



Universidad
de La Laguna
Facultad de Derecho



Grado en: Relaciones Laborales

Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2016 / 2017
Convocatoria: Julio 2017

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LAS VARIABLES CONDUCTA, MOTIVACIÓN Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

work satisfaction and the relationship with variables behavior, motivation and psychosocial risks at work

Realizado por: FARIÑA SANTOS, AITAMY COROMOTO
GÁMEZ SUÁREZ, ALBA MARÍA

Tutorizado por el profesor: JUAN MARTÍNEZ TORVISCO

Departamento: PSICOLOGÍA COGNITIVA, SOCIAL Y ORGANIZACIONAL

Área de conocimiento: PSICOLOGÍA SOCIAL

ULL

Universidad
de La Laguna

Facultad de Derecho



Resumen

La investigación desarrollada a continuación tiene como objetivo principal determinar los factores que pueden afectar a la satisfacción laboral, dichas variables son: conducta, motivación y riesgos psicosociales en el trabajo, además se analiza la relación entre ellas. Para ello, se estudia una muestra de 51 personas empleados en diversos sectores del ámbito laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, motivación, conducta, riesgos psicosociales, trabajo, actitudes, perspectiva profesional.

Abstract

The research developed below has as main objective to determine the factors that can affect the job satisfaction, these variables are: behavior, motivation and psychosocial risks at work, in addition the relationship between them is analyzed. To this end, a sample of 51 people employed in various sectors of the labor market.

Keywords: Job satisfaction, motivation, behavior, psychosocial risks, work, attitudes, professional perspective

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	2
2.1 Concepto.....	2
2.2 Teorías sobre la satisfacción laboral.....	5
3. MOTIVACIÓN LABORAL.....	9
3.1 Concepto.....	9
3.2 Teorías de la motivación laboral.....	10
3.3 Tipos de motivación.....	18
3.4 Elementos que favorecen la motivación.....	18
4. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.....	20
4.1 Concepto.....	20
4.2 Factores de riesgos psicosociales.....	22
4.3 Tipos de riesgos psicosociales.....	24
4.4 Como afectan los riesgos psicosociales.....	25
4.5 Métodos de evaluación de riesgos psicosociales.....	31
5. OBJETIVOS E HIPOTESIS.....	34
6. MÉTODO.....	36
7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	54
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	59
ANEXOS.....	64

1. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo cada vez más complejo, en donde se hace presente de forma casi cotidiana cambios a niveles organizacionales, así como en el ámbito de las relaciones laborales, un mundo ligado a la tecnología evolucionando el factor de los recursos humanos, considerándolo un recurso valioso del cual se pretende sacar el mayor rendimiento dentro de la organización.

Es por ello, que el avance del factor humano hace que el mismo se convierta en unos de los puntos más importantes de estudio, tanto es así que se tienen en cuenta para la mayoría de las investigaciones y estudios que se realizan con respecto al ámbito laboral. Por tanto, no es de extrañar que, una de las prioridades de las empresas actualmente, sea la búsqueda de un personal adecuado, con las mejores competencias del mercado, en definitiva, se hace presente la colocación de los ya famosos “trabajadores valiosos” siendo de esta forma la mejor empresa del mercado, aportando valor, así como posibilitar la consecución de los objetivos de la organización.

A tener en cuenta, son las variables que sirven de apoyo para que el trabajador complemente su significado dentro la organización, variables que influyen en el desarrollo profesional, así como el desempeño laboral incidiendo en el ambiente de trabajo. Por ello, pasan a hacer la base de ese proyecto.

Solo algunas de ellas, como ya se mencionó con anterioridad serán la base tratando de conocer de qué manera son influyentes o no lo factores en el desarrollo de la relación; el ajuste entre organización y trabajador. Es bien sabido, que intervienen condiciones diversas, como, por ejemplo, a nivel organizacional, psicosocial o económico, es entonces cuando las variables aparecen, en este caso partimos de la variable satisfacción laboral y los factores, conducta, motivación y riesgos psicosociales y estudiaremos la relación que existen entre ellos. Pudiendo así, conocer en qué medida interviene los mismos en el nivel de satisfacción que presenten o no los trabajadores.

2. SATISFACCIÓN LABORAL

2.1 CONCEPTO

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano, siempre valioso para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI, la nueva generación empresarial.

La relación entre trabajador y la organización, ha sido cambiante a lo largo del tiempo. Se dice entonces que la satisfacción se produce cuando un trabajador va a trabajar con ilusión, cuando se siente a gusto con la tarea que desarrolla, cuando dispone de recursos para desarrollar bien su trabajo, cuando existe un buen ambiente de trabajo, cuando se tiene un buen salario, cuando la empresa les ofrece un plan de formación...etc. De este modo cualquier persona vería con buenos ojos trabajar en la empresa que ofreciera estas características, logrando así el nivel de satisfacción “ideal” con respecto a otros lugares de trabajo.

Es por ello, que a la hora de determinar un concepto “real” y único de satisfacción laboral nos enfrentamos al hándicap, de que es imposible determinarlo ya que, es una de las estructuras más estudiadas y medidas por muchos autores que ponen en común su teoría sobre la misma. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Aun así, se pueden reconocer tres puntos de vista prácticos para poder describir el significado de la satisfacción laboral:

El primero de ellos, se relaciona de forma directa con el valor que se le reconoce en la sociedad, la importancia del concepto de forma potencial.

Seguidamente se trata de un indicador de alerta anticipada en etapas iniciales de una organización, teniendo ojo avizor ante los posibles ajustes entre organización-empleado

Por último, el tercer punto de vista nos dice que la satisfacción laboral puede servir como un instrumento clave del comportamiento organizativo, así como, una referencia para planes futuros.

La definición teórica de satisfacción incluye componentes evaluativos o expectativas.

Muchos autores, muchos conceptos de una misma percepción. No existe un concepto absoluto, si no que existen diversas definiciones, como ya se ha descrito anteriormente, divisibles en dos categorías; unas que vinculan la satisfacción a un estado emocional (sentimientos, respuestas afectivas, etc.) y otras que se extienden más allá de lo emocional llegando incluso hasta las conductas laborales.

Así pues, cuando se habla de satisfacción vinculada al estado emocional, se conocen autores como Smith, Kendall y Huli (1969) quienes la definen como “Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral”, Locke (1976) por su parte la define como un “Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”, así como, Newstros y Davis (1993) cuya definición de satisfacción laboral es; “Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo”.

Del otro lado, cuando la satisfacción va más allá de las emociones, se citan autores diversos recalcando; a Porter (1962), quien define la satisfacción laboral como “La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida”. Por su parte Beer (1964), la define como “Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto

de trabajo”, Griffin y Bateman (1986), explican la satisfacción laboral como” un conjunto de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización”.

Entre las definiciones más actuales del concepto encontramos la proporcionada por Brief y Weiss (2001), quienes indicaron que “se trata de una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición .Por otro lado, Judge, Hulin y Dalal (2012), al igual que los autores anteriormente citados y Harpaz, aseguran que la satisfacción en el trabajo es multidimensional; y al mismo tiempo, coinciden con Griffin y Bateman en que se ve determinada por varios factores presente en el ambiente de trabajo.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

Para Blum (1976) (cit. por Loitegui 1990), los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

En relación con las definiciones aportadas más recientemente, se observa como en la satisfacción laboral pueden influir múltiples determinantes presentes en el ambiente de trabajo, y que es por ello, por lo que muchos autores, como se ha ido observando en las distintas definiciones coinciden en su dimensión tanto afectiva, cognitiva y conductual.

En conclusión, se puede decir que la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Por esta razón, es necesario estudiarla de forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma holística y humanista; de tal forma que no se obvie a la persona que es ese trabajador que se esfuerza y produce. (Citado en **García Viamontes, D.:** *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010)

2.2 TEORIAS SOBRE LA SATISFACCION LABORAL

Una vez conocidas las definiciones sigue como es natural, las teorías que desarrollan las mismas, comprendiendo de esa forma la importancia del término, así como, su inclusión en el desarrollo de la actividad en el trabajo.

Los modelos que han surgido en torno a este concepto, se agrupan en dos corrientes; las teorías de contenido, centradas en los aspectos o variables, que determinan la

satisfacción laboral, como las necesidades o ciertas condiciones del medio laboral y las teorías de procesos, que pretenden analizar y explicar los procesos que dirigen y generan actitudes de satisfacción hacia el trabajo.

Es por ello, que podemos distinguir una serie de autores quienes ponen su punto de vista reflejados en diferentes teorías que desarrollaremos a continuación.

En primer lugar, dentro de **las teorías centradas en el contenido**, se encuentra el modelo de la escuela de las relaciones humanas, por Mayo (1933). Cuyo objetivo fue la mejora de la productividad desde una visión empresarial. Los experimentos desarrollados en la planta eléctrica “Hawthorne”, pretendían comprobar que, un cambio de las condiciones físicas y objetivas del trabajo, tales como la iluminación, modulaba y afectaban al rendimiento de los trabajadores. Sin embargo, encontraron que, las relaciones con el grupo de trabajo y la necesidad de ser aceptado por los compañeros, así como, el afán por cumplir con las expectativas que se habían generado en torno a los mismos, eran condicionantes mucho más poderosas a la hora de incrementar la productividad que, incentivos económicos o físicos. Estos experimentos, supusieron todo un descubrimiento y un cambio de paradigma en estudio de la organización, la necesidad de recibir la estima de los compañeros, o las relaciones mantenidas dentro del grupo informal de trabajo, tenían una mayor influencia en el nivel de rendimiento y en el grado de satisfacción laboral. Así que, aspectos psicosociales de los trabajadores, como la cobertura de necesidades o el sentido de pertenencia e identidad, tenían una gran influencia en el desempeño y eran factores influyentes en la construcción de la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, dentro de este primer grupo se puede citar la teoría de las necesidades, la cual ha sido evaluada por muchos autores. El principal fundamento de la misma se basa en que los trabajadores cuentan con una serie de necesidades, ordenadas jerárquicamente y el grado de satisfacción laboral que los mismos experimenten. Cabe mencionar, la teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación, desarrollada por

McClellan (1961,1968). (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

En segundo lugar y en relación a **las teorías centradas en el proceso**, se tiene en consideración el conjunto de factores intervinientes en el ámbito laboral, como, características personales, características objetivas del trabajo, relaciones con el grupo de trabajo, experiencias previas, así como los procesos surgidos en la interacción de todos ellos, como ya bien se había descrito con anterioridad.

Dentro de la misma distinguimos varias teorías; encontrando en primer lugar, la **teoría de la equidad** de Adams (1963-1965). Esta teoría enfatiza en el proceso de comparación social entre trabajadores, y en la percepción de situaciones de justicia y equidad en dicho proceso, como fuente de satisfacción o de insatisfacción laboral.

Asimismo, la **teoría de la finalidad** de Locke (1968) también analiza la satisfacción en el trabajo. Esta teoría parte de la idea de que, el éxito profesional, los objetivos y metas conscientes del individuo pueden ser un fin en sí mismas; por lo que, son fuente propia de satisfacción y de motivación.

Por último, se cita la **teoría del ajuste en el trabajo** postulada por Dawis y Lofquist (1984), la cual se centra en el estudio de la interacción entre el sujeto y el ambiente. La idea principal de la que parte, es que los trabajadores intentan incrementar y mantener una concordancia con su ambiente de trabajo; y a través de ese proceso continuo y dinámico de ajuste, los trabajadores encuentran su satisfacción con el empleo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

Igualmente se debe de tener en cuenta, una serie de factores explicativos de la satisfacción laboral, que se postulan en dos vertientes: Necesidades humanas (Herzberg) y equilibrio (Lawler).

La primera de estas vertientes distingue dos puntos la satisfacción y la insatisfacción, ambos conceptos se encuentran separados en la vida laboral, teniendo por tanto un

origen distinto y ejercen influencias diferentes sobre la conducta de los trabajadores.

Dicha teoría plantea:

- La persona que trabaja presenta dos tipos de necesidades, las necesidades higiénicas relacionadas con el entorno físico y psicológico y de otro lado; las necesidades de motivación que se refieren a la naturaleza o contenido del trabajo.
- Al satisfacerse las necesidades higiénicas el trabajador no se siente insatisfecho.
- Solo se está satisfecho si se cubren sus necesidades de motivación.

La otra vertiente, es la postulada por Lawler, la cual se basa en que aparece la satisfacción o insatisfacción cuando se produce la diferencia entre la expectativa y la realidad de la recompensa. Es por ello, que si la recompensa obtenida coincide con la que se considera adecuada se estará satisfecho, sino no lo es, insatisfecho.

3. MOTIVACIÓN LABORAL

3.1 CONCEPTO

Aunque la motivación es tratada frecuentemente como un constructo singular, una reflexión superficial sugiere que las personas son movidas a actuar por tipos de factores muy diferentes, con experiencias y consecuencias altamente variadas. Las personas pueden estar motivadas debido a que ellas valoran una actividad o debido a que hay una fuerte coerción externa que será quien marque el “camino” de actuación a efectos motivacionales.

Quizás lo más importante, en el mundo real, sea que la motivación es considerada altamente valorada debido a sus consecuencias: la motivación produce y es de vital importancia en la vida laboral.

Cuando hablamos de motivación laboral lo que se pretende es determinar el porqué de la conducta laboral, por ello se conocen gran diversidad de definiciones de la misma, citando entre otras, “el comportamiento humano está siempre motivado, aunque no siempre se sepa cuál es el motivo, se les llama motivos a la explicación de la actuación final del individuo, y que son estos lo que causan que las personas se muevan a realizar una actividad, por lo que la motivación es la acción de motivar, que dota de sentido al comportamiento ejecutado.” (Antonio Lucas Marín). De igual forma, se dice que el Motivo es un apartado teológico del comportamiento con una finalidad perseguida Genesca (1977).

La motivación humana se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos 3 en su comportamiento” (Koenes, 1996). Tiene diferentes niveles de estructura y desarrollo; “en algunas ocasiones sucede que aunque la necesidad no se satisfaga, tampoco existe frustración ya que se transfiere a otra necesidad... la satisfacción de algunas necesidades es transitoria... dado que el comportamiento humano es un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades” (McGregor, 1966)

Por otro lado, se define la motivación como “es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras”

El conjunto de fuerzas internas y externas que inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección intensidad y persistencia; así es como define la motivación Pinder (1998).

Al revisar todos estos conceptos de motivación, por los distintos autores, se pueden encontrar una serie de características generalizadas:

- a. Su consideración como proceso psicológico.
- b. La desencadena una necesidad de cualquier índole
- c. Está orientada a una meta que la persona selecciona, meta cuya consecución considera válida para satisfacer esa necesidad.
- d. Facilita la actividad en cuanto es energizante y mantenedora de esa energía hasta el logro de la meta.

3.2 TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Se conocen muchas explicaciones sobre la motivación laboral, sobre las variables que motivan a las personas a llevar a cabo una tarea, desarrollándose, por tanto, varias clasificaciones:

- a. **Teoría de contenido;** la clasificación de Campbell, Dunnette y otros (1970), que tratan de describir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, y reconocen que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas. (Dentro de este grupo podemos encontrar: la teoría de las necesidades de Maslow, la teoría X-Y de McGregor, la teoría biofactorial de

Herzberg, teoría de las motivaciones sociales de McClelland y la teoría Erg, de Alderfe)

- b. **Teorías de proceso**; postuladas por los mismos autores anteriores; las mismas se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo. (citando; teoría de la expectativa o de la instrumentalidad, teoría de la equidad de Adams y teoría de la finalidad o de las metas de Locke)
- c. **Teorías basadas en las necesidades**; en los valores, teorías de las metas y de la autoeficacia, fue la clasificación aportada por Locke (1986).
- d. **Modelo heurístico de constructos y teorías motivacionales**; se trata de la más actual de Kanfer (1992)

La motivación puede ser expuesta a una división de tal manera que encontramos subgrupos determinados por el valor motivacional correspondiente en el cual se basan.

El primero de esos subgrupos es **la teoría de las necesidades de Maslow**, que para interpretar las conductas de las personas establece una jerarquía de cinco necesidades, las cuales hay que ir completando para “saltar” al siguiente escalón.

Cuando una de las necesidades esta notablemente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive en ese caso.

No podrá entrar en “juego” una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior.

La jerarquía de las cinco necesidades sería:

1. **Necesidades fisiológicas**: Estas necesidades son aquellas que son básicas.
2. **Necesidades de seguridad**: Este tipo hace referencias a aquellas necesidades que se refieran a la protección contra amenazas y alcanzar una estabilidad en la vida.

3. **Necesidades de amor y el sentido de pertenencia:** Aquellas necesidades sociales inherentes del ser humano como son el afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.
4. **Necesidades de estima:** Necesidad de reconocimiento propio, autoconfianza, capacidad de ser útil y necesario en el mundo (logros, autonomía, estatus, prestigio).
5. **Necesidad de autorrealización:** Necesidad de crecimiento, llegar a desarrollar el máximo potencial que hay en cada uno.



Otra de las teorías motivacionales, que encuadra dentro de las teorías de contenido es la propuesta por **McGregor (1960)** en la que aparecen dos estilos de dirección contrapuestos, definidos como teoría X y teoría Y.

1. **La Teoría X** presupone que los seres humanos son perezosos, tendiendo a eludir las responsabilidades, y por tanto deben ser estimulados a través del castigo. Es

decir, se muestra una visión pesimista del ser humano, entiende que a las personas no les gusta trabajar, así que se pueden, no lo harán, para que lo hagan y logren, por tanto, sus metas tendrán que ser presionados, controlados.

2. **La Teoría Y** presupone que lo natural es el esfuerzo en el trabajo, y por tanto los seres humanos tienden a buscar responsabilidades. Lo que significa que se muestra una visión optimista de las personas.

Hipótesis X	Hipótesis Y
<ul style="list-style-type: none"> - La gente no quiere trabajar - La gente no quiere responsabilidad, prefiere ser dirigida - Poca creatividad - La motivación funciona solo a los niveles fisiológicos y de seguridad - La gente debe ser controlada y a veces obligada a trabajar 	<ul style="list-style-type: none"> - Surge naturalmente bajo condiciones correctas de trabajo - La gente prefiere autonomía - Todos somos creativos en potencia - La motivación ocurre en todos los niveles

Seguidamente, en tercer lugar, encontramos la teoría desarrollada por **Herzberg (1959)** denominada teoría dual, conformada por dos elementos; higiene y motivación.

La misma engloba tantos aspectos sociales del ámbito laboral y relacional como también su contenido.

Por tanto, el objetivo que persigue es establecer cuáles son los elementos que influyen en la satisfacción o insatisfacción laboral además de analizar cómo afectan al rendimiento en el trabajo.

Se tienen en cuenta dos factores distintos:

- **El factor satisfacción-no satisfacción**, está influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo.
- **El factor insatisfacción-no insatisfacción** depende de los factores extrínsecos, de higiene o ergonómicos, que no son motivadores en sí mismos, pero reducen la insatisfacción.

Se distingue de igual forma dos tipos de factores que condicionan a esta teoría:

-Factores higiénicos: Que serán aquellos externos a la tarea, su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados, pero si estos no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.

-Factores motivadores: Estos factores hacen referencia al trabajo en sí, cuya presencia o ausencia van a determinar que los individuos se sientan motivados o no.

Ahondando un poco más en la búsqueda de teorías de motivación, encontramos la motivación vista desde los ojos del psicólogo **McClelland (1951-1961)** afirmando que la misma se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades, a lo largo de su vida fruto del aprendizaje:

- a. **Logro:** Se relaciona de manera directa con el impulso de sobresalir, de tener éxito, los individuos se sienten “obligados” a ponerse metas que cumplir, incrementando su superación personal. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia. Apuestan por el trabajo bien hecho, aceptando de igual forma responsabilidades. Es decir, prevalece el afán de alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según un modelo.

- b. **Poder:** Se trata de la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos obteniendo de esa forma reconocimiento por parte de ellas. A estas personas les gusta que se les considere importantes y adquirir prestigio, tener impacto en el resto de las personas.
- c. **Afiliación:** En este caso se persigue el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, es decir, todo aquello relacionado con la implicación de relacionarse con los demás. Les gusta ser populares, les agrada trabajar en grupo.

Para concretar el grupo de las teorías de contenido, se puede recoger la idea de la teoría Erg, de **Alderfe (1969-1972)** la cual es una adaptación al ámbito laboral de la teoría de Maslow mencionada anteriormente. Destacándose una serie de modificaciones/ características:

- a. Reduce los cinco niveles de necesidades de Maslow a tres, ya que se considera que algunos se solapan:
 - Necesidades de existencia (E); incluyen las fisiológicas y de seguridad.
 - Necesidades de relación (R); las sociales y de reconocimiento externo.
 - Necesidades de crecimiento (G); incluyen las de autorrealización y autoestima.
- b. Esta teoría acepta que las necesidades estimulan el deseo de satisfacer las de nivel superior, pero no se tiene que satisfacer las de niveles inferiores antes de las superiores.

Una vez definidas las teorías de contenido, encontramos de otro lado las teorías del proceso, las cuales conceptualmente son aquellas que nos dicen que aspectos hay que motivar, pero no explican cómo se produce la motivación como tal, es por ello, que este tipo de teorías deben ser complementadas por aquellas que describen el proceso motivacional.

En primer lugar, **la teoría de la expectativa o de la instrumental**, la cual interpreta la motivación como el resultado de dos tipos de variables subjetivas.

Destacables en este ámbito, Vroom (1964) y Porter. Que se basan en determinar qué es lo que busca una persona dentro de una organización, así como el modo que buscara para lograrlo. Sera, por tanto, buscar la expectativa para poder hacerlo efectivo.

La teoría Vie de Vroom (1964) basada en tres elementos:

- Valencia: Valor que para la persona tiene el resultado de su acción.
- Instrumentalidad: Anticipación subjetiva acerca sobre la probabilidad de que un resultado, le sirve para obtener otro resultado de segundo nivel.
- Expectativa: Probabilidad de que cierto esfuerzo conduzca a cierto resultado de primer nivel.

Las personas altamente motivadas son aquellas que perciben ciertas metas e incentivos como valiosos para ellos y, a la vez, perciben subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta, por lo que, para analizar la motivación, se requiere conocer que buscan en la organización y como creen poder obtenerlo. Los puntos más destacados de la teoría son:

- Todo esfuerzo humano se realiza con la expectativa de un cierto éxito.
- El sujeto confía en que si se consigue el rendimiento esperado se sigan ciertas consecuencias para él la expectativa de que el logro de los objetivos vaya seguida de consecuencias deseadas se denomina instrumentalidad.
- Cada consecuencia o resultado tiene para el sujeto un valor determinado denominado valencia.
- La motivación de una persona para realizar una acción es mayor cuanto mayor sea el producto de las expectativas, por la instrumentalidad y la valencia (¿rendiré?, ¿qué consiguere si rindo? ¿Merece la pena?
- La relación entre el esfuerzo y el rendimiento depende de dos factores: las habilidades del sujeto y su percepción del puesto.
- Cada persona tiene una cierta idea del nivel de rendimiento que es capaz de alcanzar en la tarea.

- Las personas esperan que quienes realicen los mejores trabajos logren las mejores recompensas.
- La fuerza de la motivación de una persona en una situación determinada equivale al producto entre el valor que la persona le asigna a la recompensa y la expectativa de su posible logro.

De igual forma, la teoría de equidad de **Adams (1963-1965)**, la misma se basa en la teoría de disonancia cognitiva de L.Festinger (1957) y que se centran en los estados de tensión y sus reducciones.

Por último, dentro de este subgrupo de teorías motivacionales, citamos la idea de **Locke (1968-1969) teoría de la finalidad o de las metas**, las personas deciden conscientemente unas metas y esta decisión es un elemento central de la motivación laboral.

Asimismo, se pueden encontrar otras teorías más contemporáneas que las citadas con anterioridad, se define entonces **la teoría de la autodeterminación**, en adelante (TAD), la cual analiza el grado en que las conductas son autodeterminadas o el grado en que una persona realiza la acción (Deci y Ryan, 1989).

Los seres humanos pueden ser proactivos y comprometidos o, alternativamente, pasivos y alienados, en gran medida como una función de las condiciones sociales en las cuales ellos se desarrollan y funcionan.

La TAD es un enfoque hacia la motivación humana y la personalidad que usa métodos empíricos tradicionales mientras emplea una teoría que enfatiza la importancia de la evolución de los recursos humanos internos para el desarrollo de la personalidad y la autorregulación de la conducta (Ryan, Kuhl, & Deci, 1997).

3.3 TIPOS DE MOTIVACIÓN LABORAL

Se puede hablar de dos tipos de orientaciones motivacionales, diferenciadas por la naturaleza de las consecuencias de las personas.

En primer lugar, se encuentra la **motivación extrínseca** la cual explica el comportamiento en función de las consecuencias ambientales derivadas de su realización, es decir, el trabajo se convierte en un instrumento para conseguir un fin.

Existen unos principales ejemplos de factores motivacionales extrínsecos; dentro de los cuales se pueden citar: el dinero, la estabilidad en el empleo, oportunidades de ascenso y promoción, buenas condiciones de trabajo, el grado de participación en la toma de decisiones.

Del otro lado, se detalla la **motivación intrínseca**, la realización de la conducta satisface necesidades de causas personales, fundamentalmente las de competencia y autodeterminación, es decir, tienden a satisfacer las necesidades a partir de las características de contenido y ejecución, como el tipo de trabajo, el proceso del mismo, el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación, la responsabilidad implicada entre otros factores.

En pocas palabras:

- La motivación intrínseca, se da en las personas cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades superiores
- La motivación extrínseca, se produce cuando las personas se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores.

3.4 ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA MOTIVACIÓN

No todos los elementos afectan a cada persona con la misma intensidad. Según la teoría de la cual se trate, esta influencia va a depender principalmente de la percepción de cada persona sobre la funcionalidad que ese elemento tiene para satisfacer las necesidades que desea.

Los diferentes elementos favorecedores se clasifican, por un lado, en consonancia a la teoría bifactorial de Herzberg (factores de higiene) haciendo referencia al entorno laboral teniendo así, un carácter extrínseco al trabajo; por otro lado (factores motivadores) que se refieren al contenido del trabajo y tienen un carácter intrínseco.

Dentro del primer grupo, factores de higiene se distinguen a su vez:

- El salario y los beneficios.
- La seguridad laboral o grado de confianza del trabajador.
- Las posibilidades de promoción, estatus laboral y social.
- Las condiciones de trabajo; horario, instalaciones, espacio de trabajo.
- Estilo de supervisión, grado y forma de control.
- Ambiente social del trabajo.

De igual forma, los factores motivadores agrupan:

- La consecución de logros, es decir, llegar a alcanzar los objetivos de la tarea.
- Las características de la tarea.
- La autonomía e independencia en el trabajo, necesidad de tomar decisiones y la responsabilidad.
- Implicación de conocimientos y habilidades.
- Retroalimentación y reconocimiento.

4. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

4.1 CONCEPTO

Para comenzar a analizar los riesgos psicosociales, debemos tener claro el concepto de riesgo laboral, el cual es conocido por toda la sociedad debido al gran impacto que ha tenido en los últimos años, junto con la concienciación que se ha llevado a cabo al ver los peligros que se pueden ocasionar en un puesto de trabajo.

En los años 60, fue cuando se dio a conocer los riesgos en el ámbito laboral con diversos estudios, y en relación con autores que escribían sobre ello. De ahí, que en la actualidad se conozcan multitud de causas, efectos y prevención sobre estos, en el trabajo. Exponiendo como definición apropiada, para este concepto por la ley de prevención de riesgos laborales, es la siguiente: *“la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”*.

En el año 1974 se adecuó el interés real sobre los factores psicosociales, que es el ámbito en el cual nos vamos a centrar en este apartado, donde la Organización Mundial de la Salud, en adelante, OMS, toma conciencia a la vez que hace que todos los ciudadanos la tomemos con ella, queriendo legitimar dichos factores como, *“las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”*.

Junto a ella, la Organización Internacional de Trabajo, en adelante, OIT, confecciona un estudio sobre los factores psicosociales en el trabajo, el cual expone: *“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte y por la otra, las capacidades, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera*

del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1984; p.3).

Otro texto vinculado con el tema a tratar es la obra *“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”*, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Nos resume la importancia e influencia que tienen estos factores frente al trabajador, pero no solo se centra en algo general, este autor va más allá, nos da una idea de cómo pueden llegar a ser estos riesgos tanto en lo positivo como en lo negativo. Y tal como se expresa su conocimiento sobre esta materia, Mintzber (1993), aparte de toda lo que ha aportado a la sociedad con sus teorías organizacionales, también dedico una parte a la importancia de los riesgos psicosociales.

Tan importante ha sido esta idea, dentro de las empresas hoy en día, que en los riesgos psicosociales del trabajo podemos distinguir varios aspectos en los que se centra, como son; en relación a las condiciones del trabajo, a los propios trabajadores y sobre todo como le pueden afectar a la salud del trabajador y a sus resultados en el trabajo directamente.

Estos riesgos se exteriorizan en primera persona, como alteraciones del comportamiento, o cognitivas, o del estado de ánimo de cada trabajador, que se pueden ver seriamente perjudicados en las propias interacciones con otras personas.

Debido a la aparición de la gran crisis económica de los últimos tiempos en nuestro país, conforme al alto porcentaje de empeoramiento de las condiciones de trabajo y la alta tasa de desempleo, esto nos indica que no solo afecta al trabajo sino también existen riesgos psicosociales fuera de él. Por ello, las personas más vulnerables en riesgos psicosociales que no son por el trabajo pero que les afectan por el ámbito laboral en esta época son por una lado el colectivo que acaba de terminar sus estudios, por la frustración de no tener experiencia laboral o que sea prácticamente poca, así pues como el sufrimiento de la precariedad laboral, y los grupos de mayores de 45 años, que sufren

estrés por poder perder su empleo, a parte de la cercanía hacia la jubilación, esto puede generar grandes efectos en los riesgos psicosociales de la persona.

4.1 LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La identificación de los factores de riesgos psicosociales, tiene una dificultad de carácter causal, debido a su variedad de cómo pueden ser contraídos, por ello, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST), publican dos tipos de evaluación en base al entorno, donde especifica un entorno objetivo (Riesgos del ambiente físico, relativos a la organización y relativos al contenido de las tareas) y un entorno subjetivo (son los peligros más concretos, que son los que están expuesto en el puesto de trabajo, conforme a las característica de las personas y las relaciones que pudieran tener con otras personas).

Todo riesgo no se produce por sí solo, sino tiene que ocurrir algo anteriormente para poder producirse, pero no en todo pasa esto, ya que el estrés o el acoso no los puede evaluar por sus antecedentes, es decir, son casos puntuales y directos que se deberán evaluar con trabajos concretos sobre el problema a tratar.

No todos los riesgos pueden ser evitados, debido a que existe un gran porcentaje de ellos que por mucho que nos gustaría eliminarlos por completos, son cosas espontáneas que no pueden desaparecer tan fácilmente sino que requiere una serie de evaluaciones en todo sus ámbitos, tanto entorno, como a la persona que la sufre, para que tengan más efectividad y poder hacer efectivo nuestro objetivo. Por ello, hay que tener muy en cuenta las causas por las cuales se han producido estos riesgos psicosociales, como pueden llegar a ser las relaciones del individuo dentro de la empresa, las condiciones en las que desarrolla su actividad, la productividad que es capaz de realizar, el tipo de contrato que tiene el trabajador ya que esto a muchas personas les genera diversos estados de ánimo como pueden llegar a ser el estrés o la angustia.

Dentro de los factores psicosociales, podemos distinguir algunos y ordenarlos por tipos:

- Por un lado tenemos los *factores organizacionales*; en los cuales podemos distinguir la política y filosofía de la organización, donde encontraremos dentro de este la relación trabajo-familia, la gestión de los Recursos Humanos, la política de seguridad y salud dentro de la empresa, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la estrategia empresarial que será de real importancia a la hora de integrar el trabajador en la empresa. Por otro lado tenemos la cultura de la organización, la cual se basa en la política de las relaciones laborales, la información organizacional, la justicia organizacional y la supervisión y liderazgo de la empresa. Y por último en este sector, tenemos las relaciones industriales, como son el clima laboral, la representación sindical, y los convenios colectivos. (Moreno y Báez, 2010)

- Con respecto a los demás factores más relacionados con los trabajadores tenemos los *factores laborales*; donde encontramos las condiciones de empleo a las que son sometidas los trabajadores como pueden llegar a ser el tipo de contrato, ya nombrado anteriormente por su efecto en el empleado, y el diseño de carrera profesional dentro de la empresa. También tenemos como factor laboral el diseño del puesto, constituido por la rotación de puestos y el trabajo grupal que puede conllevar. A su vez, la calidad en el trabajo es bastante relevante a la hora del uso de habilidades personales, las demandas laborales, la autonomía y capacidad de control, la seguridad física en el trabajo, el apoyo social y las horas de trabajo. (Moreno y Báez, 2010)

- A la hora de identificar los *factores subjetivos*, podemos decir que son llevados a cabo por las características de personalidad de cada trabajador, las variables individuales de carácter personas como son la edad, el sexo, la formación..., la experiencia tanto vital como profesional del empleado, los estados biológicos y hábitos de consumo y las responsabilidades familiares de cada uno de los trabajadores. (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. UGT. 2006)

La mal adaptación de estos factores de riesgos, pueden conllevar unos resultados nefastos en la salud del trabajador, de ahí que se le ponga tal importancia a configurar cada uno de ellos adecuadamente.

4.2 TIPOS DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los principales riesgos psicosociales que se pueden llevar a cabo y en los cuales nos vamos a centrar en este trabajo son:

1. Estrés laboral; el más común entre los trabajadores y el que toda la sociedad conoce.
2. El acoso sexual.
3. El Mobbing.
4. La violencia en el trabajo.
5. La inseguridad laboral.
6. El síndrome de burnout.
7. Otros riesgos psicosociales (Conflicto familiar-trabajo).

Clarificando todo lo dicho anteriormente, a modo de ejemplo, el siguiente cuadro corresponde a la relación entre el factor de riesgo psicosociales, los riesgos psicosociales que originan y el daño que se puede llegar a producir.

Factores de Riesgo Psicosocial	Riesgos psicosociales	Daño
Organización	Estrés laboral	Enfermedades
Ambiente en el trabajo	Síndrome de burnout	Somatizaciones
Contenido de las Tareas	Violencia en el trabajo	Trastornos psíquicos
Factores subjetivos	Según el factor	Según el factor

4.3 CÓMO AFECTAN ESTOS PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES.

4.3.1 El Estrés laboral

A la hora de la identificación de riesgos es el más reiterado de todos los que se puedan dar, por ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo define claramente como, *la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.* O también podemos apoyarnos en la definición por la Comisión Europea como *“El conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del entorno, de la organización del trabajo y del medio ambiente del trabajo.”*

Del mismo modo estos dos conceptos los podemos comparar con respecto a la definición que daban los autores como McGrath (1970), *“El estrés psicosocial es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias”.*

Lo más impactante de esta variable son los datos que ya existen sobre ella, con los estudios que por ejemplo, la Comisión Europea ha realizado en su Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, donde nos apunta que cerca de los 20.000 millones de euros al año, son el gasto que genera Europa en el Estrés. Por ello, hemos querido remarcar este concepto como riesgo psicosocial relevante para el empleo.

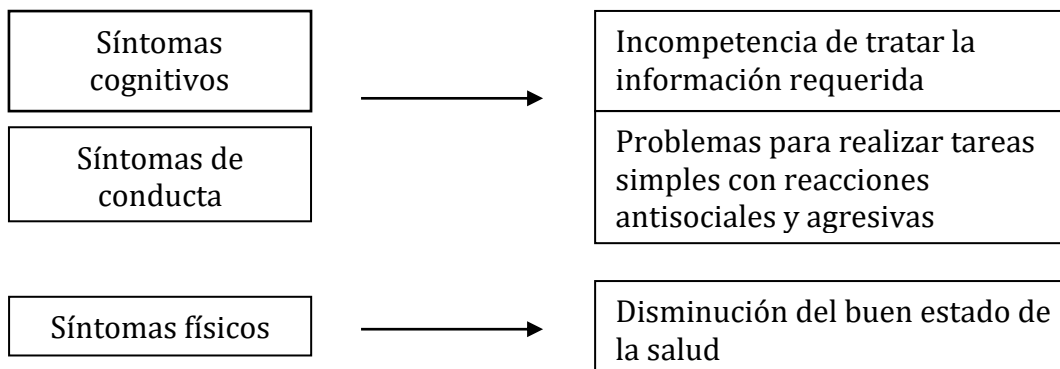
Existe varios tipos de estrés laboral, de los cuales vamos a contar con:

1. Estrés agudo: Con referencia a un momento puntual, o temporal, con una réplica de por parte de la persona que lo sufre aún más que en una situación normal. Como puede llegar a ser una sanción laboral, o un despido improcedente.

2. Estrés crónico: Este tipo es mucho más grave que el anterior, ya que se alarga su duración, por lo tanto puede crear daños difíciles de remediar en el individuo, por ello es muy importante su evitación. Como puede ser; la monotonía en el trabajo, la frustración de sobrecargar de trabajo, etc.

Tanto un tipo como el otro, se pueden ver afectados por factores internos o externos al trabajador, por ello su manifestación se revela por medio de enfermedades musculoesqueléticas como la tensión en los músculos; las enfermedades gastrointestinales, como el síndrome de colon irritable; la ansiedad o las enfermedades cardiovasculares conllevadas por muchos variables como puede ser el exceso de exigencia.

La manifestación primaria de este peligro es:



A parte de todo lo expuesto anteriormente, se formula una serie de sectores que se debería tener en cuenta a la hora de analizar estos efectos. Aspectos de la jornada laboral, el contenido del trabajo, aspectos interpersonales, y las condiciones relativas a la empresa.

Para prevenir esta grave realidad sobre el estrés laboral, hay que hacer una reflexión a nivel individual y colectivo, para así poder evitar los riesgos que se puedan producir en todos los ámbitos.

A nivel personal del trabajador, diríamos que la mejoría que deberían de tomar es saber organizar los tiempos de trabajo, que es la actividad que realmente tiene que realizar en cada minuto, conciliar la responsabilidad con la autoridad del trabajador, y evitar todo tipo de exposición a factores de riesgos.

A nivel de empresa, debería de tener unos horarios de trabajo adecuados con las exigencias del trabajo, la participación de los trabajadores a la hora de darle más libertad para expresarse, compatibilizar la carga de trabajo con las capacidades del empleado, y sobre todo tener en cuenta el contenido de las tareas a desarrollar que no sean monótonas, para que el trabajador pueda desempeñar todo su potencial.

Por otra parte nunca está de más, poder proporcionar una seguridad en el trabajo, que el trabajador no se sienta frustrado, ni inseguro en su propia actividad, así como oportunidades de promoción y apoyo psicológico y médico, los cuales le darán una seguridad extra al trabajador.

4.3.2 El síndrome de Burnout

Este riesgo psicosocial, tiene una definición muy clara y concisa “ respuesta inadecuada a un estrés crónico” pero de forma más legislativa, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo lo determina *“Una respuesta al estrés crónico cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento (aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales). Esto no implica situar el origen o la causa en un fallo en la estructura o en la funcionalidad psíquica del trabajador, sino que son esas demandas, emocionales fundamentalmente, las que sobrepasan la capacidad y “tolerancia” del trabajador a las mismas”* (Gil-Monte. P, 2005)

Esto nos hace reflexionar, debido a que lo vemos más frecuentemente de lo que pensábamos, este tipo de personas las cuales se ven afectadas por este síndrome se imputan a ellos mismos por no lograr lo que se propusieron, y por su pérdida de autoestima en sí. Por ello, estos trabajadores suelen tener personalidades emotivas, son autoexigentes, o incluso que ya tengan cuadros como la ansiedad o la obsesión.

Para conocer los indicios de esta variable, se deben tener en cuenta dos tipos de afectados; el individuo y la empresa. Esto nos lleva a varios síntomas a tener en cuenta como son:

1. Síntomas individuales:

- Físicos (Perdidas de salud, como malestar o dolores).
- Emocionales (Retroactividad social, desconcentración, o agotamiento a nivel psicológico).
- Conductuales (Evadirse de los demás, no tener autocontrol o incluso llegar a tener comportamientos de alto riesgo).

2. Síntomas empresariales:

- Llegar a la mala organización, no comunicación, disminución considerable en la calidad de trabajo, etc.

A la hora de evaluar los síntomas de este concepto, debemos tener en cuenta que viene sobrevenido por un problema del sector trabajo, por lo tanto, lo que hay que determinar es la adaptación de nuevo a esa vida, evitando y mejorando esa insatisfacción laboral por la cual se vio afectada.

Todo esto no se vería afectado si se propusieran formas de actuación previa ante estos efectos, tanto por la parte individual como por la parte colectiva, ya que elaborar una serie de estrategias siempre asegura un menor riesgo general en el trabajo y un mayor valor de la empresa. Algunas de ellas pueden ser; mejorar el clima de trabajo, enfocar una autoridad clara y concisa, progresar en el ámbito de la comunicación y participación de los trabajadores... así como, establecer programas dirigidos a las estrategias, como las de apoyo social hacia los empleados para que se pueden sentir valorados en su trabajo.

4.3.3 El acoso laboral

Este concepto es cada vez más y más real en España, es decir, aunque en muchas ocasiones no se reconozca, el acoso laboral es un gran riesgo que muchos tienen la

suerte de no sufrir y otros muchos que desgraciadamente lo sufren. Para ello, existen medidas legales que se encargan de eliminar los riesgos que podrían surgir pero no obstante, no siempre hay legislación para todos, a veces, existen lagunas legales que pueden llegar a afectar en este sector.

La definición exacta de este término, que expone el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (INSHT) es *“situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”*.

Pero hubo un autor que marco un gran diferencia con sus investigaciones sobre este tema, el científico sueco Heinz Leymann, el cual puso en uso el vocablo Mobbing para referirse a dicho problema. A nivel español, tuvo gran relevancia en este sector, Iñaki Piñuel y Zabala.

Este riesgo psicosocial se puede ver contraído por tres vías, los superiores jerárquicos en la empresa, el cual nos estaríamos refiriéndonos al acoso descendente, por parte de los compañeros, este sería un acoso horizontal y por los trabajadores a su cargo, el cual tendría la denominación de acoso ascendente.

Esto conlleva un determinado tiempo, por lo que perdura en una larga temporada, de ahí que sea tan peligroso para la salud del trabajador que la sufre, ya que puede llegar a experimentar diversas acciones que lleguen a perturbar su ritmo, calidad y producción de trabajo, e incluso de su vida.

El autor mencionado anteriormente Leymann, expuso 45 comportamientos para identificar los efectos del llamado Mobbing, el cual los reunió en 5 clases como: Impedir que la víctima se exprese, aislar a la víctima, desacreditar a la víctima en su

trabajo, menospreciar a la víctima frente a sus compañeros y por último, comprometer la salud de la víctima.

A parte de esto, existen varios tipos de acoso laboral, en los cuales nos apoyaremos para identificar los síntomas que conlleven. Dentro de ellos tenemos lo que mencionamos anteriormente para definir por quienes podían llevarse a cabo este término, como son;

- El acoso laboral ascendente, donde se puede llevar a cabo por los trabajadores a consecuencia del descontento con su jefe.
- El acoso laboral horizontal, podrá surgir entre compañeros de un mismo rango, derivado de diferencias de ideales, o envidias, o simplemente por ser diferente al resto. Este tipo representa casi la mitad de todos los casos que existen en España, por ello, se debería de tomar consciencia por parte de todos y tratar de evitar o reducir los riesgos que genera esta variable.
- El acoso laboral descendente, el cual puede llegar a ser por múltiples razones, englobando dentro de ellas, la destrucción por parte de un superior hacia el subordinado, o la realización de acción para obligar al trabajador que se vaya de la empresa, o aliarse con los demás trabajadores para desvalorar al trabajador en cuestión.

Las consecuencias pueden ser muy perjudiciales para el empleado, pueden conllevar incluso a la depresión, la ansiedad o el desorden de estrés postraumático, aparte de tener efectos físicos, psíquicos, sociales y laborales dentro del entorno laboral del afectado, consecuencias que deben llevar un principio de actuación por parte de la empresa para evitar este tipo de situaciones.

De ahí, que la Agencia Europea para Seguridad y Salud en el Trabajo marque una pautas concretas como: Posibilidad de elección de la realización de la actividad, reducir los trabajos monótonos y repetitivos, tener claros los objetivos para todos, que la democracia se lleve en conjunto, establecer valores y normas en la organización, y con

respecto al empleado afectado, lo más importante es que tenga confianza en uno mismo, al igual que apoyo del entorno familiar y social, y estabilidad en todos sus ámbitos vitales, para así poder hacer frente a este tipo de problemas laboral que pueden llegar a surgir.

Lo más importante de las medidas de prevención ante este y todos los riesgos psicosociales nombrados anteriormente es el seguimiento, esto hará que se produzca la efectividad adecuada y el valor que todos queremos que tenga tanto la empresa como cada uno de los trabajadores por individual.

4.4 MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La evaluación de los riesgos psicosociales es un proceso que mide el grado de los riesgos inevitables, pudiendo así obtener la información necesaria para interponer las medidas preventivas adecuadas.

Dicha evaluación según estudios que se han realizado en los últimos años, se deberá hacer de forma directa, es decir, aplicar la visión de los trabajadores ante el riesgo vivido a las escalas, cuestionarios y resultados que se puedan obtener, tanto de manera general como específica. A su vez, para un mayor complemento, se realizan otros métodos, como pueden ser las entrevistas (aunque estas son menos fiables por su subjetividad), y los grupos de debate sobre el tema a tratar.

Cabe destacar, que siempre que se hace un buen análisis, se compara también con la satisfacción laboral, el clima, las experiencias recientes y los estilos de afrontamiento... de ahí que una evaluación de riesgos tenga el éxito esperado. Por ello, en este trabajo hemos querido investigar sobre las cuatro variables anteriormente mencionadas (Satisfacción Laboral, Conducta Laboral, Motivación y Riesgos Psicosociales).

Para saber realizar un proceso de evaluación adecuado deberá ser de la siguiente manera:

1. Analizar previamente los factores que intervienen como son, la empresa, la información que se recabe de ella y sobre los riesgos acontecidos o los riesgos que se puedan producir.
2. Llevar a cabo una selección de las técnicas de evaluación.
3. Observar, y comentar los datos obtenidos.
4. Llegar a una conclusión de los resultados.
5. Comunicárselo a los superiores y a los trabajadores.

Del mismo modo, existen diferentes métodos de evaluación, principalmente cuestionarios, los cuales pueden ser:

- Método de Factores Psicosociales (FPSICO), realizado por la institución del INSHT en el año 1997, el cual se podrá aplicar de manera universal a todas las empresas, y por todo tipo de individuos, tiene una naturaleza de carácter cuantitativa.
- Método Instituto Nacional de Ergonomía de Mapfre (INERMAP), realizado por ellos, en el año 2003, el cual se puede aplicar a determinados sectores, y puede ser utilizado por todo tipo de persona previa compra, este cuestionario, entrevista y checklist tiene un carácter cuantitativo o/y cualitativo según la forma.
- Método Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL), realizado por el mismo, en el 2002, de carácter Cuantitativo y cualitativo y se hace por medio de cuestionarios y preguntas abiertas.
- Método del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, concretamente, (ISTAS-21), realizado por el Instituto Nacional de la Salud Laboral de Dinamarca, en el 2004, con una aplicación universal de empresas, con un uso libre a cualquier tipo de persona y de naturaleza cuantitativa como cuestionario.

Con todo esto, cabe destacar, que en la actualidad y sobre todo en España tanto la identificación de los riesgos psicosociales como los métodos a utilizar para su evaluación y prevención es algo bastante reciente, aunque a medida que pasan los años,



la sociedad va cambiando y a su vez tomando conciencia en el ámbito laboral tanto por parte de los trabajadores como por parte de los empresarios, por ello, todos estos métodos irán tomando forma al mismo modo que adaptándose a los cambios que se irán produciendo en la vida laboral de todos para poder tener un ámbito laboral más seguro psicológicamente.

5. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

5.1 OBJETIVOS

A la hora de realizar este proyecto de investigación, se persiguen unos objetivos que fundamentan la realización del estudio, además se quiere comprobar si se cumplen, y de qué manera las hipótesis planteadas en un principio a la hora de poner sobre la mesa las variables comparadas.

○ **Objetivos Generales**

- Estudiar qué factores determinan el grado de satisfacción de los trabajadores.
- Analizar los factores más significativos
- Determinar aquellos que no afectan directamente y otros que afectan a la variable principal “Satisfacción laboral”.

○ **Objetivos Específicos**

- Conocer si la conducta, la motivación laboral y los riesgos psicosociales en el trabajo se relacionan con la satisfacción laboral.
- Analizar la conducta, la motivación laboral y los riesgos psicosociales en el trabajo para ver si se relacionan entre sí.
- Conocer si las variables anteriormente citadas predicen la satisfacción laboral.

5.2 HIPÓTESIS

De forma específica se espera que:

- (H1): A mejor conducta, mayor satisfacción laboral.
- (H2): A mayor motivación laboral, mayor satisfacción laboral.
- (H3): A menor satisfacción y motivación laboral, mayores riesgos psicosociales en el trabajo.
- (H4): A mayor satisfacción y motivación laboral, menor riesgos psicosociales en el trabajo.

- (H5): A mayor satisfacción, mejor conducta, mayor motivación y menores riesgos psicosociales en el trabajo.

6. MÉTODO

La metodología utilizada conforme a las variables satisfacción laboral, motivación, riesgos psicosociales y como consecuencia de éstas, hemos decidido analizar la conducta, por ello se debe conocer su significado distinguiéndose en primer lugar que se trata de una acepción latina "Attitudine" tiene dos raíces (o dos vertientes); "Apto y "acto". La primera, relacionada con propiedad "se es apto", "se posee algo"; la segunda con "acto", "postura", "acción".

El término de actitud designa un comportamiento o la manifestación externa de un sentimiento. A lo largo de la historia la noción de actitud ha tenido innumerables formulaciones, casi tantas como especialistas se ocuparon del tema, haciendo verdad la frase de Allport, (1935) "Actualmente se pueden medir las actitudes mejor de lo que se las puede definir."

Entonces Thomas y Znaniecki, (1918) la definen como " una tendencia a la acción".

Los autores Fishbein y Ajzen (1975) y Oskamp (1984) definen a la actitud como una predisposición aprendida para responder de manera positiva o negativa ante un objeto de sus símbolos. Los seres humanos poseen diferentes actitudes hacia objetos o símbolos, según Hernández (1999). La discusión en materia laboral sobre la actitud de los empleados con respecto al trabajo no es un debate nuevo, pero sí relevante en términos de las necesidades de productividad de las empresas ante los retos que enfrentan en este tiempo, en el cual se necesitan trabajadores valiosos que cumplan los requisitos que se buscan.

6.1 PARTICIPANTES

Para la realización de esta investigación se ha utilizado una muestra de 51 personas, distinguiéndose entre, 29 mujeres (56,9% del total de la muestra), y 22 hombres (43,1% del total de la muestra), dichos datos se reflejan en la tabla 1. La edad de los sujetos estudiados oscila entre los 18 y 60 años, con una media de 37,49 años y una desviación

típica de 13,208, como se observa en la tabla 2. Los 51 sujetos evaluados, prestan su trabajo en sectores de actividad diversos, entre los que se encuentran hostelería, agricultura, transporte turístico, sanidad, actividades turísticas.

6.2 INSTRUMENTO

Para conocer los resultados y la relación existente entre las variables de estudio, se fundamenta la recogida de la información con el uso de cuatro cuestionarios, cada uno de los cuales ha servido para valorar, de forma separada las diferentes variables analizadas (satisfacción laboral, conducta, motivación y riesgos psicosociales en el trabajo). En primer lugar, para evaluar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, el análisis se ha basado en el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Este cuestionario está conformado por 23 ítems, donde se distinguen 5 dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

Para medir la conducta en el trabajo se ha pasado el inventario de conducta laboral (ICL), Adaptación española del Work Behavior Inventory (WBI). El mismo está compuesto por 36 ítems, de los que hemos aplicado únicamente 15 ítems, los que determinan en mayor medida el resultado más significativo de conducta laboral.

Por otro lado, para medir la tercera variable de estudio, la motivación en el trabajo se ha utilizado el cuestionario MbM *gestión por motivación* elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D que consta de 20 ítems/ afirmaciones que pueden reflejar o no lo que el trabajador piensa su trabajo y vida laboral. El cuestionario está diseñado para descubrir y entender los factores más importantes de la vida laboral.

Por último, para la variable riesgo psicosocial en el trabajo se ha utilizado el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo diseñado por Prof.

Tage S. Kristensen líder de método de Copenhagen Psychosocial Questionnaire, en adelante, COPSOQ, (ISTAS21, PSQCAT21), el mismo cuenta con 20 ítems/preguntas que intentan identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

6.3 PROCEDIMIENTO

Los cuestionarios descritos con anterioridad se recogieron en el periodo temporal correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2017.

Para dicho estudio se elaboró un único cuestionario que contenía todos los cuestionarios que median las distintas variables del estudio. Dicho cuestionario, fue proporcionado directamente a los 51 sujetos que forman parte de la muestra, de forma personal por el investigador, en formato papel o a través de su envío por correo electrónico. En el documento, se indicaba a los sujetos brevemente, el propósito del estudio, asegurando a los individuos que los datos se utilizarían únicamente con fines académicos y se respetaría el carácter anónimo de sus respuestas. En relación a la duración estimada del conjunto de las escalas, el cuestionario se respondía completamente en torno a los 20 minutos.

6.4 ANÁLISIS DE DATOS

Para el vaciado de los resultados y su posterior tratamiento se ha utilizado el programa de análisis estadístico informático SPSS 15.0. para Windows, versión en español.

Como ya se ha mencionado con anterioridad las variables se han evaluado a través de los cuestionarios; satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiro de 1989; Adaptación española del Work Behavior Inventory (WBI) para evaluar la conducta laboral, así como el cuestionario MbM *gestión por motivación* elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D y por último el cuestionario se ha utilizado el cuestionario de evaluación

de riesgos psicosociales en el trabajo diseñado por Prof. Tage S. Kristensen líder de método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21).

Una vez obtenidos los resultados, a través del programa estadístico, el siguiente paso es el análisis de la existencia de la relación entre las variables de estudio, teniendo en cuenta las hipótesis plantadas con anterioridad, observando de igual forma los datos de fiabilidad del análisis.

6.5 RESULTADOS

Para la realización de esta investigación se ha utilizado una muestra de 51 personas, distinguiéndose entre, 29 mujeres (56,9% del total de la muestra), y 22 hombres (43,1% del total de la muestra), dichos datos se reflejan en la tabla 1. La edad de los sujetos estudiados oscila entre los 18 y 60 años, con una media de 37,49 años y una desviación típica de 13,208, como se observa en la tabla 2.

Tabla 1.- Estadísticos descriptivos, porcentaje de sujetos en función del Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Hombre	22	43,1	43,1	43,1
Mujer	29	56,9	56,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Además, de los estadísticos descriptivos, se pudieron extraer las medias y desviaciones típicas como se puede observar en la Tabla 2, de cada una de las variables de estudio.

Tabla 2.- Media, desviación típica de las variables objeto de estudio, y fiabilidad.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
MEDIA DE SATISFACCION	51	2,39	6,77	4,9512	1,05548
MEDIA DE CONDUCTA	51	3,47	4,93	4,2928	,35203
MEDIA DE MOTIVACION	51	1,85	4,15	2,5549	,46586
MEDIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	51	2,00	3,50	2,7324	,39100
N válido (según lista)	51				

Posteriormente, tras comprobar la fiabilidad y validez de las escalas, se llevó a cabo un análisis correlacional, con el objetivo de conocer la relación existente entre las distintas variables evaluadas.

A continuación, se observa en la Tabla 3 como existe correlación entre algunas de las escalas utilizadas en el estudio.

Tabla 3.- Correlación entre las variables de estudio: satisfacción laboral, conducta, motivación y riesgos psicosociales en el trabajo.

		MEDIA DE SATISFACCION	MEDIA DE CONDUCTA	MEDIA DE MOTIVACION	MEDIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES
MEDIA DE SATISFACCION	Correlación de Pearson	1	,282(*)	,041	-,173
	Sig. (bilateral)		,045	,774	,226
	N		51	51	51
MEDIA DE CONDUCTA	Correlación de Pearson		1	-,104	-,229
	Sig. (bilateral)			,466	,107
	N			51	51
MEDIA DE MOTIVACION	Correlación de Pearson			1	,054
	Sig. (bilateral)				,705
	N				51
MEDIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	Correlación de Pearson				1
	Sig. (bilateral)				
	N				

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El análisis de correlación e consigue utilizando las medias de cada una de las variables estudiadas, satisfacción, conducta, motivación, y riesgos psicosociales.

Primeramente, se observa una correlación significativa y negativa entre Satisfacción y Riesgos Psicosociales, de modo que, a menores riesgos psicosociales mayor satisfacción en el trabajo.

En Segundo lugar, se distingue, una correlación entre las variables Satisfacción y conducta, lo que significaría que a mayor satisfacción, habría mejor conducta del sujeto. Asimismo, existe muy poca correlación entre la variable satisfacción y motivación laboral.

Para determinar que la conducta sea consecuencia del nivel de satisfacción del sujeto se lleva a cabo un análisis de regresión lineal simple, en adelante (ANOVA)

Tabla 4.- Análisis de correlación lineal simple entre satisfacción laboral y conducta (ANOVA)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,423	1	4,423	4,226	,045(a)
	Residual	51,279	49	1,047		
	Total	55,702	50			

a Variables predictoras: (Constante), CONDUCTA
b Variable dependiente: SATISFACCION

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,282(a)	,079	,061	1,02299

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA DE CONDUCTA

Tabla 5.- Análisis de correlación lineal simple entre satisfacción laboral y Motivación laboral (ANOVA)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,095	1	,095	,084	,774(a)
	Residual	55,607	49	1,135		
	Total	55,702	50			

a Variables predictoras: (Constante), MOTIVACION
b Variable dependiente: SATISFACCION

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,041(a)	,002	-,019	1,06529

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA DE MOTIVACION

Tabla 6.- Análisis de correlación lineal simple entre satisfacción laboral y Riesgos Psicosociales
(ANOVA)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,658	1	1,658	1,503	,226(a)
	Residual	54,043	49	1,103		
	Total	55,702	50			

a Variables predictoras: (Constante), RIESGOS PSICOSOCIALES

b Variable dependiente: SATISFACCION

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,173(a)	,030	,010	1,05020

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Tabla 7.- Prueba de KMO y Barlett (Satisfacción laboral)

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,760
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	797,833
	gl	253
	Sig.	,000

a Basado en correlaciones

Tras comprobar la validez factorial de las cuatro escalas se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio (AFE), con cada una de las escalas.

Se realizó primeramente el análisis con respecto a la satisfacción laboral.

La prueba de Bartlett, indico una significación $p < 0,05$ concretamente (sig 0,00), con los que se puede predecir que hay dependencia entre los ítems por los cual aplicarse el análisis factorial.

De igual forma, el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin, resultado superior a 0,50 y cercano a 1, fue de $KMO = 0,76$.

Dichos resultados demuestran que existe educación muestral y relación entre los ítems, como así se reflejaba en la tabla número 7.

Tabla 8.- Análisis de componentes principales de Satisfacción Laboral

Componente	Autovalores iniciales(a)		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,562	57,886	57,886
2	1,371	14,262	72,148
3	1,287	13,396	85,544
4	,823	8,563	94,107
5	,566	5,893	100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a Al analizar una matriz de covarianza, los autovalores iniciales son los mismos en la solución bruta.

Tras el análisis factorial exploratorio (AFE), utilizando el método de componentes principales y la rotación varimax, resultan 5 componentes que explican un 100% de la varianza total.

Como dato significativo resaltar que el primer componente muestra el 57,886% de la varianza total, seguido del segundo componente con un 13,396% de la varianza total.

Como se recoge en la tabla anterior octava.

Tabla 9.- Matriz de componentes principales rotados (Satisfacción Laboral)

Matriz de componentes rotados(a)

	Componente				
	1	2	3	4	5
SL18	,854				
SL21	,814				
SL20	,744				
SL5	,738				
SL17	,704				
SL16	,668				
SL19	,664				
SL4		,762			
SL3		,675			
SL11		,650			
SL1		,635			
SL2		,621			
SL12		,565			
SL15			,803		
SL14			,697		
SL13			,663		
SL10				,846	
SL9				,810	
SL7				,684	
SL8				,574	
SL22					,868
SL23					,636
SL6					,547

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Como se observa en la tabla anterior (tabla 9), de la variable satisfacción laboral, han resultado 5 factores.

El primer componente denominado, “Participación”, clasifica los ítems SL18 (El apoyo que recibe de sus superiores),SL21 (Participación en las decisiones de su grupo de trabajo),SL20 (Participación de su departamento o sección),SL5 (Objetivos metas y tasas de producción que deba alcanzar),SL17 (La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa),SL16 (La forma que sus supervisores juzgan su tarea),SL19 (La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo).

Como segundo componente se recogen en el grupo denominado, “Prestaciones”, dentro del cual se establece los ítems SL4 (Salario que usted recibe), SL3 (Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan), SL11 (Oportunidades de formación que le ofrece la empresa), SL1 (satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo), SL2 (Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca), SL12 (Las oportunidades de promoción que tiene).

De Igual forma, para clasificar el tercer componente, como “Supervisión” incluyendo los ítems, SL15 (Proximidad y frecuencia con que es supervisado), SL14 (La supervisión que ejercen sobre usted), SL13 (la relaciones personales con sus superiores).

En cuarto lugar, se encuentra “Entorno físico del trabajo”, que engloba los ítems, SL10 (La temperatura de su lugar de trabajo), SL9 (La ventilación de su lugar de trabajo), SL7 (El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo), SL8 (La iluminación de su lugar de trabajo).

Por último, El quinto factor, puede indicarse como, “Satisfacción intrínseca del trabajo”, SL22 (Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales), SL23 (Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales), SL6 (La limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo).

Tabla 10.- Prueba KMO y Barlett (Conducta)

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,504
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	189,939
	Gl	105
	Sig.	,000

a Basado en correlaciones

Como resultado del índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de Bartlett, mostro una significación (0,00), existiendo por tanto dependencia entre los ítems, por otro lado, la medida KMO alcanza un valor de 0,753, indicando por tanto apropiada muestra y correlación entre ellas, como se puede plasmar en la tabla 10.

Tabla 11.- Análisis de componentes principales de conducta

Componente	Autovalores iniciales(a)		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	,620	32,780	32,780
2	,426	22,509	55,289
3	,326	17,252	72,541
4	,296	15,664	88,205
5	,223	11,795	100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a Al analizar una matriz de covarianza, los autovalores iniciales son los mismos en la solución bruta.

Seguidamente, después de la realización del AFE, resultan 5 elementos los cuales explican el porcentaje de varianza total, concretamente un 100%, siendo el primer componente el que más abarca la prueba con un 32,780% de la varianza total seguido por el segundo componentes con un total de 22,509% de la varianza, así hasta llegar al último componente el cual constituye menor parte de ella, con un 11,795% de la varianza. Datos expuestos en la tabla número 11.

Tabla 12.- Matriz de componentes principales rotados (conducta)

	Componente				
	1	2	3	4	5
CO3	,879				
CO1	,845				
CO2	,742				
CO7	,582				
CO6		,828			
CO10		,782			
CO5		,673			
CO12		,583			
CO14			,690		
CO13			,561		
CO11			,369		
CO9				,770	
CO4				,713	
CO8					,666
CO15					,636

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Como se puede observar en la tabla anterior (tabla 12), de la variable conducta aparecen 5 componentes extraídos de 8 iteraciones.

El primero de los componentes le podemos dar el nombre de “Habilidades sociales” y abarca los ítems, CO3 (Mantiene relaciones positivas con sus compañeros), CO1 (Tiene relación con sus compañeros), CO2 (Se integra en grupo siempre que puede), CO7 (Opera con los compañeros de trabajo).

El siguiente de los componentes denominado “Imagen personal” CO6 (Escucha atentamente la instrucciones), CO10 (Busca e identifica sus propios errores), CO5 (Acepta críticas constructivas sin enfadarse) Y CO12 (No se pone nervioso ante situaciones inesperadas).

El tercer componente “Hábitos laborales” agrupa los ítems, CO14 (Se muestra atento en el trabajo), CO13 (No parece cansarse con facilidad), CO11 (Aprende en el plazo dado a hacer las tareas).

El componente número cuatro, “Calidad en el trabajo”, reúne los ítems CO9 (Realiza el trabajo con eficacia), CO4 (Trabaja con comodidad en presencia de otro).

De igual modo el componente número cinco, con el nombre “Cooperación” con los ítems, CO8 (Pregunta cuando no entiende algo), CO15 (evita hacer comentarios sin relevancia).

Tabla 13.- Prueba de KMO y Barlett (Motivación)

KMO y prueba de Bartlett(a)

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,618
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	349,207
	gl	190
	Sig.	,000

a Basado en correlaciones

Los datos obtenidos del análisis referente a la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), refleja una buena adecuación de la muestra con un (0,618), en referencia a lo que se expone en la tabla 13, del índice de esfericidad de Barlett, el cual nos da (0,00). Esto nos indica la dependencia que existe con la variable estudiada en este cuadro, la motivación con respecto a las demás variables.

Tabla 14.- Análisis de componentes principales de Motivación

Componente	Autovalores iniciales(a)		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	,875	34,301	34,301
2	,773	30,301	64,602
3	,600	23,526	88,128
4	,303	11,872	100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a Al analizar una matriz de covarianza, los autovalores iniciales son los mismos en la solución bruta

La realización del análisis factorial exploratorio, como se corresponde a la tabla citada anteriormente como número 14, nos sigue dando al igual que con el resto de variables un 100% del porcentaje acumulado, correspondiendo en este caso al componente número uno, un 34,301% de la varianza total, por lo que existe una diferencia significativa en cuanto a las demás variables, ya que en esta no hay una clara diferencia con respecto a los demás componentes. Llegando al componente número cuatro, con un porcentaje de varianza de 11,872%.

Tabla 15.- Matriz de componentes principales rotados (Motivación)

Matriz de componentes(a)

	Componente			
	1	2	3	4
MO13	,798			
MO9	,777			
MO15	,768			
MO8	,750			
MO16	,704			
MO19	,675			
MO4	,539			
MO12	,524			
MO18	,513			
MO17	,481			
MO14	,476			
MO1		,724		
MO7		,715		
MO10		,589		
MO6			,588	
MO3			,502	
MO20				,678
MO2				,465
MO11				,358
MO5				

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
 a 4 componentes extraídos

Como se muestra en la tabla 15 se han obtenido 4 componentes relacionados con los ítems de la motivación, los cuales se van agrupando como se especifica a continuación.

En el primer componente “Necesidades de Autorrealización”, MO13 (Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólida), MO9 (Para mí es fundamental poder disponer de ingresos regulares), MO15 (Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo de algo que yo he conseguido), MO8 (Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollarme con destreza), MO16 (Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites), MO19 (Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorespeto), MO4 (Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida), MO12 (Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo), MO18 (Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí), MO17 (Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa), MO14 (Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo).

El segundo de los componentes reúne los ítems, MO1 (Lo más importante para mí es tener un empleo estable), MO7 (La mayor parte de las personas, creen que son más capaces de lo que realmente son), MO10 (Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo), llamado “Necesidades de protección y seguridad en sí mismo”.

De igual modo el componente número tercero que recibe el nombre de “Necesidades sociales y de pertenencia” MO6 (Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí), MO3 (Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajo para mí).

El componente número cuatro llamado “Necesidades de Autoestima”, que hace referencia al ítem MO20 (Prefiero hacer cosas que se hacen bien que intentar hacer cosas nuevas), MO11 (La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona), MO2 (Prefiero trabajar de manera independiente más o menos por mi cuenta).

Tabla 16.- Prueba de KMO y Barlett (Riesgos Psicosociales)

KMO y prueba de Bartlett(a)

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,455
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	348,084
	Gl	190
	Sig.	,000

a Basado en correlaciones

Respecto a la variable Riesgos psicosociales en el trabajo, cabe indicar que el índice de Barlett se encuentra en el valor (0,00), lo que confirma que hay dependencia entre los ítems. De igual forma el índice de adecuación resulta con un valor de KMO (0,455), el cual expone la correlación indirecta de las variables de estudios porque no tiene cercanía al valor de 1, incluso estando por debajo de 0,5, debido a que esta variable es totalmente contraria a las demás y afecta a la satisfacción laboral de manera contraria. Dichos datos se reflejan en la tabla 16, anteriormente citada.

Tabla 17.- Análisis de componentes principales de Riesgos Psicosociales

Componente	Autovalores iniciales(a)		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	,859	38,211	38,211
2	,610	27,103	65,315
3	,370	16,469	81,784
4	,250	11,121	92,905
5	,160	7,095	100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a Al analizar una matriz de covarianza, los autovalores iniciales son los mismos en la solución bruta

Una vez elaborado el AFE, se comprueba la significación de 5 componentes, con un total de acumulado del 100% de varianza total, encontrando en el primero de los componentes un 13,487% de la varianza, así como el último de ellos un 20,527% de la varianza total. Datos citados en la tabla 17 de este trabajo.

Tabla 18.- Matriz de componentes principales Riesgos Psicosociales (rotados)

Matriz de componentes(a)

	Componente				
	1	2	3	4	5
RP13	,656				
RP17	,646				
RP4	,539				
RP16	,517				
RP14	,516				
RP18	,491				
RP9		,703			
RP5		,652			
RP3		,601			
RP8		,514			
RP20		,484			
RP2			,628		
RP15			,551		
RP19			,523		
RP7			,468		
RP12				,535	
RP6				,513	
RP11					,525
RP1					,367
RP10					,365

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
a 5 componentes extraídos

Para la variable riesgos psicosociales se han conocido 5 factores, en consecuencia a los diferentes ítems y su significación.

Como primer componente puede indicarse “Exigencias psicológicas” RP13 (Recibe ayuda de su mediato superior), RP17 (Esta preocupado por si le cambian de tarea contra su voluntad), RP4 (En el trabajo tiene usted que guardar sus emociones y no

expresarlas), RP16 (Esta preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato), RP14 (Entre compañeros se ayudan en el trabajo), RP18 (Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco).

En segundo lugar, el componente dos, “Trabajo activo y posibilidad de desarrollo”, con los ítems, RP9 (Las tareas que hace le parece importante), RP5 (Su trabajo requiere atención constante), RP3 (En general considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional), RP8 (Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas), RP20 (Cuando está en el trabajo piensa en las exigencias domésticas y familiares).

El tercero de los componentes, puede expresarse como “Apoyo social en la empresa”, está formado por los ítems, RP2 (En su trabajo tiene que tomar decisiones difíciles), RP15 (Su jefe inmediato resuelve bien los conflictos), RP19 (Si está ausente un día fuera de casa las tareas domésticas se quedan sin hacer), RP7 (Puede dejar su trabajo un momento para conversar con sus compañeros).

De igual forma, el componente número cuatro que agrupa los ítems RP12 (Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían de hacerse de otra manera), RP6 (Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna) le corresponde el nombre de “Doble presencia”.

El quinto de los componentes, “Compensación”, compuesto por los ítems RP11 (Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad), RP1 (Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día), RP10 (Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted).

7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El mundo de las relaciones laborales así como la influencia de factores determinantes del mismo hacen interesante estudios como el realizado en este caso.

Es por ello, que la evaluación de los factores anteriormente citados durante el método de este trabajo; satisfacción laboral, conducta, motivación y riesgos psicosociales posibilitan conocer en gran medida como pueden intervenir en el mundo laboral.

Se pretende, como ya se predijo en la introducción tener en cuenta esas variables y sus influencias.

Haciendo más hincapié en los análisis estadísticos de los resultados de los cuestionarios realizados, podemos determinar que la muestra es equitativa en cuanto al número de mujeres (29) con un 56,9% y hombres (22) con un 43,1% del total de la muestra recogida.

Por medio de la escala de fiabilidad por el Alfa de Cronbach, se presume la relación entre sí de las escalas empleadas, así como, la correlación entre ellas aportando entonces la significación correcta de lo que se pretende medir.

Asimismo, con el estudio se pone de manifiesto conocer si las variables conducta, motivación y riesgos psicosociales en el trabajo presentan correlación alguna con la variable central, en este caso, satisfacción laboral. Tras la realización de las tablas, se encontró que la variable conducta representa una correlación positiva con la variable satisfacción, lo que es lo mismo, a mayor satisfacción habría una mejor conducta en el individuo en cuestión afirmando así, la primera de las hipótesis (H1) planteada en la que exponía que ha mejor conducta mayor satisfacción laboral.

De igual forma, mencionar como dato significativo que se muestra la poca correlación entre la satisfacción y motivación laboral lo que conllevaría en este caso, a presumir que la hipótesis número dos, (H2), no se cumple en gran medida, esto nos hace reflexionar antes la situación actual del mundo laboral, debido a que anteriormente hay estudios que demuestran que la motivación si influye en la satisfacción, pero en la época que vivimos, no nos sorprende que esto haya cambiado, simplemente en la actualidad los trabajadores satisfechos no están totalmente motivados por su puesto en sí, ya que

necesitan otro tipo de estímulo para encontrar la motivación de forma completa. Con todo esto, podemos intuir, que la correlación entre estas variables, está en declive.

Asimismo, se observa una correlación significativa negativa entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral, lo que implicaría que la hipótesis número cuatro, (H4), si cumple nuestras expectativas anteriores, debido a que es una variable regresiva, es decir, cuantos menos riesgos psicosociales tengan la probabilidad de producirse, la variable contraria, satisfacción laboral, tendera a hacer mayor.

En cuanto a la satisfacción laboral en concreto reflejar, su división en 6 componentes que explican de forma detalla lo que se busca extraer de ella, encontrando así la satisfacción relacionada con la participación, para saber el nivel de los individuos que se sienten satisfechos con el entorno de trabajo relacionado con el resto de personas. Seguidamente, se busca la satisfacción relacionada con las prestaciones, es decir, la relación existente entre lo que se quiere ganar y lo que se gana. Lo tercero que se quiere encontrar en la satisfacción son las condiciones del entorno físico del trabajo, que puedan influir en ésta, afectando así al individuo la temperatura, la ventilación, etc.

El siguiente de los elementos engloba la satisfacción desde el punto de vista de la supervisión, intentando conocer cómo afecta los altos cargos en la variable con respecto al trabajador. Haciendo referencia al factor legislación, se busca el grado de satisfacción tras el cumplimiento de la normativa legal en el puesto de trabajo. Lo último que se quiere analizar es la satisfacción intrínseca producida en este caso por las oportunidades que le ofrece el trabajo así como, las oportunidades propias del trabajador.

Con todo esto, se pretende realizar un análisis preciso de la variable principal, al igual que las demás que se estudian en esta investigación.

La variable conducta, clasificada como una consecuencia de la satisfacción laboral, puesto que, es el resultado al cual el individuo se expone tras la experimentación de varios factores en su puesto de trabajo, que son elementos primordiales para el nacimiento de un modo de conducta u otra. Con la investigación realizada queríamos hacer hincapié en los elementos más influyentes en la conducta de las personas, de los

cuales se extraen, la conducta con respecto a los Hábitos sociales, la propia imagen persona, así como los hábitos laborales, la calidad en el trabajo y la cooperación propiamente dicha.

Con respecto a, la metodología utilizada y a la correlación que existe de la conducta, podemos contrastar que es adecuada la muestra propuesta para el estudio, dando así una dependencia entre los ítems que forman la escala.

Con todo esto, sabemos que tras todos los datos aportados, en la conducta del trabajador se refleja su satisfacción, su motivación y sus miedos o no a los riesgos psicosociales que pudieran aparecer en el empleo.

En cuanto a la siguiente variable, motivación, podemos concluir con las ideas aportadas que el método utilizado es fiable contrastando así que la muestra es óptima al ser mayor al valor de 0,5 en la medida de KMO. Por ello, hemos descompuesto esta variable en diversos factores que dan consistencia al significado que dan los trabajadores de la motivación dependiendo del componente al que se trate.

Por un lado, tenemos el factor relacionado con la necesidad de la autorrealización, para saber los motivos reales que lo llevan a actuar y a motivarse de una forma u otra, así como saber cómo afecta las necesidades de protección y seguridad en sí mismo a la motivación, al igual que las necesidades de autoestima, las necesidades sociales y de pertenencia.

Esta variable contradice, las ideas claras que se podían tener con respuesta a la relación existente, ya que, no se cumplen del todo, mostrando datos inferiores a los que se creía. Llamando la atención a pesar de que es una variable importante en el mundo laboral en cuanto a la gestión de las personas pudiendo percibirse trabajadores realmente motivados, mostrando una evolución progresiva tanto personal como organizativa.

Los riesgos psicosociales, es una variable totalmente diferente a las demás, debido a que su valoración actúa de forma regresiva con las demás variables de estudios citadas anteriormente dado que, las mismas son variables positivas y esta la podemos

considerar como una variable negativa, es decir, lo que se busca de la misma es que sus valores sean inferiores en correlaciones a las otras.

No obstante, se confirma la dependencia entre los ítems de esta escala, así como su fiabilidad, con los valores 0.455 y significación 0,00, por lo tanto hemos empleado un adecuado método para hallar resultados aptos.

Para la obtención de esos resultados, debemos agrupar los ítems en factores que queremos conocer concretamente de los riesgos, como son, exigencias psicológicas haciendo referencia a la forma de actuar psicológicamente de los hechos que pueden ocurrir en un puesto de trabajo, del mismo modo que con el trabajo activo y posibilidad de desarrollo, además de tener en cuenta el apoyo social en la empresa, la doble presencia y por último lo que afecta a los riesgos psicosociales con respecto a la compensación.

En primera instancia y conociendo la definición de riesgo psicosocial se pretendía relacionarlo con la variable satisfacción dado que cabría la posibilidad de interpretar que los riesgos afectarían a todas las variables teniéndose como punto de partida que la misma, es una variable negativa, contrastada en mayor medida con la posibilidad de que se sufra o no el riesgo en cuestión alentado así a las otras variables.

Se puede afirmar como conclusión que existe relación directa aunque sea contraria, la cual se tiene que tener en cuenta para determinar la satisfacción laboral, asistiendo por tanto la confirmación de la hipótesis planteada.

Como conclusión final, haciendo un cómputo intercalando la variable principal, la satisfacción laboral, con las secundarias, conducta, motivación y riesgos psicosociales en el trabajo, podemos conocer de primera mano la relación existente entre las mismas, ya que a mayor satisfacción, los datos nos confirman que mejor será la conducta del trabajador, mayor su motivación aunque se aprecie en menor medida (de la que se creía), y menor existencia de riesgos psicosociales, debido a que si el individuo se siente feliz, satisfecho y bien consigo mismo y con el puesto de trabajo, significa que los riesgos psicosociales habrían desaparecido o no habrían probabilidades de que

surgieran, de ahí, que esta investigación sea tan importante para el conocimiento del órgano jerárquicamente superior con respecto a sus trabajadores.

Sin más dilaciones finalizar con la idea primordial de que el mundo laboral está en constante cambio y que dichos cambios se producen afectando tanto al individuo como al puesto de trabajo es por ello, que se debe de tener en cuenta cualquiera de ellos, haciendo hincapié en la parte “ olvidada” la mayoría de veces, el individuo como trabajador. Son importantes entonces, como se mencionó anteriormente este tipo de estudios porque ayudan a conocer un poco más y mejor, las características que hacen mella en ellos, tratando de igual forma de incidir en los problemas y en su posterior solución.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, pp. 422–436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, pp. 267–299). New York: Academic Press.
- Alderfe, C. P. (1969). *Job Enlargement and the organizational context*. *Organizational Behavior and Human Performance*. Recuperado el 08 del 05 de 2017 de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.1969.tb00342.x/full>
- Allport, G. (1935). *Handbook of social Psychology*. Worcester. MA: Clark University Press.
- Beer, M. (1964). *Organizational size and job satisfaction*. *Academy of Management Journal*, 7, 34-.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2001). *The affective dimensions of organizational behavior*. Working paper, Tulane University
- Blum, M.L., y Naylor, J.C. (1976). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., y Núñez Partido, A. (2010) *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Colección, Biblioteca Comillas. Economía, 2. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- David Krech, R. S. (1948). *Theory and problems of social psychology*. McGraw-Hill Book Company.
- Davis, K. y. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico DF: Mc Graw-Hill.
- Dawis, R.W., y Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.
- Deci, E. L., Connell, J. P. & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology*, 74, 4, 580 – 590.
- Fazio, R. R.-E. (1994). *Attitudes, Perception, and attention*. Orlando: Academic Press.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Sanford: Stanford University.

- Fishbein, M. &. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc. Recuperado el 15 del 05 de 2017 en: <http://people.umass.edu/aizen/f&a1975.html>
- Garcia Viamontes, D. (2010). *Satisfaccion Laboral. Una aproximacion teorica*. Contribuione a la ciencias sociales. Recuperado el 08 del 05 de 2017 de: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Genesca, E. (1977). *Motivacion y enriquecimiento del trabajo. Sus repercusiones sobre la productividad*. Barcelona.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J.M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), pp.135-149.
- Griffin, R.W., y Bateman, T.S. (1986): *Job satisfaction and organizational commitment*. En C.L. Cooper y I. Robertson (eds.). *International review Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and sons.
- Harpaz, I. (1983): *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers
- Hernandez, M. F. (1982). *Psicología del trabajo, la adaptacion del hombre a su tarea*. Madrid: Index.
- Hernández, r., fernández, c. Y baptista, p. (1999). *Metodología de la investigación*. 2º Ed. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1976). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? En E.A. Fleishman y A.R. Bass (eds.). *Estudios de psicología industrial y del personal*, 269-320. México: Trillas.
- John P. Campbell, M. D. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Judge, T. A., Hulin, C. L., y Dalal, R. S. (2012). *Job Satisfaction and Job Affect*. En S.W.J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*. New York, NY: Oxford University Press.
- Kanfer, R. (1992). *Work Motivation: New directions in theory and research*. In C. L. Cooper & I . T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 7). London: John Wiley & Sons, Ltd. Recuperado en 25 de 05 de 2017 en:

https://www.researchgate.net/profile/Ruth_Kanfer/publication/232575544_Work_motivation_New_directions_in_theory_and_research/links/0a85e535725bda0933000000/Work-motivation-New-directions-in-theory-and-research.pdf

- Katz, D. a. (1959). *A preliminary statement to a teory of attitude structure and change* . New York: McGraw-Hill .
- Koenes, A. (1996). *Gestion de la calidad total*. Madrid: Diaz de Santos S.A
- Lawler, E.E. (1971). *Pay and organizational efectiveness: A psychological view*. New York: McGraw-Hill.
- H. Leymann (1990): “*Mobbong and psychological terror at workplaces*”, *Violence and Victims*, vol.5, pp.119-126.
- Locke, E. (1976). *The nature and coauses of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*,3, (2), pp.157-189.
- Marin, A. L. (2002). *Sociologia de las organizaciones* . Mexico: Mcgraw-hill / interamericana de mexico.
- Marshall Sashkin, P. D. (1998). *Dirigir motivando: Manual del monitor y cuestionario MBM*. Universitaria Ramon Areces.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*, New York: Harper.
- Mayo, G.E. (1933). *The Humans Problems of an Industrial Civilizations*. New York: McMillan
- McClelland, DC. (1968). *La sociedad ambiciosa, factores psicológicos en el desarrollo económico*. España: Guadarrama
- J. E. McGrath (1970). “*Major methodological issues*”, en J. E. McGrath (ed.), *Sicial and psychological in stress* (pp.19-49), Nuevas York: Holt,Rineheart & Winston.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23* [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, pp. 59-74.

- Mintzberg, H. (1993). *The strategy Process Concepts, Contexts, Cases*. England: Prentice Hall Europe. Recuperado el 04 de 06 de 2017 en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YVhdhNEipwC&oi=fnd&pg=PR8&dq=editorial+de+Mintzberg,+H.+\(1993\).+The+strategy+Process+Concepts,+Contexts,+Cases.&ots=TFZo1Wr_B0&sig=h3TjhObDf9dQFG7cs_8XFilV9Zc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YVhdhNEipwC&oi=fnd&pg=PR8&dq=editorial+de+Mintzberg,+H.+(1993).+The+strategy+Process+Concepts,+Contexts,+Cases.&ots=TFZo1Wr_B0&sig=h3TjhObDf9dQFG7cs_8XFilV9Zc#v=onepage&q&f=false)
- Moreno Jiménez, B., Baez León, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. UAM, Madrid.
- Moreno, B. & Báez, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INSHT. Recuperado el 03 del 06 de 2017, de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Muños, A. (1990). *Satisfaccion e insatisfaccion en el trabajo. Tesis Doctoral*. Madrid.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribucion a su estudio*. Buenos Aires.
- Newcomb, T. (1959). *Individual Systems of Orientations*. New York: McGraw-Hill.
- Oskamp, S. (1984). *Applied social psychology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Peiró, J.M., y Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Recuperado el 05 del 05 de 2017 de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Pinder, C. C. (1998). *Work Motivation in organizational behavior*. The University of British Columbia.
- Porter, L. W. (1962), “*Job Attitudes in Management: I. Percived Deficenses in need Fullillment as a Funtion of Job level*”. Psychological Bulletein. Citado por J. R. Loitegui (1990).
- Porter, L.W., y Lawler, E.E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Irwin.
- Porter, L.W., Lawler, E.E. III, y Hackman, J.R. (1975): *Behavior in Organization*. New York: McGraw Hill Book Co.

- Raija Kalimo, M. A.-B. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relacion con la salud*. OMS. Ginebra.
- Sarnoff, I. (1960). *Reaction formation and cynicism*. Recuperado el 10 de 06 de 2017 en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6494.1960.tb01607.x/full>
- Sherif, C. S. (1965). *Attitude and attitude change: the social judgment involvement approach*. Saunders, Philadelphia: Penn.
- Smith, P.C., L.M. Kendall, and C.L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Thomas, K., & Znaniecki, F. (1918). *The polish Peasant in Europe and America*. Chicago.
- Trechera, J. L. (2000). *Introduccion a la psicologia del trabajo*. Bilbao: Desclee de Brouwer S.A.
- Trigueros, C. S. (2009). *Riesgos Psicosociales: Teoria y Practica*. Aranzadi.
- UGT, Comision Ejecutiva (2006). *Guía Sobre los Factores y Riegos Psicosociales*. Madrid.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.



Universidad
de La Laguna
Facultad de Derecho



ANEXOS

Los siguientes anexos han sido los cuestionarios utilizados en nuestra muestra para llevar a cabo el estudio de investigación propuesto para el análisis de las variables en cuestión. Hemos considerado que ha sido la metodología más eficaz para su realización, llevando a cabo el modelo siguiente:

En el Grado de Relaciones Laborales de la Facultad de Derecho Universidad de La Laguna estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida laboral en el ámbito educativo. La participación en la misma es de carácter voluntario.

En este cuadernillo encontrará una serie de preguntas relacionadas con este tema. Le agradeceríamos que lo contestara con sinceridad, poniendo en cada una de las preguntas la máxima atención y teniendo en cuenta que nos interesa sólo su valoración, que no hay respuestas correctas o incorrectas.

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación, por lo que entendemos que la cumplimentación de la prueba supone su consentimiento para utilizar los datos con dichos fines.

Por favor, conteste con sinceridad y no deje preguntas sin responder.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Por favor, rellene estos datos sociodemográficos, poniendo una (x) en donde proceda.

A. **EDAD:** _____ AÑOS

B. **GÉNERO:**

HOMBRE ()

MUJER ()

C. **Municipio de residencia:** _____

C. Isla de residencia habitual: _____

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción que le produce su trabajo. Por favor, señale con una X, en qué medida usted está satisfecho o insatisfecho con el mismo.

	INSATISFACCION			INDIFERENCIA	SATISFACCION		
	MUY	BASTANTE	ALGO	INDIFERENTE	ALGO	BASTANTE	MUY
	1	2	3	4	5	6	7
1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4. El salario que usted recibe.							
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8. La iluminación de su lugar de trabajo.							
9. La ventilación de su lugar de trabajo.							
10. La temperatura de su local de trabajo.							
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							

12. Las oportunidades de promoción que tiene.							
13. Las relaciones personales con sus superiores.							
14. La supervisión que ejercen sobre usted.							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18. El apoyo que recibe de sus superiores.							
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

CUESTIONARIO DE CONDUCTA EN LA EMPRESA

Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con una X, el número que corresponda sobre su conducta el trabajo, de mayor a menor dependiendo del grado de identificación con su persona siendo 1 el nunca y el 5 siempre.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
------------------	----------	----------	----------	----------	----------

1. Tiene relación con sus compañeros					
2. Se integra en grupos siempre que puede					
3. Mantiene relaciones positivas con sus compañeros					
4. Trabaja con comodidad en presencia de otros					
5. Acepta críticas constructivas sin enfadarse					
6. Escucha atentamente las instrucciones					
7. Cooperera con los compañeros de trabajo					
8. Pregunta cuando no entiende algo.					
9. Realiza el trabajo con eficacia					
10. Busca e identifica sus propios errores.					
11. Aprende en el plazo dado hacer las tareas					
12. No se pone nervioso ante situaciones inesperadas					
13. No parece cansarse con facilidad					
14. Se muestra atento en el trabajo					
15. Evita hacer comentarios sin relevancia					

MOTIVACIÓN

Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con una X la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

- C** = Estoy Completamente de acuerdo
- B** = Estoy Básicamente de acuerdo
- P** = Estoy Parcialmente de acuerdo

S = Sólo estoy un poco de acuerdo

N = No estoy de acuerdo

PREGUNTAS	C	B	P	S	N
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable.					
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta.					
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajo para mí.					
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.					
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.					
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.					
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.					
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.					
9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares					
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.					
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.					
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.					
13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.					
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo.					
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.					

16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.					
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa					
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.					
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto					
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

❖ Instrucciones para completar el cuestionario

- Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
- Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»).

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de					

	trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

ULL

Universidad
de La Laguna

Facultad de Derecho

