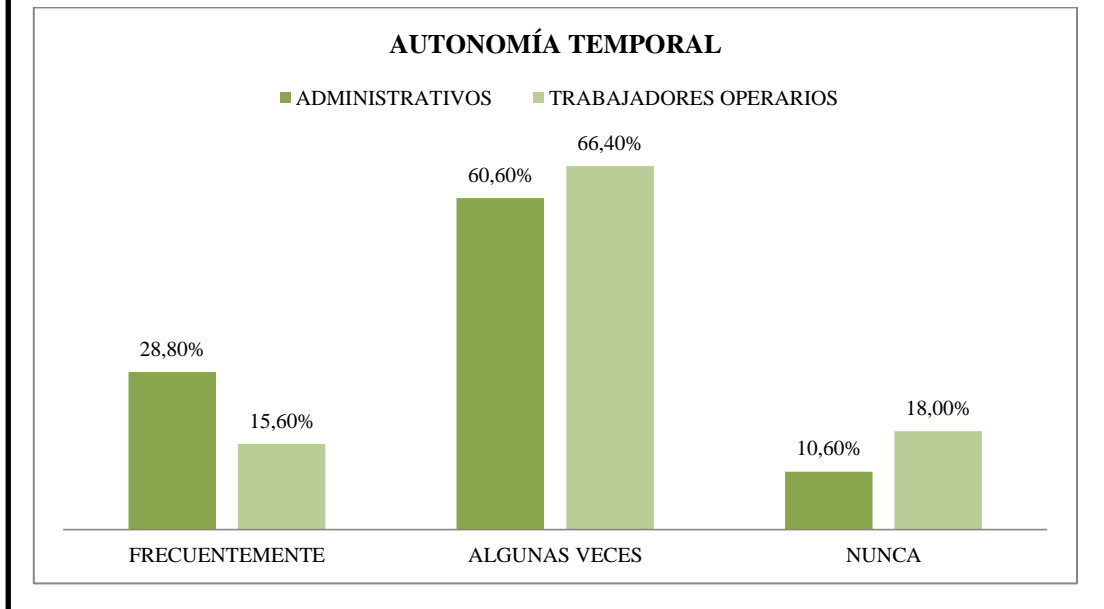
---

<sup>69</sup> Rocha Romero Raúl. Universidad Nacional Autónoma de México. “Carga Mental Laboral y Psicostornos en trabajadores industriales”. México. 2005.

**Cuadro N°5**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**  
**(AUTONOMÍA TEMPORAL)**

AUTONOMÍA TEMPORAL	FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
12. ¿Tienes la posibilidad de abandonar tu trabajo por unos minutos?	5 15,2%	0 0,0%	24 72,7%	47 77,0%	4 12,1%	14 23,0%	33 100%	61 100%
13. ¿Puedes distribuir tu mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral?	7 21,2%	4 6,6%	22 66,7%	46 75,4%	4 12,1%	11 18,0%	33 100%	61 100%
14. ¿Tienes la posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?	16 48,5%	25 41,0%	15 45,5%	27 44,3%	2 6,1%	9 14,8%	33 100%	61 100%
15. ¿Tienes la posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral? (Adelantar trabajo para tener luego más descanso)	10 30,3%	9 14,8%	19 57,6%	42 68,9%	4 12,1%	10 16,4%	33 100%	61 100%

**Gráfica N° 2**  
**(Valoración General)**



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

Autonomía es el grado en que el trabajo permite a la persona que lo realiza, organizar las tareas e incluso determinar los métodos a utilizar; en este caso la autonomía temporal se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de distintos



aspectos de su trabajo, como la posibilidad de abandonar momentáneamente el trabajo por tiempos cortos, distribución de pausas a lo largo de la jornada laboral y determinación o variación del propio ritmo de trabajo.<sup>70</sup>

En los resultados obtenidos en el Cuadro N°5, el 72,7% de los trabajadores del área administrativa y el 77,0% de los trabajadores de área productiva de las empresas, afirman que algunas veces tienen la posibilidad de abandonar su trabajo por unos minutos, sea por motivos especiales o de urgencia, los superiores les permiten tener dicha posibilidad.

Por otra parte el 66,7% de los trabajadores administrativos y el 75,4% de los trabajadores operarios, aseveran que algunas veces tienen la posibilidad de distribuir las pausas en el ritmo de trabajo sobre las tareas que ejecutan en sus puestos.

El 45,5% de los trabajadores administrativos y el 44,3% de los trabajadores de producción pueden algunas veces marcar su propio ritmo de trabajo; mientras que el 57,6% de los trabajadores del área de administración y el 68,9% de los de trabajadores productivos concuerdan con que algunas veces pueden variar el ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral, como por ejemplo adelantar trabajo para tener más descanso.

En conclusión se puede observar que el 60,60% de los administrativos y el 66,40% de los trabajadores fabriles de la ciudad de Tarija tienen cierta autonomía temporal en el trabajo, es decir cuentan con la posibilidad de decidir algunas veces sobre distintos aspectos acerca de las tareas que desenvuelven a lo largo de la jornada laboral.

A través de la observación y las charlas con los trabajadores al momento de la aplicación de los instrumentos, empleados del área productiva de las distintas empresas comprendidas para dicha investigación, explicaron cuál era la metodología que su empresa utilizaba al momento de designar las actividades y cantidad de producto que deben elaborar; los trabajadores operarios semanalmente reciben un

---

<sup>70</sup> Llaneza Javier. "Ergonomía y Psicología aplicada". Pág. 411. España. 2008.

informe sobre la cantidad y calidad de producto que se espera que realicen, las metas y objetivos planteados mensualmente en las empresas, razón por la cual los mismos tiene cierta autonomía al momento de decidir el ritmo del trabajo con el que desenvolverán sus tareas, la variación del mismo y algunas veces la posibilidad de distribuir las pausas a lo largo de la jornada.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo<sup>71</sup>, considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo, mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre él mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad.

Se ha observado una relación positiva entre el control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral que presenta; la falta de control como el excesivo control pueden producir consecuencias negativas a nivel psíquico y somático en los empleados y también sobre los resultados laborales.

Al tener el trabajador la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y al tener cierto grado de autonomía, tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, constituye un factor de satisfacción; la consecuencia directa de la falta de autonomía en el trabajo es que el empleado puede llegar a crear una total dependencia tecnológica eliminando la capacidad de iniciativa.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico de la investigación, que dice: “Establecer el contenido del trabajo” se presentan los siguientes resultados:

---

<sup>71</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2001. Citado en: Mansilla Fernando. “Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica”. Pág. 17. [www.psicologia-online.com](http://www.psicologia-online.com). España. 2010.

**Cuadro N°6**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**  
**(CONTENIDO DEL TRABAJO)**

CONTENIDO DEL TRABAJO ¿En qué medida se necesitan las siguientes habilidades para realizar tú trabajo?	BASTANTE		POCO		NADA		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
16. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos:	26 78,8%	44 72,1%	6 18,2%	0 0,0%	1 3,0%	17 27,9%	33 100%	61 100%
17. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones:	31 93,9%	35 57,4%	1 3,0%	23 37,7%	1 3,0%	3 13,1%	33 100%	61 100%
18. Organizar y planificar:	31 93,9%	49 80,3%	2 6,1%	9 14,8%	0 0,0%	3 13,1%	33 100%	61 100%
19. Tener iniciativa:	29 87,9%	50 82,0%	3 9,1%	9 14,8%	1 3,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
20. Transmitir información:	30 90,9%	39 63,9%	2 6,1%	17 27,9%	1 3,0%	5 8,2%	33 100%	61 100%
21. Trabajar con otras personas:	27 81,8%	37 60,7%	5 15,2%	18 29,5%	1 3,0%	6 9,8%	33 100%	61 100%
22. Tener buena memoria:	32 97,0%	48 78,8%	1 3,0%	13 21,3%	0 0,0%	0 0,0%	33 100%	61 100%
23. Habilidad y destreza manual:	22 66,7%	43 70,5%	8 24,2%	15 24,6%	3 9,1%	3 13,1%	33 100%	61 100%
24. Capacidad para concentrarse en el trabajo:	32 97,0%	55 90,2%	1 3,0%	6 9,8%	0 0,0%	0 0,0%	33 100%	61 100%
25. Precisión:	26 78,8%	36 59,0%	5 15,2%	21 34,4%	2 6,1%	4 6,6%	33 100%	61 100%
26. En tu trabajo, ¿se realiza trabajo repetitivo y de corta duración?	14 42,4%	20 32,8%	18 54,5%	38 62,3%	1 3,0%	3 13,1%	33 100%	61 100%
27. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?	8 24,2%	29 47,5%	21 63,6%	24 39,3%	4 12,1%	8 13,1%	33 100%	61 100%
28. En el trabajo que realizas, ¿existen tareas variadas?	26 78,8%	38 62,3%	7 21,2%	20 32,8%	0 0,0%	3 13,1%	33 100%	61 100%
<b>EN GENERAL ¿CUÁN IMPORTANTE CREES QUE CONSIDERAN TU EMPLEO LAS SIGUIENTES PERSONAS?</b>								
30. Tus superiores:	29 87,9%	44 72,1%	4 12,1%	16 26,2%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
31. Tus compañeros de trabajo:	22 66,7%	35 57,4%	10 30,3%	24 39,3%	1 3,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
32. El público o clientes:	20 60,6%	38 62,3%	11 33,3%	13 21,3%	2 6,1%	10 16,4%	33 100%	61 100%
33. Tu familia y amistades:	27 81,8%	53 86,9%	6 18,2%	5 8,2%	0 0,0%	3 13,1%	33 100%	61 100%
34. ¿Cuán importante crees que es tu trabajo para el desarrollo de la empresa?	32 97,0%	54 88,5%	0 0,0%	6 9,8%	1 3,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%

Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

Se entiende por contenido del trabajo al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador, activan cierta variedad de capacidades, responden a una

serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo<sup>72</sup>.

Comprende desde las capacidades utilizadas en el desempeño del trabajo, la repetitividad de las tareas, la importancia que tiene el puesto de trabajo para el empleado, los superiores y compañeros de trabajo, la variedad en las tareas y el trabajo rutinario, así como también la motivación por el trabajo que presenta cada trabajador.

Los resultados obtenidos en el Cuadro N°6, muestran que el 97,0% de los trabajadores dependientes del área administrativa afirman que utilizan bastante las habilidades de tener buena memoria y capacidad de concentración para poder desarrollar óptimamente su trabajo.

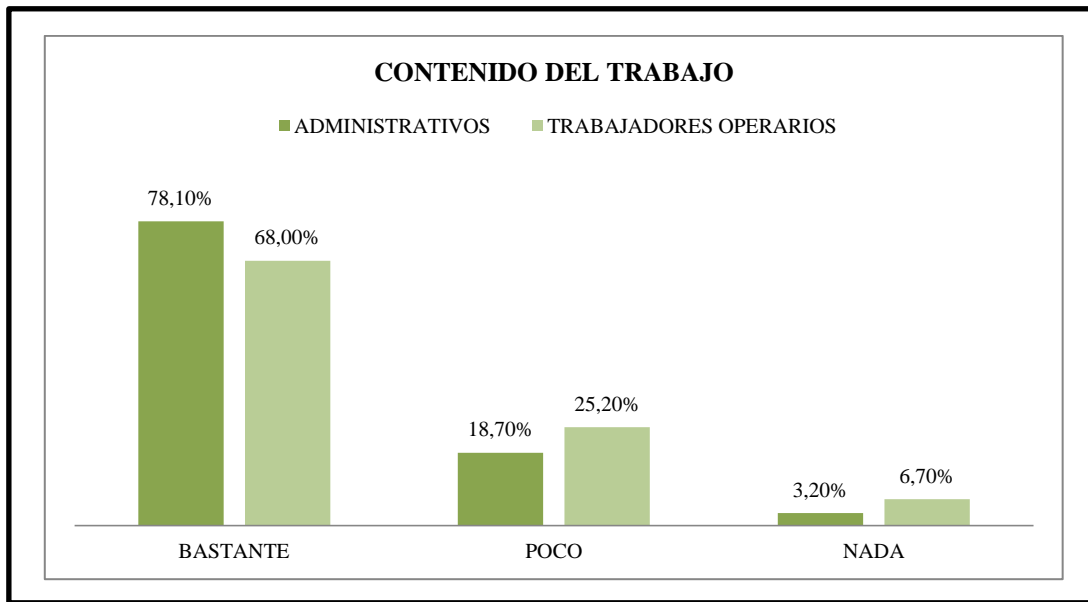
Por otra parte el 90,2% de los trabajadores operarios concuerdan que una de las habilidades que utilizan bastante para realizar su trabajo es la capacidad de concentración, al realizar un trabajo en cadena y con máquinas programadas que siguen un determinado ritmo, deben estar atentos a todos los movimientos que realizan para poder evitar accidentes o retrasos en la jornada laboral. Mientras que el 82,0% de los trabajadores afirma que necesitan tener bastante iniciativa en sus puestos de trabajo.

Respecto a la importancia que se concede al trabajo, se puede observar que 97,0% de los trabajadores administrativos y el 88,5% de los trabajadores operarios, creen que el trabajo que realizan es bastante importante para el desarrollo de la empresa; a su vez el 87,9% de los trabajadores del área administrativa afirman que su trabajo es bastante importante para sus superiores; mientras que el 86,9% de los trabajadores operarios dice que su trabajo es bastante importante para su familia y amistades.

---

<sup>72</sup> Bestratén Manuel. “Integración de la prevención y desarrollo de competencias” INSHT. Pág. 3-4. España. 2009.

Gráfica N°3  
(Valoración General)



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

En síntesis, se puede observar que el 78,10% de los trabajadores administrativos y el 68,00% de los trabajadores operarios, aseveran que es necesario poseer distintas habilidades y utilizarlas constantemente al momento de desarrollar sus labores; como por ejemplo, prestar bastante atención a lo que están realizando o poseer un concentración elevada al momento de trabajar, para poder desarrollar de la mejor manera todas aquellas actividades que realizan diariamente en sus puestos y evitar accidentes o errores que puedan perjudicar a la empresa.

Con la incrementación de las nuevas tecnologías, la cultura, organización y estrategias de las empresas se encuentran en constantes cambios, razón por la cual los perfiles de los puestos de trabajo deben acomodarse a las necesidades de las empresas, es por esto que cada vez es más necesario contratar a empleados que posean ciertas habilidades que les permitan desarrollar de manera eficiente sus labores. Investigaciones llevadas a cabo, muestran que el 72% de las empresas consultadas afirmaron que el principal factor que define el perfil del trabajador industrial es el propio puesto de trabajo; ello supone que el perfil está condicionado

por las tareas que desarrolla el empleado y por el tipo de máquina o equipamiento que utiliza.<sup>73</sup>

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, afirma que todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesantes y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido; en los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo.

El Instituto Municipal de Salud Pública de Barcelona<sup>74</sup>, asevera que el trabajo repetitivo además de la realización cíclica de los mismos movimientos centenares o miles de veces que obliga al mantenimiento de posturas forzadas e incómodas, significa también poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, pocas cosas a decidir, monotonía y aburrimiento; por otro lado, el enriquecimiento de los puestos de trabajo aumenta la eficacia y estimula a los trabajadores; mientras que la ampliación del contenido del trabajo produce una mayor heterogeneidad en las tareas, manteniendo motivados a los empleados.

Los trabajadores administrativos, conformados por profesionales en contaduría, ingenieros en sistemas, personas capacitadas en el área de marketing, logística y ventas, recursos humanos, seguridad medio ambiental y gerencias; precisan de material de escritorio como computadoras o distintas planillas para poder ejecutar sus actividades laborales, razón por la cual deben prestar bastante atención y tener una

---

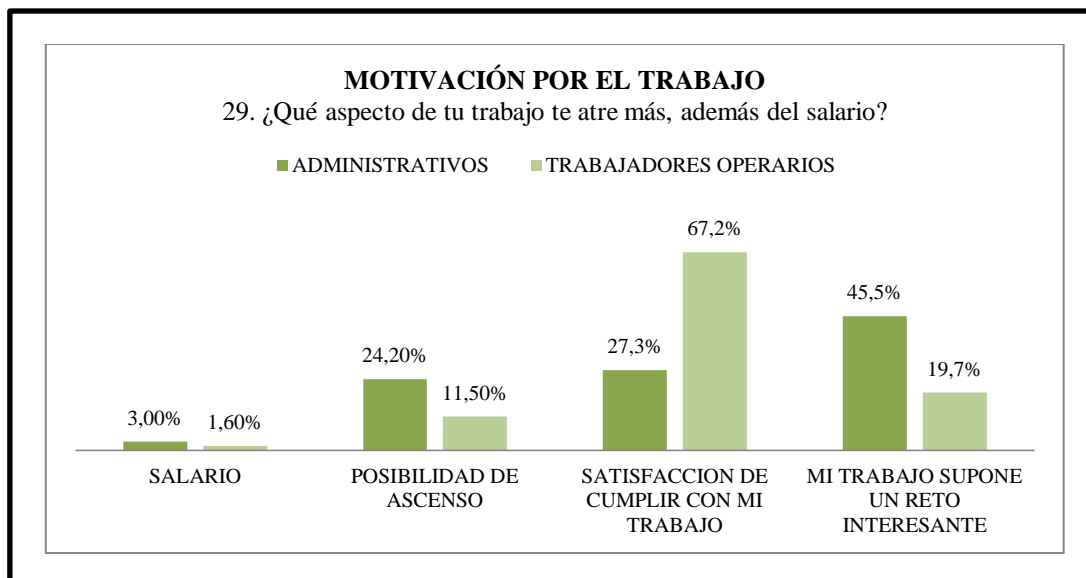
<sup>73</sup> “Perfil del trabajador industrial en la actualidad”. Pág. 16. Extraído [www.cambrabcn.org](http://www.cambrabcn.org).

<sup>74</sup> Moncada Salvador. Instituto Municipal de Salud Pública. ”Trabajo Repetitivo y Estrés”. Pág. 34- Foro ISTAS. España.1999.

elevada concentración al momento de ejecutarlas, para poder así evitar cualquier tipo de error que perjudique su trabajo y por ende el producto final del mismo.

Por otra parte, se observa que los trabajadores del área de producción realizan trabajo en cadena, a través del uso de distintas máquinas que permiten realizar todo el procedimiento correspondiente para lograr la elaboración de los productos que solicitan las empresas; razón por la cual deben prestar total atención y concentración al momento de la elaboración de productos, ya que un mínimo error puede provocar una interrupción en el proceso y hasta incluso accidentes laborales que repercutan en la salud o bien estar de los trabajadores y la producción en la empresa.

Gráfica N°4  
(Valoración General)



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

La motivación que presentan los trabajadores fabriles del área productiva es la satisfacción de poder cumplir con su trabajo, se observa en la Gráfica N°4 que el 67,2% de los trabajadores concuerdan con esta afirmación; por otro lado los trabajadores administrativos encuentran motivación afirmando que el trabajo que realizan les parece un reto interesante.

Se puede deducir mediante las conversaciones sostenidas con los trabajadores operarios al momento de la aplicación de los instrumentos, que los mismos sentían gratificación de poder cumplir con aquello que hacen en las empresas, encuentran motivación al aprender algo nuevo cada día y poder superarse como personas y trabajadores; mientras que los trabajadores administrativos encuentran motivación al poder cumplir con aquellos retos y desafíos que día tras día les presenta su trabajo.

La palabra motivación deriva del [latín](#) *motivus* o *motus*, que significa “causa del movimiento”, la motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo<sup>75</sup>; la motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social.

Un empleado motivado que se siente a gusto trabajando, aumenta su rendimiento, atiende bien al público, no se limita a realizar sólo las labores correspondientes a su cargo, sino también promueve otras en busca del mejoramiento de la empresa y participa más en la búsqueda de los objetivos aportando ideas nuevas; un empleado motivado se siente autorrealizado, y por lo tanto satisfecho con su trabajo.

En cambio, con un empleado desmotivado ocurre todo lo contrario, cumple con sus tareas mecánicamente, le da lo mismo si el trabajo fue bien hecho, realiza sus actividades pensando en la hora de la salida y en algunos casos, puede llegar a asociar su labor con una especie de castigo; trabajar a disgusto es tan malo para el trabajador como para la empresa.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org).2015

<sup>76</sup> “Importancia de mantener a los empleados motivados”. Entrevista extraída [www.eoi.es](http://www.eoi.es)



Para dar respuesta al cuarto objetivo específico de la investigación, que dice: “Indicar el grado de supervisión y participación que existe en la empresa” se presentan los siguientes resultados:

**Cuadro N°7**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**  
**(SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN)**

SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN ¿QUÉ TE PARECE EL CONTROL QUE LA JEFATURA REALIZA SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO?	MUCHO/BASTANTE		POCO		NADA/NINGUNO		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
35. Métodos para realizar el trabajo (formas en las que realizas tus tareas):	19 57,6%	41 67,2%	14 42,4%	19 31,1%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
36. Planificación del trabajo (tomar decisiones para lograr las metas trazadas)	24 72,7%	35 57,4%	7 21,2%	24 39,3%	2 6,1%	2 3,3%	33 100%	61 100%
37. Ritmo de trabajo:	20 60,6%	32 52,5%	13 39,4%	27 44,3%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
38. Horarios de trabajo:	13 39,4%	46 75,4%	19 57,6%	15 24,5%	1 3,0%	0 0,0%	33 100%	61 100%
39: Resultados parciales (parte del producto en sí):	20 60,6%	40 65,6%	13 39,4%	19 31,1%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
40. Resultado final del trabajo (el producto en sí)	24 72,7%	44 72,1%	8 24,2%	16 26,2%	1 3,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
<b>¿CUÁNTA ACCESIBILIDAD TIENES EN LA EMPRESA PARA PRESENTAR SUGERENCIAS O PARTICIPAR PARA TOMAR DECISIONES?</b>								
41. Conversación directa con los superiores:	23 69,7%	32 52,5%	8 24,2%	26 42,6%	2 6,1%	3 4,9%	33 100%	61 100%
42. Buzón de sugerencias:	15 45,5%	19 31,1%	9 27,3%	23 37,7%	9 27,3%	19 31,1%	33 100%	61 100%
43. Círculos de calidad:	19 57,6%	33 54,1%	11 33,3%	23 37,7%	3 9,1%	5 8,2%	33 100%	61 100%
44. Comité de empresa/delegado:	12 36,4%	26 42,6%	14 42,4%	23 37,7%	7 21,2%	12 18,8%	33 100%	61 100%
45. Asambleas y reuniones de trabajadores:	15 45,5%	25 41,0%	11 33,3%	27 44,3%	7 21,2%	9 31,1%	33 100%	61 100%
<b>¿CUÁNTA ACCESIBILIDAD TIENES EN LA DECISIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO?:</b>								
46. Orden de las tareas a realizar:	25 75,8%	39 63,9%	8 24,2%	18 29,5%	0 0,0%	4 6,6%	33 100%	61 100%
47. Resolver problemas o accidentes:	25 75,8%	25 41,0%	7 21,2%	33 54,1%	1 3,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
48. Asignación y distribución de tareas:	20 60,6%	34 55,7%	10 30,3%	23 37,7%	3 9,1%	4 6,6%	33 100%	61 100%
49. Planificación del trabajo:	24 72,7%	35 57,4%	7 21,2%	20 32,8%	2 6,1%	6 9,8%	33 100%	61 100%
50. Cantidad de trabajo:	20 60,6%	43 70,5%	9 27,3%	13 21,3%	4 12,1%	5 8,2%	33 100%	61 100%
51. Calidad de trabajo:	21 63,6%	46 75,4%	11 33,3%	11 18,0%	1 3,0%	4 6,6%	33 100%	61 100%

Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

Se entiende por supervisión el acto de ejercer inspección superior en trabajos realizados, por otros, requiere planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente; los objetivos principales de la supervisión son mejorar la productividad de los empleados, desarrollar un uso óptimo de los recursos, obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada, desarrollar constantemente a los empleados de manera integral, monitorear las actitudes de los subordinados y contribuir a mejorar las condiciones laborales<sup>77</sup>.

Se puede observar en los resultados obtenidos en el Cuadro N°7, que el 72,7% de los trabajadores administrativos afirman que los jefes realizan bastante supervisión acerca de la planificación del trabajo; es decir, sobre aquellas decisiones tomadas para lograr las metas trazadas en la empresa, mientras que el 75,4% de los trabajadores operarios aseveran que los jefes realizan bastante supervisión en cuanto a los horarios de trabajo; ésto puede deberse a las metas semanales y mensuales que las empresas plantean, siendo mucho más estrictos con los horarios de trabajo que los trabajadores de planta deben cumplir.

Por otra parte, el 72,7% de los trabajadores del área de administración y el 72,1% de los trabajadores operarios concuerdan con que se ejerce bastante supervisión en las empresas en el resultado final del trabajo, es decir el producto en sí una vez concluido.

En cuanto a la accesibilidad que los trabajadores tienen de poder sugerir y participar en la toma de decisiones, se puede observar que el 69,7% de los trabajadores administrativos tienen bastante accesibilidad a una conversación directa con los superiores, mientras que el 54,1% de los trabajadores operarios tienen bastante posibilidad de participar en círculos de calidad y reuniones de trabajadores.

---

<sup>77</sup> Amundarain Armando. "La Supervisión y la Organización". Extraído [www.monografias.com](http://www.monografias.com). 2013

Esta diferencia se puede deber a que los trabajadores de planta, deben permanecer constantemente en su puesto de trabajo debido a la producción en cadena con las que se manejan las fábricas, en cambio los trabajadores administrativos trabajan a una distancia corta de la oficina de los jefes, teniendo una mayor accesibilidad a ellos.

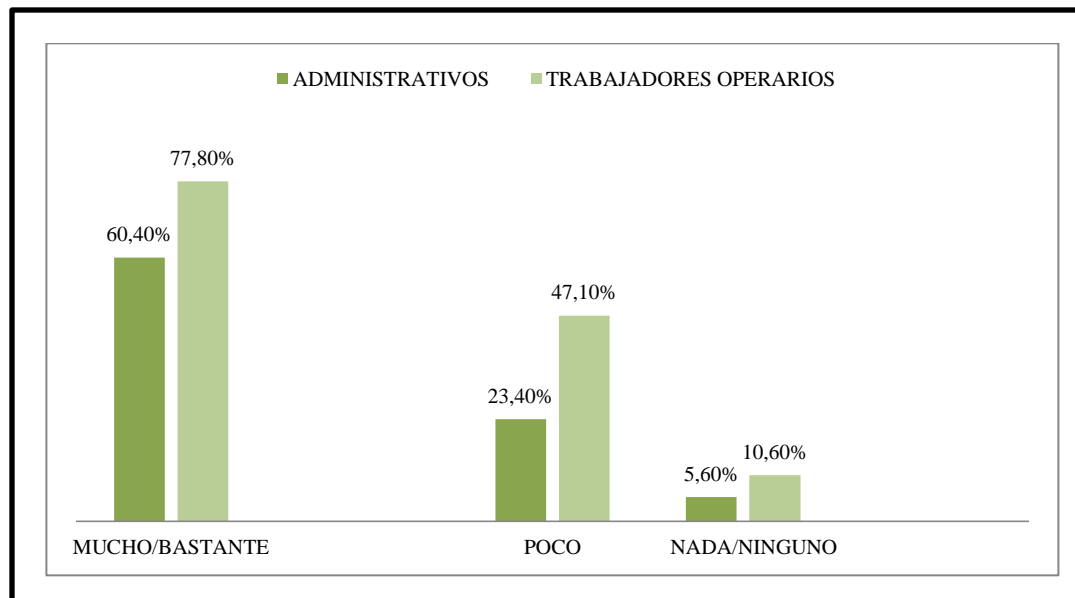
Se define participación como toda forma de gestión de la producción o de la empresa en la cual toman parte o están asociados los trabajadores y los grados de participación del empleado en el proceso de toma de decisiones en múltiples aspectos relaciones con el éxito de la decisión a tomar.

Se observa en el cuadro que el 75,8% de los trabajadores administrativos dicen tener bastante accesibilidad al momento de escoger las tareas que realizan a lo largo de la jornada de trabajo, mientras que el 70,5% de los trabajadores operarios tienen bastante accesibilidad al momento de decidir la cantidad de trabajo que realizan.

A través de la charla informal suscitada en la aplicación de instrumentos, los trabajadores hicieron comentario que según el tiempo del que dispongan pueden ir modificando la cantidad de producto que realizan, al tener una meta semanal y un objetivo mensual, son ellos quienes pueden ir acomodando el trabajo de acuerdo a las circunstancias, cumpliendo siempre con los objetivos trazados por las empresas.

Se puede deducir que al ser trabajadores especializados en distintas áreas, como contadores, jefes de producción o recursos humanos cuentan con un poco más de autonomía e independencia a la hora de desarrollar sus tareas, respetando los objetivos de las empresas.

Gráfica N°5  
SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN  
(Valoración General)



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

En síntesis, a través de los resultados obtenidos se puede constatar que el 60,40% de los empleados del área administrativa y el 77,80% de los trabajadores operarios afirman que en sus respectivas empresas existe bastante control y supervisión por parte de los superiores en ciertas cuestiones, a su vez mostrando que los mismos tienen cierta accesibilidad al momento de decidir sobre aspectos de su trabajo, siempre y cuando se enmarquen en las reglas y objetivos de las empresas; la participación de los empleados en cuanto a sugerencias o toma de decisiones no toma tanta relevancia como la participación que tienen sobre la decisión de ciertos aspectos de su trabajo.

Un personal bien supervisado se desempeña mejor, haciendo que el trabajo sea más sencillo y volviendo a la empresa más efectiva, una supervisión adecuada ayudará a reconocer y modificar problemas potenciales como por ejemplo la fatiga mental, antes de que se conviertan en problemas reales.

La supervisión, junto con la retroalimentación o los comentarios por parte de los superiores, dará como resultado empleados que se sientan identificados e integrados al grupo, logrando así tener una organización más efectiva y mejor consolidada<sup>78</sup>.

En cuanto a los beneficios que genera la participación<sup>79</sup> de los empleados en la sugerencia de decisiones e ideas para la resolución de conflictos o el grado de participación en la toma de decisiones en cuanto a aspectos relacionados con su trabajo, se logra la optimización de los recursos, logrando así una mayor competitividad de la empresa además de favorecer la comunicación y colaboración entre los diferentes niveles y miembros que la forman.

Para generar esta cultura de participación dentro de las empresas, requiere que los trabajadores sean innovadores, autónomos y tengan iniciativa propia, y aunque en un principio se piense que determinados trabajadores no poseen estas capacidades, conseguir que las desarrollen depende de un correcto clima laboral donde la organización debe demostrar que tiene confianza en el trabajador para escucharle y animarle a que siga aportando ideas, haciéndole saber su importancia, demostrando que la empresa se toma en serio su opinión estudiando sus sugerencias, explicando detalladamente los motivos para aprobarlas o rechazarlas, así como felicitar a sus autores e incluso premiarles dándoles la oportunidad de progreso, permitiéndoles llegar a determinados puestos de responsabilidad.

Caso contrario, la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es un factor causante de ansiedad y estrés, en la medida en que su ausencia conlleva a una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo.<sup>80</sup>

---

<sup>78</sup> Wadud Eric. Nagy Janette. “Liderazgo y Dirección” Capítulo 15. Artículo extraído [www.ku.edu.com](http://www.ku.edu.com). 2015.

<sup>79</sup> Llaceres Manuel. Artículo en Gestión de Empresas: “La Participación de los Empleados”. Extraído [www.grupofivasa.blogspot.com](http://www.grupofivasa.blogspot.com). 2008.

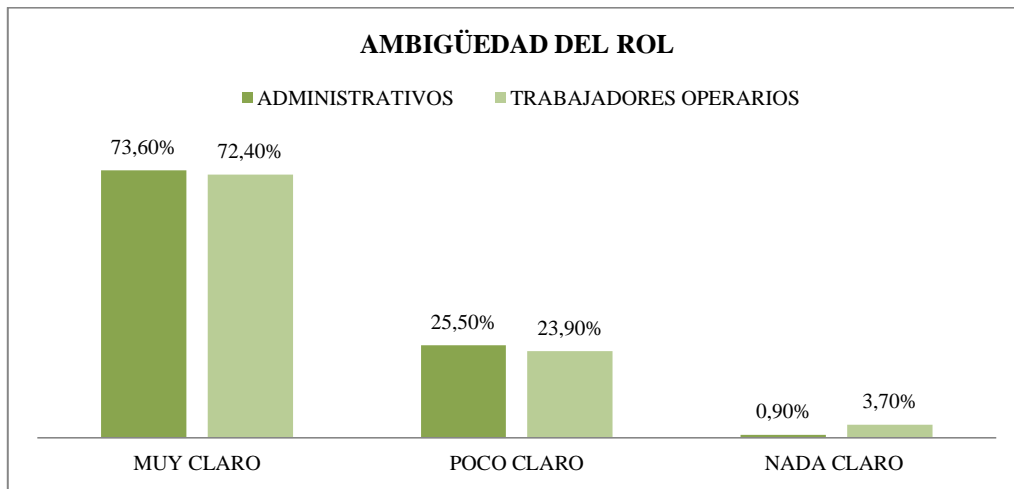
<sup>80</sup> Mansilla Fernando. Favieres Alejandra. “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo”. Pág. 18. España.2009.

Para dar respuesta al quinto objetivo específico de la investigación, que dice: “Conocer la Definición del Rol de los puestos de trabajo” se presentan los siguientes resultados:

**Cuadro N°8**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**  
**(DEFINICIÓN DEL ROL)**

DEFINICIÓN DEL ROL ¿CÓMO SE TE INFORMA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO?	MUY CLARO		POCO CLARO		NADA CLARO		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
52. Lo que debes hacer (funciones, habilidades, etc.):	23 69,7%	48 78,7%	9 27,3%	11 18,0%	1 3,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
53. Como debes hacerlo (métodos de trabajo):	21 63,6%	51 83,6%	11 33,3%	9 14,8%	1 3,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
54. Cantidad de producto que se espera que hagas:	24 72,7%	45 73,8%	9 27,3%	14 23,0%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
55. Calidad del producto o servicio:	31 43,9%	52 85,2%	2 6,1%	8 13,1%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
56. Tiempo asignado:	24 72,7%	38 62,3%	9 27,3%	20 32,8%	0 0,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
57. información necesaria para llevar a cabo la tarea.	22 66,7%	37 60,7%	11 33,3%	23 37,7%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
58. Mi responsabilidad (Que errores o defectos pueden suceder o no en mi puesto):	25 75,8%	38 62,3%	8 24,2%	17 27,9%	0 0,0%	6 9,8%	33 100%	61 100%

**Gráfica N°6**  
**(Valoración General)**



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

En una organización el rol o papel de cada uno, sería un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto con cierta independencia de la persona que sea<sup>81</sup>; este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador, como por ejemplo la ambigüedad o conflictividad que éste puede presentar a causa de no haber sido claramente presentado en su momento y que puede generar dificultades en el empleado a la hora de desarrollar sus actividades laborales.

Se puede observar en los resultados obtenidos en el Cuadro N°8 de la variable Factores Psicosociales, que el 93,9% de los trabajadores administrativos afirman que se les informa y explica de un modo muy claro acerca de la calidad del producto o servicio que se espera que hagan, mientras que el 85,2% de los trabajadores operarios concuerdan con esta afirmación. El 75,8% de los trabajadores del área administrativa y el 72,7% de los mismos aseveran que la empresa les explica de un modo muy claro las responsabilidades y el tiempo asignado que tienen para realizar sus respectivos trabajos.

Por otra parte el 73,8% de los trabajadores operarios afirman que se les explica de una manera muy clara la cantidad de producto que se espera que hagan y un 83,6% tienen muy claro los métodos de trabajo que deben seguir para obtener los productos deseados.

De manera general, se puede observar que el 73,60% de los trabajadores administrativos y el 72,40% de los trabajadores operarios manifiestan que las empresas les informan de manera muy clara acerca de las funciones, métodos, cantidad y calidad de trabajo, tiempo asignado y responsabilidades que conlleva cada puesto de trabajo que ocupan. Una situación deseable se produciría cuando la persona percibe concordancia entre las expectativas de la organización y las suyas propias acerca del rol que debe desenvolver, la ambigüedad en el rol se produce cuando la

---

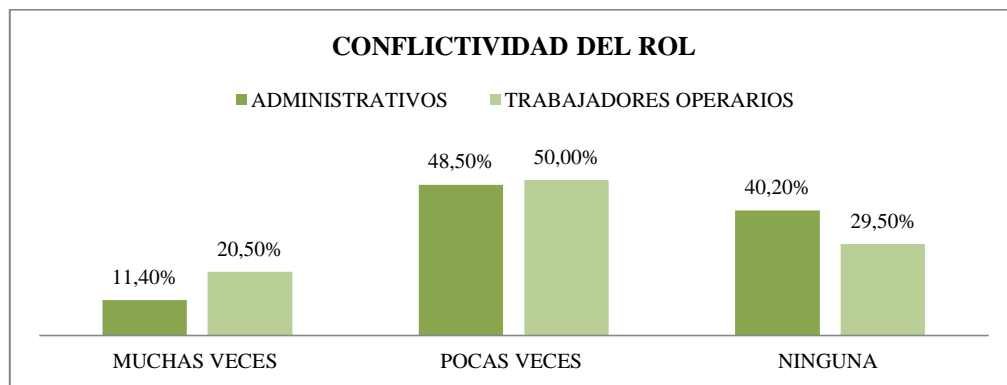
<sup>81</sup> Mansilla Fernando. “Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo”. e. [www.psicologiaonline.com](http://www.psicologiaonline.com)

persona percibe indefinición respecto al rol que debe desenvolver y tiene una imagen confusa del mismo, esto puede deberse a que las expectativas que los demás tienen están poco claras, poco o mal explicitadas y/o presentan amplios márgenes de incertidumbre. La ambigüedad de rol en el trabajo es una importante fuente de estrés para los trabajadores, ha sido relacionada con mayor tensión y descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad y algunos síntomas somáticos de depresión<sup>82</sup>.

Cuadro N°9  
FACTORES PSICOSOCIALES

DEFINICIÓN DEL ROL SEÑALAR EN QUÉ MEDIDA SE DAN LAS SIGUIENTES SITUACIONES EN TU TRABAJO:	MUCHAS VECES		ALGUNAS VECES		NINGUNA		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
59. Se me asignan tareas que no puedo realizar al no tener los recursos o materiales necesarios:	5 15,2%	11 18,0%	19 57,6%	29 47,5%	9 27,3%	21 34,4%	33 100%	61 100%
60. Para ejecutar algunas tareas tengo que saltarme los métodos establecidos:	3 9,1%	13 21,3%	14 42,4%	25 41,0%	16 48,5%	23 37,7%	33 100%	61 100%
61. Recibo instrucciones contradictorias entre sí (unos me mandan una cosa y otros otra):	4 12,1%	14 23,0%	14 42,4%	36 59,0%	15 45,5%	11 18,0%	33 100%	61 100%
62. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo:	3 9,1%	12 19,7%	17 51,5%	32 52,5%	13 39,4%	17 27,9%	33 100%	61 100%

Gráfica N°7  
(Valoración General)



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

<sup>82</sup> De Arquer Isabel. Daza Félix. Nogareda Clotilde. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. "Ambigüedad y Conflicto en el Rol". Pág. 3-4. España. 1999.



En cuanto a la conflictividad del rol, se pueden observar en los resultados que el 51,5% de los trabajadores administrativos expresan que algunas veces el trabajo les exigió tomar decisiones o realizar cosas con las que no se encontraban de acuerdo, mientras que un 52,5% de los trabajadores operarios concuerdan con dicha afirmación.

Por otra parte, el 57,6% de los trabajadores administrativos manifestó que alguna vez se les asignaron tareas que no pudieron realizar por no contar con los recursos o materiales necesarios para ejecutar sus tareas y un 42,4% manifestaron que algunas veces recibieron instrucciones contradictorias entre sí o tuvieron que saltarse métodos establecidos para poder desarrollar su trabajo, mientras que el 59,0% y el 41,0% de los trabajadores operarios concuerdan con esto.

En general se puede observar que el 48,50% de los trabajadores del área administrativa de las empresas y el 50,0% de los trabajadores del área de producción, algunas veces presentaron conflictividad en el rol, a través de situaciones que les causaron confusión, instrucciones contradictorias entre sí o la imposibilidad de ejecutar una tarea al no contar con las herramientas necesarias para hacerlo.

Se puede deducir que la conflictividad en el rol presentada en los trabajadores fabriles, se debe a que en las empresas embotelladoras existen distintos supervisores y gerentes en las diferentes áreas que las componen, razón por la cual una falta de coordinación entre los mismos hace que muchas veces las órdenes dadas a los trabajadores sean contradictorias entre sí, creando conflictos o dificultando el entendimiento de lo que se debe hacer en el trabajo y en el desarrollo de las labores cotidianas.

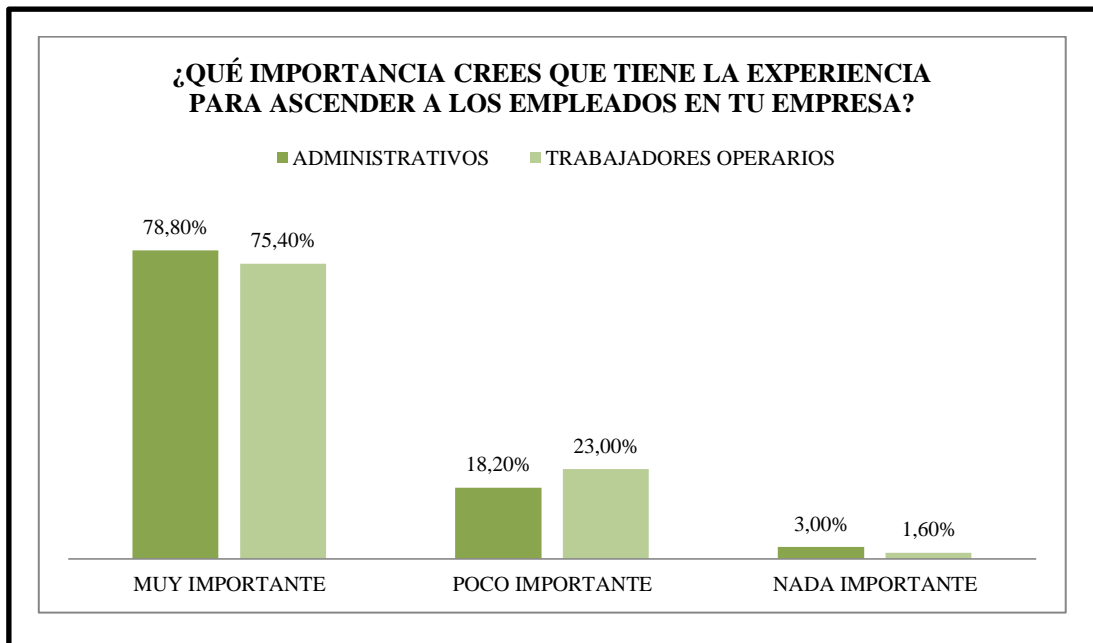
La conflictividad en el rol se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo; se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, entre los trabajadores

industriales sometidos a algún conflicto de roles se ha encontrado una mayor tensión a causa del trabajo, menor satisfacción con él y menor confianza en la organización<sup>83</sup>.

En general, las personas buscan desempeñar roles congruentes con su sistema de creencias y valores, cuando esto no se consigue pueden surgir conflictos personales y situaciones que son vividas como fuente de gran tensión para la persona, la cual las soporta con gran implicancia emocional al tener que pasar por encima de su sistema de valores.

Para dar respuesta al sexto objetivo específico de la investigación, que dice: “Determinar el interés que tiene la empresa por el trabajador” se presentan los siguientes resultados:

Gráfica N°8  
(Valoración General)  
PROMOCIÓN



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

<sup>83</sup> De Arquer Isabel. Daza Félix. Nogareda Clotilde. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. “Ambigüedad y Conflicto en el Rol”. Pág. 4-5. España. 1999.

El interés por el trabajador, hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene es instrumental o a corto plazo; se contempla desde la promoción profesional entendida como la oportunidad de mejorar la situación laboral y económica valorada en un empleo, la formación que la empresa pueda brindarle a los trabajadores cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y las habilidades de los mismos y los medios de información y comunicación utilizados.

En la Gráfica N°8 de la variable Factores Psicosociales, se puede observar que el 78,8% de los trabajadores administrativos y el 75,4% de los trabajadores operarios, afirman que es muy importante obtener experiencia en el trabajo para tener la posibilidad de ascender de puesto en la empresa, siendo éste un factor relevante a la hora de promocionar a los trabajadores.

La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado, dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas.

La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador<sup>84</sup>.

La posibilidad de un ascenso en el trabajo puede motivar a un empleado, una manera en que los ascensos motivan a los empleados es proporcionando una oportunidad para una mayor compensación incluyendo aumentos salariales, otra forma en que los empleados se motivan por los ascensos es mediante el reconocimiento de la oportunidad de una mejora en la experiencia laboral, buscando la seguridad y estabilidad de sus posiciones en la empresa; Por último los ascensos motivan a los

---

<sup>84</sup> Extraído: [www.universia.es](http://www.universia.es). “Promoción y Ascenso de Categoría Profesional”. España. 2009.

empleados apelar a su sentido de la ambición, haciendo que estos busquen autonomía, independencia y autoridad.<sup>85</sup>

Los trabajadores fabriles de la ciudad de Tarija, son conscientes que el requisito primordial para poder ascender en el trabajo es la experiencia, condición necesaria para lograr desarrollar el nuevo puesto con mayor éxito; se puede observar que algunas empresas de nuestro medio, realizan promociones o contrataciones de empleados debido a la afinidad o parentesco que puedan llegar a tener con los mismos, limitando así las posibilidades de promover y motivar a los empleados.

Al momento de realizar la aplicación de instrumentos, los trabajadores de las distintas empresas dieron a conocer que una de las motivaciones que encuentran en el trabajo, es el poder aprender cada día nuevas habilidades o conocimientos; lo cual les permite tener no sólo un crecimiento profesional y aspirar a un ascenso, si no que a su vez, les permite tener un crecimiento personal logrando superarse cada día.

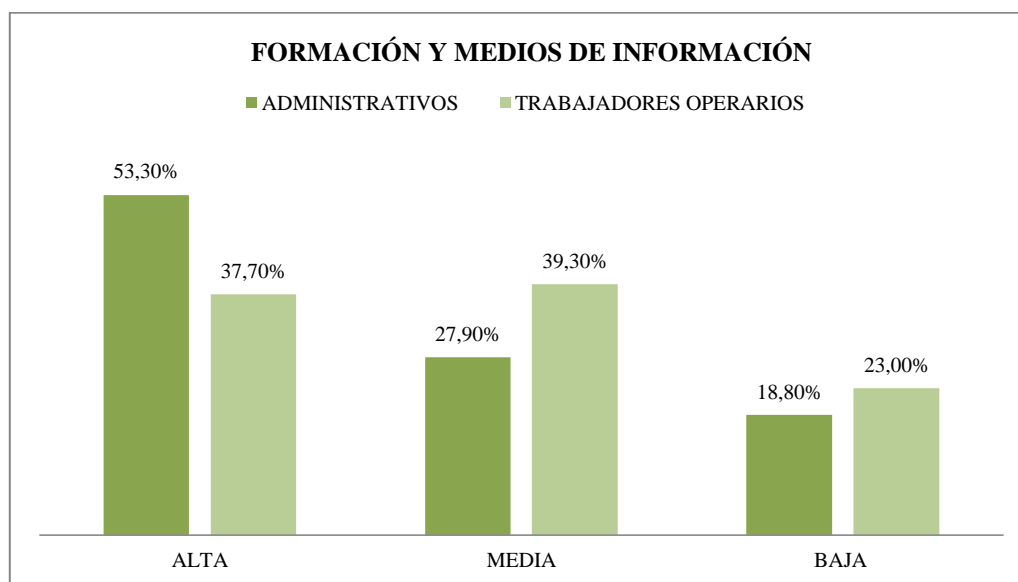
---

<sup>85</sup> Hartman Dennis. Artículo traducido extraído: [www.lavoztx.com](http://www.lavoztx.com). “¿Los empleados son motivados por los ascensos?”. Estados Unidos. 2015.

**Cuadro N°10**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**

INTERÉS POR EL TRABAJADOR	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
64. La capacitación que te da la empresa para que realices óptimamente tu trabajo es:	18 54,5%	34 55,7%	10 30,3%	16 26,2%	5 15,2%	11 18,0%	33 100%	61 100%
¿CÓMO ES LA CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SIGUIENTES MEDIOS DE INFORMACIÓN EN TU EMPRESA?								
65. Charlas informales:	17 51,5%	20 32,8%	14 42,4%	29 47,5%	2 6,1%	12 19,7%	33 100%	61 100%
66. Tablón de anuncios (lugar donde se pueden dejar mensajes públicos):	16 48,5%	17 27,9%	5 15,2%	27 44,3%	12 36,4%	17 27,9%	33 100%	61 100%
67. Información escrita dirigida a cada trabajador:	15 45,5%	15 24,6%	11 33,3%	23 37,7%	7 21,2%	23 37,7%	33 100%	61 100%
68. Información oral (reuniones, asambleas):	22 53,3%	29 47,5%	6 18,2%	25 41,0%	5 15,2%	7 11,5%	33 100%	61 100%

**Gráfica N°9**  
**(Valoración General)**



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

La formación profesional, comprende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral cuyo objetivo

principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores de la empresa<sup>86</sup>.

Se puede observar en los resultados del Cuadro N°10 que el 54,5% de los trabajadores administrativos y el 55,7% de los trabajadores operarios afirman que existe un alto nivel de calidad en las distintas capacitaciones que las empresas les brindan, para que éstos puedan realizar de la mejor manera su trabajo, entre ellas se encuentran las charlas y cursos de capacitación que se dan para enseñar nuevas habilidades y conocimientos a los trabajadores de las distintas secciones y rubros, con el fin de que puedan realizar de una óptima manera sus tareas.

La formación es una de las más eficaces herramientas de las que se sirven las personas y las organizaciones para adaptarse a las nuevas circunstancias y situaciones, por otra parte las empresas utilizan la formación profesional como una herramienta básica para conseguir ser más competitivas y flexibles, y poder sobrevivir con éxito en un mercado cada vez más reñido y competido<sup>87</sup>.

Entre los beneficios que otorga al trabajador el tener capacitaciones y formación en la empresa, se puede observar que ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones, favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a la formación de líderes, aumenta el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo, a su vez favorece el sentido de progreso en el trabajo y personalmente, favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad y hace sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño en sus labores.

Por otro lado, se puede observar en los resultados que el 53,3% de los trabajadores administrativos y el 47,5% de los trabajadores de planta aseveran que el medio de información de mayor calidad y más utilizado en las empresas, son las reuniones o asambleas de trabajadores, las cuales permiten dialogar y conocer las metas y

---

<sup>86</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com). 2015

<sup>87</sup> Gutiérrez José. Lamoca Miguel. "Necesidad e Importancia de la Formación para el Puesto de Trabajo: La acción formativa de la Unión Sindical de Comisiones Obreras en Palencia (1997-2000)". Capítulo IX. España.2000.

objetivos mensuales de las empresas y solucionar problemas que afectan a los mismos.

Mientras que el 51,5% de los trabajadores administrativos afirman que existe un alto nivel en las charlas que éstos pueden tener con los superiores o compañeros de trabajo, con el fin de transmitir o conocer información; por otro lado el 47,5% de los trabajadores operarios afirman que es de un nivel medio este tipo de medio de información.

Se puede inferir que esta diferencia es por el tipo de actividades que desarrollan los trabajadores en los distintos rubros, una vez más se menciona la producción de cadena que desarrollan las fábricas, lo que limita a los trabajadores de planta al momento de abandonar el trabajo o dejar de prestar atención a lo que realizan.

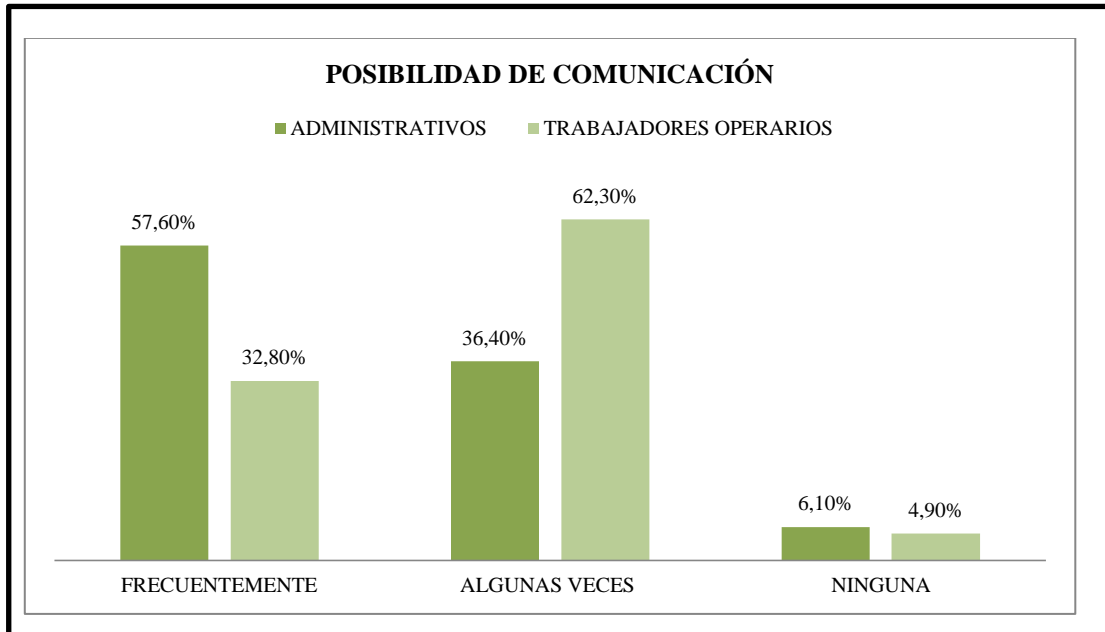
Las organizaciones necesitan de una comunicación que responda a las exigencias y realidades que demandan la sociedad y que le ayude a poder desarrollarse y sobrevivir en un mercado cada vez más competitivo<sup>88</sup>, es por esto que los medios de información con los que se desenvuelve una empresa, debe facilitar la comunicación entre empleados y superiores.

---

<sup>88</sup> Gómez Marisol. “La comunicación en las Organizaciones para la mejora de la Productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”. Pág. 139. España. 2007.

Para dar respuesta al séptimo objetivo específico de la investigación, que dice: “Definir las relaciones personales en la empresa” se presentan los siguientes resultados:

Gráfica N°10  
FACTORES PSICOSOCIALES  
(RELACIONES PERSONALES)



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

La red básica de acompañamiento vital, es el conjunto de relaciones que tenemos gracias a que obtenemos bienestar, satisfacción y por el cual resolvemos nuestras necesidades; para poder entender cómo son las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente y se sienten miembros del mismo, además de tener un objetivo en común el cual puede ser una meta en producción etc.<sup>89</sup>

<sup>89</sup> Certo Manuel mencionado en: Orduña Marco. “La Influencia de las Relaciones Interpersonales, en el Clima Organizacional de la Subdirección de Estadísticas y Encuestas, Coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo”. Pág. 23-25. Mexico. 2006.



Los grupos pueden ser formales e informales: los primeros son aquellos que existen en la empresa en virtud del mandato de la gerencia para realizar tareas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y los segundos son grupos de individuos cuyas experiencias laborales comunes desarrollan un sistema de relaciones interpersonales que van más allá de aquellos establecidos por la gerencia.

Se debe buscar que los equipos sean eficaces, es decir, sus miembros deben estar altamente comprometidos tanto con el equipo como con las metas de la organización.

Se puede ver en los resultados de la Gráfica N°10 que el 57,6% de los trabajadores pertenecientes al área de administración afirman que frecuentemente pueden conversar con sus compañeros en horarios de trabajo, mientras que el 62,3% de los trabajadores del área de producción manifiestan que algunas veces pueden conversar con sus compañeros en horarios de trabajo.

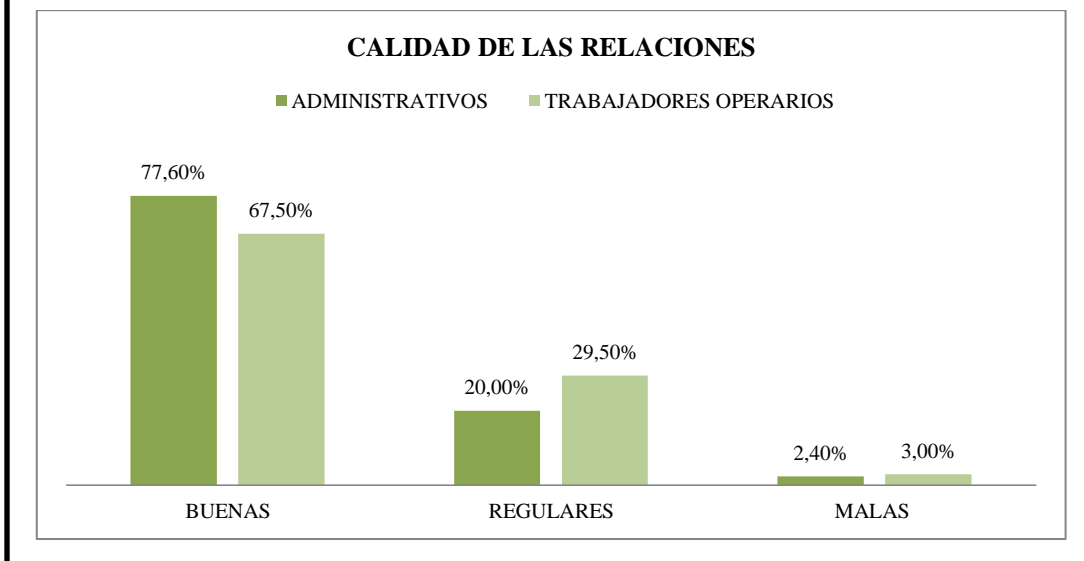
Se observa que hay una mayor accesibilidad a la “charla” en los trabajadores administrativos debido a que la mayoría, realiza sus labores en un espacio en común sin grandes distancias; a diferencia del tipo de trabajo que realizan los empleados del área de producción, en el que la maquinaria utilizada para la elaboración de productos, crea un barrera en la comunicación no permitiéndoles tener este contacto con sus compañeros tan fácilmente.

---

**Cuadro N°11**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**

<b>RELACIONES PERSONALES</b> <b>¿CÓMO CONSIDERAS QUE SON LAS RELACIONES CON TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?</b>	<b>BUENAS</b>		<b>REGULARES</b>		<b>MALAS</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>ADM</b>	<b>TO</b>	<b>ADM</b>	<b>TO</b>	<b>ADM</b>	<b>TO</b>	<b>ADM</b>	<b>TO</b>
70. Jefes:	25 75,8%	42 68,9%	7 21,2%	17 27,9%	1 3,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
71. Compañeros de trabajo	24 72,7%	47 77,0%	8 24,2%	14 23,0%	1 3,0%	0 0,0%	33 100%	61 100%
72. Compañeros administrativos:	26 78,8%	39 63,9%	6 18,2%	21 34,4%	1 3,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
73. Clientes o público:	28 84,8%	30 49,2%	5 15,2%	26 42,6%	0 0,0%	5 8,2%	33 100%	61 100%
74. ¿Cómo son las relaciones con tus compañeros, fuera del trabajo?	25 75,8%	48 78,7%	7 21,2%	12 19,7%	1 3,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%

**Gráfica N°11**  
**(Valoración General)**



Fuente: Método de Factores Psicosociales (INSHT)  
Elaboración: Propia

Adm: administrativos  
To: trabajadores operarios

En cuanto a las relaciones interpersonales en las empresas, se puede observar que el 75,8 % de los empleados administrativos y el 68,9% de los empleados del área

productiva afirman tener buenas relaciones con los superiores; mientras que el 72,7% de los administrativos y el 77,0% de los empleados de planta aseveran que en las empresa tienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y un 78,8% y 63,9% manifiestan llevarse bien con los compañeros administrativos de la empresa.

El 84,8% de los trabajadores administrativos afirman tener buenas relaciones con el cliente o público que se acerca a instalaciones de las empresas, el 49,2% de los trabajadores operarios concuerdan con dicha afirmación.

Por último, se puede observar en los resultados que el 75,8% de los trabajadores administrativos y el 78,7% de los trabajadores operarios manifiestan tener buenas relaciones con sus compañeros fuera del trabajo.

Se puede concluir que los trabajadores fabriles de la ciudad de Tarija en sus distintos rubros, manifiestan que en las mismas existen buenas relaciones interpersonales, tanto con los superiores como con los compañeros de las distintas áreas de las empresas, relaciones basadas en el respeto y la comunicación.

Las relaciones interpersonales en el trabajo y fuera de él, constituyen un papel crítico en una empresa, aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no alcanza para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

Un jefe eficaz debe ser amistoso sin dejar de ser justo y firme, necesita mostrar interés en los trabajadores sin ser entrometido.

Resultados de una investigación sobre el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral, muestran que un gran porcentaje de empleados se sienten satisfechos cuando los jefes muestran confianza hacia ellos y cuando existe confianza

en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo; mostrando así que los jefes tienen un rol fundamental para humanizar más los ambientes de trabajo<sup>90</sup>.

Los beneficios<sup>91</sup> que se obtienen con relaciones humanas satisfactorias son múltiples, pero entre los más importantes se puede observar que hay una mayor eficiencia en el trabajo, mayor satisfacción y motivación personal, mejor ambiente de trabajo, una mayor coordinación y cooperación entre los miembros del equipo.

La insatisfacción laboral es la principal consecuencia de las malas relaciones en el trabajo, cuando existe una actitud prepotente y desconsiderada por parte de los jefes, así como por celos o envidias por parte de los compañeros de trabajo.

La insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento de los trabajadores y la productividad de la empresa, la desmotivación o falta de interés por el trabajo puede generar apatía, ansiedad y estrés en los empleados.

Para dar respuesta al octavo objetivo específico de la investigación, que dice: “Identificar el grado de satisfacción laboral que presentan los empleados en cuanto a: Supervisión, participación, ambiente físico, prestaciones y satisfacción intrínseca ” se presentan los siguientes resultados:

---

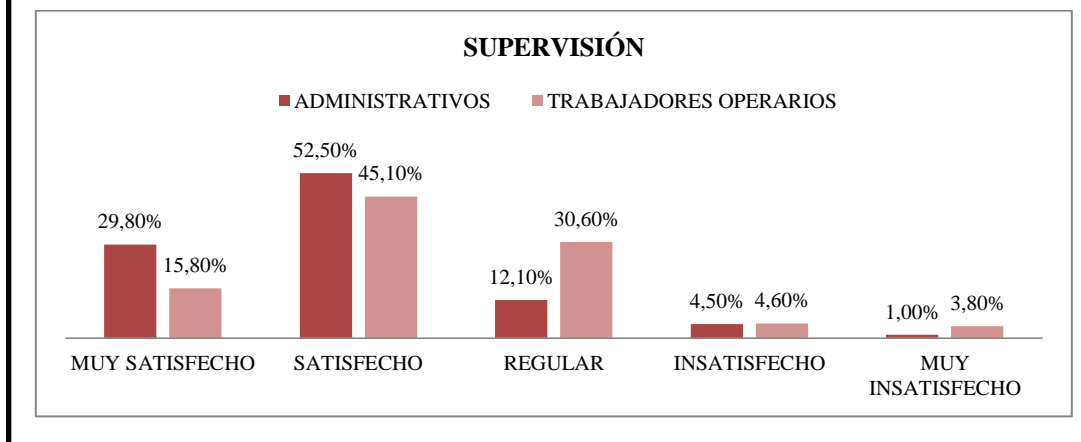
<sup>90</sup> Gallardo Rodrigo. Arenas Mallen. Ripoll Miguel. “El impacto de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral General”. Pág. 138-139. Chile. 2010.

<sup>91</sup> Zúñiga Arturo. “La Comunicación Organizacional en las Relaciones Humanas camino a la Productividad”. Pág. 1-2. 2003.

**Cuadro N°12**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(SUPERVISIÓN)**

SUPERVISIÓN	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
1. Las relaciones con los superiores:	11 33,3%	12 19,7%	18 54,5%	36 59,0%	3 9,1%	10 16,4%	1 3,0%	1 1,6%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
2. La supervisión que ejercen sobre usted:	9 27,3%	9 14,8%	20 60,6%	32 52,5%	3 9,1%	18 29,5%	1 3,0%	2 3,3%	0 0,0%	0 0,0%	33 100%	61 100%
3. La proximidad y frecuencia con la que es supervisado:	9 27,3%	8 13,1%	19 57,6%	22 36,1%	4 12,1%	27 44,3%	1 3,0%	2 3,3%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea:	10 30,3%	11 18,0%	17 51,5%	24 39,3%	4 12,1%	18 29,5%	1 3,0%	5 8,2%	1 3,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
5. La igualdad y justicia de trato que recibe en su empresa:	11 33,3%	8 13,1%	12 36,4%	28 45,9%	7 21,2%	20 32,8%	2 6,1%	3 4,9%	1 3,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
6. EL apoyo que recibe de sus superiores:	9 27,3%	10 16,4%	18 54,5%	23 37,7%	3 9,1%	19 31,1%	3 9,1%	4 6,6%	0 0,0%	5 8,2%	33 100%	61 100%

**Gráfica N°12**  
**(Valoración General)**



Fuente: Satisfacción Laboral S20/23  
Elaboración: Propia

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quieran que trabajen, si no en términos de productividad y calidad; los objetivos de la supervisión son mejorar la productividad de los empleados, desarrollar constantemente a los empleados de

manera integral, monitorear las actitudes de los subordinados y contribuir a mejorar las condiciones laborales entre otros.

Se entiende satisfacción laboral como un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores, distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros).<sup>92</sup>

En el Cuadro N°12, se puede observar que el 60,6% de los trabajadores pertenecientes a la sección administrativa afirman estar satisfechos con la supervisión que los jefes realizan sobre su trabajo, mientras que el 52,5% de los trabajadores operarios concuerdan con dicha afirmación.

El 57,6% de los trabajadores administrativos mencionan estar satisfechos con la proximidad y frecuencia con la que son supervisados y un 54,5% afirma estar satisfecho con las relaciones interpersonales que tienen con los gerentes y con el grado de apoyo que reciben por parte de los mismos. Por otro lado, se puede observar que el 59,0% de los trabajadores operarios afirman estar satisfechos con las relaciones que tienen con los superiores y un 45,9% asevera estar satisfecho con la igualdad y justicia de trato que reciben en la empresa.

En general, se puede observar que el 52,50% de los trabajadores administrativos se muestran satisfechos en cuanto a la supervisión que tienen por parte de los superiores en sus empresas, estando de acuerdo con la proximidad, frecuencia y apoyo que reciben por parte de los mismos y las relaciones interpersonales; se puede aseverar que la tendencia en los trabajadores administrativos va de la escala satisfecho a muy satisfecho.

Mientras que el 45,10% de los trabajadores operarios dicen estar satisfechos con la supervisión que ejercen los jefes sobre su trabajo, la igualdad con lo que son tratados

---

<sup>92</sup> Davis, J.W. y Newstrom. "Comportamiento Humano en el Trabajo". 1999

y las relaciones que tienen los mismos, lo cual se refleja en buenas relaciones interpersonales en las empresas, se puede constatar que la tendencia en los trabajadores de producción va de la escala satisfecho a regularmente satisfecho (30,60%).

Esta diferencia se puede dar debido a que los trabajadores administrativos tienen mayor posibilidad de relacionamiento con los superiores, muchas veces logrando entablar relaciones interpersonales más próximas y de mayor confianza, razón por la cual muestran mayor satisfacción con la supervisión. Por su parte, los trabajadores operarios al pertenecer más a áreas periurbanas de la ciudad, muchas veces sienten la diferencia jerárquica con los jefes y trabajadores de administración, lo cual no les permite tener el acercamiento con los jefes tanto como ellos lo desean, mostrándose así satisfechos y regularmente satisfechos.

Investigaciones muestran la relación que se establece entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral, concluyendo que el rol de supervisor como líder, jefe, guía u orientador de un grupo de personas, consiste en la motivación y apoyo que pueda prestar a los mismos para alcanzar objetivos y metas predeterminados por la organización, lo cual en diferentes grados determina la calidad de satisfacción laboral en todas las personas subalternas del jefe y de toda la organización<sup>93</sup>.

El buen desempeño del supervisor en sus actividades y labores, conlleva en gran parte, la productividad eficaz, o improductividad en el desarrollo de los programas y proyectos de la organización; Por otro lado una de las consecuencias de la excesiva supervisión y falta de apoyo por parte de los superiores es el estrés laboral en el trabajador. La insatisfacción con la supervisión y control por parte de los superiores, produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro, la frustración que

---

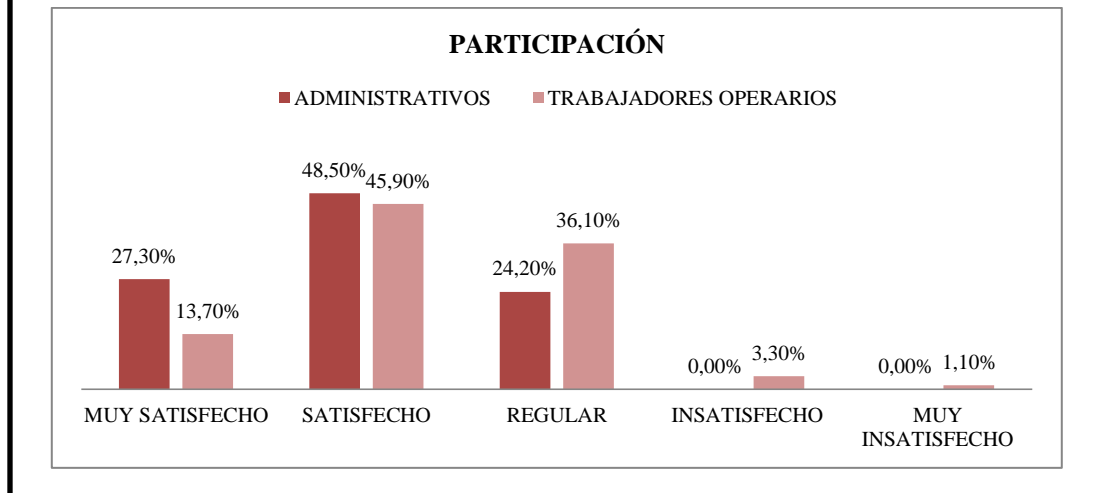
<sup>93</sup> Waleska Brenda. "Estilo De Supervisión Y Satisfacción Laboral De Un Grupo De Promotores De Tarjetas De Créditos De Una Institución Bancaria De La Ciudad De Guatemala". Pág. 2-3. Guatemala. 2014.

siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

**Cuadro N° 13**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(PARTICIPACIÓN)**

PARTICIPACIÓN	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
21. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo:	9 27,3%	10 16,4%	17 51,5%	26 42,6%	7 21,2%	23 37,7%	0 0,0%	1 1,6%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
22. Su participación en las decisiones de su departamento o sección:	9 27,3%	8 13,1%	16 48,5%	28 45,9%	8 24,2%	21 34,4%	0 0,0%	3 4,9%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
23. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa:	9 27,3%	7 11,5%	15 45,5%	30 49,2%	9 27,3%	22 36,1%	0 0,0%	2 3,3%	0 0,0%	0 0,0%	33 100%	61 100%

**Gráfica N° 13**  
**(Valoración General)**



Fuente: Satisfacción Laboral S20/23  
Elaboración: Propia

Formar parte de una empresa no sólo implica ir a la oficina cada día, sino implica ser uno más de la organización; involucrar a los trabajadores en el funcionamiento de la



empresa supone un mayor compromiso por parte de éstos, lo que mejora los resultados en la empresa.

La participación del personal implica que los trabajadores sean conscientes de la importancia y función de su trabajo en la empresa, que posean la capacidad de identificar las competencias y limitaciones en el desempeño de sus actividades, aceptar las responsabilidades ante los posibles problemas que puedan surgir, adoptar una posición proactiva para detectar las necesidades de formación buscando aumentar las competencias, conocimientos y experiencias, permitiendo a su vez tener discusiones que lleven a la búsqueda de soluciones.<sup>94</sup>

Se puede observar en los resultados reflejados en el Cuadro N°13 de la variable Satisfacción Laboral, que el 51,5% de los trabajadores del área administrativa afirman estar satisfechos con la posibilidad y capacidad que tienen para decidir sobre aspectos relativos a su trabajo, mientras que el 48,5% asevera estar satisfecho con la participación que tienen en cuanto a la toma de decisiones en su respectiva sección; y por último el 45,5% de los trabajadores se muestra satisfecho con la participación que tienen para poder tomar decisiones en su grupo de trabajo en diferentes aspectos de su trabajo.

Por otro lado, se puede observar los resultados de los trabajadores pertenecientes al área de producción que un 49,2% se encuentra satisfecho con la participación que tienen en cuanto a la toma de decisiones en sus respectivos grupos de trabajo, un 48,5% manifiesta estar satisfecho con la participación en las decisiones de acuerdo a la sección a la que pertenecen y un 42,6% afirman estar satisfechos con la posibilidad de participación en cuanto a la toma de decisiones con respecto a distintos aspectos de sus labores.

De manera general el 48,50% de los trabajadores administrativos y el 45,90% de los trabajadores operarios manifiestan estar satisfechos con la participación que tienen

---

<sup>94</sup> Gómez Ignacio. "Participación del Personal". Artículo extraído: Calidad y Gestión Empresarial. 2009.

dentro de la empresa, contando con la posibilidad de colaborar en la toma de decisiones y sugerencias en las reuniones de trabajadores con el fin de identificar problemas y generar ideas o posibles soluciones.

Los trabajadores de la sección de producción de las empresas, durante la aplicación de los instrumentos manifestaron que existen reuniones mensuales en las cuales pueden dar a conocer sus puntos de vista e inquietudes, posibilidad que les permite contribuir desde su espacio en algo a fin de mejorar la empresa.

Una vez más, llama la atención que los trabajadores administrativos muestren una tendencia de muy satisfechos (27,30%) y satisfechos para con la participación que tienen dentro de las empresas, mientras que los trabajadores operarios muestran estar satisfechos y regularmente satisfechos con esto (36,10%) plasmando un porcentaje también significativo en este ítem; como se mencionaba anteriormente, se puede notar que en las empresas embotelladoras que los trabajadores administrativos gozan de ciertas ventajas y privilegios a la hora de participar en cuestiones que afectan la empresa o su propio trabajo, al pertenecer a distintas áreas profesionales, los mismos presentan una mayor capacidad de participar en toma de decisiones en aspectos relativos a sus trabajos.

Por su parte, los trabajadores operarios, al depender totalmente de los superiores para poder desarrollar sus labores cotidianas, no cuentan con la misma posibilidad que los trabajadores administrativos en cuanto a decidir aspectos de su trabajo, mostrándose así satisfechos y regularmente satisfechos con ello.

La participación e implicación del empleado en la empresa puede definirse como la incorporación de cualquier mecanismo diseñado para incrementar la contribución del empleado al proceso decisorio de la empresa<sup>95</sup>; cuando los empleados se involucran en la toma de decisiones, ganan una participación profesional y personal en la organización y en su éxito general, este compromiso lleva a mejorar la productividad,

---

<sup>95</sup> Gunnigle citado en: Báez Miguel. "La Participación de los Trabajadores en la Empresa. El caso de Irlanda". Pág. 131. España. 2011.

ésto no sólo beneficia al crecimiento de la compañía, sino también en el entrenamiento práctico de los trabajadores. El aumento de responsabilidad amplía más las habilidades de los empleados, lo que los prepara para el futuro.

Por otra parte, involucrar de forma activa a los trabajadores en el proceso de toma de decisión aumenta la moral general de la compañía puesto que muchas compañías tienen una marcada separación de poder entre la administración y los trabajadores. Sin embargo, el involucrar activamente a los empleados disminuye esa brecha y abre canales de comunicación entre los supervisores y los empleados.

Por último, genera la oportunidad de darle voz a sus opiniones y de compartir su conocimiento con los otros a expresión de los puntos de vista abre el diálogo entre los compañeros de trabajo y permite que cada uno brinde sus fortalezas en el desarrollo de los proyectos.

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es un factor causante de ansiedad y estrés, en la medida en que su ausencia conlleva a una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo<sup>96</sup>.

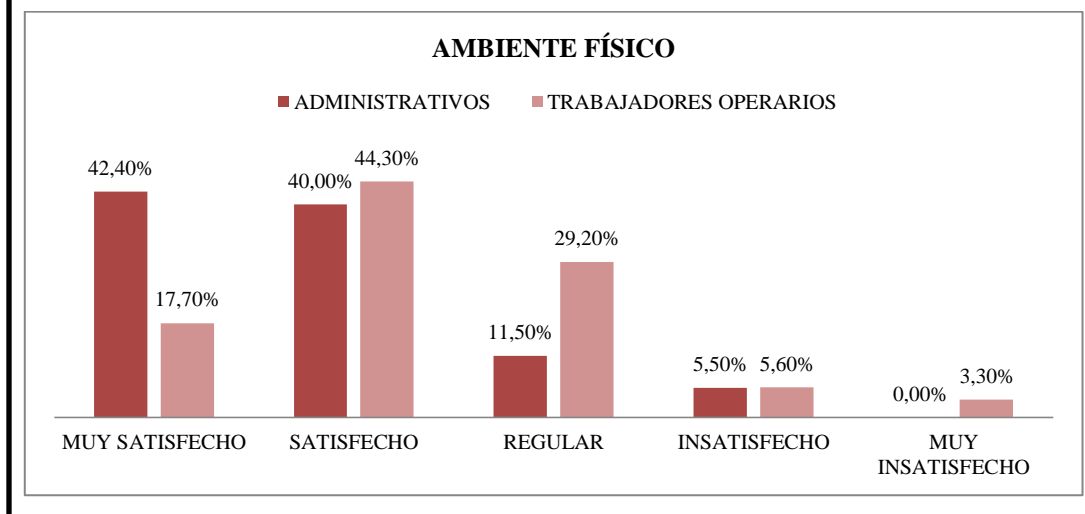
---

<sup>96</sup> Mansilla Fernando. Favieres Alejandra. “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo”. España. 2009.

**Cuadro N°14**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(AMBIENTE FÍSICO)**

AMBIENTE FÍSICO	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
7. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo:	17 51,5%	11 18,0%	14 42,4%	30 49,2%	2 6,1%	15 24,6%	0 0,0%	5 8,2%	0 0,0%	0 0,0%	33 100%	61 100%
8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo:	15 45,5%	10 16,4%	12 36,4%	32 52,5%	5 15,2%	14 23,0%	1 3,0%	3 4,9%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
9. La iluminación de su lugar de trabajo:	13 39,4%	14 23,0%	18 54,5%	36 59,0%	2 6,1%	8 13,1%	0 0,0%	2 3,3%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
10. La ventilación de su lugar de trabajo:	13 39,4%	10 16,4%	11 33,3%	21 34,4%	6 18,2%	25 41,0%	3 9,1%	3 9,1%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
11. La temperatura de su lugar de trabajo:	12 36,4%	9 14,8%	11 33,3%	16 26,2%	4 12,1%	27 44,3%	5 15,2%	4 6,6%	0 0,0%	5 8,2%	33 100%	61 100%

**Gráfica N°14**  
**(Valoración General)**



Fuente: Satisfacción Laboral S20/23  
Elaboración: Propia

Las condiciones físicas de trabajo, se entienden como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza; son todas aquellas condiciones que rodean al ser humano y que influyen en su desempeño al realizar diversas tareas.

El Cuadro N°14, muestra que el 51,5% de los trabajadores administrativos afirman estar muy satisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de sus lugares de trabajo, mientras que el 49,2% de los trabajadores operarios manifiestan estar satisfechos.

En cualquier actividad laboral para conseguir un grado de seguridad aceptable, tiene especial importancia el asegurar y mantener el orden y la limpieza ya que son numerosos los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio; ello puede constituir a su vez, (cuando se trata de productos combustibles o inflamables) un factor importante de riesgo de incendio que ponga en peligro los bienes patrimoniales de la empresa e incluso poner en peligro la vida de los ocupantes si los materiales dificultan y/u obstruyen las vías de evacuación.<sup>97</sup>

Por otra parte, se puede observar que el 45,5% de los trabajadores administrativos aseveran estar muy satisfechos con el entorno físico y espacio del que disponen para desenvolver sus tareas en el trabajo, mientras que el 52,5% de los trabajadores operarios afirman estar satisfechos con esta condición; el diseño de los espacios de trabajo debería tenerse en cuenta no sólo como cuestión de racionalización de los procesos industriales o como imagen de la empresa, sino pensando que puede ser un elemento relevante de insatisfacción en el trabajo, la disposición del espacio de trabajo es un estresor vinculado a situaciones de aglomeración, aislamiento,

---

<sup>97</sup> Pique Tomas. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. "Orden y Limpieza de Lugares de Trabajo". España. 1998.

ordenación, y es fuente de insatisfacción, irritabilidad y menor rendimiento en los empleados.<sup>98</sup>

En cuanto a la afirmación de la iluminación en el puesto de trabajo, el 54,5% de los trabajadores administrativos y el 59,0% de los trabajadores de planta, aseveraron estar satisfechos con esta condición de trabajo en sus empresas; los diferentes aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son importantes tanto para el rendimiento como para el bienestar psicológico.

Una iluminación inadecuada en el trabajo tiene consecuencias negativas para la visión, dificulta el mantenimiento de la atención, provoca dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por hacer las tareas más molestas y costosas; la iluminación es un estresor que puede generar fatiga, mayor número de errores, mayor tiempo de ejecución de las tareas, tensión e insatisfacción en los empleados.

Por otro lado, el 39,4% de los trabajadores de administración afirman estar muy satisfechos con las condiciones de ventilación que tienen en sus puestos de trabajo, mientras que el 41,0% de los trabajadores operarios dicen estar regularmente satisfechos con esta condición en sus puestos.

Mientras que el 36,4% de los administrativos afirman estar muy satisfechos con la temperatura que tienen en los espacios donde desarrollan su trabajo, a su vez el 44,3% de los trabajadores de planta afirma estar regularmente satisfechos con esta condición de trabajo.

Los factores que más influyen en el confort ambiental son la temperatura, la humedad y la ventilación; la temperatura en el puesto de trabajo influye sobre el bienestar del trabajador y en su sensación de confort, una temperatura inadecuada exige un esfuerzo añadido de atención, es un estresor que puede ser causa de accidentes al entorpecer el funcionamiento de las destrezas y capacidades psicofísicas de los empleados. Mientras que tener ventilación en una fábrica es importante debido a la

---

<sup>98</sup> Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. “Factores Psicosociales”. España. 2011.

necesidad de eliminar de los contaminantes (gases, humos, vapores) para evitar una excesiva exposición de los trabajadores y reducir el calor ambiental.

En síntesis, se puede observar que más del 40% de los trabajadores del área administrativa de las empresas se encuentran entre niveles satisfechos muy satisfechos con el ambiente físico en el que desenvuelven sus labores cada día, manifestando estar muy conformes con el entorno físico que poseen, la limpieza, iluminación y temperatura con las que trabajan.

Por otra parte, se puede observar que de los trabajadores operarios oscilan estar entre satisfechos y regularmente satisfechos con estas condiciones de trabajo, mostrando una falta en su medio ambiente físico laboral con el que no se encuentran muy conformes, como por ejemplo la falta de ventilación en los puestos o la temperatura en la que deben realizar sus trabajos.

Una vez más se puede observar la diferencia en el nivel de satisfacción entre los trabajadores de los distintos rubros en las empresas, los trabajadores del área administrativa desenvuelven sus labores en un ambiente físico mucho más confortable y saludable que los trabajadores del área de producción, contando con una infraestructura óptima y acorde a las condiciones de los trabajos que desarrollan.

Por su parte, los trabajadores de producción manifiestan descontento con esto, mostrando que existe una falencia en las empresas respecto al ambiente físico adecuado en el que deben trabajar. Al trabajar en una infraestructura donde deben desarrollar producción en cadena, carecen de las condiciones de ventilación e iluminación necesarias para llevar a cabo sus labores, razón por la cual se muestran regularmente satisfechos con ello.

**Cuadro N°15**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(PRESTACIONES)**

PRESTACIONES	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
12. El salario que usted recibe:	12 36,4%	9 14,8%	13 39,4%	24 39,3%	8 24,2%	20 32,8%	0 0,0%	4 6,6%	0 0,0%	4 6,6%	33 100%	61 100%
13. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa:	13 39,4%	6 9,8%	11 33,3%	18 29,5%	7 21,2%	24 39,3%	1 3,0%	10 16,4%	1 3,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
14. Las oportunidades de promoción que tiene (ascenso):	9 27,3%	13 21,3%	12 36,4%	29 47,5%	5 15,2%	13 21,3%	5 15,2%	3 4,9%	2 6,1%	3 4,9%	33 100%	61 100%
15. EL grado en que su empresa cumple con el convenio, disposiciones y leyes laborales:	18 54,5%	6 9,8%	12 36,4%	26 42,6%	3 9,1%	24 39,3%	0 0,0%	2 3,3%	0 0,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%
16. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales:	12 36,4%	19 31,1%	15 45,5%	29 47,5%	5 15,2%	10 16,4%	1 3,0%	2 3,3%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%

**Gráfica N°15**  
**(Valoración General)**



Fuente: Satisfacción Laboral S20/23  
Elaboración: Propia



Se entiende por prestaciones, al incentivo que otorga una empresa a sus empleados con el propósito de motivar y crear un sentido de pertenencia por la empresa u organización, protegiendo al mismo tiempo a los empleados de riesgos imprevistos y ayudando en la mejora de calidad de vida personal, social y familiar.

Se pueden observar los resultados del Cuadro N° 15, que el 39,4% de los trabajadores administrativos y el 39,3% de los trabajadores operarios se encuentran satisfechos con el salario que reciben; mientras que el 39,4% de los trabajadores del área administrativa manifiestan estar muy satisfechos con las oportunidades de formación que les ofrece la empresa y un 39,3% de los trabajadores del área productiva muestran estar regularmente satisfechos con esta afirmación.

Se identifica que los empleados del área administrativa tienen una mayor accesibilidad a estar constantemente capacitados a través de distintos cursos que permiten que éstos desarrollen de la mejor manera sus actividades, siendo los trabajadores operarios de las empresas los que menos accesibilidad tienen a ello.

Por otro lado, se puede aseverar que el 36,4% de los administrativos y el 47,5% de los trabajadores operarios muestran estar satisfechos con las oportunidades de promoción y ascenso que tienen en la empresa; oportunidad que brinda motivación a los trabajadores para querer aprender nuevas habilidades y lograr desarrollar de una mejor manera su trabajo, buscando así crecer personal y profesionalmente.

Por último, se constata que el 54,5% de los trabajadores administrativos se encuentran muy satisfechos con el grado en que las empresas cumplen con el convenio y disposiciones legales, mientras que el 42,6% de los trabajadores operarios afirma estar satisfecho con esto.

El 45,5% y el 47,5% de los trabajadores fabriles manifiestan estar satisfechos con la forma en que se da la negociación de los aspectos laborales en sus empresas.

En síntesis, se puede observar que el 38,80% y el 38,20% de los trabajadores administrativos manifiestan estar muy satisfechos con respecto a las prestaciones que

las empresas les brindan, las oportunidades de promoción y formación a los que están sujetos, mostrando satisfacción por cómo las empresas se desenvuelven y manejan las cuestiones legales con los trabajadores.

A su vez el 41,30% de los trabajadores operarios afirman estar satisfechos con las prestaciones que brindan las empresas, pero a su vez un 29,80% de los mismos aseveran estar regularmente satisfechos manifestando no poseer tanta accesibilidad a tener una formación constante para adquirir nuevas habilidades para el desarrollo óptimo de los trabajos.

Esta diferencia se puede deber a que los trabajadores operarios realizan producción en cadena, razón por la cual los superiores muchas veces no ven la necesidad de realizar talleres de capacitación para los mismos, al realizar trabajo repetitivo y movimientos rutinarios se desestima el valor de la importancia que tiene el adquirir nuevas habilidades para el desarrollo óptimo del trabajo.

**Las prestaciones laborales pueden llegar a ser una motivación profesional para los trabajadores,** además éste hace que el empleado se esfuerce más y eleve la calidad de su trabajo; para lograr este tipo de prestaciones, **muchas veces es necesario que el personal se comprometa y dé resultados ya que en la medida que ellos crezcan la empresa lo hará** y más fácilmente la compañía podría otorgarles estos beneficios.

La motivación es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta. La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo.

La motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social<sup>99</sup>.

La **insatisfacción laboral** tiene como consecuencia la pérdida de rendimiento de los trabajadores y descenso de la productividad de la empresa, conduce a la **desmotivación** o falta de interés por el trabajo, lo cual puede llevar al empleado a la apatía incumpliendo sus funciones habituales.

Los **profesionales insatisfechos** son aquellos que han trabajado bien y que no han recibido lo que esperaban ascenso, reconocimiento, consideración o flexibilidad por parte de los superiores<sup>100</sup>.

---

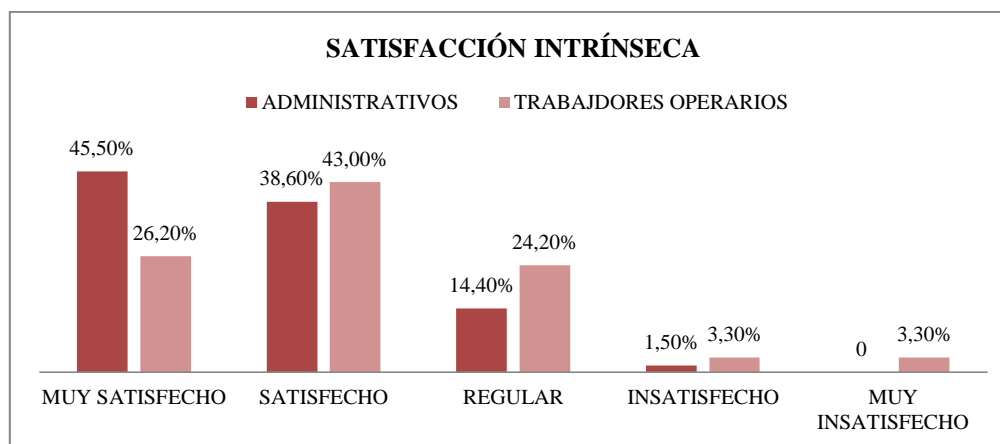
<sup>99</sup> García Virginia. “La Motivación Laboral”. Pág. 5. España. 2012.

<sup>100</sup> Cerejido Inmaculada. “Desmotivados=Improductivos”.2012.

**Cuadro N°16**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(SATISFACCIÓN INTRÍNSECA)**

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO		TOTAL	
	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO	ADM	TO
17. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo:	18 54,5%	19 31,1%	11 33,3%	29 47,5%	4 12,1%	10 16,4%	0 0,0%	2 3,3%	0 0,0%	1 1,6%	33 100%	61 100%
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca:	14 42,4%	17 27,9%	13 39,4%	25 41,0%	5 15,2%	16 26,2%	1 3,0%	1 1,6%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
19. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan:	16 48,5%	14 23,0%	12 36,4%	28 45,9%	4 12,1%	14 23,0%	1 3,0%	3 4,9%	0 0,0%	2 3,3%	33 100%	61 100%
20. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar:	12 36,4%	14 23,0%	15 45,5%	23 37,7%	6 18,2%	19 31,1%	0 0,0%	2 3,3%	0 0,0%	3 4,9%	33 100%	61 100%

**Gráfica N°16**  
**(Valoración General)**



Fuente: Satisfacción Laboral S20/23

Elaboración: Propia

La satisfacción intrínseca es aquella derivada de las recompensas de índole interna al individuo, ofrecidas por su trabajo; el contenido del trabajo en sí, las oportunidades de éxito y crecimiento laboral.

Las características intrínsecas del puesto de trabajo son todos aquellos factores que influyen en la percepción o sentimientos del empleado sobre sí mismo y su trabajo, motivándolo a trabajar mejor; por esta razón, los factores intrínsecos están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquellos que él hace y desempeña.

Los resultados obtenidos que se reflejan en el Cuadro N°16 de la variable Satisfacción Laboral, muestran que el 54,5% de los trabajadores administrativos afirman que el trabajo que realizan les brinda mucha satisfacción, mientras que el 47,5% de los trabajadores operarios se sienten satisfechos respecto a esto.

El 42,4% de los administrativos manifiestan estar muy satisfechos con las oportunidades que su trabajo les ofrece de poder realizar las cosas en las que se destacan, ejercer sus profesiones por ejemplo; por el lado de los trabajadores operarios se ve que 41,0% de los mismos se encuentran satisfechos en esta afirmación.

El 48,5% de los trabajadores del área administrativa dicen estar muy satisfechos con las oportunidades que sus puestos de trabajo les brindan para poder hacer las cosas que les gustan, mientras que el 45,9% de los trabajadores productivos se encuentran satisfechos con esta afirmación.

Por último el 45,5% y el 37,7% de los trabajadores fabriles aseveran estar satisfechos con los objetivos y tasas de producción que deben alcanzar en la jornada laboral; respetando las metas semanales y mensuales que las empresas se plantean y presentan a los trabajadores.

En síntesis, se puede observar que los trabajadores administrativos se muestran muy satisfechos 45,50% y satisfechos 38,60% en cuanto al propio trabajo, las

oportunidades que les brinda el mismo de poder realizar actividades en las que son buenos y que les gusta; al estar compuesta esta área de trabajo por distintos profesionales especializados en diferentes ramas, los mismos se sienten satisfechos de poder ejercer la carrera electa y desarrollar su vocación en el entorno laboral.

Por su parte los trabajadores operarios se muestran mayormente satisfechos 43,00% con las actividades que desarrollan en sus puestos de trabajo, un 26,20% manifiesta estar muy satisfecho con esto, pero por una diferencia mínima un 24,20% dice estar regularmente satisfecho.

Muchas veces el trabajo en cadena realizado por las empresas embotelladoras, limita el tipo de actividades que los empleados pueden realizar, reduciendo las tareas a ciertas labores que las máquinas les permite.

La principal diferencia en este ítem para los trabajadores es el salario que perciben, fuente importante de motivación; los trabajadores administrativos manifiestan tener una mayor libertad de decisión, participación y al contar con un espacio físico adecuado para su rendimiento se muestran mucho más satisfechos con su trabajo que los trabajadores operarios, quienes carecen de ciertos privilegios, accesibilidad o condiciones de trabajo, lo cual produce cierta insatisfacción en ellos, mostrándose siempre dispuestos y motivados por aprender y adquirir nuevos conocimientos y mejorar cada día en el trabajo, superándose como personas.

Satisfacción laboral intrínseca es el conjunto de actitudes del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo; las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser, es decir lo que desea el empleado de su puesto, comprende las necesidades, los valores y los rasgos personales<sup>101</sup>.

---

<sup>101</sup> Márquez Mónica. "Satisfaccion Laboral". 2011.

Un empleado motivado que se siente a gusto trabajando, aumenta su rendimiento, atiende bien al público, no se limita a realizar sólo las labores correspondientes a su cargo, si no también promueve otras en busca del mejoramiento de la empresa; participa más en la búsqueda de los objetivos y puede aportar ideas nuevas, se siente autorrealizado.

En cambio, con un empleado desmotivado ocurre todo lo contrario: cumple con sus tareas mecánicamente, le da lo mismo si el trabajo fue bien hecho, realiza sus actividades pensando en la hora de la salida y en algunos casos, puede llegar a asociar su labor con una especie de castigo; aprovechará las debilidades de la empresa para quejarse y en la primera oportunidad se irá de la organización, trabajar a disgusto es tan malo para el trabajador como para la empresa<sup>102</sup>.

---

<sup>102</sup> Artículo extraído: [www.tuguiapositiva.com](http://www.tuguiapositiva.com). “Importancia de tener a los empleados siempre motivados”.

**CAPÍTULO VI**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**



## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que los principales Factores Psicosociales que caracterizan a las embotelladoras tarijeñas, son:

1. Bastante carga mental en el desempeño de las actividades laborales; los empleados de las empresas embotelladoras afirman que deben emplear un alto nivel de concentración y atención para ejecutar sus actividades, lo que ocasiona que algunas veces se hayan generado errores en el mismo y que las empresas los hayan tolerado. La carga mental por lo tanto, comprende el nivel de actividad mental necesario que debe ejercer el empleado para lograr desarrollar su trabajo.
2. Se observa que tanto trabajadores administrativos como trabajadores del área de producción, afirman tener “algunas veces” autonomía en sus puestos de trabajo; autonomía temporal entendida como el grado en que el trabajo permite a la persona que lo realiza, organizar las tareas e incluso determinar los métodos a utilizar; por lo tanto, los empleados muestran tener poder de decidir sólo en ocasiones algunos aspectos relativos a su trabajo, como la distribución de pausas, marcar o variar el propio ritmo de trabajo según como se planteen las condiciones, respetando siempre las metas y objetivos tanto mensuales como semanales que las empresas se plantean.
3. El contenido del trabajo, es aquel conjunto de tareas que desempeña el empleado y que responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador, permitiendo el desarrollo psicológico del mismo; se puede observar a través de la evaluación, que los puestos de las embotelladoras tarijeñas precisan que los empleados de las distintas áreas, deban utilizar bastante habilidades de: concentración, memoria, iniciativa y capacidad de organización y planificación al momento de desenvolver las distintas actividades en sus respectivos puestos.

4. En cuanto la supervisión ejercida por los jefes y gerentes, se concluye que los trabajadores operarios, afirman que existe bastante supervisión en algunos aspectos de su trabajo como: control de horario de entrada y salida y la calidad del producto final; mientras que muestran tener cierto grado de participación a la hora de tomar distintas decisiones en sus puestos de trabajo, como el poder decidir la cantidad de trabajo que realizan.

Por su parte, los trabajadores del área de administración afirman que los jefes realizan bastante supervisión acerca de la planificación del trabajo, es decir sobre aquellas decisiones tomadas para lograr alcanzar las metas trazadas, y que poseen la posibilidad de decidir sobre las tareas que deben desarrollar a lo largo de la jornada laboral.

5. El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se espera de la persona que ocupa una determinada posición; en cuanto a los roles que cada trabajador ocupa en las embotelladoras tarijeñas, se observó que los mismos tienen muy claro las funciones, responsabilidades y métodos que implican sus distintos trabajos, así como la cantidad y calidad de producto que se debe realizar. Por lo tanto, las empresas informan claramente a los empleados, el rol que ocupan en la empresa y la función que cada uno tiene.
6. En cuanto al interés que las empresas muestran hacia los trabajadores, a través de la promoción y formación que les brindan y la preocupación por los mismos y el uso de medios de información, se observa que los trabajadores administrativos manifiestan que las empresas les brindan una alta calidad y mayor accesibilidad a tener capacitaciones constantes para mejorar su rendimiento, y que los medios de información alguna vez utilizados son de una calidad media. Por su parte, los trabajadores operarios manifiestan tener mucha menor accesibilidad a los medios de información en sus empresas,

como ser buzón de sugerencia o información dirigida a cada trabajador; por lo cual se manejan solamente a través de reuniones mensuales de trabajadores.

7. Por último, se concluye que la red básica de acompañamiento vital es el conjunto de relaciones que tenemos, gracias a las cuales obtenemos bienestar, satisfacción y por lo cual resolvemos nuestras necesidades; se observa a través de los resultados obtenidos, que los trabajadores administrativos muestran tener mejores relaciones interpersonales en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores; mientras que los trabajadores operarios, manifiestan tener mejores relaciones dentro y fuera del trabajo, con sus compañeros de la misma área.

En cuanto a la variable de Satisfacción Laboral, se concluye que existe una diferencia en el nivel de satisfacción entre los trabajadores administrativos y los trabajadores del área de producción, concluyendo que:

1. Los trabajadores administrativos oscilan entre estar “muy satisfechos” y “satisfechos” en cuanto a la supervisión que ejercen los gerentes y superiores, estando conformes con la cantidad y proximidad con la que son supervisados y con la igualdad de trato con los que se dirigen hacia ellos; por otra parte los trabajadores operarios muestran estar entre “satisfechos y regularmente satisfechos” con la supervisión que ejercen sobre ellos y las tareas que desarrollan, esta diferencia se puede deber a que los trabajadores administrativos tienen mayor posibilidad de frecuentar y establecer relaciones interpersonales más próximas con sus superiores.
2. En cuanto a la participación de poder decidir sobre actividades relacionadas a sus puestos de trabajo, los trabajadores administrativos muestran estar entre “muy satisfechos” y “satisfechos” con esto, al estar compuesto por profesionales de distintos rubros, éstos tienen mayor posibilidad de decidir sobre las actividades que desarrollan en los distintos puestos; mientras que los trabajadores operarios muestran estar “satisfechos y regularmente satisfechos”

con esta cuestión, al ser empleados dependientes totalmente de los superiores muchas veces se encuentran limitados y coartados para poder expresar o decidir sobre diversos aspectos de sus puestos.

3. Las condiciones físicas del trabajo son todas aquellas situaciones que rodean al ser humano y que influyen en su desempeño al realizar diversas actividades; los trabajadores del área administrativa muestran estar “muy satisfechos” y “satisfechos” con las condiciones físicas que cuentan para trabajar, afirmando que encuentran cómoda la iluminación, ventilación e higiene que tienen en sus puestos. Por otro lado, se muestran distintos resultados en los trabajadores operarios, quienes afirman estar “satisfechos y regularmente satisfechos”, al estar en una infraestructura diferente al de los administrativos, se puede aseverar que existen ciertas falencias y necesidades en este sector que se deben reconsiderar, como ser aspectos de ventilación e iluminación.
4. Se entiende por prestaciones al incentivo que otorga una empresa a sus empleados con el propósito de motivarlos; en este caso una vez más los trabajadores del área administrativa muestran estar “muy satisfechos” y “satisfechos” con el salario que reciben mensualmente, las oportunidades de ascenso y promoción que les presentan las empresas y con el cumplimiento de convenios laborales en las mismas; en cuanto a los trabajadores operarios, aseveran estar “satisfechos” con el cumplimiento y negociación de aspectos laborales que se da en las empresas, estando “regularmente satisfechos” con el salario que reciben y las escasas o casi nulas oportunidades de ascenso que se les presenta.
5. Por último se entiende a la satisfacción intrínseca como aquella satisfacción derivada de las recompensaciones de índole interna al individuo, ofrecidas por su trabajo; se observa que los trabajadores administrativos muestran estar “muy satisfechos” con las oportunidades que les brindan sus puestos de

trabajo de realizar actividades en los que son buenos y se destacan, así como la oportunidad de que realicen actividades que las desarrollan muy bien. Por su parte, los trabajadores operarios afirman estar “satisfechos” con el simple hecho de cumplir con sus trabajos, mostrándose siempre dispuestos a aprender cada día y motivados por crecer tanto personal como profesionalmente.

A través de las conclusiones planteadas mediante el análisis de las variables de estudio, la hipótesis se ratifica en ciertos aspectos de la variable Factores Psicosociales:

- ✓ Bastante carga mental debido a la intensidad y frecuencia de atención y concentración en los puestos de trabajo.
- ✓ Los empleados algunas veces pueden disponer de la distribución de tiempo en cuanto a la variación del ritmo y distribución de pausas a lo largo de la jornada laboral.
- ✓ Los empleados muestran tener cierto grado de participación en la toma de decisiones respecto a actividades dentro de los puestos de trabajo, mientras que los trabajadores administrativos afirman tener mayor encuentro y cercanía con los superiores.
- ✓ Los distintos roles de los puestos de trabajo, se encuentran claramente definidos para los empleados, no presentando ninguna ambigüedad o conflicto en los mismos.
- ✓ La capacitación y oportunidad de promoción, se brinda mayormente a los trabajadores del área administrativa.
- ✓ Por último, se observa que existen buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

## 6.2. RECOMENDACIONES

A las empresas embotelladoras:

- ✓ Que puedan revalorizar y considerar a partir de la evaluación realizada y de acuerdo a los resultados obtenidos, todos aquellos Factores Psicosociales que inciden en el nivel de Satisfacción Laboral de los empleados, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral de los mismos, como la producción de la empresa en su totalidad.
- ✓ Realizar periódicamente evaluaciones al personal que conforman las empresas, con el fin de predecir y evitar consecuencias en la esfera biopsicosocial de los trabajadores.

A futuras investigaciones:

- ✓ Verificar los instrumentos a utilizar en la evaluación de las variables de estudio, con el fin de simplificar el procedimiento estadístico y economizar tiempo.
- ✓ Encontrar una población de estudio estable, con el fin de evitar malos entendidos y problemas al momento de desarrollar la investigación.