



MARHTO
MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS, TRABAJO Y ORGANIZACIONES

**Máster Universitario en Gestión de Recursos
Humanos, Trabajo y Organizaciones**

Trabajo de Fin de Máster

Curso 2021/2022

Convocatoria Junio



Orientación: Profesional

Título: Estudio de la satisfacción laboral, los factores psisociales y su relación con la percepción de la gestión de los factores ergonómicos y psicosociales en una empresa italiana.

Estudiante: Marta Naselli

Tutor: Ángel Solanes Puchol

Código OIR: TFM.MGR.ASP.MN.220316

Indice

1. **Resumen.**
2. **Introducción.**
 - 2.1 ¿Qué es la satisfacción laboral?
 - 2.2 Definición de factores psicosociales
 - 2.3 ¿Por qué decidimos hacer este tipo de estudio?
 - 2.4 Objetivos que pretendemos alcanzar con esta investigación
3. **Metodología.**
 - 3.1 Diseño de la intervención
 - 3.2 Descripción de la muestra y procedimiento
 - 3.3 Variables y cuestionarios
 - 3.3.1 Cuestionario de Factores Psicosociales
 - 3.3.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral
 - 3.3.3 Cuestionario de Percepción Ergonómica y Psicosocial
4. **Resultados**
 - 4.1 Resultados del cuestionario de factores psicosociales
 - 4.2 Resultados del cuestionario de satisfacción laboral
 - 4.3 Resultados del cuestionario sobre factores ergonómicos
5. **Discusión.**
 - 5.1 Interpretación de los resultados
 - 5.2 Área de intervención
6. **Conclusión.**
7. **Bibliografía.**

1. Resumen

El objetivo de este estudio es analizar la satisfacción laboral, los factores psicosociales y los factores ergonómicos percibidos dentro de una pequeña y mediana empresa italiana. El propósito de analizar estos aspectos de la vida laboral de las personas viene dado por el hecho de que permite tener una adecuada retroalimentación sobre las condiciones de trabajo de los empleados, de tal manera que sea posible, una vez identificada la existencia de algún problema, aplicar las intervenciones a mejorar la empresa interna de referencia. Los factores identificados fueron analizados dentro de la empresa a través de la administración de tres cuestionarios diferentes que fueron a investigar por separado los diversos factores señalados (satisfacción laboral, factores psicosociales, factores ergonómicos). La administración se realizó a los empleados de la empresa que se dividen en un total de 26 sujetos. Estos sujetos fueron identificados dentro de cuatro categorías diferentes, que identificaron los cuatro tipos diferentes de tareas realizadas dentro de la empresa: resto del personal, capataz, colaborador, vendedor.

Las encuestas realizadas mostraron que, para cada uno de los diferentes cuestionarios a los que se sometió a los empleados, surgieron dos categorías con puntajes altos: la categoría de capataces, que reportó los puntajes más altos en los cuestionarios sobre satisfacción laboral y factores ergonómicos, y la categoría de empleados que informaron puntajes más altos en el cuestionario de factores psicosociales. A partir de estos resultados es posible observar que, dentro de la empresa elegida, la categoría que percibe sus condiciones de trabajo como más adecuadas es la de capataces. Y esto es coherente con lo que Hoppock destacaba en 1935 a raíz de sus estudios sobre los distintos niveles de satisfacción laboral según el nivel jerárquico en el que se ubicaban los empleados.

Palabras clave: bienestar psicológico; bienestar ergonómico; satisfacción laboral; factores psicosociales.

Abstract

The objective of this study is to analyze job satisfaction, psychosocial factors and ergonomic factors perceived within a small and medium-sized Italian company. The purpose of analyzing these aspects of people's working life is given by the fact that it allows adequate feedback on the working conditions of employees, in such a way that it is possible, once the existence of a problem has been identified, apply the interventions to improve the internal company of reference. The identified factors were analyzed within the company through the administration of three different questionnaires that were to separately investigate the various factors indicated (job satisfaction, psychosocial factors, ergonomic factors). The administration was carried out to the employees of the company that are divided into a total of 26 subjects. These subjects were identified within four different categories,

which identified the four different types of tasks performed within the company: rest of the staff, foreman, collaborator, salesperson.

The surveys carried out showed that, for each of the different questionnaires to which the employees were submitted, two categories emerged with high scores: the category of foremen, which reported the highest scores in the questionnaires on job satisfaction and ergonomic factors, and the category of employees who reported higher scores on the psychosocial factors questionnaire. Based on these results, it is possible to observe that, within the chosen company, the category that perceives its working conditions as the most adequate is that of foremen. And this is consistent with what Hoppock highlighted in 1935 as a result of his studies on the different levels of job satisfaction according to the hierarchical level in which the employees were located.

Keywords: psychological well-being; ergonomic well-being; work satisfaction; psychosocial factors.



2. Introducción

2.1 ¿Qué es la satisfacción laboral?

Cuando hablamos de satisfacción laboral no podemos dar una definición única. Como los distintos autores que lo han estudiado a lo largo de la historia han mirado el mismo constructo con ojos distintos, centrándose en aspectos distintos, y viendo cosas distintas, mirando todos lo mismo.

Una primera definición que podemos aportar define la satisfacción laboral como aquella respuesta positiva a la propia ocupación, que surge de la diferencia entre los resultados que se esperan obtener y los que ya se han conseguido. Lo define Locke como: "Un estado emocional agradable que resulta de la evaluación de que el trabajo de uno facilita o permite alcanzar los valores de trabajo de uno".

La satisfacción laboral está influenciada por varios factores, que se pueden dividir en:

- factores individuales, que incluyen todos aquellos factores inherentes al individuo, edad, género, niveles de autoestima, coeficiente intelectual, etc;
- factores ambientales o extractivos, que se relacionan con los aspectos del ambiente organizacional en el que se encuentra el sujeto (condiciones de trabajo, tipos de trabajo, autonomía, relaciones con pares o superiores, etc.).

Hoppock, diferenciándose de Locke, definió la satisfacción laboral como cualquier combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que llevan a una persona a decir sinceramente que está satisfecha con su trabajo (Hoppock, 1935). Según este autor, aunque la satisfacción laboral está influenciada por varios factores externos, no deja de ser algo interno. Queda, pues, algo que tiene que ver sobre todo y sobre todo con el propio trabajador.

El término satisfacción laboral se refiere a la actitud y los sentimientos que las personas tienen sobre su trabajo. Las actitudes positivas y favorables hacia el trabajo indican satisfacción laboral. Las actitudes negativas y desfavorables hacia el trabajo indican insatisfacción laboral (Armstrong, 2006).

Una de las definiciones más citadas de satisfacción laboral es la que proporciona Spector, según la cual la satisfacción tiene que ver con cómo se sienten las personas acerca de su trabajo y sus diversos aspectos. Tiene que ver con la medida en que a las personas ya las personas no les gusta su trabajo. De hecho, la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral pueden aparecer en cualquier situación laboral.

2.2 Definición de factores psicosociales

El concepto teórico de factores psicosociales ha sido definido como "aquellas condiciones presentes en las situaciones de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo,

de manera que todos estos factores pueden influir tanto en el bienestar como en la salud (física, emocional o social) de los trabajadores, y el desarrollo laboral” (Locke, 1969).

A pesar de las ligeras variaciones que pueden haber hecho los distintos autores a lo largo del tiempo, esta definición aquí reportada es la más utilizada para la representación de los factores psicosociales.

Esto tiene un fuerte impacto en la salud del individuo dentro de la organización, en particular cuando se trata de una situación psicosocial inadecuada, las repercusiones en el individuo pueden afectar diferentes niveles de la salud del individuo; a nivel físico es posible que se presenten molestias como dolor de cabeza o de estómago, hasta patologías aún más graves, como enfermedades cardiovasculares; a nivel psicológico se producen cambios en el comportamiento o en las capacidades cognitivas; o en el nivel emocional en el que se pueden encontrar niveles excesivos de estrés.

A pesar de los diferentes estudios que pueden tener diferentes enfoques, un factor común a todos es la relación mutua que se establece entre el contexto de trabajo y la persona que forma parte de él.

Así como estos dos factores están relacionados, también lo están las consecuencias perjudiciales, reflejándose, por parte de la organización, en un aumento de los casos de ausentismo o de conflictos laborales, por ejemplo.

Por otro lado, es necesario precisar que la interacción entre el trabajo y la persona también puede ser positiva. Esto sucede especialmente cuando la persona tiene la oportunidad de desarrollar sus habilidades y crecer dentro de la organización a la que pertenece.

2.3 ¿Por qué decidimos hacer este tipo de estudio?

El análisis de los factores psicosociales, y su relación con la satisfacción laboral y los factores ergonómicos que se analizan en este estudio, permite conocer la percepción de los empleados sobre las dinámicas presentes en su lugar de trabajo. Y cuando se adquiere este nivel de conocimiento, se puede actuar de manera preventiva sobre aquellos aspectos que puedan causar conflictos e inconvenientes en el futuro.

El conocimiento es poder, y en el mercado actual, donde cualquier información puede ser útil para un mejor desempeño, el conocimiento sobre cómo los empleados perciben su lugar de trabajo y la forma en que trabajan, se vuelve fundamental.

Estas son las razones que nos llevaron a analizar la satisfacción laboral de la empresa italiana que examinamos, a la que por razones de privacidad denominaremos "Empresa X" que refleja la estructura de muchas de las organizaciones medianas de Italia, por lo que analizar la satisfacción laboral de sus empleados podría dar una idea aproximada y media de la satisfacción laboral italiana.

2.4 Objetivos que pretendemos alcanzar con esta investigación

Con esta investigación nos planteamos en primer lugar el objetivo de evaluar los factores psicosociales que posee una pequeña-mediana empresa. También tratamos de investigar si los factores psicosociales percibidos por los empleados de la Empresa X están influenciados por el tipo de trabajo que realizan dentro de la empresa, y por el tipo de trabajo físico que realizan.

De hecho, como profundizaremos más adelante, los cuestionarios a los que fueron sometidos se centran en las diferentes características de los factores psicosociales, con el objetivo de darnos un espectro de información lo más amplio posible; de tal manera que se puedan identificar las correlaciones que indiquen si y dónde fue necesario realizar cambios en la forma de gestionar los recursos humanos dentro de la empresa.

3. Método

3.1 Diseño de la intervención

Este estudio tiene como objetivo estudiar los factores psicosociales, la satisfacción laboral y los factores ergonómicos de la Empresa X con el objetivo de detectar puntos críticos o fortalezas dentro de la gestión de la empresa.

Cada uno de estos factores será analizado a través de la administración de cuestionarios específicos, los cuales serán profundizados y adecuadamente descritos a continuación.

3.2 Descripción de la muestra y Procedimiento

El análisis se realizará sobre una muestra de 26 sujetos, pertenecientes a una pequeña y mediana empresa italiana, que se dividirá en las categorías destacadas por nosotros de:

- Resto de la personal, compuesta por 3 sujetos
- Capataz, integrado por 3 sujetos
- Colaborador, compuesto por 4 sujetos
- Vendedor, compuesto por 16 sujetos

La empresa en cuestión se dedica al comercio de equipamiento y ropa técnica en el ámbito deportivo. La actividad que desarrolla consiste en la compra de ropa técnica deportiva que cubre diferentes tipos de deportes, como tenis, natación, running, etc., a los fabricantes de estos productos, con el objetivo de revenderlos tanto a compradores particulares, ya las asociaciones deportivas de la zona en la que trabaja. La Empresa X busca siempre la excelencia de sus productos, privilegiando especialmente la calidad y el confort, prefiriendo estas características a la economía del producto, o la facilidad de disponibilidad del mismo. Además de ocuparse de la venta de ropa técnica, también

se ocupa de la venta del equipamiento necesario para la realización de diferentes tipos de deportes. En concreto, vende material como raquetas de tenis, raquetas de pádel, pesas, sup, etc. Con el fin de que cualquier persona pueda disponer de un equipamiento de calidad que le permita practicar el deporte elegido de la mejor forma posible.

La Empresa X tiene tres sucursales de tamaño pequeño a mediano, dos de las cuales están ubicadas en la misma ciudad y la tercera oficina está ubicada en una de las provincias adyacentes. Las tres oficinas están ubicadas dentro de la misma región.

Los cuestionarios a los que fueron sometidos los empleados de esta empresa no tenían preguntas sociodemográficas internas debido al tamaño de la empresa. El único ítem de esta categoría que se colocó pide a los participantes que identifiquen el puesto que ocupan dentro de la empresa.

No se colocaron otros ítems de carácter sociodemográfico debido al pequeño tamaño de la empresa; de hecho, si se hubieran agregado otras preguntas, los sujetos habrían sido demasiado fácilmente identificables, distorsionando la veracidad de las respuestas dadas.

Los cuestionarios se administraron de forma anónima través de Google Forms, sin recoger el mail del participante, de modo que se pudieran agilizar los tiempos de adquisición de las respuestas de los sujetos.

Y la duración de la administración antes de obtener las respuestas de la muestra utilizada, se produjo aproximadamente en una semana.

3.3. Variables y cuestionarios

3.3.1 Cuestionario de Factores Psicosociales

El cuestionario sobre factores psicosociales es el que actualmente utiliza el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), dividido en 44 ítems cerrados. El cuestionario presenta una alta fiabilidad interna y una elevada correlación con las subescalas del test de satisfacción laboral y en menor medida con el cuestionario de Salud General (Ferrer & Perú, 2011).

Este cuestionario trata del análisis de nueve factores psicosociales que son:

- Tiempo de Trabajo (TT): factor que hace referencia a los diferentes aspectos que se centran en la estructuración temporal del trabajo del sujeto.
- Autonomía (AU): se refiere a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones sobre la estructuración temporal y organizativa de su trabajo.
- Carga de trabajo (CT): se refiere al grado de movilización requerido del trabajador para llevar a cabo su cometido.

- Demandas psicológicas (DP): se refiere a la naturaleza de las demandas que se deben cumplir en el lugar de trabajo, las cuales pueden ser de carácter cognitivo o emocional.
- Variedad/contenido (VC): incluye la sensación de que la obra tiene un sentido y una utilidad en sí misma.
- Participación/supervisión (PS): se centra en qué grado de control tiene el trabajador sobre su trabajo, analizando la participación y supervisión a la que está sometido.
- Interés por el trabajador / compensación (ITC): se refiere al grado de preocupación que muestra la empresa hacia el trabajador.
- Desempeño del rol (DR): este factor considera los problemas que pueden surgir de la definición de las tareas de cada puesto.
- Relaciones y apoyo social (RAS): se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre el sujeto y su entorno.

3.3.2. Cuestionario de satisfacción laboral

Para investigar la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa X se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 J.L. Melia y J.M. Peiro (1998).

Los ítems de este cuestionario se dividen en 23 preguntas, cuyas respuestas son las de una escala tipo Likert de 7 puntos. La puntuación de cada ítem del cuestionario va desde 1, que significa "Muy Insatisfecho", hasta un máximo de 7, que representa "Muy Satisfecho". El punto medio está representado por el punto 4, que representa "Indiferente".

Este cuestionario, a través de las preguntas planteadas, analiza varios factores:

- Satisfacción con la Supervisión: que se caracteriza por la satisfacción con la supervisión recibida, el grado de ayuda de los superiores y las relaciones personales con ellos.
- Satisfacción con el Ambiente Físico: que se refiere a la satisfacción percibida por el sujeto hacia las características físicas (higiene, salud, iluminación) del entorno en el que trabaja.
- Satisfacción con las Prestaciones: que se refiere al grado en que la organización respeta el convenio, el salario otorgado y las oportunidades de promoción a los empleados.
- Satisfacción Intrínseca: se refiere a la satisfacción que el propio trabajo proporciona al sujeto.
- Satisfacción con la Participación: que se refiere a la satisfacción derivada de la participación en las decisiones de los grupos, o de la propia área de trabajo.

3.3.3. Cuestionario de percepción ergonómica y psicosocial

Este último cuestionario se ha desarrollado adhoc para este trabajo a partir de un cuestionario de toma de datos del Govern de les Illes Balears. Se divide en 13 ítems con respuestas dicotómicas. Para cada ítem del cuestionario el sujeto sólo puede responder sí o no, y se propone, a través de sus 13 preguntas, investigar la percepción ergonómica y psicosocial que el sujeto tiene de su puesto de trabajo.

4. Resultados

4.1 Resultados del cuestionario de factores psicosociales

Los factores psicosociales que se muestran en la figura 1 son los datos derivados del análisis de los cuestionarios realizados por los sujetos perteneciente a toda la empresa, sin diferencias entre los puestos de trabajo. Todos los datos reportados fueron analizados a través del software F-Psico, el cual fue especialmente estructurado para analizar los datos derivados de este cuestionario.

Se han creado varias tablas, dentro del análisis de datos, que reportan las condiciones generales de la empresa, para cada factor que compone el cuestionario. En esta tabla, las respuestas de los sujetos se agruparán a través de diferentes colores que indican la percepción por parte de los empleados de la Empresa X, que van desde un color verde, que indica bienestar, hasta un color rojo que indica una situación de peligro para los empleados. Como se puede observar en este cuadro, existen varios ámbitos en los que la gestión de la empresa incide positivamente en la percepción de los empleados sobre los factores psicosociales analizados. En particular, estas áreas consisten en:

- Variedad/contenido (VC): en el que más del 80% de los empleados se encuentran en una situación adecuada.
- Autonomía (AU): en este ámbito casi el 60% de los empleados reportan una situación adecuada.
- Interés por el trabajador / compensación (ITC): al igual que ocurría en el factor anterior, aquí también casi el 60% de la plantilla reporta una situación adecuada.

Tenemos algunos factores donde la condición adecuada de los empleados es alrededor de la mitad del personal, como el CT, DP, DR y RAS. Estos factores rondan el 50%, pasando de un mínimo de 40% reportado por el entrenador, a un máximo de 52% de bienestar, reportado en los factores de DP y RAS.

Hay dos factores en particular que reportan un bajo nivel de bienestar reportado por los empleados: el Tiempo de Trabajo (TT), en el que solo el 16% de los empleados reporta una situación adecuada,

y la Participación/Supervisión (PS) en el que solo el 24% de los empleados reporta una situación adecuada. situación adecuada.

Aunque ambos factores indican una situación incómoda para los empleados de la Empresa X, existe una diferencia entre estos dos. De hecho, TT tiene un porcentaje más bajo de empleados de "alto riesgo" que los empleados informados por el factor PS. Por estas razones, a la hora de decidir en qué enfocarse en el momento de la intervención, es bueno que la atención se centre principalmente en el factor PS.

Figura 1. Análisis de los datos totales de la empresa (cuestionario psicosocial)

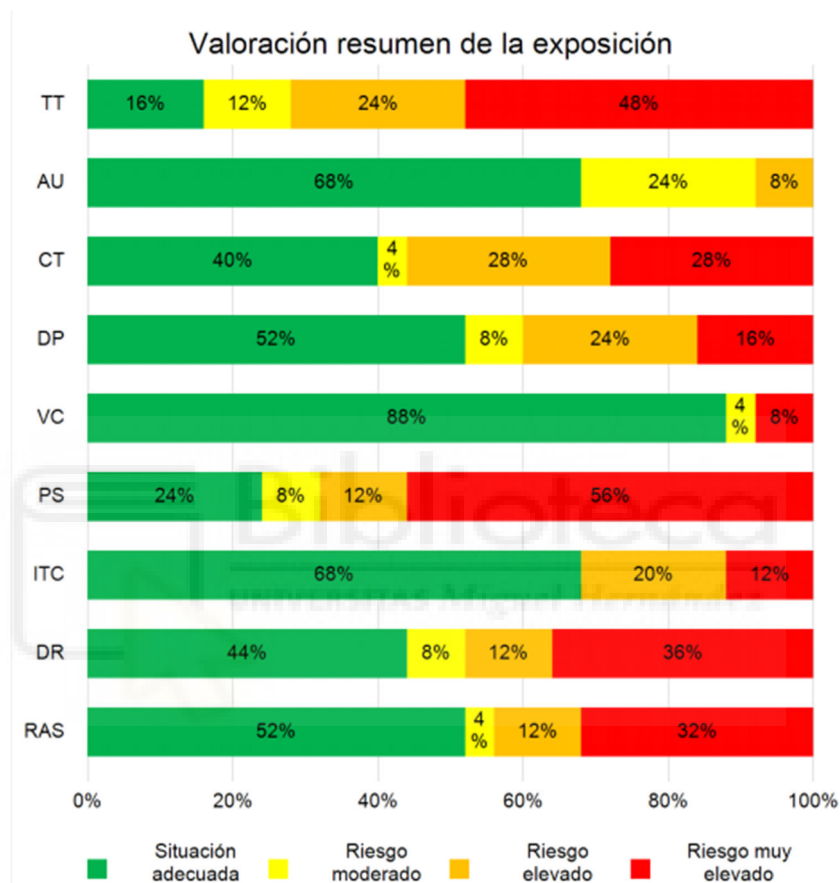


Figura 2. Análisis de los datos por cada grupo



En la figura 2 es posible observar una comparación de las respuestas dadas por los empleados analizados para cada grupo analizado en este trabajo. Es posible observar como las categorías que tienen una percepción adecuada de los factores psicosociales de su lugar de trabajo son la de vendedores y colaboradores. Las otras dos categorías, la del capataz y la del resto de la plantilla, reportan respectivamente seis y cinco factores en los que existe un riesgo muy alto para los trabajadores de estas categorías. Comparando estos datos con los que surgieron del análisis general, coinciden con lo encontrado. De hecho, en casi todas las categorías existe un gran porcentaje de trabajadores que perciben condiciones de trabajo de alto riesgo en los factores encontrados en el análisis general de la Empresa X: tiempo de trabajo y PS.

De lo que surge de los datos mostrados en la figura dos, cuando es necesario planificar una intervención sobre estas categorías, es preferible intervenir en particular sobre la capacidad y el resto de la plantilla, analizando junto con estos datos los que surgieron de la otros cuestionarios informados a continuación.

4.2 Resultados del cuestionario de satisfacción laboral

El siguiente cuadro analiza los datos reportados por cada categoría de trabajadores identificados dentro de la empresa en los cinco factores que componen el cuestionario de satisfacción laboral al que fueron sometidos. Los datos de esta tabla se refieren a los promedios aritméticos que cada una de las siguientes categorías, y el total de la empresa, reportaron para los factores indicados.

Tabla 2. Análisis de satisfacción laboral para cada puesto y para toda la empresa

	Satisfacción con supervisión	Satisfacción ambiente físico	Satisfacción prestaciones	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con participación
Resto del personal	3,33	4	3,17	3,75	3,78
Capataz	5,17	5,4	5,17	4,42	5,89
Colaborador	4,71	3,9	4,25	4,13	4,67
Vendedor	4,95	4,91	4,73	4,91	4,52
Total	4,75	4,79	4,44	4,60	4,62

Al igual que se hizo anteriormente para el cuestionario que analiza los factores psicosociales, también se expondrán primero los datos derivados del cuestionario que analiza la satisfacción laboral para las características generales de toda la empresa, relacionadas con los cinco factores que caracterizan este cuestionario, y las categorías individuales. relacionados con los cinco factores se examinarán a continuación.

Los datos numéricos que se muestran en esta tabla derivan de la media aritmética de los sujetos para cada factor, identificado posteriormente para cada categoría identificada. En esta tabla se puede observar como la media de respuestas de los empleados de toda la empresa se sitúa en torno a 4,5, lo que indica una satisfacción laboral media.

Después de analizar los cinco factores para cada uno de los trabajos identificados, es posible notar una diferencia entre la satisfacción laboral entre los diferentes tipos de empleo. La satisfacción laboral más baja se encuentra en la categoría “resto de la plantilla”, de hecho la puntuación media de los cinco factores, dentro de esta categoría, se sitúa en torno a 3,5, indicando una satisfacción laboral media-baja.

El puesto que, por el contrario, alcanza mayores puntuaciones de satisfacción laboral, es el de “capataz”. El puntaje promedio de los cinco factores para este grupo de empleados es cercano a 6, lo que indica un nivel bastante alto de satisfacción laboral.

Los otros dos tipos de tareas identificadas, colaboradores y proveedores, reportaron respuestas que indican satisfacción laboral, en estos empleados, de carácter medio-alto. De hecho, para ambas categorías se supera el 4 en casi todos los factores identificados, y en particular en el caso de los vendedores, existe una media de respuestas cercana al 5.

4.3 Descripción del cuestionario sobre factores ergonómicos

En esta tabla se mostrarán los datos derivados del último cuestionario al que fueron sometidos los empleados de la Empresa X: el cuestionario sobre factores ergonómicos. Este último cuestionario, a diferencia de los otros dos anteriormente expuestos, tuvo un análisis de datos diferente. De hecho, al tratarse de respuestas dicotómicas, cada ítem fue respondido con "Sí" o "No", no fue posible promediar las respuestas dadas por los sujetos. Por estas razones, esta tabla muestra el número de respuestas positivas o negativas para toda la empresa y para cada categoría de funciones identificadas

Tabla 3. Análisis de factores ergonómicos para cada puesto de trabajo y para toda la empresa

	No	Si	Total
Resto del personal	48,6%	51,4%	37
Colaborador	68,0%	32,0%	47
Capatez	40,5%	59,5%	37
Vendedor	47,1%	52,9%	191
Total	155	157	

El cuestionario sobre factores ergonómicos incluido en este estudio está estructurado de tal forma que domina e investiga el cuidado de la ergonomía de los empleados durante el desempeño de su trabajo. En el momento en que se pregunta el porcentaje de respuesta positiva o negativa a este artículo, se analiza cuánto, en segundo lugar e independientemente, el taller se ocupa del cuidado ergonómico de su laboratorio.

Es posible observar, tanto a través del número total de respuestas como a través de los porcentajes registrados para cada puesto, que existe un equilibrio aproximado entre el número de respuestas positivas y el número de respuestas negativas de los empleados. Determinando así cuánto la

empresa no presta especial atención a los factores ergonómicos, pero al mismo tiempo las condiciones generales de trabajo no son perjudiciales para las personas.

Al analizar los porcentajes específicos de cada categoría identificada, es posible notar que la mitad de las categorías respetan este equilibrio aproximado. Las únicas dos tareas en las que hay más que una ligera diferencia a favor de respuestas negativas o positivas son las tareas de colaborador y capataz.

En el primer caso es posible notar que la categoría de colaboradores reporta un porcentaje mucho mayor de respuestas negativas que todas las demás: casi el 70% de los empleados pertenecientes a esta categoría reportan condiciones ergonómicas inadecuadas. Estos datos deben tenerse en cuenta a la hora de evaluar una posible intervención sobre los factores ergonómicos de la empresa; de hecho, las condiciones ergonómicas excesivamente negativas podrían provocar daños físicos y psicológicos a los empleados.

En el grupo de capataces, en cambio, el desequilibrio que reportan las respuestas dadas es a favor de las respuestas positivas. De hecho, como se puede ver en la tabla, el porcentaje de respuestas positivas dadas en esta categoría alcanza casi el 60%. Destacando como, dentro de esta categoría, las condiciones ergonómicas están más atentas, lo que puede redundar en un mayor bienestar en el lugar de trabajo, lo que podría redundar en una mejora de la eficacia y la eficiencia.

En este caso podemos suponer que este puede ser uno de los factores que contribuyen a la satisfacción laboral, ya que la categoría de capataces es la que reportó mayor puntaje en el cuestionario de satisfacción laboral.

5. Discusión

Los datos que surgieron de los cuestionarios administrados a los empleados de la Empresa X, muestran una realidad con algunos aspectos positivos y adecuadamente abordados, al tiempo que destacan otros más o menos mejorables.

Las condiciones de trabajo analizadas en estos tres cuestionarios se refieren a tres de las macroáreas que contribuyen al bienestar del trabajador. Cuando se han analizado los tres, es posible describir con precisión las condiciones de la vida laboral, identificando en qué aspectos y en qué medida es necesario intervenir.

En el presente trabajo, a partir de los datos obtenidos se descubrió que el primer aspecto sobre el que es necesario intervenir es la Participación/Supervisión. De hecho, dadas las respuestas, se han identificado demasiados empleados en riesgo en esta área en particular.

5.1 Interpretación de los resultados

A partir de los resultados que surgieron de los cuestionarios que han escuchado los empleados de la Empresa X, es posible hacerse una idea más o menos clara de las condiciones laborales que existen actualmente dentro de la empresa.

En primer lugar, es posible señalar que la categoría de capataces es la categoría de personas que parece ser, desde diferentes puntos de vista, la que tiene mejores condiciones de trabajo. En efecto, de los cuestionarios sobre satisfacción laboral y sobre factores ergonómicos se desprende que, en el primer cuestionario, tienen las puntuaciones más altas en casi todos los factores que componen la satisfacción laboral; mientras que en cuanto al cuestionario sobre factores ergonómicos es en esta categoría en la que se puede notar la mayor diferencia entre las respuestas positivas y negativas, a favor de las positivas.

Pero si bien la categoría capataces fue la que reportó mayores puntajes en los cuestionarios de satisfacción laboral y factores ergonómicos, fue la categoría que reportó mayor número de factores de muy alto riesgo en el cuestionario de factores socioeconómicos. Sería bueno investigar más a fondo, posiblemente a través de entrevistas encomendadas a un consultor externo, qué provoca este dualismo sobre la percepción del trabajo dentro de la Empresa X.

Pero si los capataces están entre las personas que tienen mejores condiciones de trabajo, hay otras categorías en las que las condiciones cambian. La categoría de colaboradores, por ejemplo, es la categoría que reporta el puntaje más bajo en satisfacción con el ambiente físico, y es siempre la categoría que, en el cuestionario sobre factores ergonómicos, reporta el mayor número de respuestas negativas entre todas las demás.

Pero como lo reporta la categoría anterior, aquí también existe un dualismo, ya que es la categoría que reporta el mayor número de factores con adecuada percepción por parte de sus empleados, en el cuestionario sobre factores psicosociales.

Las respuestas reportadas por las demás categorías indican una tendencia promedio, pero mejorable en cuanto a satisfacción laboral, factores ergonómicos y factores psicosociales.

Las áreas en las que hay criticidades indican criticidades bastante impotentes, a las que debe prestar atención la dirección de la empresa. De hecho, mejorar los tiempos de trabajo y la participación mejoraría las condiciones de trabajo internas y externas, lo que también mejoraría la motivación laboral (Herzberg, 1959).

La motivación, definida como el impulso interior que lleva al individuo a aplicarse con compromiso en el trabajo (Riello, 2018), es capaz de incrementar la eficacia y la eficiencia en el trabajo.

Por lo tanto, es de interés tanto para los gerentes como para los propios empleados trabajar para crear mejores condiciones de trabajo; por un lado para un aumento en las ventas y utilidades, por otro para poder tener condiciones de trabajo que protejan la salud mental y física de los trabajadores.

5.2 Área de intervención

Para intervenir y mejorar los aspectos que han resultado menos adecuados a través de esta encuesta, es necesario crear un formulario en el que se expongan los datos surgidos para que se puedan identificar los riesgos, tanto en términos cuantitativos como cualitativos.

Una vez hecho esto, será necesario identificar qué métodos de intervención pueden ser adecuados y convenientes para la Empresa X, ya que las características de cada empresa permiten la aplicación de unos métodos en lugar de otros. Además, para que el proceso de intervención se defina como efectivo, al menos uno de los miembros internos de la Empresa X debe participar activamente en el proceso, ya que podría indicar qué métodos son los más adecuados para su negocio. Pero si fuera posible, sería aún mejor que una gran parte de los trabajadores tomara parte activa en este proceso, ya que la participación favorece la aceptación y el compromiso, rebajando el nivel de resistencia que una intervención externa podría provocar.

Una vez hecho esto, existen tres posibles estrategias que se pueden adoptar para intervenir sobre las criticidades detectadas:

- prevención en la fuente: esta estrategia tiene como objetivo disminuir la magnitud del riesgo, o la duración de la exposición al riesgo por parte de los sujetos;
- mejora de la resistencia: sin investigar los orígenes del problema, la intervención tiene como objetivo mejorar la resistencia de los empleados hacia el problema;
- estrategia terapéutica: está dirigida a abordar, mediante intervención médica o psicológica, los malestares derivados de una vida laboral realizada con factores psicosociales indebidos.

La elección de qué estrategia elegir se basa tanto en la naturaleza de los problemas que se identifican dentro de la empresa, como en la propia naturaleza de la empresa sobre la que se va a revertir.

En el caso de la Empresa X, dado el tamaño de la propia empresa, y el nivel de especialización que deben tener sus empleados para identificar y vender los productos correctos, probablemente sea más productivo utilizar la estrategia de prevención en origen. Predecir los problemas que se han identificado, como el riesgo muy alto en el Tiempo de Trabajo, es más difícil que se repitan en el tiempo, y analizar las causas permitiría un mayor conocimiento de las dinámicas internas de forma que se puedan detectar los signos de malestar. captado antes por los trabajadores.

La misma estrategia, y las ventajas resultantes, son aplicables en casi todos los problemas identificados dentro de la Empresa X; la baja satisfacción laboral del “Resto de la personal”, el elevado número de respuestas negativas al cuestionario ergonómico en la categoría “Colaborador”. Todos estos problemas, cuando se identifiquen las causas y se inicie un proceso participativo de los empleados para su mejora, permitirían un crecimiento tanto en los valores identificados como de

mejora, como en el nivel de motivación y pertenencia que sienten los empleados dentro de su lugar de trabajo.



6. Conclusión

Este trabajo se había fijado el objetivo de analizar las condiciones del entorno de trabajo de una pequeña y mediana empresa italiana. Y así se hizo, en los tiempos y en las formas que se han relatado dentro de este trabajo.

El enfoque de este análisis sobre los factores psicosociales, la satisfacción laboral y los factores ergonómicos se dio por varias razones. La primera se debe a que estas áreas son las áreas de la vida laboral de los sujetos que más influyen en su bienestar, desempeño y rendimiento. Los factores psicosociales, en particular, brindan un amplio espectro de información sobre los diferentes aspectos que caracterizan la vida de los trabajadores; aspectos que se analizan dentro de los nueve factores que caracterizan el cuestionario administrado a los participantes de este estudio.

La segunda razón viene dada por el tipo de trabajo que realiza la Empresa X. De hecho, dada su labor en la venta de productos técnicos en el ámbito deportivo, se han tenido en cuenta los factores ergonómicos, dado que las labores de disposición de la mercancía y exposición a los clientes pueden generar condiciones físicas en los empleados que pueden causar molestias y daños, tanto a los propios trabajadores como a la empresa.

Los resultados que surgieron de estos cuestionarios muestran una realidad en promedio adecuada para los trabajadores que la conforman. Un tipo de realidad en la que es posible hacer cambios para mejorar el bienestar de los trabajadores, pero en todo caso un tipo de realidad que podría resultar un ejemplo para el sector en el que se trabaja, y para muchos otros que lo son configurado de manera similar.

7. Bibliografía

Aziri, B. (2011). *Job Satisfaction: A Literature Review* (pp. 2-4) Tetova.

Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice*, (pp. 264) London: Kogan Page Publishing.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). *Intervención psicosocial*.

Pérez Bilbao J. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Maquinara, (pp. 2-4)

Locke J. (1969) Archivos, (pp. 317)

Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.

Herzberg, H. F. (1976). Motivation-Hygiene Profiles, (p. 20)

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, (pp. 47). New York: Harper and Brothers.

Ferrer, R. & Però, M. (2011). *Propiedades Psicométricas del Instrumento de Valoración de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en Trabajo (Fpsico)*, Barcelona: INSHT.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley.

Riello, M. (2018). *Presentación en PowerPoint Apego y Sistemas Motivacionales*. Universidad de Salento.

