



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES

CONCEPTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO DE  
SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE PERMANENCIA Y SU  
RELACIÓN CON OTRAS VARIABLES

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A N:**  
DULCE MARÍA PIMENTEL RODRÍGUEZ  
KATYA ALEJANDRA SEGUNDO DEL PILAR

TESIS DE LICENCIATURA

DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO  
REVISOR: LIC. ADELINA ESLAVA GUEVARA

N° DE CUENTA: 312049904  
312305936

CORREO: dulcepimentelrodriguez@gmail.com  
katya.segundo@gmail.com



CIUDAD UNIVERSITARIA, 22 DE OCTUBRE 2019



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

<b>Resumen</b>	1
<b>Introducción</b>	2
<b>Capítulo I. Psicología organizacional y psicología de la salud ocupacional.</b>	4
1.1 Psicología en México.	5
1.2 Psicología Organizacional.	7
1.2.1 Antecedentes de la Psicología Organizacional.	8
1.2.2 Antecedentes de Psicología Organizacional en México.	11
1.3 Psicología de la Salud Ocupacional.	13
1.3.1 Desarrollo de la Psicología de la Salud Ocupacional.	14
1.3.2 Psicología de la Salud Ocupacional en la actualidad.	16
<b>Capítulo II. Factores Psicosociales y Factores de Riesgo Psicosocial.</b>	19
2.1 Factores psicosociales: Historia del concepto.	20
2.1.1 Definición de Factores Psicosociales en el trabajo.	25
2.2 Factores de Riesgo Psicosocial.	28
2.2.1 Factores de Riesgo Psicosocial en México.	31
2.2.2 Características de los factores de Riesgo Psicosocial.	32
<b>Capítulo III. Satisfacción laboral e Intención de Permanencia.</b>	37
3.1 Concepto de Satisfacción Laboral.	38
3.1.1 Antecedentes de investigación: Satisfacción Laboral.	41
3.2 Antecedentes de Intención de Permanencia.	42

3.2.1 Concepto de Intención de Permanencia.	44
3.2.2 Antecedentes de investigación: Intención de Permanencia.	45
<b>Capítulo IV. Psicometría.</b>	49
4.1 Definición de Psicometría.	49
4.2 Redes semánticas naturales.	51
4.3 Construcción de reactivos.	54
4.4 Confiabilidad de un instrumento.	56
4.5 Validez de un instrumento.	58
4.6 Estandarización de un instrumento.	59
<b>5. Método</b>	61
5.1 Justificación	62
5.2 Objetivo General.	62
5.3 Objetivos específicos.	62
5.4 Variables.	62
5.5 Hipótesis.	65
5.6 Tipo de diseño.	65
5.7 Muestra.	66
<b>6. Procedimiento.</b>	67
6.1 Estudio 1.	67
6.2 Estudio 2.	68
6.3 Estudio 3.	71
6.4 Estudio 4.	72

<b>7. Resultados.</b>	74
7.1 Estudio 1	74
7.2 Estudio 2	80
7.3 Estudio 3	82
7.4 Estudio 4	84
7.5 Analisis factorial con T de Stunt y alfa de Cronbach	85
7.6 Correlación de Pearson	75
7.6.1 Correlación con variables numéricas	76
7.6.2 Anova con variables independientes grupales	78
7.6.3 Anova con variables independientes numéricas en rangos	79
<b>8. Discusión</b>	86
<b>9. Conclusiones</b>	91
<b>10. Recomendaciones y limitaciones</b>	93
<b>Apéndice A.</b>	95
<b>Apéndice B.</b>	123
<b>Referencias</b>	146

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es la creación de un instrumento para la medición de satisfacción laboral e intención de permanencia que contribuye al análisis y estudio de factores psicosociales dentro de las organizaciones. Para ello se realizó una revisión de literatura que permitió definir los factores de medición y proceder con la metodología para la creación de instrumentos que en cada etapa se modificaban para su mejora, siendo la última versión del cuestionario “Opinión sobre su trabajo” aplicada a 450 trabajadores mexicanos (225 hombres y 225 mujeres), mayores de edad, con experiencia laboral mínima de 6 meses sin importar su situación de empleo al momento de la aplicación, esto con el fin de determinar validez y confiabilidad y lograr obtener datos estadísticamente relevantes sobre las variables sociodemográficas.

Los resultados obtenidos confirman la validez y confiabilidad del instrumento, siendo un alfa de Cronbach de .965 para el cuestionario “Opinión sobre su trabajo” con 73 reactivos y un alfa de Cronbach de .917 para el cuestionario “Intención de Permanencia” con 23 reactivos. Se llevaron a cabo correlaciones Pearson y Análisis de varianza One Way que demostraron la relación de variables, que concuerdan con la literatura.

La contribución de esta investigación es el estudio de dos variables poco estudiadas y relacionadas en México, puesto que no existen instrumentos válidos y estandarizados sobre Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia. Tal instrumento es una herramienta dirigida a las organizaciones para lograr una intervención con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la fuerza laboral mexicana.

**Palabras clave:** *Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia, Factores Psicosociales, Salud mental, Trabajadores mexicanos, Salud ocupacional, Factores de riesgo ocupacional.*

## INTRODUCCIÓN

Durante años el trabajo ha sido considerado una de las actividades más importantes en la vida de las personas, puesto que desde un inicio, el trabajo era sinónimo de subsistencia, hecho que en la actualidad contempla una visión permeada no solo por la parte biológica de subsistencia sino también social, económica y demás esferas que rodean a la actividad laboral, todo esto con una visión limitada en cuanto a los factores que pueden impactar en la vida de los trabajadores.

A partir de los cambios en los diferentes contextos a nivel mundial como lo son los económicos, políticos y culturales se logró una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, buscando la reducción de enfermedades y riesgos físicos, que eran los que mayor importancia se les otorgaba. Paulatinamente el tema de salud mental tomó mayor énfasis entre las organizaciones pues se iba demostrando que podían tener el mismo impacto e incluso llegar a ser incapacitante como lo puede ser una enfermedad o un riesgo físico. Aunque en la actualidad algunas organizaciones aún consideran el concepto de salud mental un tanto extraño, se ha trabajado para que sea un tema con mayor divulgación y aceptación.

Por otro lado, a lo largo de los últimos años se ha dado mayor énfasis a variables psicológicas dentro de las organizaciones. Uno de los aspectos que ha recibido mayor atención es la satisfacción laboral vista como la clave para que las empresas obtengan resultados positivos. Un trabajador con una percepción negativa de su trabajo es alguien que reducirá su productividad e incluso compromiso con la organización lo que nos lleva a otro tema de gran importancia que es la rotación laboral, una situación preocupante que perjudica tanto a las personas como a los objetivos de las empresas. No hay duda de que el mundo laboral ha cambiado y no podemos aislarlo de las variables psicológicas que cada día están más presentes.

Para abordar el tema de satisfacción laboral por medio de un instrumento de medición, se optó por la división de cuatro temas teóricos principales:

### Capítulo I. Psicología organizacional y psicología de la salud mental.

Se abordarán los antecedentes de la psicología organizacional como los principales acontecimientos para su surgimiento, las definiciones con mayor relevancia y como se ha desarrollado a nivel mundial y principalmente en México. También, se abarca el estudio de la psicología de la salud ocupacional y su evolución y aplicación en México.

### Capítulo II. Factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial.

Se presentan los hechos históricos que marcan el inicio del estudio de factores psicosociales así como las primeras definiciones del concepto. Las principales características de un factor psicosocial y las consecuencias generadas por estos tanto a nivel personal y organizacional

### Capítulo III. Satisfacción laboral e intención de permanencia.

Se analiza las definiciones de satisfacción laboral e intención de permanencia que han permitido una mayor atención a estas variables y su impacto en la vida de los trabajadores. Se describen las primeras investigaciones que arrojaron resultados significativos para continuar con su medición y análisis.

### Capítulo IV. Psicometría.

En esta última parte de la revisión teórica se abordarán temas relacionados a la construcción de instrumentos como lo son: redes semánticas, redacción de reactivos, confiabilidad, validez y estandarización de un instrumento.

Posterior a la revisión teórica se presentan la metodología utilizada para esta investigación para continuar con los resultados obtenidos y seguir con la discusión de los resultados, las conclusiones obtenidas, las recomendaciones y por último culminar con las limitaciones y sugerencias para futuras investigaciones.

## Capítulo I. Psicología organizacional y psicología de la salud ocupacional

*“La desgracia del psicólogo es que nunca está seguro de hacer ciencia y cuando la hace nunca está seguro de que ésta sea psicología.” (Politzer, 1928)*

Si la psicología fuera aún una rama de la filosofía dedicada al estudio del alma, su origen se remontaría a los inicios del pensamiento humano. Pero es hasta el siglo XIX que comienza el auge de una psicología científica, la cual busca el significado con base en la observación y experimentación (Reuchlin 1992, citado por Uribe, 2016).

De acuerdo con Reuchlin, la existencia de teorías, métodos, hipótesis y técnicas que explican el comportamiento humano, llegaron a sustituir gradualmente las explicaciones filosóficas y religiosas que en un momento se le dio al cuerpo, a la mente y en especial, a las conductas de los seres humanos. El interés por la investigación del comportamiento no se redujo sólo al de los seres humanos sino también se comenzó por estudiar al de los animales; como consecuencia, se prestó mayor atención al estudio de personas con enfermedad mental, a personas sin enfermedad mental, niños, adultos, a nivel individual y colectivo, por otro lado, el contexto comenzó a ser fundamental para cualquier tipo de análisis. La gran diversidad de temas a estudiar ha permitido la ampliación de especialistas para la comprensión del comportamiento en sus diferentes contextos (Uribe, 2016).

Con la intención de poder definir ¿Qué es?, ¿De qué trata? y ¿Qué estudia la psicología organizacional? es necesario definir en primer lugar qué es la psicología. Podríamos partir por la definición simplista que comparten Eysenk (1968) y Deutsch (1978) que indican que la psicología es lo que hacen los psicólogos, sin embargo esto no nos ayuda mucho. Para desmenuzar un poco este tema comenzaremos agrupando diferentes definiciones.

Bobadilla (2010) define la psicología como una ciencia que estudia al hombre y los fenómenos mentales correspondientes a las estructuras y procesos propios de la porción más compleja del sistema nervioso: el cerebro.

Mayor (1985), la define como ciencia de la actividad humana, considerando también como actividad el procesamiento de la información.

Zepeda (2003) define a la psicología como la ciencia que estudia la conducta, los procesos mentales y la personalidad del hombre, considerado individualmente a lo largo su vida y en su búsqueda por dar a ésta un sentido que le permita trascender más allá de sí mismo.

De lo anterior es importante resaltar que la psicología como ciencia hace referencia a las capacidades superiores humanas, ahora bien ¿Qué es la psicología del trabajo y en qué se diferencia de las otras áreas de la psicología? ¿Cómo es que surge la psicología? A pesar de contar con un largo camino, no hay una única historia sobre cómo surge la psicología y cómo se ha desenvuelto en el mundo laboral; sin embargo, es importante tomar en consideración hechos que varios autores consideran importantes para comenzar a hablar de ella.

### ***1.1 Psicología en México***

A pesar de existir evidencia de documentos y asociaciones que corresponden a temas psicológicos desde el siglo XIX; no es hasta el presente siglo que se observa la preocupación creciente por dicha ciencia, cada vez son más las instituciones que surgen para su estudio, disciplinas que buscan psicólogos para llevar a cabo trabajos interdisciplinarios, dando como resultado un aumento en el número de trabajos relacionados con la Psicología y sus aplicaciones. Es de subrayar que en la actualidad, el interés por parte de otras disciplinas también es debido a los resultados benéficos que trae consigo su aplicación, especialmente en el desarrollo de las mismas.

Antes de adentrarnos más en el tema es de vital importancia contestar a la siguiente pregunta, ¿Cómo surge la psicología en México? Esta pregunta lleva un alto índice de complejidad a causa de que no existen suficientes datos de su surgimiento, Álvarez (2011) ubica entre el siglo XX y XXI, seis acontecimientos fundamentales para comprender el desarrollo de la psicología en México (Uribe, 2016):

- El primer curso de psicología en el país: Fue en 1843 que se presenta el curso de psicología moral y teodicea en el Instituto Literario de Zacatecas. Posteriormente se impartieron cátedras en la Escuela Nacional de Niñas, Escuela Nacional de Altos Estudios de la Universidad Nacional de México y en la Escuela Nacional Preparatoria, fundada por Ezequiel Chávez.
- El primer ensayo acerca de la psicología del mexicano: Caracterología del mexicano a principios del siglo XX, El perfil del hombre y la cultura en México, El laberinto de la soledad, Motivaciones psicológicas del mexicano, Psicología del mexicano, La jaula de la melancolía.
- La primera cátedra de psicología en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM): La cátedra fue impartida por el psicólogo James Mark Baldwin en 1910 en la Escuela Nacional de Altos Estudios.
- La primera sociedad de psicólogos: Se considera que la Sociedad Mexicana de Estudios Psicológicos fundada en 1907 es la primera asociación formal de psicólogos, sin embargo anterior a esta surgió El Ateneo Mexicano (1840) y la Sociedad Positivista en México (Siglo XIX).
- Primeras publicaciones de temas Psicológicos durante el Porfiriato: Temas sobre áreas cognitivas, afectivas, volitivas, tipos de conducta, eran recurrentes en las publicaciones. Se comenzaba a hablar de la psicología clínica en México.
- La relación de la psicología con otras disciplinas: Actualmente, en el país se ha relacionado la psicología y sus aplicaciones en campos como la psiquiatría, criminología, medicina y filosofía.

Actualmente, reconocemos que la Psicología ha sido parte importante para el desarrollo de estudios de otras disciplinas, sin embargo; ha logrado tener un impacto esencial en el campo laboral, construyendo poco a poco una Psicología Organizacional o del Trabajo.

## ***1.2 Psicología organizacional.***

El amplio campo de la psicología nos ha permitido la intervención y evaluación en diferentes ámbitos, uno de ellos: el trabajo y las organizaciones laborales. Para Spector (2002) la psicología organizacional es un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicaciones de principios científicos en el lugar de trabajo (Citado por Flores, 2017).

Littlewood y Uribe (2018) se refieren a la psicología del trabajo y las organizaciones como “la ciencia que estudia el comportamiento en el trabajo y contribuye al desarrollo de estrategias que mejoran el bienestar de las personas y el desempeño de las organizaciones”.

Schaper (2001) la define como ciencia de la conducta y otras variables humanas que utilizan teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones (Citado por Flores, 2017).

Para Porter Lawler y Hackman (1975) la psicología del trabajo es el estudio científico de las relaciones entre el Ser Humano y el entorno de trabajo. Para ellos, el campo de la conducta organizacional ha estado, históricamente, orientado hacia aspectos empíricos más que a los teóricos (Citado por Díaz, 1998).

Concordando con Lawler y Hackman, Berrocal y Pereda (2014) afirman que la Psicología del Trabajo es una profesión que tiene por objeto, a través de la actuación de sus profesionales, responder a las demandas y necesidades que

plantea una sociedad cada vez más dinámica y exigente, ya que es la sociedad la que realmente consolida y valida la verdadera utilidad e importancia de una disciplina y de sus profesionales, en función de la competencia que demuestren para solventar los problemas que se les planteen y que estén dentro de su ámbito de actuación.

Ahora bien, como lo menciona Dunnette y Hough (1995) Desde este punto de vista del psicólogo en el trabajo, no nos interesa la conducta de la organización, sino la conducta del individuo en la organización (Citado por Díaz, 1998).

Podemos concretar que la psicología del trabajo es la disciplina enfocada en comportamiento humano individual y social dentro de la organización que tienen un enfoque que va de la conducta del individuo dentro de la organización y esto se lo podemos observar gracias al estudio, la intervención y la aplicación del profesional en el ámbito laboral.

Teniendo claro cuál es el objeto de estudio de la psicología organizacional es necesario saber de dónde es que surgió y como se ha desarrollado en México y el mundo.

### ***1.2.1 Antecedentes de la psicología organizacional.***

Si se piensa en la psicología del trabajo más allá de lo específicamente administrativo, los antecedentes no se logran identificar en épocas tan remotas, y por ende su ubicación se encuentra en épocas más próximas (Sandoval, Gómez, Fernández y Torres, 2016).

El origen del concepto de psicología organizacional no es del todo claro, puesto que no había historiadores de psicología para poder documentar el verdadero origen de la psicología industrial. Sin embargo, sus orígenes más visibles son en Estados

Unidos con la aplicación de pruebas psicométricas (Sandoval, Gómez, Fernández y Torres, 2018).

Por lo anterior mencionado, no se tiene claro si fue William Lowe Bryan en 1904 quien usó por primera vez el concepto de psicología industrial al escribir un artículo sobre la psicología “individual” y que en último momento fue sustituido por psicología “industrial”, aunque se cree que fue por un error tipográfico el artículo es reconocido por ser el primero en hablar del concepto de psicología industrial (Sandoval, et al, 2018).

Walter Dill Scott 1903 en el libro “the theory of advertising” fue el primer libro que trató la psicología y un aspecto del mundo laboral de forma aplicable (Ardila, 1968), posteriormente en 1908 publicó *La psicología de la publicidad*.

Con frecuencia se ha considerado a Hugo Münsterberg cómo el padre de la psicología del trabajo, siendo el primer psicólogo industrial de Estados Unidos a partir de la publicación de su obra “Psicología y eficiencia industrial” en 1913. Dicho libro se divide en tres principales secciones: “El mejor hombre posible para el trabajo”, “El mejor trabajo posible” y “Los mejores efectos posibles”. Münsterberg, a lo largo de sus trabajos proponía la aplicación de procedimientos de la psicología para la resolución de problemas de la industria (Hothersall, 2005).

Entre 1912 y 1914 Münsterberg aplicaba exámenes a conductores de tranvías dado que existía un alto número de accidentes, surgiendo la necesidad de un procedimiento que los disminuyera; la conclusión a la que llegó fue que existían diversos factores que afectan la capacidad de los operadores, no obstante la capacidad de atención que tenía y podía mantener cada operador durante su trayecto era un punto clave en dicho trabajo. A partir de estos estudios, se logró en diversos países la aplicación obligatoria de exámenes de selección para poder ser conductor de tranvía o taxi (Rossello, Munar, Montoro y Escudero, 2002). Posterior a la publicación de su obra, su interés por la solución de problemáticas industriales

aumentó, logrando que parte de la comunidad de los Estados Unidos aceptara el establecimiento de un despacho de gobierno dedicado exclusivamente a la investigación científica y por supuesto, la aplicación de la psicología en asuntos comerciales y de la industria; sin embargo, los planes se vieron interrumpidos por un acontecimiento de suma importancia: La Primera Guerra Mundial (Hothersall, 2005).

Fue durante la Primera Guerra Mundial, precisamente en 1917 cuando se recurrió a los conocimientos de los psicólogos y se les dio la oportunidad de demostrar que la psicología podía ser aplicada en diversas situaciones, incluso a gran escala (Ardila, 1968). La American Psychological Association (APA) formuló diversas propuestas para la selección de reclutas con la finalidad de que llevaran a cabo funciones de acuerdo con sus capacidades. Comités de psicólogos como Cattell, Hall, Thorndike, Watson y Yerkes trabajaron en conjunto para elaborar métodos que permitieran la evaluación psicológica específicamente en militares (Hogan, 2015). Era sin duda, una oportunidad importante para confirmar a la psicología como profesión y de su influencia en asuntos sociales. Se crearon los tests “Army Alpha” y “Army Beta” adaptadas para los reclutas que sabían leer; conformado por tareas de información general, analogías y frases para organizar y para reclutas que no sabían leer en inglés; conformado por tareas de laberintos, claves y completar dibujos, respectivamente (Hogan, 2015). De acuerdo a registros, antes de finalizar la Primera Guerra Mundial, se habían evaluado 1,726,000 individuos (Sandoval, et al, 2018). En 1924 crece el campo de la psicología industrial gracias a los estudios de Hawthorne, comenzando con la investigación de los aspectos físicos del ambiente de trabajo en la eficacia del empleado (Ardilla, 1968).

A partir de 1945, en Estados Unidos crece la tecnología así al crear nuevos métodos y técnicas de fabricación, se presenta la necesidad de enseñárselo al obrero, por lo que crece el campo de la psicología industrial, así como los psicólogos especializados en esta área (Ardilla, 1968).

Para 1970 se divide la psicología industrial del American Psychological Association para nombrarse División de Psicología Industrial y Organizacional, con el objeto de incorporar las nuevas tendencias (Ardilla, 1968).

### ***1.2.2 Antecedentes de Psicología Organizacional en México.***

Ya en México, los primeros antecedentes de la psicología organizacional se encuentran apenas iniciado el siglo XX, en el trabajo realizado por Border en la selección de personal y en la publicación del Boletín Psicotécnico. A lo largo del desarrollo de la Psicología Mexicana su aplicación en escenarios organizacionales se ha diluido. No se reconoce en la principales revisiones realizadas en la décadas de los noventas una aportación importante ni una línea de investigación siquiera en esta área (Aguilar y Vargas, 2010).

En el Departamento del Distrito Federal se crea el departamento psicogenético con el objeto de reenviar a los nuevos reclutas para el cuerpo policíaco y de tránsito, así como para la Normal Superior, otras escuelas y otras dependencias, por lo que se hizo la adaptación del Test de Binet. Con esta y otras pruebas que se realizaron a lo largo del tiempo, se convirtieron en la llave que abriría las puertas de la psicología hacia el mercado de trabajo (Ardilla, 1968). Este autor pone como ejemplo al Doctor José Gómez Robledo, quien hizo contribuciones de relevancia al elaborar pruebas psicológicas, realizar estudios sobre la psicología del mexicano y sobre todo el dar orientación de carácter laboral a la psicología.

En 1938 se inauguró en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM la carrera de Psicología, con un atraso en sus conocimientos e información de casi 30 años.

Durante 1941 el Banco de México incorporó la selección de personal a su organización, creándose así el Departamento de Investigaciones Especiales bajo la dirección del Doctor Alfonso Quiroz Cuarón, el cual se avocó a evitar la contratación

de personal con rasgos psicopatológicos (Ardilla, 1968).

Para 1959 la psicología invadía al sector público, la Comisión Federal de Electricidad contrata varios psicólogos a través de la Sra. Elena Salazar Mayer quien los incorpora a la selección de personal y a la investigación de la psicometría adaptando para uso nacional las pruebas de Army Beta, Dominós, Wais y Barranquilla (Aguilar y Vargas 2010).

En el año de 1967 ya existían formalmente las áreas de Psicología del Trabajo y de Psicología Social dentro del plan de estudios de la carrera de Psicología en la UNAM (Aguilar y Vargas 2010).

La Asociación de Psicólogos Industriales, A. C. Se funda en mayo en 1970 ante los cambios que se estaban dando, y con la inquietud de enriquecer la preparación profesional de los psicólogos orientados al trabajo (Uribe, 2016).

Galindo en el 2004 nos muestra un punto rojo para el desarrollo de la psicología organizacional en México. El número de artículos sobre psicología aplicada a escenarios organizacionales es muy bajo si se compara que esta área es la principal fuente de empleo de los psicólogos mexicanos. Contrasta también el número de artículos publicados en este campo con el porcentaje de libros sobre el tema 30% (Galindo, 2004, citado por Aguilar y Vargas 2010).

Aguilar y Vargas (2009) resaltan el hecho de que la Revista de la Sociedad Mexicana de Análisis de la Conducta sólo haya publicado un artículo sobre el tema en 30 años de existencia. También destacan que el más sistemático y numeroso el trabajo de investigación que en los últimos años se ha realizado en la Asociación Oaxaqueña de Psicología, un proyecto además autogestivo cuya divulgación se ha facilitado por la publicación de dos revistas de investigación y su portal de internet.

En el 2008 se inicia la especialidad de salud ocupacional en la Licenciatura de la Facultad de Psicología de la UNAM, los directores Lucy Reidl Martínez y Javier Nieto Gutiérrez de la Facultad permitieron su desarrollo junto con personajes como Alfredo Guerrero, Teresa Gutiérrez, Socorro Escandón y José Luis Villagómez (Uribe, 2016). El autor menciona que actualmente contamos con textos conformados por trabajos de más de 20 años de investigación de psicólogos mexicanos, libros como Psicología de la Salud Ocupacional en México; Violencia y Acoso en el trabajo, Mobbing, Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales; La escala de desgaste Ocupacional (burnout) y la Escala de Violencia en el Trabajo (Mobbing).

Ahora bien, son cada vez mayor el número de personas interesadas en el estudio de la psicología del trabajo, quienes ha hecho un esfuerzo por continuar con la investigación y lo más importante, por la mejora de la calidad de vida de los trabajadores mexicanos, es por ello que resulta significativo abarcar un tema prácticamente nuevo en la psicología, la de la Salud Ocupacional.

### ***1.3 Psicología de la salud ocupacional***

La palabra “Salud” se ha transformado a lo largo de los años, en un inicio se creía que la salud solamente se refería a la ausencia de una enfermedad o daño físico; sin embargo, cada día nos encontramos con más casos relacionados con salud mental y el trabajo. El ser humano, principalmente busca un trabajo por el estímulo que recibirá de éste, que en muchos casos es la ganancia monetaria. Pero no todo es trabajo y dinero; detrás de esto se encuentran personas que perciben y sienten cada situación dentro de sus lugares de trabajo y es a partir de ese momento, que podemos hablar también de un ser humano desde un modelo biopsicosocial, el cual podrá explicar que tanto las enfermedades físicas como mentales son producto de factores biopsicosociales, esto es un punto clave para continuar estudiando al ser humano en uno de los principales contextos en donde se desarrolla: el campo laboral.

Sigerist (1991) afirmó que la salud es “no solamente la ausencia de enfermedad sino algo positivo, una actitud gozosa delante de la vida y una aceptación alegre de responsabilidades que la vida hace recaer sobre el individuo”. Dicha definición llegó a complementar la definición de salud, dada por la Organización Mundial de la Salud (1948) que se ha referido a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad y de sufrimiento”.

El concepto de salud ha evolucionado viéndose desde un enfoque holístico, posteriormente biomédico y actualmente desde un modelo biopsicosocial. Juárez (2007) comenta que las condiciones laborales en todo el mundo ha generado una serie de problemas de salud crónicos siendo necesario generar estudios, diagnósticos, vigilancia, intervención a nivel individual, organizacional y social para el desarrollo de ambientes óptimos y saludables tanto individual como organizacional, logrando que los trabajadores cuenten con bienestar, salud y seguridad.

Debido a lo anterior la American Psychological Association (APA) y el Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional se propusieron a crear un nuevo campo en la psicología, “La psicología de la salud ocupacional” la cual es definida como “...la aplicación de los principios y prácticas de la psicología aplicada a los problemas de la salud ocupacional: el estudio de los aspectos psicológicos, sociológicos y organizacionales de la dinámica de la relación entre el trabajo y la salud” (Juárez, 2007).

### ***1.3.1 Desarrollo de la Psicología de la Salud Ocupacional.***

Al hablar de Psicología de la Salud Ocupacional, se resaltan sus principales contribuciones que vienen de áreas como la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, la Psicología de la Salud y finalmente, la Psicología Social y Ambiental.

Además de los trabajos realizados por Münsterberg se han reconocido otros psicólogos que destacaron por su aplicación de la psicología a problemáticas laborales. Kornhauser puso énfasis en las actitudes hacia el trabajo, los conflictos y las relaciones entre trabajadores. James y Mayer se preocuparon por la higiene mental en el trabajo a principios de 1900. En Europa a partir de los años setenta se estudió sobre la vida laboral desde la perspectiva de la salud los trabajadores y de las amenazas a la dignidad humana como consecuencia de la mecanización y la burocracia que vivían.

Los cambios ocurridos en las últimas décadas y a los que están sometidos los trabajadores tienen relación con el contexto tecnológico, económico, sociopolítico y demográficos que se percibe en las organizaciones, estos cambios han favorecido el incremento de agresiones, acoso psicológico, trastornos causados por estrés laboral y problemas de salud crónicos (Gil, 2014).

En cuanto al contexto tecnológico se destaca la revolución informática en el siglo XX. A raíz de esta revolución, los aparatos tecnológicos como las computadoras y teléfonos principalmente, se convirtieron en herramientas claves para el trabajo. La evolución permitió la mejora, facilidad y rapidez en la realización de trabajos; no obstante, ha sido tan importante su crecimiento que poco a poco ha sustituido al mismo trabajador.

En el aspecto económico, la globalización ha permitido el aumento del comercio internacional, de inversiones en el extranjero, de una integración de las economías nacionales, flujos de capital y migración de trabajadores. Por lo tanto, las decisiones políticas, sociales, culturales y por supuesto, económicas terminan influyendo en otros ámbitos geográficos, aumentando la competencia y la demanda de productos y servicios.

Los cambios sociopolíticos han sido desde la desaparición de fronteras y el permitir la libre circulación de mercancías y evidentemente de personas. Lo anterior, ha favorecido los movimientos migratorios y la heterogeneidad de la población.

Por último, los cambios demográficos han desarrollado nuevas necesidades ya que la tasa de nacimiento en los últimos años se ha reducido, siendo un número mayor de personas de la tercera edad, debido a que la esperanza de vida se ha incrementado.

### ***1.3.2 Psicología de la Salud Ocupacional en la actualidad***

Se explica que las condiciones en el mundo laboral han cambiado ya sea en beneficio de las personas o en la detonación de una serie de enfermedades y problemas para la salud tanto física como mentalmente. Juárez (2007) menciona que las enfermedades con mayor incidencia en los últimos años son las relacionadas con problemas metabólicos y cardiovasculares. De acuerdo con las estadísticas proporcionadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el periodo de Enero a Septiembre de 2018, se registraron 5,411 enfermedades de trabajo; sin embargo, la cifra del año 2017 fue de 12,095 enfermedades (IMSS, 2018).

Es sabido que las condiciones laborales han afectado la calidad de vida de los trabajadores, dentro de las organizaciones se viven largas jornadas de trabajo, mayor carga de trabajo, la no especificación de funciones, la nula o distante relación entre compañeros así como las competencias que puede derivar, el desequilibrio entre trabajo y vida personal, las injusticias entre otros. Es una larga lista de situaciones que afectan la vida de las personas sin olvidar que a estas situaciones se agregan las condiciones de riesgo que representan el trabajo en sí.

Por supuesto que a raíz de dichos sucesos, la Asociación de Psicología Americana APA y el Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) han

propuesto un nuevo campo de estudio de la psicología, la cual se encargue de la investigación de la salud en el contexto laboral, se propuso como Psicología de la Salud Ocupacional definida por la Academia Europea de Psicología de la Salud Ocupacional como “la aplicación de los principios y prácticas de la psicología aplicada a los problemas de salud ocupacional: el estudio de los aspectos psicológicos, sociológicos y organizacionales de la dinámica de la relación entre el trabajo y la salud” (Citado por Juárez, 2007).

Como consecuencia de los cambios vividos en el siglo XXI y de las mismas estadísticas que cada día van en aumento al hablar de desempleo, subempleo, condiciones laborales, la desregulación laboral, etc., el estudio de la psicología de la salud ocupacional ha cobrado importancia, desde luego como respuesta a las evidencias de complejos y novedosos resultados de una sociedad globalizada (Martínez y Hernández, 2005).

En síntesis hemos visto que la evolución de la psicología laboral en México ha sido lenta y poco reconocida, partiendo de réplicas y dejando de lado la innovación y focalización de la cultura y la sociedad mexicana; el desinterés existente por parte de los mismos mexicanos, ya sea de manera individual o colectiva dentro de una organización hace más difícil el progreso de esta ciencia. Recientemente podemos ver la especialización del psicólogo en el área de la salud ocupacional y como poco a poco se va ampliando su campo de aplicación. Es visible como otras naciones nos llevan años de ventaja en cuanto al estudio e intervención en este campo lo que nos obliga a intentar igualarlos y buscar la mejora continua de nuestros procesos.

Para concluir consideramos desafortunada la falta de atención que se le da a estos temas de salud ocupacional en México, y por otro lado que estas sean el resultado de las condiciones de trabajo y no se les considere una prioridad. La ausencia de información y de estudios sobre el tema ha permitido que las mismas empresas no se preocupen por la salud de sus trabajadores, viéndolos solo en términos de productividad y ganancia. Es necesario que se formulen leyes que ayuden a

prevenir riesgos y enfermedades en los trabajadores, que sean lo suficientemente rigurosas para que se tomen en cuenta antes de llevar a cabo una intervención, es decir, es momento de preocuparse por las personas desde que ingresan a la organización y no cuando se imposibiliten. Por último, hay una necesidad por demostrar que la productividad y la salud no son polos opuestos, sino una ganancia tanto para las personas como para las organizaciones.

El trabajo del psicólogo en el campo laboral no termina solo en reclutamiento, selección y capacitación como comúnmente se piensa, sino va más allá. Es necesario sensibilizar a las organizaciones, al personal y al sistema de salud pública para poner énfasis en las enfermedades mentales dentro de la organización y comenzar a ver los factores psicosociales como un riesgo de salud detonante de enfermedad, que al igual que una física puede llegar a ser incapacitante.

Para continuar se hablará de los factores psicosociales dentro de la organización que son todo aquello que puede tener un efecto en la salud de trabajador, y como estos se convierten en factores de riesgo psicosocial cuando el efecto en la salud es negativo, por último se tomará el tema de factores psicosociales de riesgo que son todos aquellos que por sí mismos son riesgosos.

## Capítulo II. Factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial.

*“La mayoría de actos sociales deben ser entendidos en su contexto, ya que pierden significado si son aislados” Solomon Asch.*

Durante años se había pensado que el trabajo solamente tenía una importancia meramente personal debido a que, quien trabajaba lo hacía por subsistencia, no existía otra opción, las condiciones de vida laboral eran duras, las enfermedades eran inevitables y los daños a la salud mental no eran ni en lo más mínimo un tema de importancia, es por ello que el concepto de salud en el trabajo parecía y lamentablemente sigue pareciendo un tanto extraño en el mundo laboral.

Es bien sabido que las afecciones vividas por el recurso humano no se veían como un potencial problema de salud ocupacional. Durante años, se partió de un modelo biomédico, donde la enfermedad era vista desde términos biológicos que efectivamente, podrían desencadenar problemas psicológicos pero no de manera inversa, lo psicológico no podría ocasionar un problema de salud físico. Sin embargo, al encontrar que ciertas alteraciones no podían ser explicadas en términos orgánicos, se comenzó por hacer análisis desde un enfoque psicológico. A partir de este momento, la definición de salud ya no sólo se consideraría desde un aspecto biológico, sino desde el psicológico e incluso social (Vázquez, Pérez, Moreno, Arroyo, Suárez, 2010). Recordemos que actualmente la definición de salud proporcionada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) se establece como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (1948).

La realidad es que a partir de los constantes cambios en el contexto económico, las personas se terminan por enfrentar a exigencias tanto personales como profesionales que requieren de una mayor preparación y de la mejor disposición para adaptarse y así, lograr un mejor desempeño en los diferentes aspectos de su vida incluyendo por supuesto, el laboral (Félix, 2018).

Lo anterior es una rápida contextualización de la difícil situación que se enfrenta en el entorno organizacional. Los cambios de globalización y del contexto laboral se han traducido en la mayoría de los casos en cambios drásticos en los centros de trabajo, existiendo una extrema competencia entre organizaciones, entre personal, entre candidatos buscando ser seleccionados, organizaciones y personas tratando de adaptarse a los cambios del entorno lo más pronto posible. Todo lo anterior, conlleva al comienzo de un ambiente de incertidumbre que es notable en los centros de trabajo, al personal se le comienza a exigir un mayor esfuerzo tanto físico como mental, a permanecer jornadas laborales elevadas, se les adjudica mayor número de tareas, aumenta el ritmo de trabajo, se comienza a generar conflictos entre trabajo y familia, entre la vida personal y laboral etc., de igual manera, se le agregan los cambios políticos, económicos, sociales y culturales de cada país que pueden llegar a afectar al trabajador. No cabe duda, de que los cambios en cada país y a nivel mundial han incrementado la presencia de riesgos psicosociales laborales, respuestas fisiológicas negativas y padecimientos crónicos en la vida de los trabajadores (Tovalin y Rodríguez, 2011).

En la actualidad se están llevando a cabo mayores investigaciones que intentan explicar los riesgos psicosociales y sus consecuencias, asimismo, se opta por mantener una visión donde se contemple la prevención y evitación del desarrollo de enfermedades y accidentes a causa del trabajo; inclusive, de mantener y desarrollar el bienestar en el trabajo puesto que en muchos casos sólo se logra la intervención una vez que existe el riesgo. Finalmente, las condiciones laborales y el estado de salud de los trabajadores son el nivel de contraste y reflejo de la calidad de vida de un país (Uribe, 2016).

### ***2.1 Factores psicosociales: Historia del concepto.***

Moreno y Garrosa (2013) ponen énfasis en tres sucesos históricos que han marcado y cambiado la idea que se tiene sobre los factores que ponen en riesgo la salud de los trabajadores: La aparición de los sindicatos, la reconsideración por

parte de las organizaciones de la salud en el trabajo y los cambios en las legislaciones estatales.

1. Es a partir del siglo XIX cuando surgen los movimientos sindicales a favor de los derechos de los trabajadores, siendo el primer hecho histórico y el más importante para la mejora de las condiciones laborales en todo sentido y por supuesto, para el beneficio de la calidad de vida del ser humano. Con ello, los sindicatos ingleses y franceses lograron que en 1964 se fundara la Asociación Internacional del Trabajo para finalmente elaborar leyes para mejorar las condiciones de trabajo, en este aspecto la creación de los sindicatos fue un hecho significativo.
2. Posterior al comienzo del desarrollo industrial y tecnológico; se le otorgó una mayor importancia a la división de trabajo y la concientización de lo que implicaba el alto coste de los accidentes y enfermedades laborales así como de las bajas laborales derivadas de dichas situaciones (Quick, Quick, Nelson y Hurrell, 1997, p31). A este hecho se le añade el desarrollo de áreas de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional que propiciaron la valoración del trabajador como uno de los bienes intangibles de la organización (Herzberg, 1959; McGregor, 1960, p31).
3. Al finalizar la Segunda Guerra Mundial se logró el desarrollo de constituciones estatales que acentuaron el derecho a la salud en el trabajo. A partir de la creación de leyes y de escritos que plasmaron y permitieron ver la salud como un derecho, que de no respetarlo y cumplirlo tendría su respectiva sanción. Los derechos de los trabajadores comenzaron a tomar fuerza, logrando un cambio importante en gran parte del mundo, las condiciones de los trabajadores siguieron mejorado de manera considerable, en especial los trabajos que implicaban un esfuerzo físico y se observó un progreso en el ambiente físico y de higiene, estas mejoras constantes permitieron la disminución de la tasa de morbilidad en los lugares de trabajo.

Es conveniente resaltar que históricamente, en el ámbito laboral se ha puesto mayor atención a los riesgos que son tangibles como lo son los físicos, químicos y ambientales que son los más directos e inmediatos, que al ser visibles pareciera que son los que ocurren con mayor medida. Es por ello, que al formular leyes, se le ha dado mayor énfasis a la prevención de accidentes y enfermedades laborales, esta situación no es exclusiva de un país en específico sino que es una realidad a nivel mundial (Moreno y Garrosa, 2013, p32).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2010) fue al finalizar la Segunda Guerra Mundial que se comienza a dar especial atención a la prevención de riesgos laborales, comenzando por la evacuación de estos riesgos, para así dar paso a el control y prevención de riesgos, en esta época se hablaba principalmente de los riesgos físicos, químicos y ambientes, ya que los trabajos prioritarios eran del sector secundario.

De acuerdo con datos proporcionados por la OMS, a nivel mundial:

*“Cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo.*

*Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral.*

*Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo – más de 2,3 millones de muertes por año.*

*Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año” (Organización Internacional del Trabajo, 2017).*

Mientras que en México, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) registró en 2018 un total de 280,581 accidentes y enfermedades de trabajo (2018);

sin embargo, este número pertenece a los trabajadores que se encuentran dados de alta ante el Seguro Social, cifra que aumentaría en caso de que todo trabajador contara con seguro y fuera específicamente el IMSS. No obstante, este número disminuyó a comparación del año anterior, que tuvo un total de 523, 527 accidentes y enfermedades de trabajo, registrados.

Ciertamente, las prácticas de salud en las organizaciones van a depender de las legislaciones de cada uno de los países y en mayor medida en cómo estas sean importantes para los directivos de cada empresa; desde el cumplimiento de leyes, la prevención de riesgos y de sanciones, todo ello dependerá de una cultura organizacional en general, de los valores, las creencias y su preocupación por el cuidado de la salud de sus trabajadores.

Con base en las estadísticas proporcionadas por el IMSS se ha visto una disminución en los últimos años de accidentes y enfermedades de trabajo, lo que significa que se ha hecho un esfuerzo considerable por crear una cultura de seguridad en las empresas y por otro lado, la relevancia que se le ha estado otorgando a la psicología del trabajo. Actualmente no sólo se está en la búsqueda de crear procedimientos y prácticas estandarizados sino el tener en mente un conjunto de valores que resalten la importancia de seguirlas. Ya no se trata sólo de evitar daños, lesiones y enfermedades sino de ver la salud como un valor principal. En realidad el objetivo central debería y debe ser que las condiciones físicas y mentales de todo trabajo sean las adecuadas y que está sea la forma de pensar de la población en general, que se persiga y consiga un estado de bienestar general de los trabajadores con la finalidad de tener una participación plena en la productividad y funcionalidad de la organización (Moreno, Garrosa, 2013). Desde esta perspectiva, la salud mental resulta en un beneficio para el capital humano, y para la misma organización.

Moreno y Garrosa (2014) mencionan que para ser eficiente, la salud de los trabajadores no se puede reducir a programas de prevención que a pesar de ser

necesarios no lograrían un verdadero cambio si no se integra la salud laboral en los objetivos principales de la empresa así como de sus valores base.

Como se mencionó anteriormente, los daños físicos han sido el tema principal en cuanto la salud laboral y fue hasta los comienzos de la década de los setenta que la psicología comenzó a centrarse en los factores psicosociales de riesgo en el trabajo. Recordando que el bienestar laboral no depende sólo de la ausencia de estresores laborales y que en efecto, es de suma importancia los factores complementarios como pueden ser: un clima organizacional favorable, el apoyo entre compañeros de trabajo, la responsabilidad de cada uno en las diversas tareas y especialmente de directivos que aumenten la seguridad de los trabajadores. Resulta conveniente, asociar las características positivas que tiene la organización con la excelencia del trabajador al realizar su tarea, es decir, hacer hincapié en sus capacidades generales y no sólo en términos de productividad para la empresa.

Con base en lo anterior, las emociones positivas no se limitan a los estados de alegría, también se añaden situaciones que provocan este tipo de emociones como podrían ser los casos de: sentir orgullo por pertenecer a un equipo de trabajo, la satisfacción de lograr una meta con un equipo o de manera individual, la empatía por parte de los compañeros, el apoyo percibido, la gratitud por cooperación, etc. Este tipo de emociones actuarían de acuerdo al modelo de Fredrickson (1998) como ampliadores de las capacidades de las personas (Citado por Moreno y Garrosa, 2014). Cuando se habla de los factores psicosociales también es importante reconocer que a pesar de que la promoción de salud y evitación de riesgos son objetivos principales, es necesaria la complementación de otros factores que finalmente sirven para la disminuir la ocurrencia de riesgos de trabajo.

Ahora bien, los aspectos psicológicos son un tema que a pesar de estar presente durante décadas, a la fecha no se le ha dado la importancia que merece. El bienestar psicológico de acuerdo con Ryff (1989) supone el desarrollo de las

capacidades de la persona mismas, sobre el entorno y en la interacción con los demás (Citado por Moreno y Garrosa, 2014).

Para Jodar y Benavides (2016) las condiciones laborales son todos los factores de la organización que pueden afectar a la salud de los trabajadores. El daño provocado en los trabajadores no es principalmente por un error del mismo por descuido o desinformación, en muchas ocasiones son consecuencia de las condiciones laborales y el efecto principal es el proveniente del contexto en el que se trabaja. Como se ha mencionado anteriormente, el estudio de daños a la salud mental es escaso y desde la perspectiva de diferentes autores los factores psicosociales subrayan únicamente las condiciones laborales que se derivan estrictamente dentro de la organización. Aquí se puede comenzar a hablar de la gravedad de dicha limitación ya que toda condición psicosocial ya sea dentro o fuera del trabajo puede tener efectos leves, medios o graves.

### ***2.1.1 Definición de Factores Psicosociales en el trabajo.***

Antes de hablar sobre factores psicosociales a mayor profundidad, resulta necesario entender cada uno de términos de dicha frase. Primeramente la palabra “Factores” en términos de ciencias sociales se entendería de acuerdo con Hillmann (2005) como una situación u origen que combinada con otras, provoca un evento o el curso de “algo”, que finalmente genera un cambio.

El documento “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” fue uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de factores de riesgo psicosocial (OIT, 1986). Dicho documento ya abría un panorama difícil de comprender, dado que los factores psicosociales son complejos de definir; la primera vez que se formuló una definición sobre el término fue en 1984 por OIT, lo definió como:

*Concepto complejo y difícil de entender dado que se refieren a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de la organización, por su parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y una situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.*

De este modo se puede apreciar que las experiencias y percepciones del trabajador son un punto clave para entender los factores psicosociales al igual que serán fundamentales para su evaluación e intervención.

Como parte del documento se anexó una primera lista sobre posibles factores psicosociales entre los que se encuentran: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986).

El segundo documento importante en relación con los factores psicosociales fue redactado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) 1988 con el nombre “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” este documento plantea una diferenciación importante acerca de los factores; manifestado el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales, ya que estos pueden ser positivos o negativos (Kalimo, 1988). A raíz de estos escritos en la década de los ochenta se desarrollaron las primeras conceptualizaciones del tema y de los efectos sobre la salud, por lo que cada vez más personas se comenzaron a referir a los factores psicosociales como determinantes incluso de la conducta humana (Moreno y Garrosa, 2014).

De acuerdo con lo anterior, los factores psicosociales son descriptivos, pueden referirse a la estructura organizacional, a la cultura de la organización, al clima laboral, al liderazgo, ambiente físico, etc., no obstante, los factores pueden

ser favorables o desfavorables para la realización de un trabajo o para la calidad de vida del trabajador. En el primero de los casos, el percibir un factor como favorable, este va a influir de manera positiva en el desarrollo personal del trabajador, tanto en la empresa como fuera de ella. Mientras que en el segundo caso, los factores cuando se les percibe como desfavorables llegan a tener consecuencias en la salud y bienestar de los individuos ya sea de manera física o psicológica (Gil, 2014).

Para la OIT (1997) los factores psicosociales en el trabajo “son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”.

Uribe (2016) menciona que los factores psicosociales son “los elementos derivados de fenómenos macroeconómicos, políticos, sociales que tienen la potencialidad de influir de manera positiva o negativa en variables psicológicas, ya sea de manera individual o colectiva, en las relaciones interpersonales y la vida comunitaria”.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como “las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”.

Cox y Griffiths (1996) lo definen como “los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales”.

Martín y Pérez (1997) los definen como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar y a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como el desarrollo del trabajo.

Para Gil (2014) los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral, que se encuentran relacionadas con la misma organización, las tareas, el entorno, el propio puesto, sin embargo estas condiciones pueden afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores.

Se observa en las definiciones la complejidad de tratar de explicar a lo que se refiere y entiende por factores psicosociales y como lo comento Kalimo, de su muy probable efecto positivo y negativo. De los ejemplos más destacados con un efecto positivo para los trabajadores es el de clima laboral, el sistema de liderazgo y la cultura corporativa ya que pueden tener un efecto positivo para la salud (Díez, Hernández y Casenave, 2010). De este modo se entiende que todo factor psicosocial podrá tener un efecto positivo o negativo según la percepción de cada persona. A raíz de esto, se explica lo que podría ser considerado un riesgo psicosocial.

## **2.2 Factores de Riesgo Psicosocial.**

Anteriormente se definió el término factor, por lo que resulta necesario definir de igual forma el término “riesgo”, el cual proviene del italiano *risico* o *rischio* y este del árabe *rizq* que significa “lo que depara la providencia” (Durvan, 1985). Se puede considerar, de acuerdo con Pina (2007) que se trata de un suceso futuro e incierto que tiene la posibilidad de causar una pérdida o daño, donde incluso, el resultado podría ser fatal.

La OIT define como riesgo al “elemento o conjunto de elementos que estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador” (2011).

Por otra parte, la OMS (2002) ha establecido que “riesgo” puede referirse a los diferentes aspectos que tienen probabilidad de ocurrencia; mientras que factor es un elemento que aumenta la probabilidad de un resultado adverso.

Se podrá determinar los efectos que puede alcanzar un riesgo laboral dependiendo de su probabilidad de aparición y lo grave que pueden llegar a ser sus efectos. La determinación no se limita a los riesgos laborales, también incluye a los psicosociales. La probabilidad que tienen de afectar la salud será desde lo trivial a lo grave e intolerable (Gómez, González, López y Rodríguez, 1996). En ocasiones los factores pueden llegar a combinarse llegando a ser graves, lo que se convertiría en un riesgo psicosocial con una muy alta probabilidad de generar consecuencias graves para la salud.

La OIT (2011) ha definido a los factores de riesgo psicosociales como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”.

Para Gil (2014) Los factores de riesgo psicosociales son todos aquellos aspectos de la organización que tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social en el individuo.

Mientras que para Uribe (2016) los factores de riesgo psicosocial son los “elementos que rodean el ámbito laboral derivados de fenómenos socioeconómicos, políticos y sociales, cuya presencia o ausencia es susceptible de causar perjuicio en las dimensiones psicofisiológica, cognoscitiva, afectiva y conductual; con impacto integral en la salud desempeño y calidad de vida de las personas”.

Desde 1986 se han propuesto posibles fuentes de factores de riesgo, entre las que se proponen en mayor medida se encuentran (Morales, 1999).

-El contenido de la tarea o actividad: Hace referencia a las actividades donde se manipula materiales nocivos, de tareas monótonas o de ritmo continuo.

-Sistema o proceso de trabajo: se refiere a cómo se aprovecha el recurso humano para generar plusvalía, por ejemplo: los horarios excesivos, rotación de turnos, turnos nocturnos.

-Interacción social: Tomando en cuenta las características de las relaciones interpersonales en el trabajo que generan rivalidades y confrontaciones que pueden llegar a desencadenar enfermedades como la depresión, ansiedad, incluso trastornos psicosomáticos.

-La organización: Se refiere a la filosofía, estilos de liderazgo, reglamentos, ética, la forma de trabajo, la administración, mismas que van a repercutir en las condiciones laborales. Aquí se incluye aspectos de inseguridad de permanencia, inconformidades con el sueldo, despidos injustificados, contratos temporales, demandas físicas, entre otros.

-Ambiente físico: Se trata del entorno laboral que puede influir en el bienestar y desempeño de los trabajadores. Por ejemplo, sonidos fuertes y repetitivos, olores desagradables, espacios de trabajo, falta de herramientas de trabajo, etc.

Por otra parte, la EU-OSHA (2007) considera que entre los riesgos psicosociales destacan 10, que han sido los más importantes, estos son: Los contratos precarios en el contexto de un mercado inestable, aumento de la vulnerabilidad de los trabajadores por la globalización, nuevas formas de contratación, inseguridad en el puesto de trabajo, desequilibrio de vida laboral y personal, adicción al trabajo, la tecnoadicción, presentismo, karoshi, karojisatsu. Como se observa, algunos riesgos psicosociales son comunes a pesar de la distancia geográfica, sin embargo riesgos como “Karoshi” y “Karojisatsu” son comunes en países industrializados como Japón.

En efecto, cada país cuenta con leyes que tienen como objetivo la disminución de enfermedades físicas como mentales, puesto que las enfermedades

también dependen de la ubicación geográfica. En México, durante largo tiempo no existen investigaciones con suficiente impacto para generar un cambio en protocolos, leyes y de recursos humanos en las organizaciones.

### **2.2.1 Factores de Riesgo Psicosocial en México.**

En México, en 2016 se propuso el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, una vez que el proyecto fue aceptado se acordó que sería publicado en el Diario Oficial de la Federación para consulta pública, con la finalidad de que los interesados presentaran sus comentarios ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo. Una vez que se dio respuesta a los comentarios surge la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención que tiene como objetivo: “Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (DOF, 2018) y definiendo a los Factores de Riesgo Psicosocial como:

“Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado” (DOF, 2018).

La Norma será aplicada en todo el territorio nacional y su aplicación dependerá del número de trabajadores de la empresa, teniendo cuestionarios específicos que podrán ser aplicados dependiendo de la actual situación de cada lugar de trabajo.

La Norma cuenta con un apartado donde se enumeran las acciones y programas de prevención de los factores de riesgo psicosocial en relación con nueve secciones diferentes, las cuales son: Liderazgo y relaciones de trabajo, carga de trabajo, apoyo social, relación trabajo-familia, reconocimiento en el trabajo, violencia laboral, información y comunicación, capacitación y adiestramiento.

Cabe resaltar que en el caso de requerir evaluaciones psicológicas estas se podrán llevar a cabo en instituciones de seguridad social o privada y deberán realizarse con lo establecido por las normas oficiales mexicanas, emitidas por la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

La Norma oficial Mexicana entrará en vigor al año siguiente de su publicación en el DOF, mientras que algunas disposiciones entrarán en vigor a los dos años.

### ***2.2.2 Características de los factores de Riesgo Psicosocial.***

De acuerdo con Moreno y Garrosa (2013) los factores psicosociales comparten ciertas características debido a su propia naturaleza y el efecto que provocan sobre la salud. Comparten siete posibles características generales de un factor psicosocial, las cuales son las siguientes:

1. Su efecto generalizado es la respuesta de estrés: Como consecuencia de los factores psicosociales, el organismo de un individuo genera una respuesta de alarma, debido a la amenaza que se está percibiendo o de un posible daño presente. Otra manera de manifestarse y que resulta observable e incluso cuantificable es en el número de errores o accidentes registrados, las altas tasas de ausentismo, la rotación de personal, la frecuencia de quejas por parte de los empleados, entre otras. Finalmente, las consecuencias del estrés afectan y minimizan la capacidad tanto adaptativa como funcional de los trabajadores

2. Dificultad de objetivación: Como se menciona en la definición dada por la OIT, los factores psicosociales se basan en “las percepciones y experiencias” por lo que a pesar de los múltiples esfuerzos por tener indicadores de medición en la mayoría de los casos se realizan evaluaciones que se complementan con narraciones de experiencias y preocupaciones de los evaluados; demostrando la dificultad por encontrar unidades de medida objetiva.
3. Se extiende en el espacio y tiempo: Los factores psicosociales no se pueden ubicar en un lugar en específico ni es posible precisar en qué momento van a ocurrir. Ejemplo de ello es la cultura organizacional, el tipo de liderazgo, el clima organizacional que son características generales del contexto de una organización.
4. Tienen escasa cobertura legal: Al contrario de las lesiones físicas o enfermedades provocadas por el trabajo que han de ser vigiladas y sancionadas por el Estado, los factores psicosociales en su caso, se sancionarán si se produce un daño a la salud, un término general que no representa una verdadera amenaza para los directivos, incluso para los mismos trabajadores por su falta de atención y de la importancia que se le otorga a la salud mental.
5. Afectan a otros riesgos: El ser humano es finalmente una unidad funcional, en la que todo factor externo, logrará afectar de alguna manera su totalidad. Es por ello que se le asigna el término de biopsicosocial o sistema, por lo tanto las consecuencias son aún mayores, incrementando el riesgo del factor y su alta probabilidad de afectar tanto aspectos físicos como mentales de la persona.
6. Los efectos están moderados por variables personales: El que un factor afecte en mayor medida a un trabajador dependerá principalmente de su percepción basada en experiencias personales, biografía personal, acontecimientos pasados. El mismo factor puede resultar positivo para un trabajador, mientras que para otro resultará negativo; en este caso también es importante reconocer la capacidad de solución de problemas de la

persona o la de sobrellevar situaciones negativas. Otro tipo de variables moderadoras son la confianza en uno mismo, del optimismo, la motivación de logro, etc.

7. Dificultad de intervención: La mayoría de las soluciones en cuestión laboral son para riesgos de seguridad e higiene, siendo soluciones claras y que pueden llevarse a cabo casi de manera inmediata; por otro lado, en el caso de los factores psicosociales las soluciones y los resultados no parecen ser claros y seguros. Es por dicha razón que los encargados de las empresas prefieren no hacer grandes inversiones a evaluaciones de aspectos psicosociales.

Desafortunadamente, los factores psicosociales pueden llegar a producir periodos temporales o permanentes de incapacidad o plenitud laboral (Delgadillo, 2011 citado por Juárez y Camacho, 2011).

Se concluye, que los factores psicosociales no habían tenido un estudio y evaluación como factores de riesgo hasta años cercanos, pues el ámbito laboral se veía como una esfera aislada que rodeaba a la fuerza laboral y que desaparecía cuando terminaba su jornada de trabajo; no obstante, gracias a investigaciones podemos ver que no es así, que las afecciones laborales llegan no sólo a la esfera de salud física sino también psicológica y la esfera familiar.

A pesar de vivir en un mundo globalizado donde la tecnología cada día avanza más, la discrepancia con los sistemas de salud es bastante notoria entre países. Las organizaciones se enfocan en mejorar la forma y la calidad de realizar el trabajo pero no en las personas que lo llevan a cabo y así, la calidad de vida se vuelve cada vez más precaria. Se optaría por pensar que la falta de atención y preocupación por los factores de riesgo psicosocial es debido al poco conocimiento que se tiene sobre ellos y de su falta de divulgación. Los riesgos psicosociales siempre han existido, pero en la actualidad se reconoce que tienen un impacto en los seres humanos que de no tratarse a tiempo pueden llegar a ser incapacitantes.

Cabe destacar que no todo depende de los sistemas de salud, puesto que las medidas para evitarlos también parten de los aspectos políticos, económicos y sociales del país y a nivel mundial. Pero a pesar de los obstáculos, se puede hacer un esfuerzo entre diversas disciplinas para informar, hacer recomendaciones y desarrollar actividades que minimicen la aparición de riesgos.

Es necesario que las organizaciones comprendan los alcances y afecciones que logra hacer en el individuo las prácticas laborales poco profesionales que rayan en lo demandante, también es vital que cambie en materia legal como son vistas las afecciones de salud psicológica derivadas de lo laboral, así como un cambio en las estrategias de administración de personal, salud e higiene, en donde se contemple con mayor peso los factores psicosociales y no solo los físicos como potenciales factores de riesgo. Aunque recientemente se ha hecho un esfuerzo por incluirlos en leyes de cada país, aún falta mucho por hacer. Como se planteó anteriormente en México, recientemente se habla de los riesgos psicosociales, esperando que finalmente entre en vigor la Norma 035, sin embargo aún faltan meses e incluso años para que pueda ser aplicada.

Es fácil caer en la falacia de que los factores psicosociales ahora tienen un mayor peso en cuanto a su estudio y su prevención sin embargo, la realidad nos muestra cómo es que a nuestra fuerza laboral mexicana poco se les sensibiliza ante estos temas y cómo es que las organizaciones tienen un papel importante para responsabilizarse de estas afecciones y así poder generar un cambio.

La psicología ha sido parte importante en la evitación de riesgos, desde la prevención, el diagnóstico, la intervención y la rehabilitación; sin embargo aún queda mucho por hacer, como el continuar con la investigación de riesgos psicosociales y maneras óptimas de aumentar el bienestar de los trabajadores mexicanos, para generar un cambio positivo.

Como lo veremos en el siguiente capítulo profundizaremos en dos de los factores de riesgo psicosocial que consideramos tienen una correlación con los altos índices de rotación, es decir la satisfacción laboral e intención de permanencia, ya que en ocasiones, el personal toma decisiones para permanecer o buscar un nuevo empleo basadas en factores como la relación que tiene con sus compañeros, su jefe, el sueldo u oportunidad de crecimiento profesional.

### Capítulo III. Satisfacción laboral e intención de permanencia

*"Lo que las personas sienten es tan importante como lo que hacen" Skinner.*

A lo largo de los últimos años se ha dado mayor énfasis a variables psicológicas dentro de las organizaciones. Uno de los aspectos que ha recibido mayor atención es la satisfacción laboral vista como la clave para que las empresas obtengan resultados positivos. Sabemos que el recurso humano, es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y en cadena lograr un clima organizacional satisfactorio (Peña, Díaz, y Carrillo, 2013); por ende la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga (Hinojosa, 2010).

Según Martínez Caraballo (2007) en el mundo de los negocios se afirma que la satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las principales prioridades corporativas de los últimos años. Martínez afirma que las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho. Esto se debe a que la satisfacción de los empleados se ha convertido en un indicador clave de desempeño para muchas empresas líderes en Europa. Incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores debería ser la misión de la organización (Friday y Friday, 2003; Crossman y Abou-Zaki, 2003).

A pesar de que el recurso humano en las organizaciones es el factor más importante para su crecimiento e incluso existencia, no se ha dado un gran interés por el estudio de ciertas problemáticas dentro de las empresas. Una situación preocupante es la elevada rotación de personal dentro de las organizaciones, donde influyen factores como la satisfacción, compromiso, clima organizacional, etc., situaciones que permiten al trabajador decidir acerca de su permanencia en la organización.

La satisfacción laboral y la intención de permanencia son factores que han mostrado tener una relación importante, investigar dicha relación podría proporcionar herramientas que ayuden identificar los elementos necesarios para su aumento y al mismo tiempo, la disminución de tan preocupante rotación.

### **3.1 Concepto de satisfacción laboral.**

Para hablar de satisfacción laboral es conveniente iniciar con algunas definiciones que permiten comprender este concepto y su impacto en los seres humanos. Son varios los autores que han aportado su idea acerca del concepto a través de los años, mismas que aún siguen siendo relevantes en la investigación siendo un punto de partida.

Locke (1976) la ha definido como “una respuesta emocional positiva al puesto, la cual resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo; mientras que insatisfacción laboral sería vista como una respuesta emocional negativa hacia el puesto, en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales de uno” (Citado por Chiang, Salazar y Huerta 2008).

Schneider (1985), indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral que hay que considerar:

- 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.
- 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el ausentismo, el cambio de puesto y de organización (Citado por Chiang, Salazar y Huerta 2008).

Por otro lado, la satisfacción laboral, es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, ya que se está convirtiendo en un problema central para la investigación de las organizaciones (Boada & Tous, 1993 citado por Chiang, Salazar y Huerta 2008).

Bravo (1966) habla de satisfacción laboral como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo" (citado por Chiang, Salazar y Huerta 2008).

Un modelo muy importante para comprender la satisfacción es el de Frederick Herzberg (1959) quien plantea que la satisfacción laboral depende de variables diferentes entre sí. Su teoría de la satisfacción laboral se conoce como modelo bifactorial. Como la satisfacción y la insatisfacción laboral corresponden a causas diferentes, estas se constituyen en dos factores: los factores motivacionales intrínsecos como el progreso, el reconocimiento laboral y los logros que están vinculados a la satisfacción, mientras que los factores de higiene, son de orden extrínseco, como el salario, la política organizacional, la seguridad laboral, etc., los cuales están relacionados con la insatisfacción. Así pues, la idea que ha causado gran controversia es que la satisfacción y la insatisfacción no son fenómenos opuestos sino diferentes, debido a que las causas de la satisfacción son diferentes de las de la insatisfacción. De este modo, la ausencia de factores motivacionales no hace insatisfactorio un trabajo, como tampoco la optimización de los factores higiénicos conduce a la satisfacción laboral (Citado por Arias y Justo, 2013).

Para Pope & Stremmel (1992) la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo (citado por Manosalvas, Manosalvas y Nieves 2015).

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) definen satisfacción laboral como "un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo" (Citado por Manosalvas, Manosalvas y Nieves 2015).

Por su parte, Schutlz (1995) se refiere a la satisfacción laboral como la actitud o disposición psicológica de la persona hacia su trabajo, qué es lo que piensa de éste, si está contento o no con su empleo, y supone un conjunto de actitudes o sentimientos respecto a uno mismo. Donde este estado de placer es una actitud general, resultado de un conjunto de actitudes específicas tanto favorables como desfavorables, en tres áreas: factores específicos del trabajo, características individuales y relaciones de grupo fuera del trabajo (Citado por Ramírez, Benítez y Robles, 2011).

Flores (2007), establece que la satisfacción en el trabajo depende de lo que una persona espera de una situación y de lo que obtiene de ella; también depende del progreso profesional y por tanto, económico que ofrece una organización a sus trabajadores.

Maslow (1960) afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva, en cierta medida, a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización (Citado en Robbins, 2000, Ramírez, Benítez, Robles, 2011).

Dentro de las organizaciones se habla de la satisfacción laboral cuando se dice que el personal está a gusto con su trabajo o con los distintos aspectos que lo conforman (Blum, 1994). Un trabajo puede ser una experiencia agradable o desagradable debido a la influencia que ejerce la satisfacción sobre las características personales por un lado y los factores laborales por otro. En cuanto a las características personales Luthe (1990) menciona que estas son determinantes de lo que un individuo desea de su puesto. Respecto de los factores laborales, se puede decir que son determinantes en el cumplimiento o no dichos deseos. Si los factores laborales, son mejorados, controlados o ajustados por la organización, ayudan a elevar el nivel de satisfacción de los empleados, en cambio, las

características personales no son modificables por la organización, y permiten prever el grado de satisfacción que se esperaría en diferentes grupos de trabajadores (Schultz, 1995; Dessler, 1996, citado por Ramírez, Benítez y Robles, 2011).

A partir del interés por definir la satisfacción laboral, también surge la necesidad de medirla, lo que ha resultado en la creación de instrumentos sobre satisfacción laboral, mismos que han arrojado conclusiones acerca de lo que se podría modificar para aumentarla.

### ***3.1.1 Antecedentes de investigación: Satisfacción Laboral.***

A la fecha se han desarrollado una gran cantidad de instrumentos para la medición de satisfacción laboral, uno de ellos fue utilizado por Ramírez, Benítez y Robles (2011) quienes realizaron un estudio para conocer la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución educativa de nivel superior en el Estado de México en una muestra no probabilística con una población de 110 sujetos, se utilizó el Índice de Satisfacción Laboral (ISL\*66) desarrollado por Galicia (2000). El cual consta de 66 preguntas con 5 opciones de respuesta, que van de totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Está constituido por las subescalas: evaluación institucional del personal; desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal; comunicación y salud y condiciones laborales. Los resultados mostraron que no existen diferencias significativas entre la satisfacción que presentaron los participantes por edad, género, antigüedad, puesto, estado civil, no así en cuanto al grado académico. Respecto de la satisfacción laboral, correlacionaron positivamente, comunicación con evaluación institucional y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño laboral (Ramírez, et al., 2011).

Arias (2013) planteó como objetivo comparar los niveles de satisfacción laboral entre dos tiendas, una peruana y la otra chilena. Los resultados señalan que

existen niveles de satisfacción más altos entre los empleados de la empresa chilena, sobre todo en cuanto al salario recibido, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa. En la empresa peruana se encontraron relaciones bajas, pero significativas entre el sexo del trabajador y su salario, mientras que, en la empresa chilena, las relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización del trabajo, la edad y la satisfacción con los subordinados y superiores.

Paredes y País (2015) realizó una investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un estudio descriptivo transversal en 55 enfermeras/o, como instrumento de evaluación se utilizó el Cuestionario “Satisfacción Laboral del Enfermero” elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, agrupadas en cinco dimensiones. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde sólo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo. Paredes y País (2015) afirma que la satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales tales como el ausentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, etc.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un factor que llegaría a determinar con mayor confianza si los trabajadores permanecerán en la misma empresa; aunque no todos los casos son iguales, también es interesante conocer por qué la gente decide quedarse o no en un trabajo.

### ***3.2 Antecedentes de Intención de Permanencia.***

La intención de pertenencia es un tema central en las organizaciones, puesto que es lo que antecede a la rotación de personal. Para tratar de explicar cuando

surge la intención de permanecer o abandonar una organización varios autores han explicado con base a teorías de actitudes lo que podría estar ocurriendo. Uno de los principales autores de estas teorías fue Allport (1935) quien menciona que las actitudes favorables o desfavorables hacia cualquier persona u objeto pueden inferir en las reacciones, creencias, sentimientos y conductas de las personas (Citado por Littlewood, 2014). Estas actitudes podrían aumentar o disminuir la probabilidad de que ocurra una conducta. En relación con lo propuesto por Allport, en el caso de las organizaciones, las personas con actitudes favorables hacia la organización aumentarían su intención de permanencia, mientras que actitudes desfavorables disminuirían dicha intención.

Por otra parte, Fishbein y Ajzen (1975) plantearon que la intención está fuertemente relacionada con la acción, y no por una actitud como menciona Allport. El estudio realizado por Armitage y Conner (2001) corroboran esta proposición, encontraron que existía una correlación entre intención y una variedad de conductas del .47; sin embargo, reconocían que existe la posibilidad de que la intención no pronostique completamente una conducta ya que en ocasiones las personas realizan una acción dependiendo del contexto, asimismo las intenciones pueden cambiar con el tiempo. Existe una amplia posibilidad de que una persona no haga lo que dice que haría o, por otro lado, que no se tenga control sobre su comportamiento.

Littlewood (2014) menciona que el comportamiento de las personas se encuentra sometido por su voluntad a ejecutar o no una determinada acción. “La intención permanece como una disposición conductual hasta que surge una oportunidad que traduce la intención en acción” (Littlewood, 2014).

En el caso de las organizaciones, cada vez resulta más difícil retener al personal, siendo diversos los factores que influyen en la intención de permanecer, para finalmente abandonar dicha organización. Por ello, resulta necesario comprender a qué hace referencia este concepto y como poder reconocerlo.

### **3.2.1 Concepto de Intención de Permanencia.**

Mobley, Griffeth, Hand, y Meglino, (1979) y Ram y Prabhakar, (2010) definieron la intención de abandonar un trabajo cuando el empleado tiene el deseo de separarse de su organización actual (Citado por Nihat, Samet, Ozgur, 2016).

La intención de permanencia se refiere a la probabilidad, calculada y expresada por el mismo individuo, de dejar en un futuro próximo a la organización (Mowday, Porter y Steers, 1982 y Vandenberg y Scarpello, 1990; citado por Littlewood, 2006).

Tett y Meyer (1993) definen intención de permanencia como la voluntad concebida y consciente por seguir en la organización (Citado por Littlewood, 2006).

Para Arias (2001) se define como la intención de un trabajador de permanecer en su puesto de trabajo, por el sentir que éste le genera, considerando los factores externos e internos a la organización a la que él pertenezca (Citado por Orchak, Marin, 2016).

Moreno (2003) define permanencia como un acuerdo de negociación, a través del cual el trabajador se compromete a permanecer en la empresa que le ha procurado cierto nivel de formación más o menos calificada, durante un período de tiempo acotado (Citado por Orchack y Marín, 2016).

A pesar de plantear el concepto de intención de permanencia y que es un tema que atañe a las organizaciones no ha sido sencillo su estudio y medición; son pocas las investigaciones que se han dedicado completamente al tema de intención; pues es un factor que está relacionado con diversas variables.

### **3.2.2 Antecedentes de investigación: Intención de Permanencia.**

Una de las primeras investigaciones sobre intención de permanencia fue realizada por Rosin (1991) quien realizó un estudio con variables laborales y respuestas afectivas como precursoras de la intención de permanencia; el cuestionario fue aplicado a 306 mujeres gerentes. Los resultados mostraron que las mujeres que sentían que sus expectativas no se habían cumplido, con limitado liderazgo, responsabilidad, variedad, flexibilidad de tiempo y autonomía, un entorno dominado por los hombres, así como la expresión de baja satisfacción laboral y compromiso organizacional fueron factores potenciales para mostrar una intención de irse de la organización.

Arias (2000) tuvo como objetivo conocer el compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia, y determinar algunos factores para su incremento. En el estudio realizado participaron 177 empleados de una institución privada de beneficencia de México. “Se sometió a prueba un modelo con base en ecuaciones estructurales. Los resultados indican que el factor más importante para lograr el compromiso e incrementar la intención de permanencia es el apoyo organizacional; es decir, el hecho de que la organización brinde un soporte en caso de que los empleados necesiten ayuda ante emergencias, además se les considere como personas”.

Flores y Madero (2012) consideran que la calidad de vida en el trabajo (CVT) que perciben los empleados de una organización ha sido identificada como predictor de comportamientos no deseados: rotación, ausentismo, reducción en motivación y productividad, afectando directamente el desempeño de la organización. En tal sentido, los resultados reportan de una investigación realizada en una institución de educación superior, en la cual se identifican las variables de CVT que predicen la intención de los empleados de permanecer en la institución. El estudio estuvo basado en una muestra de 1,522 trabajadores quienes respondieron un cuestionario con 82 reactivos. Posteriormente, a través de modelos de regresión logística, se

identificó que la equidad salarial interna, la satisfacción con el trabajo, el sentido de pertenencia, la influencia del trabajo en la familia y el ambiente de trabajo son las variables más significativas en la predicción de la intención de permanencia en el empleo.

Máynez y Cavazos (2014) en una investigación que buscó analizar variables discriminatorias sobre permanecer o abandonar el trabajo, en una organización no lucrativa en México, diseñan un estudio no experimental, explicativo, transversal, para la cual se encuestó a la totalidad de colaboradores de una institución humanitaria localizada en Monterrey, Nuevo León, México. Los resultados evidencian que la variable discriminante más relevante fue el compromiso afectivo, seguido de la satisfacción con la carrera laboral, la edad y la antigüedad; la creencia de autoeficacia ante el cambio organizacional no resultó significativa para la discriminación. Se discuten los resultados y se resalta la relevancia de gestionar adecuadamente el capital humano, sobretodo en aspectos relativos al compromiso afectivo.

Dileep y Normala (2014) desarrollaron un instrumento sobre “Intención de Permanencia” con la finalidad de medir los factores causales de dicha variable. El instrumento se centró específicamente en factores individuales y organizacionales en el sector manufacturero en el país de Malasia. En un inicio, se optó por el método de investigación cualitativa, utilizando diferentes técnicas para la recolección de datos, las técnicas utilizadas fueron: análisis de contenido, entrevistas personales con los miembros de la organización, discusión de grupos focales y de la técnica Delphi. Posteriormente, se identificaron los factores que se presentaban en mayor medida, con la finalidad de realizarles una prueba de validez y confiabilidad. Finalmente, el instrumento está conformado por 76 ítems divididos en 21 subfactores de la intención de permanencia, los cuales son: crecimiento laboral, gestión de recompensa, capacitación y desarrollo, estilo de gestión, desafío insuficiente, términos y condiciones, horas de trabajo, condiciones de trabajo, salud, naturaleza del trabajo, carga de trabajo, relación con compañeros de trabajo,

relación con supervisores, reconocimiento de logros, gestión de apoyo, socialización, confirmación del trabajo, ubicación, orientación de los objetivos, seguridad y ergonomía. Con este estudio, se reconoce la existencia de múltiples factores que tienden a influir en la intención de permanecer o no en una organización.

Nihat, Samet, Ozgur (2016) realizaron un estudio a miembros de diferentes organizaciones, con la finalidad de examinar cuáles eran sus percepciones acerca de la política organizacional y como esta afectaría la percepción de justicia en su trabajo y de optar por pertenecer o no en la organización. Se llevaron a cabo 259 encuestas tanto del sector público como del privado. Los resultados se examinaron mediante un análisis factorial confirmatorio, posteriormente se realizó un análisis de regresión y correlación con la finalidad de determinar la existencia de una relación entre las variables. Finalmente, se demostró que sí existe una correlación significativa entre justicia organizacional percibida y la intención de permanencia.

Posterior al análisis de literatura y para términos de la presente consideramos a la satisfacción laboral e intención de permanencia como factores psicosociales debido a que tienen el potencial de influir de forma positiva o negativa en la salud mental, a su vez si alguno de los factores que las conforman generan una respuesta fisiológica, cognitiva o conductual negativa en el individuo y tiende a convertirse en estrés para ser detonante de enfermedad es cuando las llamamos factores de riesgo psicosocial.

A pesar de que la satisfacción laboral es un tema que ha sido bastante estudiado, no existen instrumentos recientes y estandarizados en México que la correlacionen con intención de permanencia, adaptados específicamente a las condiciones laborales de los mexicanos, creando la necesidad de investigarlo. Si bien, la manera de medirlo en diferentes países ha sido con subfactores similares, en las investigaciones los resultados arrojan conclusiones totalmente distintas por el contexto en el que se mide, incluso si es en el mismo país. Como se dijo

anteriormente, el recurso humano es el más importante en una organización, lo que debería incrementar el interés por su bienestar y mejora continua.

Por otro lado, el bienestar de los trabajadores mexicanos se ha visto afectado en gran parte por las condiciones de su trabajo y cómo se siente en él. La insatisfacción no sólo afectará a la organización, también termina por afectar otros aspectos de la vida personal del trabajador.

En cuanto a la intención de permanencia, a pesar de conocer el concepto y de identificarlo aún se tienen que realizar estudios mucho más profundos que expliquen porque los pensamientos e intenciones de una persona pueden terminar en acciones contrarias. Es decir, si la satisfacción de un trabajador con ciertas variables no es suficiente para permanecer en su empleo actual o por el lado contrario, que a pesar de encontrarse insatisfecho con algunas características del trabajo, decide no abandonar la organización.

Finalmente, son temas que generan una reflexión donde no es posible aislar los factores que generan satisfacción de la intención de permanencia de una persona. Analizarlos conjuntamente aumentaría la confiabilidad de su relación y la ventaja de construir herramientas que ayuden a las organizaciones a identificar e intervenir para lograr un cambio positivo.

Si bien hemos recalcado la importancia de la investigación es necesario tener conocimiento de psicometría para que estas tengan un impacto y posteriormente generar un cambio. Para esto en el siguiente capítulo profundizaremos en métodos y técnicas de realización de instrumentos y como validarlos.

## Capítulo IV. Psicometría.

*“Mide lo que es medible y haz medible lo que no lo es.”*

*Galileo Galilei*

De acuerdo con Coombs, Des y Tversky (1981) el papel fundamental de la Ciencia es la descripción, explicación y predicción de los fenómenos observables por medio de leyes generales que muestran relación entre las propiedades de los objetos de estudio.

Medir es inherente a todas las ciencias, y la Psicología no es una excepción. Si bien, los principios generales de la teoría de la medición son aplicables aquí como en el resto de los campos científicos, no es menos verdad que las peculiaridades de los objetos de estudio de algunos de estos campos imponen determinadas especificidades (Muñiz, 1998).

La evaluación psicológica es considerada en la actualidad, como aquella disciplina que se ocupa de la exploración y análisis del comportamiento de un sujeto o grupo de sujetos humanos, a los niveles de complejidad que se estime oportunos (motor, fisiológico, cognitivo), con distintos objetivos básico y aplicados (detección, descripción, diagnóstico, selección, orientación, predicción, explicación, intervención, cambio, valoración, investigación), a través de un proceso de toma de decisiones en el que se conjuntan, utilizan y aplican una serie de dispositivos, tests y técnicas de medida y/o evaluación (Fernández, 1996, citado por Aragón, 2004).

### **4.1 Definición de Psicometría**

Como rama de la psicología, la psicometría es la disciplina encargada del desarrollo de teorías, métodos y técnicas que dan apoyo a los procesos de construcción y administración de tests, escalas y cuestionarios. Su objetivo, es proporcionar las garantías científicas necesarias para la medida objetiva y

estandarizada de los fenómenos psicológicos no observables a partir de una muestra de comportamientos (Meneses, J., Barrios, M., Bonilla, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J., Valero, S., 2013).

La psicometría hace medibles fenómenos psicológicos que, por definición y en oposición a los atributos físicos, no son directamente observables ni manipulables.

Kline (1998), aborda la psicometría como la tarea de desarrollar medidas científicas fundamentales en las áreas de la personalidad y las capacidades. En este contexto a pesar de no hacer referencia explícita, alude indirectamente al uso de tests en el contexto del método científico (Meneses, et. al 2013).

Holden (2000) define la psicometría como la teoría y la técnica de medida que, en el contexto de la psicología, se encarga de los factores que son medibles (Meneses, et. al 2013).

Por otro lado, Muñiz (2003) define la psicometría como el conjunto de métodos, técnicas y teorías implicadas en la medida de las variables psicológicas, teniendo en cuenta su especialización en las propiedades métricas exigibles a este tipo de medida (Meneses, et. al 2013).

Jones y Thissen (2007) describen la psicometría como la disciplina (cuantitativa) encargada de desarrollar modelos y métodos orientados principalmente al resumen, la descripción y el establecimiento de inferencias a partir de los datos recogidos en la investigación psicológica (Meneses, et. al, 2013).

Si bien, las definiciones anteriores centran la psicometría en los instrumentos y el objeto de estudio, no tienen como foco central la finalidad de su uso, la psicometría también contribuye al desarrollo de la evaluación psicológica proporcionando teorías, métodos y técnicas que permiten describir, clasificar,

diagnosticar, explicar o predecir los fenómenos psicológicos objeto de medida. La finalidad última que guía el desarrollo y la administración de tests y cuestionarios es la de contribuir a la recogida de las evidencias necesarias que permitan a los psicólogos tomar una decisión u orientar alguna acción (Meneses, et. al, 2013).

Podemos concretar que la psicometría es una rama de la psicología que, mediante teorías, métodos y técnicas vinculadas al desarrollo de la medida indirecta de los fenómenos psicológicos tiene el objetivo de hacer descripciones, clasificaciones, diagnósticos, explicaciones o predicciones que permitan orientar una acción o tomar decisiones. Es importante mencionar que dentro del marco de creación y aplicación de estos instrumentos de evaluación y medida debemos de adaptarlos dependiendo de los rasgos culturales y sociales de la población meta de aplicación.

En esta línea Valdez (1998) señala que cada vez es mayor la necesidad de construir instrumentos de medición con bases etnopsicológicas, es decir, tomando en cuenta la participación de las personas que viven y comparten una cultura en particular para que éste alcance mayor sensibilidad (capacidad de detectar casos) y especificidad (capacidad de rechazar no casos). Para tal fin, una de las técnicas más utilizadas son las redes semánticas naturales (Citado por Ávila, y Moral, 2013).

#### ***4.2 Redes semánticas naturales.***

La técnica de redes semánticas naturales se ha ido consolidando como una de las técnicas contemporáneas más eficaces para evaluar el significado de una manera válida y confiable.

Locke propone que se conoce al mundo a través de las ideas que provienen de las sensaciones y las reflexiones, para él, el mundo se va formando a través de la asociación de ideas, que a través de un mecanismo une impresiones distintas para formar ideas abstractas. La postura neosociacionista ha fortalecido la idea de

que las cosas que ocurren juntas o que van una después de la otra en la naturaleza y se dan de la misma forma en la mente, ya que pueden ir construyendo redes de memorias, a partir de conexiones que hay entre los conceptos, también conocidos como modelos conexionistas de la memoria o bien mapas cognitivos de tal manera que el postulado principal de esta aproximación indica que se pueden formar nuevos conceptos por medio de asociaciones experimentales entre los viejos conceptos (Ricardson, 1991 citado por Aragón, 2004).

La técnica de redes semánticas naturales inicialmente planteada por Figueroa González y Solís (1981) surge como una alternativa de evaluación del significado a partir de los modelos que se habían desarrollado para explicar la formación en la que se organiza la información en torno a la memoria semántica (Citado por Valdez, 1998). Figueroa y colaboradores (1980) propusieron que el estudio de las redes semánticas debería de ser natural, para lograr este objetivo fue necesario retomar algunos postulados básicos de las redes semánticas (citado por Valdez, 1998):

- I. Debe haber una organización interna de la información contenida en la memoria a largo plazo en forma de red en donde las palabras y eventos, forman relaciones las cuales en conjunto dan un significado del concepto, significado que a su vez está dado por un proceso reconstructivo de información en la memoria que permite observar cuál es el conocimiento que se tiene de un concepto.
- II. Otro de los postulados primordiales de las redes semánticas es el que hace referencia a la distancia semántica a partir de la cual debe entenderse que los elementos que componen la red, se encuentran separados en alguna forma que incluso permite hacer predicciones (Collins y Quillian, 1969, citado por Valdez, 1998). En otras palabras, no todos los conceptos sorprendidos como definidores de un concepto serán igual de importantes para definir el concepto central.

Con estos dos planteamientos teóricos iniciales, el procedimiento creado para la obtención de redes semánticas naturales se conformó con dos instrucciones básicas:

1. Se pide a los sujetos que generen una lista de palabras definidoras de un concepto.
2. Posteriormente, se jerarquizan cada una de las palabras dadas como definidoras, es decir, que a partir de un concepto central (nodo) se obtiene una lista de definidoras, a cada una de las cuales se le asigna un peso, valor semántico o jerarquía partiendo de la importancia que los sujetos le atribuyen a cada una de las palabras que digan como definidoras.

En esta lista y en los valores asignados a las definidoras se logra tener una red representativa de la organización y la distancia que tiene la información obtenida a nivel de memoria semántica y con ello el significado de un concepto (Valdez 1991).

La información que se puede obtener no se refiere únicamente a los objetos concretos sino que contiene también eventos, relaciones lógicas de tiempo, afectivas, etcétera que permiten tener una clara idea acerca de la representación que se tiene de la información en memoria, y que justamente esto hace referencia al significado que tiene un concepto en particular (Figuroa González y Solís 1981).

Las redes semánticas naturales como técnica de evaluación del significado ofrecen la posibilidad de tener datos que con mucha seguridad, están altamente relacionados con la palabra estímulo y que pueden ser tomados e interpretado semánticamente.

La utilización de las redes semánticas “tiene como propósito fundamental el aproximarse al estudio del significado de manera natural, es decir, directamente con los individuos, evitando la utilización de taxonomías artificiales, creadas por los

investigadores para explicar la organización de la información a nivel de memoria semántica, intentando así, consolidarse como una de las más sólidas aproximaciones al estudio del significado psicológico, y con esto, al estudio del conocimiento” (Valdez, 2005, citado por Castañeda, A., 2016).

Se ha hablado ya del uso de redes semánticas naturales como técnica que permite vislumbrar redes de ideas que se forman a partir de un estímulo, sin embargo para motivos de conveniencia es usado como un precursor a la elaboración de cuestionarios de medición más complejos, donde las redes resultantes actúan como estímulos parteaguas para la formación de reactivos más complejos. Siguiendo esta idea, consideramos necesario recalcar el uso de esta técnica como método eficaz para poder dotar de confiabilidad a métodos de evaluación que tienen como punto inicial recabar información semántica sobre algún tópico tomando en cuenta la diversidad socio cultural de la población meta.

#### **4.3 Construcción de reactivos.**

En la mayoría de los libros clásicos de psicometría no se dedica un espacio que explique acerca de la construcción de reactivos. A pesar de la suma importancia que debe darse a este tema, muchos autores consideran que la redacción de un reactivo depende exclusivamente del especialista en el tema, a raíz de esta idea se ha buscado que existan reglas que permitan a los investigadores crear instrumentos con mayor confiabilidad, de que sea un proceso totalmente científico. Muñiz (1996) hace énfasis en que se establezca un marco metodológico al que deben apegarse los constructores de pruebas para obtener productos homologables científicamente; claro, sin dejar a un lado la creatividad de la redacción.

Muñiz (1996) menciona que al comenzar con la construcción de reactivos hay que tener en cuenta dos categorías: el contexto en el que será aplicado el test, es decir, las características de la población o si la aplicación es individual o colectiva

y la segunda categoría hace referencia a las características internas de la prueba como el dominio del test y el tipo de formato.

Dentro del tipo de formato de los ítems, hay dos que resultan ser los más solicitados a lo que Cronbach (1985) clasificó como pruebas psicométricas de ejecución máxima y de ejecución típica. En la primera de ellas, las respuestas son calificadas como correctas o incorrectas de acuerdo con un criterio inequívoco. Mientras que los test de aplicación típica incluyen todas las respuestas sobre emociones, valores, preferencias y aversiones de las personas. Este tipo de respuestas no pueden ser consideradas como correctas o incorrectas (Citado por Muñiz, 1996).

Los test de ejecución típica emplean en su mayoría, tres tipos de formato de respuesta: dicotómicas (acuerdo/desacuerdo), tipo Likert y lista de adjetivos bipolares.

El formato de respuesta del instrumento realizado en la presente investigación, es de tipo Likert por lo que resulta conveniente su descripción. Los enunciados (reactivos) van a consistir en frases que reflejen un valor supuestamente homogéneo con respecto a una actitud o rasgo; por lo que es frecuente encontrar enunciados que sean adjetivos. Generalmente la escala es dividida en 5 respuestas, por lo que a cada una se le asigna un valor, (del 1 al 5 si es el caso) indicando si está de acuerdo o no con un enunciado y en qué medida (Muñiz, 1996).

Con respecto al número de opciones, se ha pensado que el aumentarlas disminuirá la confiabilidad del instrumento, además de que la capacidad humana de discriminar las respuestas es menor de 7. Tampoco es conveniente optar por respuestas centrales, debido a que las personas al estar indecisas seleccionan esta respuesta, disminuyendo la variabilidad.

Como se mencionó anteriormente, para crear instrumentos más confiables es preciso seguir reglas para la construcción de reactivos. Uribe (2018) ha considerado once reglas para su elaboración:

1. Cuidar la ortografía, redacción y sintaxis.
2. Evitar enunciados que muestran deseabilidad social.
3. Evitar frases que expresan prejuicios.
4. Debe tener una dirección, es decir depende de lo que mida será considerado positivo o negativo.
5. Las opciones de respuesta deben ser presentadas de menor a mayor (totalmente en desacuerdo, totalmente de acuerdo).
6. Incluir enunciados tanto negativos como positivos.
7. El formato debe tener consistencia, es decir, que haya secciones de opción múltiple, dicotómicas, abiertas, etc., usar el mismo tamaño y tipo de letra, misma forma de dirigirse. (Usted, tú)
8. La frase debe expresar un sólo estímulo.
9. Evitar frases que describen comportamientos. Por ejemplo: “Soy muy callado.”
10. Los enunciados deben estar en primera persona, si no es considerado opinión.
11. Evitar frases con doble negación.

Para la revisión de los ítems es conveniente consultar a expertos en el tema para juzgar los reactivos redactados y que tan pertinentes resultan para el instrumento y la medición del constructo. También se considera importante la aplicación piloto a una pequeña muestra de 30 sujetos, esto para verificar si los ítems son comprendidos, si el tiempo de administración es el adecuado y/o modificar las instrucciones y el formato si es necesario.

#### ***4.4 Confiabilidad de un instrumento.***

Una de las características técnicas que determinan la utilidad de los resultados de un instrumento de medición es su grado de reproducibilidad. Esta se refiere al hecho de que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, deberían ser similares si

volviéramos a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas. Este aspecto de la exactitud con que un instrumento mide lo que se pretende medir es lo que se denomina la confiabilidad de la medida (Ruiz, 2013). En este sentido, el término confiabilidad es equivalente a los de estabilidad y predictibilidad.

No obstante, otra manera de aproximarse al concepto de confiabilidad es preguntarse: ¿Hasta dónde los resultados obtenidos con un instrumento de medición constituyen la medida “verdadera” de la propiedad que se pretende medir? Esta acepción del término confiabilidad es sinónimo de seguridad (Ruiz, 2013).

Para Ruiz (2013) todavía existe una tercera posibilidad de cómo podemos enfocar la confiabilidad de un instrumento de medición; ella responde a la siguiente cuestión: ¿cuánto error está implícito en la medición de un instrumento? Se entiende que un instrumento es menos confiable en la medida que hay un mayor margen de error implícito en la medición.

De acuerdo con esto, la confiabilidad puede ser definida como “la ausencia relativa de error de medición en el instrumento; es decir, en este contexto, el término confiabilidad es sinónimo de precisión” (Ruiz, 2013). Así mismo, el autor menciona que la confiabilidad puede ser enfocada como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con la característica que pretende medir. Es lo que se denomina la confiabilidad de consistencia interna u homogeneidad.

La confiabilidad, aun cuando no es la característica más importante de un instrumento de medición, requiere se le preste toda la atención que sea necesaria. Ciertamente, una alta confiabilidad, por sí sola, no garantiza “buenos” resultados científicos. Pero, no puede haber “buenos” resultados científicos sin instrumentos confiables. En síntesis, la confiabilidad es una condición necesaria, pero no suficiente para obtener resultados de investigación que sean científicamente valiosos y socialmente útiles (Ruiz, 2013).

#### **4.5 Validez de un instrumento.**

De manera tradicional, la validez se ha definido como el grado en que una prueba mide lo que está diseñada para medir. Una desventaja de esta definición es la implicación de que una prueba sólo tiene una validez, la cual supuestamente es establecida por un sólo estudio para determinar si la prueba mide lo que se supone debe medir. En realidad, una prueba puede tener muchas clases de validez, dependiendo de los propósitos específicos para los cuales fue diseñada, la población objetivo, las condiciones en que se aplica y el método para determinar la validez (Ruiz, 2013).

La Validez de Constructo, propuesta originariamente por Cronbach y Meehl (1955) trata de asegurar que las variables o constructos medidos, además de capacidad predictiva, tienen entidad y rigor, y se encuentran insertas dentro de un marco teórico coherente. Las formas de recoger evidencia empírica para comprobarlo son en general las utilizadas para comprobar cualquier teoría científica, si bien se han hecho habituales las recogidas de datos a través de una matriz multirrasgo multimétodo (Campbell y Fiske, 1959) o mediante diferentes técnicas de análisis multivariado, entre las que destaca el Análisis Factorial, tanto exploratorio como confirmatorio (Muñiz, 1998).

La validez de contenido tiene un carácter básico, y va encaminada a comprobar que la prueba recoge una muestra representativa de los contenidos correspondientes al campo evaluado (Muñiz, 1998). La validez de contenido atañe a si este produce un rango de respuestas que son representativas del dominio entero o universo de habilidades, entendimientos y otras conductas que supuestamente debe medir la prueba. Se supone que las respuestas a la muestra de reactivos de una prueba bien diseñada son indicativas de lo que serían las respuestas al universo entero de conductas de interés (Ruiz, 2013).

A diferencia de la confiabilidad, la cual es influida sólo por los errores no sistemáticos de medición, la validez de una prueba es afectada tanto por los errores no sistemáticos como por los sistemáticos (constantes). Por esta razón, una prueba puede ser confiable sin ser válida, pero no puede ser válida sin ser confiable. La confiabilidad es una condición necesaria, pero no suficiente para la validez.

En definitiva, para poder asegurar que una prueba psicológica, educativa o sociológica es válida hay que aportar diferentes tipos de evidencia que lo garantice, no se pueden hacer afirmaciones generales ni definitivas, pues como cualquier otra validación científica, la de los tests es un proceso abierto en el que siempre cabe añadir nueva evidencia empírica que corrobore o refute la pertinencia de las inferencias hechas a partir del test (Muñiz, 1998).

#### ***4.6 Estandarización de un instrumento.***

Todo instrumento psicométrico debe cumplir con un aspecto muy importante: su estandarización. Las pruebas deben contar con instrucciones estándar de aplicación y calificación, las cuales deberán seguirse de manera estricta, pues no deberá darse lugar a interpretaciones personales y sobre todo, cuidar de caer en sesgos.

La estandarización incluye la aplicación del instrumento psicométrico a una muestra considerable de personas, a la que se le conocerá como “muestra de estandarización”. Dicha muestra será la que represente a la población meta a la que esté destinada la prueba. Una muestra de estandarización grande no puede garantizar que en verdad sea representativa de la población de interés, debido a lo cual, la muestra debe seleccionarse con sumo cuidado a fin de que sea representativa de la población meta. Las formas más comunes de seleccionarla son por muestreo aleatorio sencillo, muestreo aleatorio estratificado y muestreo por grupos (Aiken, 2003).

El principal propósito de estandarizar un instrumento de acuerdo con Aiken (2003) es “determinar la distribución de puntuaciones crudas en la muestra de estandarización”. Las calificaciones crudas que se obtienen serán entonces un tipo de norma (equivalentes de edad, de grado, rangos percentiles, calificaciones estándar), que los manuales podrán mostrar para convertidas en calificaciones para su interpretación.

Las normas, entonces indicarán la posición de una persona en la prueba con respecto a la distribución de las calificaciones obtenidas por personas de la misma edad cronológica, grado, sexo, entre otras características demográficas (Aiken, 2003).

En conclusión, para que una disciplina quiera llamarse ciencia debe contar con bases teóricas y una metodología del tema que quiere estudiar. En psicología resulta complejo el estudio de la conducta humana, necesitando de la teoría y de métodos para su medición, lograr la validez y confiabilidad necesaria para reconocer esta ciencia no ha sido tarea fácil, sin embargo la reciente preocupación por establecer parámetros para la medición de atributos, permite que la psicología crezca como ciencia y lleve a cabo intervenciones con mayor seguridad.

Los profesionales en Psicología se apoyan de los instrumentos para la medición de rasgos de la personalidad, actitudes, creencias, etc., que darán evaluaciones efectivas y confiables. No obstante, todo psicólogo debe apoyarse de instrumentos que cuenten con validez y confiabilidad, también se debe tener los conocimientos en psicometría para la creación de instrumentos de acuerdo con el objeto de estudio, incluso desarrollando nuevos temas de investigación.

Como observamos la construcción de instrumentos es una tarea compleja, desde la creación de estímulos para la redacción de reactivos, las reglas que deben seguirse y de las herramientas estadísticas para su evaluación. Pero todo ello es

conveniente para demostrar que los procesos psicológicos pueden ser explicados de manera clara, objetiva, cuantificable y calificable.

A partir de las consideraciones anteriores el objetivo de este trabajo fue construir y validar un instrumento que identifique los factores de satisfacción laboral e intención de permanencia en población mexicana.

## **5. Método**

### **5.1 Justificación**

Existe una fuerte tendencia a la creación de instrumentos de medición, dirigidos a las organizaciones, siendo la satisfacción laboral uno de los factores con mayor evaluación; no obstante, en México resulta necesaria la creación de instrumentos confiables, válidos y estandarizados en la sociedad mexicana. Los altos índices de rotación de algunas empresas, han generado nuestro interés en conocer los factores que influyen en la decisión del personal por abandonar la organización; siendo muchos de estos factores indicadores de una baja satisfacción laboral. En ocasiones, el personal toma decisiones basadas en la relación que tiene con sus compañeros de trabajo, el sueldo que recibe, el ambiente físico donde se desarrolla, de la relación con su jefe o si tiene oportunidad de crecimiento profesional. Sin embargo, antes de tomar la decisión de abandonar la organización, puede existir una intención de permanencia por parte de los empleados, es en este punto donde las organizaciones pueden buscar soluciones que permitan la reducción de pensamientos de abandono y con ello, disminuir la rotación de personal.

Al servicio de la evaluación psicológica, los tests tienen como propósito principal proporcionar las evidencias necesarias que permitan a los psicólogos tomar decisiones u orientar sus intervenciones en los diferentes contextos (Meneses, 2014), como lo es en este caso, dentro de las organizaciones.

Se busca la creación de un instrumento que sea capaz de medir la satisfacción de los empleados relacionado con la intención de permanencia, siendo esta última, medida en tiempo y frecuencia de pensamientos de permanencia, pues la literatura muestra discrepancia entre los pensamientos de abandono y las acciones que se toman finalmente. A pesar de la existencia de instrumentos que miden la satisfacción laboral, la relación con otro factor es algo nuevo en la creación de instrumentos de medición en México. Se espera un instrumento que cuente con confiabilidad, validez y estandarización para la población mexicana.

## **5.2 Objetivo general**

Se conceptualizó y desarrolló un instrumento de medición de satisfacción laboral e intención de permanencia y su relación con diversas variables sociodemográficas.

## **5.3 Objetivos específicos**

1. Se conceptualizó mediante la búsqueda de literatura los conceptos de satisfacción laboral e intención de permanencia.
2. Se desarrolló un instrumento que mide satisfacción laboral e intención de permanencia.
3. Se relacionó la variable Intención de permanencia con diversas variables sociodemográficas.
4. Se relacionó la variable satisfacción laboral con diversas variables sociodemográficas.
5. Se proporcionó confiabilidad al instrumento mediante análisis de varianza.
6. Se proporcionó validez al instrumento mediante análisis factorial.

## **5.4 Variables**

*Variable dependiente: Satisfacción laboral.*

Se ha definido satisfacción laboral como la actitud como consecuencia del bienestar percibido por el trabajador ante diversos aspectos laborales.

Tabla 1. Definición conceptual de factores de Satisfacción Laboral.

<b>Factores de Satisfacción Laboral</b>	<b>Definición</b>
F1. Salario y beneficios.	<p>Sentimiento de justicia con la remuneración monetaria por prestación de servicios, tomando en cuenta el artículo 85 de la ley federal de trabajo que menciona que "el salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta Ley. Para fijar el importe del salario se tomarán en consideración la cantidad y calidad del trabajo.</p> <p>En el salario por unidad de obra, la retribución que se pague será tal, que para un trabajo normal, en una jornada de ocho horas, dé por resultado el monto del salario mínimo, por lo menos." (Ley Federal del Trabajo, 1992)</p>
F2. Ambiente físico y restaurador.	<p>Satisfacción con el ambiente físico en donde se labora (luz, espacio, ruido, ergonomía, temperatura, mobiliario, equipo y tecnología, contaminación y aire) y de las cualidades restauradoras con las que cuenta; es decir, áreas verdes, jardines, parques, vistas de ventanas con contenidos vegetales, área de juegos, área de descanso, en los ambientes urbanos se considera importante la visibilidad de contenido vegetal apreciable a través de las ventanas, los jardines y macetas con plantas, las imágenes de naturaleza y la proximidad de áreas verdes exteriores. Este contexto permite la recuperación de los recursos cognitivos y de la capacidad de respuesta psicofisiológica. (Van Den Berg, Hartig y Staats, 2007 citado por Martínez, Montero y Córdova , 2014)</p>
F3. Liderazgo y reconocimiento.	<p>Satisfacción del trabajador con la actitud y su relación con los superiores en cuanto a reconocimiento de logros, llamadas de atención, liderazgo, trato justo y comunicación, que influye en el desarrollo de las actividades laborales.</p>

F4. Oportunidad de desarrollo.	Satisfacción de los trabajadores con la oportunidad de crecimiento dentro de la organización, como adquisición de aprendizaje, promociones, responsabilidades y ascensos.
F5. Relación entre compañeros	Grado de comunicación, compromiso e integración, que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo. (Gómez y Vicario, 2010)

*Variable dependiente: Intención de permanencia.*

Hace referencia a la actitud y voluntad del individuo por continuar o no, en su actual actividad laboral en un futuro próximo.

Tabla 2. Definición conceptual de factor de intención de permanencia.

<b>Factores de Intención de Permanencia</b>	<b>Definición</b>
F6. Sentimiento de permanencia.	Percepción de afinidad y aceptación emocional que tiene un individuo con su organización, como consecuencia de la relación con sus compañeros, lo que permite al trabajador sentirse integrado a un equipo de trabajo.

*Variables independientes:*

Sociodemográficas (Clasificadoras)

Las variables clasificadoras que se emplearon en la siguiente investigación fueron:

- Edad: Tiempo transcurrido desde el nacimiento al día actual.
- Sexo: Condición orgánica, masculina o femenina.
- Escolaridad: Duración de los estudios en un centro docente. Último grado de estudios.

- Empresa: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.
- Puesto: El cargo, empleo que tiene la persona. En este caso, el nivel jerárquico se dividió en operativo, medio y directivo.
- Estado Civil: Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.
- Antigüedad en el puesto: Tiempo en el que una persona ha permanecido en el mismo cargo dentro de la empresa.
- Antigüedad en la empresa: Tiempo en el que una persona ha prestado sus servicios a una empresa, independientemente de que en dicho tiempo hayan cambiado sus funciones, su puesto o que fuere reubicado en una nueva área.
- Número de ascensos: Cantidad de movimientos jerárquicos ascendentes que ha tenido una persona en una organización.
- Número de hijos: Cantidad de personas a las que se les denomina así con respecto a sus progenitores.
- Sindicalizado: Persona que forma parte de un sindicato.
- Ingreso mensual: Cantidad de remuneración que percibe el trabajador por realizar sus funciones en la organización.

## **5.5 Hipótesis**

H0. No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral e intención de permanencia con variables sociodemográficas.

H1. Existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral e intención de permanencia con variables sociodemográficas.

H2. Existe relación entre satisfacción laboral e intención de permanencia.

## **5.6 Tipo de diseño**

No experimental, descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptiste (2010) definen a una investigación no experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de

variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.”

Dentro de la investigación no experimental se ubican los diseños transeccionales o transversales, que son Investigaciones que recopilan datos en un momento único; que de igual forma, son divididos en cuatro tipos. Para términos de esta investigación se llevó a cabo una de tipo transeccional descriptiva, la cual “indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población y son estudios puramente descriptivos.” (Hernández, et al., 2010)

## **5.7 Muestra**

### Estudio 1. *Redes Semánticas*

Se trató de una muestra no experimental, no probabilística, estratificada, de 80 sujetos para la aplicación de redes semánticas naturales.

### Estudio 2. *Versión 1 "Cuestionario sobre tu trabajo"*

Fue una muestra no experimental, no probabilística, estratificada de 50 sujetos para la aplicación del piloteo de la primera versión “Cuestionario sobre tu trabajo”

### Estado 3. *Versión 2 "Cuestionario sobre su trabajo"*

Fue una muestra no experimental, no probabilística, estratificada de 273 sujetos para la aplicación de la segunda versión del instrumento “Cuestionario sobre su trabajo”

### Estudio 4. *Versión 3 "Opinión sobre su trabajo"*

Fue una muestra no experimental, no probabilística, estratificada de 445 sujetos para la versión tres del cuestionario, modificando su nombre por “Opinión sobre su trabajo”. En la última versión del cuestionario, el número de sujetos se basó en lo propuesto por Martínez (1995) que refiere que se necesitan cinco sujetos

por reactivo, esperando que cada uno de los factores cuente con un mínimo 15 reactivos. Todos los sujetos debieron ser mayores de edad y tener al menos un año de experiencia laboral sin importar su situación de empleo actual.

## **6. Procedimiento**

### **6.1 Estudio 1**

#### *Redes semánticas*

##### *Teóricas*

Derivado de la revisión de literatura, por grupo focal se tomaron palabras clave relacionadas con satisfacción laboral e intención de permanencia, intentando que estas palabras por sí solas definieran las variables; posteriormente cuando se obtuvieron las definiciones de las variables y de los factores, se ordenaron en cada uno de los factores las palabras obtenidas por medio de un ejercicio de validez interjueces.

##### *Culturales*

Derivado de la revisión de literatura se definieron las variables intención de permanencia y satisfacción laboral, al igual que los seis factores que conformarían esta última variable. Con base en las definiciones y a partir del ejercicio de interjueces se hicieron sugerencias de redes semánticas culturales (RSC), posteriormente se validaron y seleccionaron las RSC más aptas. De la misma manera, con ayuda de interjueces se validó el formato de aplicación de las RSC para posteriormente, aplicarlo a 80 sujetos. Los resultados fueron capturados en SPSS tomando en cuenta las sinonimias para obtener la frecuencia, peso semántico y diferencia semántica.

Cabe mencionar que en la primera versión del cuestionario se consideraron los siguientes seis factores para satisfacción laboral: salario y beneficios, ambiente físico saludable, ambiente restaurador cognitivo, liderazgo y reconocimiento, oportunidad de desarrollo y relaciones entre compañeros.

Mediante ejercicio de validez interjueces de las RSC, se tomaron las diez palabras definidoras por factor tomando en cuenta el peso y la diferencia semántica obtenida, de igual forma, de las redes semánticas teóricas (RST) se tomaron cinco palabras definidoras por factor quedando así entre 13 y 15 palabras definidoras, las cuales fueron las palabras clave para la creación de los reactivos.

## **6.2 Estudio 2**

### *Versión 1 “Cuestionario sobre tu trabajo”*

Tomando en cuenta las 11 reglas de elaboración de reactivos se redactaron las preguntas procurando que cada una de las palabras definidoras tuviera al menos 2 reactivos, uno positivo y uno negativos, se les asignó una clave a cada uno de ellos, la cual está conformada por: Número de reactivo, el factor de procedencia, si se originó de RSC o RST y la dirección que tenía (positivos o negativo), fueron sometidos a un ejercicio interjueces para modificar, mejorar y seleccionar los reactivos que cumplieron con las 11 reglas, quedando así en la primera versión del cuestionario de satisfacción laboral, 149 preguntas. En caso de las preguntas relacionadas con Intención de Permanencia, se utilizaron los mismos seis factores de satisfacción laboral para redactar los reactivos, quedando así, 20 preguntas para intención de permanencia y 12 de datos demográficos. (Ver Apéndice A)

Para evitar respuestas inferidas, se ordenaron aleatoriamente los reactivos, modificándose en las claves el número de reactivo, posteriormente fue aplicada la versión 1. El formato constó de una portada donde se encuentran las instrucciones, un cuadernillo de preguntas en donde los reactivos están en grupos de 10 y su respectiva hoja de respuestas, que consta de 6 opciones de respuesta de una escala Likert que va de: 1 totalmente en desacuerdo, 2 bastante en desacuerdo, 3 en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 bastante de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo, que de igual forma está dividida en grupos de 10 para mantener la atención del sujeto. Posteriormente se presentó el cuestionario de intención de permanencia,

que esa conformado por dos tipos de respuesta: Frecuencia y tiempo, siendo divididos cada uno en 6 opciones de respuesta: “nunca”, “casi nunca”, “una vez al mes”, “una vez a la semana”, “casi diario” y “diario”; para frecuencia y “menos de un mes”, “un mes”, “tres meses”, “seis meses”, “un año” y “más de un año”; para tiempo. Para finalizar, se ubicaron las preguntas sociodemográficas. (Ver Apéndice A)

Con el propósito de mantener en orden y facilitar la búsqueda de reactivos posterior al cambio de claves debido a la aleatorización se creó una tabla de factores y reactivos donde se agrupan por claves los reactivos que pertenecen a cierto factor. (Ver Apéndice A, Tabla 3)

Posterior al piloteo con una aplicación de 50 cuestionarios a lápiz papel se capturaron los datos obtenidos en el programa SPSS, a cada reactivo se les puso clave dependiendo del factor al que corresponde, dirección (negativo o positivo) y el lugar que ocupa en el cuestionario, aunado a esto se otorgó el valor a las respuestas etiquetándolas como: 1 “totalmente en desacuerdo”, 2 “bastante en desacuerdo”, 3 “en desacuerdo”, 4 “de acuerdo”, 5 “bastante de acuerdo” y 6 “totalmente de acuerdo”. Para proceder con la limpieza de datos, se calculó la media por reactivo, con el propósito de rellenar con el valor obtenido las preguntas que no fueron contestadas, además se recodificaron los reactivos negativos cambiando la clave, agregando una “R” y el valor real obtenido.

Una vez que todos los reactivos estuvieran en la dirección correcta se analizaron por factor cada uno de los reactivos mediante histogramas, utilizando el programa SPSS, se especificó que los resultados fueran mostrados con curva normal para eliminar los reactivos que a simple vista estaban sesgados, es decir tenían mayor carga en los extremos. Para la selección de los eliminados se tomó en cuenta que cada factor incluyera un mínimo de 15 reactivos, así pues, la selección se sometió a una doble evaluación con reserva de mejora en redacción y nuevamente se revisó que se cumplieran las 11 reglas de elaboración de reactivos (J. F. Uribe, Comunicación personal, Noviembre, 2018). Mediante un análisis de

ejercicio interjueces se decidió modificar los reactivos de intención de permanencia debido a que al compartir factores con satisfacción laboral había similitudes que caían en lo redundante, al buscar teoría más extensa sobre el tema se decidió agregar un factor más, sólo para la medición de intención de permanencia siendo este “sentimiento de pertenencia” la cual es definida como “Percepción de afinidad y aceptación emocional que tiene un individuo con su organización, como consecuencia de la relación con sus compañeros, lo que permite al trabajador sentirse integrado a un equipo de trabajo.”

De la versión uno aplicada, se extrajeron los reactivos eliminados quedando así una nueva numeración pero conservando la clave que indicaba el factor de procedencia y dirección. También se modificó las opciones de respuesta debido a que al analizar los histogramas se observó que la gente solía contestar en los extremos, quedando sólo cuatro opciones de respuesta, con la intención de reducir el sesgo, siendo: 1 “totalmente en desacuerdo”, 2 “en desacuerdo”, 3 “de acuerdo” y 4 “totalmente de acuerdo”. Por otra parte, también se modificaron las opciones de respuesta del anexo de intención de permanencia quedando las opciones de frecuencia en: “Nunca”, “casi nunca”, “una vez al mes”, “una vez a la semana”, “casi diario” y “diario”. Mientras que las opciones de tiempo se modificaron a: “Nunca”, “un mes o menos”, “tres meses”, “seis meses”, “un año” y “más de un año”. El motivo de la modificación se debió a que la selección de respuestas de frecuencia no empataban con la selección de respuesta de tiempo, es decir, si alguien en frecuencia seleccionaba “nunca”, en el rubro de tiempo no había opción que empatara, pues la opción más acercada a “nunca” era “un mes”.

Con el propósito de seguir manteniendo en orden y facilitar la búsqueda de reactivos posterior al cambio de claves, se creó una tabla de factores y reactivos para la versión dos del cuestionario, donde se agrupan los reactivos que pertenecen a cierto factor. (Ver Apéndice, Tabla 4)

### **6.3 Estudio 3**

#### *Versión 2 “Cuestionario sobre su trabajo”*

Se aplicaron 273 veces el cuestionario sobre su trabajo versión dos, utilizando como herramienta de aplicación Google docs y lápiz papel, siendo esta última la de mayor alcance. (Ver Apéndice A) Los datos obtenidos fueron capturados en el programa SPSS, repitiendo los pasos de llenado de datos perdidos por medias y recodificación de dirección que se mencionaron en el estudio dos.

Se llevó a cabo una evaluación interjueces de la versión dos del cuestionario de satisfacción laboral e intención de permanencia analizando los reactivos, para verificar y mejorar que cumplieran con las 11 reglas para la elaboración de reactivos, eliminando reactivos repetidos.

Derivado de la segunda revisión de reactivos y de la teoría de la que surgen los factores, se encontró una área de oportunidad al unificar los factores 3 y 4, ambiente físico saludable y ambiente restaurador cognitivo respectivamente, quedando en un sólo factor definido como: Satisfacción con el ambiente físico en donde se labora (luz, espacio, ruido, ergonomía, temperatura, mobiliario, equipo y tecnología, contaminación y aire) y de las cualidades restauradoras con las que cuenta. Este contexto permite la recuperación de los recursos cognitivos y de la capacidad de respuesta psicofisiológica. (Van Den Berg, Hartig y Staats, 2007 citado por Martínez, Montero y Córdova, 2014)

Por segunda vez, de modo confirmatorio se hizo una evaluación interjueces que pretendía eliminar los reactivos que a simple vista no evaluaban satisfacción laboral e intención de permanencia, que cumplieran las reglas y no cayeran en lo repetitivo, quedando así la tercera versión que consta de 89 y 24 reactivos de satisfacción laboral e intención de permanencia, respectivamente.

#### **6.4 Estudio 4.**

##### *Versión 3 "Opinión sobre su trabajo"*

Se aplicaron 450 veces el cuestionario sobre "Opinión sobre su trabajo" versión tres, utilizando como herramienta de aplicación el sitio "Formsite" y lápiz papel, siendo esta última la de mayor alcance. (Ver Apéndice A y Tabla 5) Los datos obtenidos fueron capturados en el programa SPSS, repitiendo los pasos de llenado de datos perdidos por medias y recodificación de dirección, mencionaron en el estudio dos.

Posterior, se realizó una suma de reactivos por factor para obtener cuartiles que nos permitieran visualizar los grupos de factores obtenidos de manera estadística. Se sometieron los datos a una prueba de varianza de medias utilizando la T de Student con la finalidad de discriminar reactivos a partir de los resultados obtenidos, siendo discriminados aquellos que no cumplían con el resultado igual o  $< a 0.05$ .

Una vez eliminados los reactivos de la prueba t de Student, se sometieron a un análisis de confiabilidad siendo esta el Alfa de Cronbach la cual analiza estadísticamente la confiabilidad de cada factor. Según Martínez-Arias (1995), el alfa de Cronbach considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada ítem y la total, basando su derivación en la covarianza media entre los "n" ítems como un estimador de la confiabilidad de un test de longitud  $n=1$ .

Se hizo un análisis factorial por componentes principales, por medio de la rotación varimax la cual nos muestra en una tabla el valor de cada reactivo, se seleccionaron los reactivos con un valor mayor de .30 para poder agruparlos en uno de los 5 factores, pertenecientes a satisfacción laboral, esperando 5 líneas de regresión múltiple con sus respectivos reactivos.

Los reactivos resultantes del análisis anterior se sometieron a un análisis de Alfa de Cronbach para obtener una vez más confiabilidad y así obtener la versión

final del instrumento. A su vez, se calculó la confiabilidad del cuestionario de intención de permanencia.

Una vez obtenida la confiabilidad de los 6 factores se procedió a calcular el promedio de cada factor posterior, se calculó la correlación Pearson de los 6 factores (satisfacción laboral e intención de permanencia) con cada una de las variables independientes numéricas.

Finalmente se calcularon rangos de las variables independientes (demográficas) numéricas para poder llevar a cabo una comparación de medias utilizando ANOVA de una línea. Se realizó el análisis de todos los factores con cada una de las variables independientes tanto grupales como numéricas. Del mismo modo se aplicó una Anova con los 6 factores y como variable independiente la última pregunta del cuestionario de intención de permanencia la cual nos indica si el sujeto desea cambiar de trabajo.

Finalmente, para el cuestionario de Intención de Permanencia se calcularon los sextiles con la finalidad de obtener rangos de intención de permanencia, quedando 6 que van desde “Intención de Permanencia Muy Alta” hasta “Intención de Permanencia Muy Baja”.

## 7. Resultados

A continuación, se presentarán los resultados de acuerdo con las cuatro etapas en las que se realizó el instrumento.

### 7.1 Estudio 1

#### Redes Semánticas Teóricas

Las palabras seleccionadas a través de grupo focal y por validez interjueces se muestran en las siguientes tablas organizadas por factor

**Tabla 6.**

---

Redes Semánticas Teóricas:  
F1 Salario y Beneficios

---

Prestaciones  
Salarios  
Bonificaciones  
Economía  
Estabilidad  
Recompensa

---

**Tabla 7.**

---

Redes Semánticas Teóricas: F2  
Ambiente Físico Saludable

---

Seguridad  
Condiciones de trabajo  
Higiene  
Protocolo  
Salud física

---

**Tabla 8.**

---

Redes Semánticas Teóricas:  
F3 Ambiente Restaurador  
Cognitivo

---

Cualidades restauradoras  
Salud mental  
Sobre Carga de trabajo  
Calidad de vida  
Recursos cognitivos

---

**Tabla 9.**

---

Redes Semánticas Teóricas: F4  
Liderazgo y Reconocimiento

---

Motivación  
Compromiso  
Retroalimentación  
Involucramiento  
Influencia

---

**Tabla 10.**

---

Redes Semánticas Teóricas:  
F5 Oportunidad de Desarrollo

---

Diagnostico  
Desempeño  
Planeación  
Estrategia  
Cambio adaptativo

---

**Tabla 11.**

---

Redes Semánticas Teóricas: F6  
Relaciones Entre Compañeros

---

Clima laboral  
Relaciones interpersonales

---

## Redes Semánticas Culturales

El cuestionario de redes semánticas se aplicó a 80 personas, de las cuales 41 pertenecen al sexo femenino y 39 al sexo masculino, con un promedio de edad de 30 años y nivel de estudios de bachillerato, donde la mayoría pertenecía a una empresa privada con un puesto operativo.

Se agruparon las redes semánticas por cada uno de los 6 factores que se tenían para evaluar satisfacción laboral, posteriormente se calculó el peso semántico de cada palabra obtenida y se seleccionaron las palabras con mayor peso semántico las cuales se sometieron a una validación de interjueces.

A continuación, se presenta una tabla por cada factor, con las diez palabras definidoras con mayor peso semántico.

**Tabla 12.**

### *Factor 1 Salario y Beneficios*

DEFINIDORA	Frecuencia					Peso semántico					Total
	1	2	3	4	5	x10	x9	x8	x7	x6	
F1-C Insatisfecho	13	2	5	8	2	130	18	40	56	12	256
F1-C Desmotivado	6	13	4	4	1	60	117	32	28	6	243
F1+C motivación	8	6	4	2	2	80	54	32	14	12	192
F1+C tranquilidad		6		2	6	0	54	0	14	36	104
F1+C comprometido	4	3		6	1	40	27	0	42	6	115
F1-C Decepcionado	3	1	1	1	2	30	9	8	7	12	66
F1+C bienestar	2		2	2	2	20	0	16	14	12	62
F1-C Explotado	1	1		3		10	9	0	21	0	40
F1+C hace bien su trabajo	1				1	10	0	0	0	6	16
F1-C Sin iniciativa		1				0	9	0	0	0	9

*Nota:* F1 -C = Factor 1. Salario y beneficios dirección negativa extraído de redes semánticas culturales; F1 +C = Factor 1. Salario y beneficios dirección positiva extraído de redes semánticas culturales

**Tabla 13.***Factor 2 Ambiente físico saludable*

DEFINIDORA	Frecuencia					Peso semántico					Total
	1	2	3	4	5	x10	x9	x8	x7	x6	
F2- C Enojado	17	12	6	9	11	170	108	48	63	66	455
F2- C Cansado	8	7	4	6	4	80	63	32	42	24	241
F2+C Productivo	22		1			220	0	8	0	0	228
F2+C Querer ir a trabajar	5	2				50	18	0	0	0	68
F2+C Dispuesto			1		1	0	0	8	0	6	14
F2- C Mal rendimiento				1	1	0	0	0	7	6	13
F2+C Eficiente	1					10	0	0	0	0	10

*Nota:* F2 -C = Factor 2. Ambiente físico saludable dirección negativa extraído de redes semánticas culturales; F2 +C = Factor 2. Ambiente físico saludable dirección positiva extraído de redes semánticas culturales

**Tabla 14.***Factor 3 Ambientes restauradores cognitivos*

DEFINIDORA	Frecuencia					Peso semántico					Total
	1	2	3	4	5	x10	x9	x8	x7	x6	
F3-C Cansado	22	20	13	9	10	220	180	104	63	60	627
F3+C Tranquilo	13	15	9	3	3	130	135	72	21	18	376
F3-C Enojado	2	9	7	9	5	20	81	56	63	30	250
F3-C Desmotivado	2	2	3	1		20	18	24	7	0	69
F3+C Descansado	2	2	1	1	2	20	18	8	7	12	65
F3+C Desestresado	1	1		3	1	10	9	0	21	6	46
F3-C Irritable		1	2	1	1	0	9	16	7	6	38
F3-C Sin ganas de trabajar	2		1			20	0	8	0	0	28
F3+C Productivo		1			1	0	9	0	0	6	15
F3+C Funcional					1	0	0	0	0	6	6

*Nota:* F3 -C = Factor 3. Ambientes restauradores cognitivos dirección negativa extraído de redes semánticas culturales; F3 +C = Factor 3. Ambientes restauradores cognitivos dirección positiva extraído de redes semánticas culturales

**Tabla 15.***Factor 4 Liderazgo y reconocimiento*

DEFINIDORA	Frecuencia					Peso semántico					Total
	1	2	3	4	5	x10	x9	x8	x7	x6	
F4- C Groserías	8	5	2	4	3	80	45	16	28	18	187
F4+ C Escucha	9	1	2	4	1	90	9	16	28	6	149
F4- C Gritos	14					140	0	0	0	0	140
F4+ C Atención	7	3	2		1	70	27	16	0	6	119
F4- C Acosar	6	1	1		2	60	9	8	0	12	89
F4+ C Reconocimiento	5	1		2	2	50	9	0	14	12	85
F4+ C Retroalimentación	2	1	1	2	3	20	9	8	14	18	69
F4- C Cerrado al diálogo	4					40	0	0	0	0	40
F4- C Humilla	2		1			20	0	8	0	0	28
F4+ C Pregunta cómo te sientes	1		1			10	0	8	0	0	18
F4- C No reconocimiento				1		0	0	8	0	0	8

*Nota:* F4 -C = Factor 4. Liderazgo y reconocimiento dirección negativa extraído de redes semánticas culturales; F4 +C = Factor 4. Liderazgo y reconocimiento dirección positiva extraído de redes semánticas culturales

**Tabla 16.***Factor 5 Oportunidad de desarrollo*

DEFINIDORA	Frecuencia					Peso semántico					Total
	1	2	3	4	5	x10	x9	x8	x7	x6	
F5+ C Éxito	5	2	3	2	2	50	18	24	14	12	118
F5+ C Aumento de sueldo	4	2	1	5	1	40	18	8	35	6	107
F5+ C Compromiso	3	6		1		30	54	0	7	0	91
F5+ C Aprendizaje	1	3	2	2	3	10	27	16	14	18	85
F5- C Paga poco	3		2	3	1	30	0	16	21	6	73
F5- C Limita	3	2		1	1	30	18	0	7	6	61
F5- C Frustración	4				2	40	0	0	0	12	52
F5- C Cansa		1	1			0	9	8	0	0	17
F5+ C Desempeño		1				0	9	0	0	0	9
F5- C Poco profesional				1		0	0	0	7	0	7

*Nota:* F5 -C = Factor 5. Oportunidad de desarrollo dirección negativa extraído de redes semánticas culturales; F5 +C = Factor 5. Oportunidad de desarrollo dirección positiva extraído de redes semánticas culturales

**Tabla 17.***Factor 6 Relaciones entre compañeros*

	Frecuencia					Peso semántico					Total
	1	2	3	4	5	x10	x9	x8	x7	x6	
F6- C Irresponsabilidad	10	4	2	6	1	100	36	16	42	6	200
F6- C Impuntualidad	1	5	5	3	2	10	45	40	21	12	128
F6- C Desorganización	4	1	7	1		40	9	56	7	0	112
F6+ C Empatizar	3	5			1	30	45	0	0	6	81
F6- C Falta de compromiso	2	1	3	3		20	9	24	21	0	74
F6+ C Comunicación	2	2	1	2	2	20	18	8	14	12	72
F6+ C Solidaridad	1	2	2		1	10	18	16	0	6	50
F6+ C Compañerismo	1			2		10	0	0	14	0	24
F6- C Falta de compañerismo		1				0	9	0	0	0	9
F6+ C Involucrarme			1			0	0	8	0	0	8

*Nota:* F6 -C = Factor 6. Relaciones entre compañeros dirección negativa extraído de redes semánticas culturales; F6 +C = Factor 6. Relaciones entre compañeros dirección positiva extraído de redes semánticas culturales

Para obtener las palabras definidoras finales por factor, se tomaron en cuenta las palabras teóricas y las culturales, se sometieron a un análisis de validez interjueces obteniendo así, listas de entre 13 y 15 palabras definidoras que posteriormente formarían parte de los reactivos. A continuación, se muestran las palabras definidoras finales seleccionadas por factor.

**Tabla 18.**

F1 Salario y Beneficios	
T	Economía
T	Estabilidad
T	Recompensa
+C	Motivación
+C	Comprometido
+C	Productivo

**Tabla 19.**

F2 Ambiente físico saludable	
T	Seguridad
T	Higiene
T	Condición de trabajo
T	Protocolo
T	Salud física
-C	Cansado

**Tabla 20.**

F3 Ambiente Restaurador Cognitivo	
T	Cualidades restauradoras
T	Salud mental
T	Sobrecarga de trabajo
T	Calidad de vida
T	Recursos cognitivos
-C	Estresado

F1 Salario y Beneficios	F2 Ambiente físico saludable	F3 Ambiente Restaurador Cognitivo
-C Desmotivado	+C Eficiente	+C Libre
-C Inconforme	-C Tedioso	+C Descansado
+C Plenitud	+C Dispuesto	+C Relajado
+C Bienestar	-C Enojado	-C Irritable
-C Decepcionado	+C Sano	-C Fastidiado
-C Explotado	+C Querer trabajar	+C Funcional
+C Tranquilo	Nota: T= redes semánticas	+C Cómodo
-C Frustrado	teóricas; -C = redes	
-C Desvalorado	semánticas culturales	
Nota: T= redes semánticas teóricas; -C = redes semánticas culturales negativas; +C = origen redes semánticas positivas	negativas; +C = origen redes semánticas positivas	Nota: T= redes semánticas teóricas; -C = redes semánticas culturales negativas; +C = origen redes semánticas positivas

**Tabla 21.**

F4 Liderazgo y reconocimiento
T Retroalimentación
T Compromiso
T Supervisión
T Influencia
T Toma de decisiones
+C Escucha
-C Humilla
+C Pedir opinión
-C Acosar
-C Groserías
-C Autoritario
+C Atención
-C No respeta horarios
+C Reconocimiento
-C Agresividad

Nota: T= redes semánticas teóricas; -C = redes semánticas culturales negativas; +C = origen redes semánticas positivas

**Tabla 22.**

F5 Oportunidad de desarrollo
T Ascenso
T Superación personal
T Experiencia
T Adaptativo
+C Desempeño
-C Limitar
+C Aprendizaje
+C Capacitación
+C Éxito
-C No capacita
-C Frustración
+C Conocimiento
-C Poco profesional

Nota: T= redes semánticas teóricas; -C = redes semánticas culturales negativas; +C = origen redes semánticas positivas

**Tabla 23.**

F6 Relaciones entre compañeros
T Clima laboral
T Trabajo en equipo
T Comunicación
-C Desorganización
-C Desacuerdo
+C Apoyar
+C Compañerismo
-C Irresponsabilidad
-C Individualismo
+C Solidaridad
+C Apatía
-C Bullying
-C Competencia
+C Cooperación

Nota: T= redes semánticas teóricas; -C = redes semánticas culturales negativas; +C = origen redes semánticas positivas

## 7.2 Estudio 2.

### Versión 1 Cuestionario Sobre tu Trabajo

La Versión 1 Cuestionario Sobre tu Trabajo se aplicó a 51 personas, de las cuales 31 pertenecen al sexo femenino y 20 al sexo masculino, con un promedio de edad de 30 años, donde el 60.8% menciona tener licenciatura como nivel de estudios máximo. El 76.5% indicó pertenecer a una empresa privada donde el 52.9% menciona tener un puesto operativo con una antigüedad en el puesto de 4 años y antigüedad en la empresa de 5 años, el 54.9% dijo no haber tenido ascensos en su carrera laboral, el 86.3% del total de aplicantes no es personal sindicalizado y el sueldo mensual promedio fue de 9,372.94 pesos mexicanos mensuales. Los resultados demográficos también indicaron que el 56.9% se encontraba sin pareja y el 66.7% menciona no tener hijos.

Para evaluar los reactivos se llevó a cabo un análisis de frecuencias generando histogramas que mostraron la distribución de las respuestas por reactivos, se seleccionaron aquellos reactivos que mostraron un sesgo al tener respuestas que caían solo en los extremos y poco se parecían a la curva normal de Gauss, estos reactivos se eliminaron del cuestionario, algunos otros fueron modificados en redacción e incluso dirección a reserva de mejora, quedando con al menos 15 reactivos por factor.

El Factor 1 Salario y Beneficios en la versión 1 del cuestionario sobre tu trabajo inicio con 22 reactivos, posterior al análisis de frecuencias por histogramas y la indagación a profundidad de los resultados obtenidos se tomó la decisión de excluir 3 reactivos, el número 29, 19 y 140, estos se encuentran resaltados por un cuadro negro alrededor del histograma, Los motivos de exclusión fue debido a que nadie contesto en cierta opción de respuesta, su distribución no se parece a la curva normal de Gauss o las respuestas obtenidas en su mayoría se inclinan hacia algún extremo. Al término de esta etapa el factor 1 quedó con 19 reactivos. (Véase Anexo B, Figura 1)

El factor 2 Ambiente físico saludable en la versión 1 del cuestionario sobre tu trabajo inicio con 18 reactivos, posterior al análisis de frecuencias por histogramas y la indagación a profundidad de los resultados obtenidos se tomó la decisión de excluir 3 reactivos, el número 46, 130 y 139, estos se encuentran resaltados por un cuadro negro alrededor del histograma. Los motivos de exclusión fueron debido a que nadie contesto en cierta opción de respuesta, su distribución no se parece a la curva normal de Gauss o las respuestas obtenidas en su mayoría se inclinan hacia algún extremo. Al término de esta etapa el factor 2 quedó con 15 reactivos. (Véase Anexo B, Figura 2)

El factor 3 Ambiente restaurador cognitivo en la versión 1 del cuestionario sobre tu trabajo inicio con 23 reactivos, posterior al análisis de frecuencias por histogramas y la indagación a profundidad de los resultados obtenidos se tomó la decisión de excluir 7 reactivos, el número 7, 53, 57, 62, 70, 11 y 113 estos se encuentran resaltados por un cuadro negro alrededor del histograma. Los motivos de exclusión fueron debido a que nadie contesto en cierta opción de respuesta, su distribución no se parece a la curva normal de Gauss o las respuestas obtenidas en su mayoría se inclinan hacia algún extremo. Al término de esta etapa el factor 3 quedó con 16 reactivos. (Véase Anexo B, Figura 3)

El factor 4 Liderazgo y reconocimiento en la versión 1 del cuestionario sobre tu trabajo inicio con 27 reactivos, posterior al análisis de frecuencias por histogramas y la indagación a profundidad de los resultados obtenidos se tomó la decisión de excluir 9 reactivos, el número 2, 16, 40, 69, 108, 123, 124 y 137 estos se encuentran resaltados por un cuadro negro alrededor del histograma. Los motivos de exclusión fueron debido a que nadie contesto en cierta opción de respuesta, su distribución no se parece a la curva normal de Gauss o las respuestas obtenidas en su mayoría se inclinan hacia algún extremo. Al término de esta etapa el factor 4 quedó con 18 reactivos. (Véase Anexo B, Figura 4)

El factor 5 Oportunidad de desarrollo en la versión 1 del cuestionario sobre tu trabajo inicio con 27 reactivos, posterior al análisis de frecuencias por histogramas y la indagación a profundidad de los resultados obtenidos se tomó la decisión de excluir 6 reactivos, el número 32, 41, 51, 85, 88 y 90 estos se encuentran resaltados por un cuadro negro alrededor del histograma. Los motivos de exclusión fueron debido a que nadie contesto en cierta opción de respuesta, su distribución no se parece a la curva normal de Gauss o las respuestas obtenidas en su mayoría se inclinan hacia algún extremo. Al término de esta etapa el factor 5 quedó con 19 reactivos. (Véase Anexo B, Figura 5)

El factor 6 Relaciones entre compañeros en la versión 1 del cuestionario sobre tu trabajo inicio con 34 reactivos, posterior al análisis de frecuencias por histogramas y la indagación a profundidad de los resultados obtenidos se tomó la decisión de excluir 15 reactivos, el número 3, 12, 13, 21, 30, 60, 66, 72, 83, 93, 100, 107, 126, 133 y 143 estos se encuentran resaltados por un cuadro negro alrededor del histograma. Los motivos de exclusión fueron debido a que nadie contesto en cierta opción de respuesta, su distribución no se parece a la curva normal de Gauss o las respuestas obtenidas en su mayoría se inclinan hacia algún extremo. Al término de esta etapa el factor 6 quedó con 18 reactivos. (Véase Anexo B, Figura 6)

En cuanto a al análisis de los reactivos pertenecientes al cuestionario de intención de permanencia se hizo una valoración Interjueces para modificar algunos que tenían parecido a los que se encontraban en la parte de satisfacción laboral.

### **7.3 Estudio 3**

#### Versión 2 “Cuestionario Sobre su Trabajo”

Al terminar la evaluación por histogramas el cuestionario quedó conformado por 106 preguntas para Satisfacción Laboral y 26 para Intención de Permanencia, a su vez se modificaron las opciones de respuesta en escala Likert de 6 a 4

opciones. Anexo a estos cambios, el nombre del instrumento cambio debido a que los reactivos fueron redactados en tercera persona “usted” por lo que no concordaba con el título al usar “tu”. Las opciones de respuesta para el cuestionario de intención de permanencia también se modificaron, quedando las opciones de frecuencia en: “nunca”, “casi nunca”, “una vez al mes”, “una vez a la semana”, “casi diario” y “diario”. Mientras que las opciones de tiempo se modificaron a: “Nunca”, “un mes o menos”, “tres meses”, “seis meses”, “un año” y “más de un año”.

La Versión 2 Cuestionario Sobre su Trabajo se aplicó a 273 personas, de las cuales 53.8% pertenecen al sexo femenino y 46.2% al sexo masculino, con un promedio de edad de 29 años y nivel de estudios licenciatura donde el 79.1% pertenencia a una empresa privada, donde el 60.4% tenía un puesto operativo. Dentro de los resultados demográficos el 59.7% manifestó estar sin pareja con una antigüedad en el puesto de 3 años y antigüedad en la empresa de 7 años, el 52.7% mención no haber tenido ningún ascenso a lo largo de su carrera, el 67.4% menciona no tener hijos y el 91.2% menciona ser personal no afiliado a ningún sindicato, el sueldo promedio mensual aproximado fue de 9,297.02 pesos mexicanos mensuales

Posterior a la aplicación se hizo una evaluación interjueces donde se mostraba que los 6 factores iniciales para medir satisfacción laboral e intención de permanencia podrían tener cambios positivos que mejorarían el cuestionario y su análisis.

- I. Se unieron los factores 2 “Ambiente físico saludable” y 3 “Ambiente cognitivo restaurador”. Al agrupar los dos factores el número de reactivos sumaban 31, por lo que se hizo un análisis donde se encontraron sinonimias y reactivos a reserva de mejora gramatical.
- II. Ya que los 6 factores que eran parte del cuestionario de intención de permanencia tenían algunas sinonimias con el cuestionario de satisfacción laboral, se optó por generar reactivos que además de cumplir con las 11

reglas para su redacción evaluaran de forma efectiva la intención de permanencia; surgiendo así, el sexto factor “Sentimiento de pertenencia.”

- III. El cuestionario de intención de permanencia se modificó a partir del nuevo factor agregado y utilizando el cuestionario de Littlewood (2014) como referencia. El cuestionario terminó con 23 reactivos de intención de permanencia que forman parte del factor 6 “Sentimiento de pertenencia”, cabe destacar que los reactivos que lo conforman están redactados en una dirección negativa.
- IV. Para el cuestionario de satisfacción laboral se observaron sinonimias entre reactivos y otros más tuvieron mejoras en cuestión gramatical y de sintaxis, también se cambió a “Opinión sobre su trabajo” pues al aplicarlo se observó que las personas temían estar revelando algo sobre la empresa donde laboran y era necesario comentarles que los datos proporcionados eran con fines estadísticos, así pues, se consideró adecuado el uso de la palabra “Opinión”.

Posterior al análisis y a los cambios pertinentes se aplicó la versión 3 del cuestionario “Opinión sobre su trabajo”

#### **7.4 Estudio 4**

##### Versión 3 Opinión sobre su trabajo

La Versión 3 del cuestionario Opinión Sobre su Trabajo se aplicó a 450 personas, ya que de acuerdo con Martínez (1995) se necesitan 5 sujetos por reactivo; de las cuales 225 pertenecen al sexo femenino y 225 al sexo masculino, con un promedio de edad de 29 años y nivel de estudios de licenciatura, donde la mayoría pertenecía a una empresa privada con un puesto operativo. Dentro de los datos demográficos obtenidos se indicó que el promedio se encontraba sin pareja con una antigüedad en el puesto de 4 años y antigüedad en la empresa de 5 años, la mayoría sin ningún ascenso en su vida, el 73% de toda la muestra manifestó no

tener hijos y el 92% es personal no sindicalizado con un sueldo mensual aproximado de 10,641.46 pesos mensuales.

A continuación, se muestran los datos obtenidos al realizar análisis estadístico por factor por medio de una T de Student con el fin de analizar la validez de los reactivos y descartar aquellos que no cumplieran con un resultado significativo.

### 7.5 Análisis Factorial con T de Student y Alfa de Cronbach

#### Factor 1 Salario y beneficio

De acuerdo con la tabla “T de Student, Factor 1 Salario y Beneficios” todos los reactivos cumplen con la norma de ser menor o igual a 0.05. En el caso del reactivo 89, el valor fue mayor a 0.05 por lo que se interpretaba la bilateralidad la cual también fue significativa por ende el Factor 1 no tuvo cambios.

**Tabla 24.**  
*T de Student de Factor 1 Salario y Beneficios.*

Clave		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)
R89F1	Se han asumido varianzas iguales	1.529	.217	-5.674	233	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-5.606	212.167	.000*

*Nota:* R89F1= Reactivo 89 “Me siento pleno con las prestaciones que tengo en mi trabajo” Factor 1 Salarios y beneficios. \*p<.05

Se calculó la fiabilidad del factor resultando en un alfa de Cronbach de 0.933.

**Tabla 25.**  
*Alfa de Cronbach Factor 1 Salario y beneficios*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.933	19

## Factor 2 Ambiente físico restaurador

De acuerdo con la tabla “T de Student factor 2 Ambiente Físico Restaurador” observamos que la mayoría de los reactivos cumplen con la norma de ser menor o igual a 0.05. En el caso de los reactivos 31, 39, 55, 67, 2, 3, 11, 45 y 64, el valor fue mayor a 0.05 se interpreta la bilateralidad (Sig. bilateral) la cual en todos los casos fue significativa por ende el factor 2 no tuvo cambios.

**Tabla 26.**

*T de Student Factor 2 Ambiente Físico Restaurador*

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
R31F2	Se han asumido varianzas iguales	.048	.827	-4.154	229	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.146	225.291	.000*
R39F2	Se han asumido varianzas iguales	.016	.899	-2.990	229	.003
	No se han asumido varianzas iguales			-2.989	228.083	.003*
R55F2	Se han asumido varianzas iguales	.797	.373	-2.882	229	.004
	No se han asumido varianzas iguales			-2.880	228.026	.004*
R67F2	Se han asumido varianzas iguales	.418	.519	-3.319	229	.001
	No se han asumido varianzas iguales			-3.330	226.379	.001*
R2F2R	Se han asumido varianzas iguales	.003	.959	-3.075	229	.002
	No se han asumido varianzas iguales			-3.072	227.311	.002*
R3F2R	Se han asumido varianzas iguales	3.022	.083	-2.768	229	.006
	No se han asumido varianzas iguales			-2.759	219.972	.006*

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
R11F2R	Se han asumido varianzas iguales	.169	.682	-3.845	229	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-3.841	226.757	.000*
R45F2R	Se han asumido varianzas iguales	.862	.354	-2.491	229	.013
	No se han asumido varianzas iguales			-2.490	228.345	.013*
R64F2R	Se han asumido varianzas iguales	3.763	.054	-2.927	229	.004
	No se han asumido varianzas iguales			-2.915	218.077	.004*

*Nota:* R31F2 = Reactivo 31 “Los espacios recreativos en mi empresa mejoran mi calidad de vida” Factor 2 Ambiente físico y restaurador; R39F2 = Reactivo 39 “Me gusta que cuando me siento irritado por mi trabajo, suelo ir a despejarme a las áreas que están disponibles para descanso en mi empresa” Factor 2 Ambiente físico y restaurador; R55F2 = Reactivo 55 “Me gusta que la empresa donde trabajo se preocupe por mantener las instalaciones en condiciones adecuadas” Factor 2 Ambiente físico y restaurador; R67F2 = Reactivo 67 “La empresa donde laboro procura que los empleados conozcan los protocolos de seguridad en casos de emergencia” Factor 2 Ambiente físico y restaurador; R2F2R = Reactivo 2 “En mi empresa no promueven la salud mental como prioridad” Factor 2 Ambiente físico y restaurador Recodificado; R3F2R = Reactivo 3 “Las herramientas que uso en mi lugar de trabajo arriesgan mi salud física” Factor 2 Ambiente físico y restaurador Recodificado; R11F2R = Reactivo 11 “La falta de áreas recreativas en mi trabajo me genera tensión” Factor 2 Ambiente físico y restaurador Recodificado; R45F2R = Reactivo 45 “Me preocupa que mi empresa no cuente con protocolos de seguridad e higiene” Factor 2 Ambiente físico y restaurador Recodificado; R65F2R = Reactivo 65 “A mi empresa no le interesa mi superación personal, por lo que siento injusticia” Factor 2 Ambiente físico y restaurador Recodificado. \*>p.05

Posteriormente se calculó la fiabilidad del Factor 2 resultando en un alfa de Cronbach de 0.865.

**Tabla 27.**

*Alfa de Cronbach factor 2 Ambiente físico restaurador*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.865	16

Factor 3 Liderazgo y reconocimiento

De acuerdo con la tabla “T de Student Factor 3 Liderazgo y reconocimiento” En la columna de significancia (Sig.) observamos que la mayoría de los reactivos cumplen con la norma de ser menor o igual a 0.05. En el caso de los reactivos 15, 21, 46, 1, 6, 25, 42, 49, 52, 54, 71 y 88 que están resaltados, el valor fue mayor a 0.05 se interpreta la bilateralidad (Sig. bilateral) la cual en todos los casos fue significativa por ende el factor 3 no tuvo cambios.

**Tabla 28.**

*T de Student Factor 3 Liderazgo y reconocimiento*

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
R15F3	Se han asumido varianzas iguales	2.410	.122	-2.160	241	.032
	No se han asumido varianzas iguales			-2.160	240.998	.032*
R21F3	Se han asumido varianzas iguales	3.193	.075	-3.964	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-3.960	238.983	.000*
R46F3	Se han asumido varianzas iguales	2.384	.124	-3.914	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-3.916	240.997	.000*

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
R1F3R	Se han asumido varianzas iguales	.044	.834	-2.859	241	.005
	No se han asumido varianzas iguales			-2.857	239.213	.005*
R6F3R	Se han asumido varianzas iguales	.002	.966	-4.568	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.563	238.247	.000*
R25F3R	Se han asumido varianzas iguales	3.344	.069	-4.890	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.891	241.000	.000*
R42F3R	Se han asumido varianzas iguales	.075	.784	-5.034	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-5.037	240.938	.000*
R49F3R	Se han asumido varianzas iguales	1.325	.251	-3.101	241	.002
	No se han asumido varianzas iguales			-3.104	239.698	.002*
R52F3R	Se han asumido varianzas iguales	.341	.560	-5.101	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-5.089	230.104	.000*
R54F3R	Se han asumido varianzas iguales	.100	.752	-3.705	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-3.697	231.533	.000*
R71F3R	Se han asumido varianzas iguales	.047	.828	-2.430	241	.016
	No se han asumido varianzas iguales			-2.426	234.570	.016*
R88F3R	Se han asumido varianzas iguales	1.833	.177	-5.702	241	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-5.707	240.581	.000*

*Nota:* R15F3 = Reactivo 15 “Cuando mi jefe toma decisiones procura que sus subordinados nos involucremos” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento; R21F3 = Reactivo 21 “Mi jefe pide mi opinión acerca de temas del trabajo” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento; R46F3 = Reactivo 46 “La constante supervisión por parte de mi jefe, aumenta la calidad de mi trabajo” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento; R1F3R = Reactivo 1 “Mi supervisor no escucha los comentarios de los demás” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R6F3R = Reactivo 6 “Mi jefe comúnmente no respeta mis horarios de trabajo” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R25F3R= Reactivo 25 “El autoritarismo de mi jefe disminuye el desempeño de sus colaboradores” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R42F3R= Reactivo 42 “Me he sentido humillado por comentarios que me ha hecho el supervisor respecto respecto a mis actividades” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R49F3R = Reactivo 49 “La nula influencia que tiene mi jefe en mis tareas, disminuye mi desempeño” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R52F3R = Reactivo 52 “Mi supervisor evita que sus subordinados seamos parte de la toma de decisiones” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R54F3R = Reactivo 54 “Mi jefe no se compromete a mejorar el desempeño de sus subordinados” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R71F3R = Reactivo 71 “La retroalimentación de mi jefe es irrelevante para mejorar mi desempeño” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado; R88F3R = Reactivo 88 “Mi jefe no me proporciona retroalimentación para mejorar mi trabajo” Factor 3 Liderazgo y reconocimiento Recodificado. \*>p .05

Posteriormente, se calculó la fiabilidad del factor 3 resultando en un alfa de Cronbach de 0.897

**Tabla 29.**

Alfa de Cronbach Factor 3 Liderazgo y reconocimiento

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	18

#### Factor 4 Oportunidad de desarrollo

De acuerdo con la tabla “T de Student Factor 4 oportunidad de desarrollo” observamos que la mayoría de los reactivos cumplen con la norma de ser menor o igual a 0.05. En el caso de los reactivos 30, 80, 13, 16, 33, 43, 65, 69 y 87 el valor fue mayor a 0.05 se interpreta la bilateralidad (Sig. bilateral) la cual en todos los casos fue significativa por ende el factor 4 no tuvo cambios.

**Tabla 30.**

*T de Student Factor 4 oportunidad de desarrollo.*

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
R30F4	Se han asumido varianzas iguales	.102	.749	-6.231	228	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-6.231	226.874	.000*
R80F4	Se han asumido varianzas iguales	.311	.578	-4.154	228	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.154	226.766	.000*
R13F4 R	Se han asumido varianzas iguales	.076	.783	-2.363	228	.019
	No se han asumido varianzas iguales			-2.370	227.941	.019*
R16F4 R	Se han asumido varianzas iguales	2.972	.086	-5.284	228	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-5.304	227.686	.000*
R33F4 R	Se han asumido varianzas iguales	3.567	.060	-3.147	228	.002
	No se han asumido varianzas iguales			-3.153	227.959	.002*

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
R43F4	Se han asumido	.599	.440	-3.061	228	.002
R	varianzas iguales					
	No se han			-3.063	227.300	.002*
	asumido varianzas					
	iguales					
R65F4	Se han asumido	2.458	.118	-3.879	228	.000
R	varianzas iguales					
	No se han			-3.891	227.970	.000*
	asumido varianzas					
	iguales					
R69F4	Se han asumido	.070	.792	-5.618	228	.000
R	varianzas iguales					
	No se han			-5.587	217.130	.000*
	asumido varianzas					
	iguales					
R87F4	Se han asumido	.290	.591	-3.095	228	.002
R	varianzas iguales					
	No se han			-3.080	218.678	.002*
	asumido varianzas					
	iguales					

*Nota:* R30F4 = Reactivo 30 “En mi trabajo hay oportunidad de ascensos por lo que me gusta trabajar ahí” Factor 4 Oportunidad de desarrollo; R80F4 = Reactivo 80 “En mi trabajo me capacitan constantemente” Factor 4 Oportunidad de desarrollo; R13F4R = Reactivo 13 “Me decepciona que los ascensos en mi trabajo estén condicionados y sean escasos” Factor 4 Oportunidad de desarrollo Recodificado; R16F3R = Reactivo 16 “Donde trabajo solo se busca que los puestos altos sean quienes adquieran conocimientos nuevos, por lo que me siento discriminado” Factor 4 Oportunidad de desarrollo Recodificado; R33F4R = Reactivo 33 “En mi trabajo no toman en cuenta mi desempeño para un ascenso o aumento” Factor 4 Oportunidad de desarrollo Recodificado; R43F4R = Reactivo 43 “Mi empresa no proporciona capacitación” Factor 4 Oportunidad de desarrollo Recodificado; R65FER = Reactivo 65 “A mi empresa no le interesa mi superación personal, por lo que siento injusticia” Factor 4 Oportunidad de desarrollo Recodificado; R69F4R = Reactivo 69 “La falta

de oportunidad de desarrollo en mi trabajo limita mi potencial de crecimiento laboral”  
 Factor 4 Oportunidad de desarrollo Recodificado; R87F4R = Reactivo 87 “Donde laboro es de poca importancia incrementar mi aprendizaje” Factor 4 Oportunidad de desarrollo Recodificado.  $* > p .05$

Posteriormente, se calculó la fiabilidad del factor 4 resultando en un alfa de Cronbach de 0.910.

**Tabla 31.**

*Alfa de Cronbach Factor 4 oportunidad de desarrollo.*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.910	18

Factor 5 Relación entre compañeros.

De acuerdo con la tabla “T de Student Factor 5 Relaciones entre compañeros” observamos que la mayoría de los reactivos cumplen con la norma de ser menor o igual a 0.05. En el caso de los reactivos 4, 5, 47, 66, 14, 63 y 84 el valor fue mayor a 0.05 se interpreta la bilateralidad (Sig. bilateral) la cual en todos los casos fue significativa, sin embargo, en los casos de los reactivos 61 y 19 no fue significativa teniendo un valor de .592 y .058 respectivamente por ende el factor 5 perdió dos reactivos que finalmente quedó conformado por 16 reactivos

**Tabla 32.***T de Student Factor 5 Relaciones entre compañeros.*

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
R4F5	Se han asumido varianzas iguales	.031	.861	-2.077	236	.039
	No se han asumido varianzas iguales			-2.078	235.671	.039*
R5F5	Se han asumido varianzas iguales	.100	.752	-4.261	236	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.264	234.768	.000*
R47F5	Se han asumido varianzas iguales	1.123	.290	-4.568	236	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.568	235.822	.000*
R61F5	Se han asumido varianzas iguales	1.828	.178	-.536	236	.592
	No se han asumido varianzas iguales			-.536	233.263	.593**
R66F5	Se han asumido varianzas iguales	.269	.605	-2.907	236	.004
	No se han asumido varianzas iguales			-2.904	232.398	.004*
R14F5R	Se han asumido varianzas iguales	.581	.447	-4.198	236	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.201	234.122	.000*
R19F5R	Se han asumido varianzas iguales	5.802	.017	-1.908	236	.058

Clave		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
	No se han asumido varianzas iguales			-1.910	234.050	.057**
R63F5R	Se han asumido varianzas iguales	1.268	.261	-4.355	236	.000
	No se han asumido varianzas iguales			-4.358	234.898	.000*
R84F5R	Se han asumido varianzas iguales	.869	.352	-2.887	236	.004
	No se han asumido varianzas iguales			-2.886	234.106	.004*

*Nota:* R4F5 = Reactivo 4 “Me parece bien que en mi empresa eviten la competencia negativa entre problemas” Factor 5 Relación entre compañeros; R5F5 = Reactivo 5 “Uno de los valores que me agradan de mi trabajo es la solidaridad entre compañeros” Factor 5 Relación entre compañeros; R47F5 = Reactivo 47 “Donde trabajo todos mis compañeros son empáticos” Factor 5 Relación entre compañeros; R61F5 = Reactivo 61 “En mi empresa hay represalias para los que fomentan el “bullying”, lo que me genera tranquilidad” Factor 5 Relación entre compañeros; R66F5 = Reactivo 66 “El poco individualismo de mis colegas de trabajo hace amena la jornada laboral” Factor 5 Relación entre compañeros; R14F5R = Reactivo 14 “Cuando estoy colaborando con mis compañeros de trabajo soy menos productivo” Factor 5 Relación entre compañeros Recodificado; R19F5R = Reactivo 19 “Cuando estoy en desacuerdo con mis compañeros de trabajo soy menos productivo” Factor 5 Relación entre compañeros Recodificado; R63F5R = Reactivo 63 “A mi empresa no le interesa mi superación personal, por lo que siento injusticia” Factor 5 Relación entre compañeros Recodificado; R84F5R = Reactivo 84 “Me enfada que la competencia en mi empres se convierta en rivalidad” Factor 5 Relación entre compañeros Recodificado. \*>p .05, \*\*<p .05 no significativo.

Para calcular el alfa de Cronbach del factor 5 se excluyeron los reactivos 19 y 61 dando un resultado de 0.877.

**Tabla 33.**

*Alfa de Cronbach Factor 5 Relaciones entre compañeros*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.877	16

Confiabilidad de cuestionario satisfacción laboral.

Después de los análisis factoriales y la eliminación de los reactivos pertinentes se llevó a cabo un análisis de confiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach dando como resultado 0.970 que de acuerdo con la literatura es aceptable y significativo.

**Tabla 34.**

*Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	87

Confiabilidad de cuestionario intención de permanencia.

El cuestionario de intención de permanencia se sometió a un análisis de confiabilidad por medio de una alfa de Cronbach dando como resultado 0.917 confirmando que entra dentro de los parámetros de confiabilidad.

**Tabla 35.**

*Alfa de Cronbach del cuestionario Intención de Permanencia (Factor 6 Sentido de Permanencia).*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.917	23

Matriz rotada varimax

Posterior al análisis anterior realizamos un análisis por medio de rotación Varimax, el objetivo de la rotación es obtener una solución más interpretable, en el sentido de que las variables fuertemente correlacionadas entre si presentan saturaciones altas que es el valor absoluto sobre un mismo factor y baja sobre el resto (Ferrán, 1996).

**Tabla 36.**

Matriz de componente rotado varimax de factores de satisfacción laboral.

CLAVE	REACTIVO	NÚMERO DE COMPONENTE				
		1	2	3	4	5
R8F1	El salario que recibo me hace sentir comprometido a seguir en mi trabajo.	<b>.567</b>				
R10F1	La estabilidad económica que adquiriré en la empresa me hace sentir tranquilo con mi trabajo.	<b>.635</b>				
R18F1	Mi salario y prestaciones son una motivación para continuar trabajando en mi actual empleo.	<b>.662</b>				
R29F1	Las prestaciones que recibo en mi trabajo me hacen sentir tranquilo.	<b>.674</b>				
R32F1	La recompensa económica que recibo en mi trabajo supera mis expectativas.	<b>.639</b>				
R35F1	La remuneración que recibo en mi trabajo me hace sentir valorado como trabajador.	<b>.662</b>		.323		
R62F1	Las prestaciones que recibo mejoran mi productividad.	<b>.633</b>		.300		
R78F1	En mi actual empleo mi economía ha mejorado.	<b>.590</b>				
R89F1	Me siento pleno con las prestaciones que tengo en mi trabajo.	<b>.662</b>				
R7F1R	No me siento comprometido en mi trabajo porque el salario que recibo no es justo.	<b>.556</b>	.309			
R23F1R	Me siento inconforme con las prestaciones recibidas en mi trabajo.	<b>.428</b>				
R38F1R	El sueldo que recibo en mi trabajo es desmotivante.	<b>.737</b>				
R48F1R	El sueldo y las prestaciones que recibo me hacen sentir intranquilo.	<b>.341</b>				
R58F1R	Son injustas las recompensas económicas que recibo en mi trabajo.	<b>.556</b>			.314	

CLAVE	REACTIVO	NÚMERO DE COMPONENTE				
		1	2	3	4	5
R60F1R	Me frustra lo que recibo de sueldo.	<b>.668</b>				
R74F1R	Me siento poco valorado en mi trabajo por el sueldo que recibo.	<b>.634</b>			.305	
R76F1R	Mi trabajo no me proporciona estabilidad económica.	<b>.630</b>				
R77F1R	Cuando cobro mi salario me siento explotado.	<b>.690</b>			.308	
R79F1R	Comparado mi trabajo con mi salario me siento explotado.	<b>.655</b>				
R22F2	Mi lugar físico de trabajo contribuye a que mi desempeño sea eficiente.			.415		<b>.354</b>
R31F2	Los espacios recreativos en mi empresa mejoran mi calidad de vida.			.434		<b>.434</b>
R34F2	Las condiciones físicas de mi trabajo son óptimas.			.381		<b>.546</b>
R39F2	Me gusta que cuando me siento irritado por mi trabajo suelo ir a despejarme a las áreas que están disponibles para descanso en mi empresa.			.366		<b>.471</b>
R55F2	Me gusta que la empresa donde trabajo se preocupe por mantener las instalaciones adecuadas			.479		<b>.363</b>
R67F2	La empresa donde laboro procura que los empleados conozcan los protocolos de seguridad en casos de emergencia.			.349		<b>.350</b>
R2F2R	En mi empresa no promueven la salud mental como prioridad		.332			<b>.391</b>
R3F2R	Las herramientas que uso en mi lugar de trabajo arriesgan mi salud física.					<b>.418</b>
R9F2R	Mi empresa no dispone de áreas de descanso, lo que me hace sentir fastidiado.					<b>.563</b>
R11F2R	La falta de áreas recreativas en mi trabajo me genera tensión.					<b>.556</b>
R26F2R	El lugar donde desempeño mi trabajo, por sus características físicas me hace sentir cansado.					<b>.616</b>

CLAVE	REACTIVO	NÚMERO DE COMPONENTE				
		1	2	3	4	5
R45F2R	Me preocupa que mi empresa no cuente con protocolos de higiene y seguridad.					<b>.449</b>
R59F2R	Me desagrada que en mi empresa tengamos que usar pretextos para descansar de la carga de trabajo, durante nuestra jornada. (Ej. Salir por un refresco o al baño.)				.345	<b>.362</b>
R64F2R	Mi espacio físico de trabajo me enoja.					<b>.545</b>
R75F2R	Los protocolos de seguridad contra accidentes en mi empresa son insuficientes.					<b>.473</b>
R82F2R	Mi salud física se ve amenazada por el lugar donde trabajo.				.316	<b>.511</b>
R12F3	Mi jefe me presta atención al realizar mis tareas diarias.		<b>.473</b>	.440		
R15F3	Cuando mi jefe toma decisiones procura que sus subordinados nos involucremos.		<b>.395</b>	.399		
R17F3	Mi jefe procura escuchar los comentarios de sus subordinados.		<b>.616</b>	.336		
R21F3	Mi jefe pide mi opinión acerca de temas del trabajo.		<b>.542</b>	.390		
R46F3	La constante supervisión por parte de mi jefe aumenta la calidad de mi trabajo.		<b>.304</b>	.386		
R56F3	En mi actual empleo mi desempeño ha mejorado porque mi jefe no es autoritario.		<b>.462</b>	.382		
R83F3	La retroalimentación que me proporciona mi jefe mejora mi desempeño.		<b>.452</b>	.484		
R1F3R	Mi supervisor no escucha los comentarios de los demás.		<b>.616</b>			
R6F3R	Mi jefe comúnmente no respeta mis horarios de trabajo.		<b>.337</b>			.317
R25F3R	El autoritarismo de mi jefe disminuye el desempeño de sus colaboradores.		<b>.582</b>			
R27F3R	Es difícil que mi jefe pida mi opinión para realizar un trabajo		<b>.571</b>			

CLAVE	REACTIVO	NÚMERO DE COMPONENTE				
		1	2	3	4	5
R42F3R	Me he sentido humillado por comentarios que me ha hecho mi supervisor respecto a mis actividades.		<b>.436</b>			
R49F3R	La nula influencia que tiene mi jefe en mis tareas disminuye mi desempeño.				.414	
R52F3R	Mi supervisor evita que sus subordinados seamos parte de la toma de decisiones.		<b>.614</b>			
R54F3R	Mi jefe no se compromete a mejorar el desempeño de sus subordinados.		<b>.586</b>			
R71F3R	La retroalimentación de mi jefe es irrelevante para mejorar mi desempeño				.364	
R81F3R	Me fastidia que mi supervisor no reconozca mi esfuerzo en las actividades que desempeño en mi trabajo.		<b>.454</b>		.365	
R88F3R	Mi jefe no me proporciona retroalimentación para mejorar de mi trabajo.		<b>.570</b>			
R30F4	En mi trabajo hay oportunidades de ascensos por lo que me gusta trabajar ahí.	.407		<b>.397</b>		
R40F4	En mi trabajo promueven el aprendizaje complementario, lo que me hace feliz.	.301		<b>.498</b>		.339
R41F4	Las oportunidades de desarrollo en mi trabajo me hacen sentir adaptado.	.350		<b>.501</b>		
R50F4	Me gusta que mi experiencia laboral se tome en cuenta cuando hay oportunidad de ascenso en mi trabajo.			<b>.489</b>		
R51F4	Las oportunidades de crecimiento en mi empresa me hacen sentir profesional	.357		<b>.519</b>		

CLAVE	REACTIVO	NÚMERO DE COMPONENTE				
		1	2	3	4	5
R70F4	Donde trabajo se preocupan por que todos adquieran nuevos conocimientos para desempeñar nuestra labor.		.349	<b>.379</b>		.302
R80F4	En mi trabajo me capacitan constantemente.	.314		<b>.375</b>		.317
R85F4	En mi empresa me proporcionan herramientas que permiten mi superación personal y me hace sentir bien	.357	.333	<b>.450</b>		.328
R13F4R	Me decepciona que los ascensos en mi trabajo están condicionados y son escasos.	.344	.342			
R16F4R	Donde trabajo solo se busca que los puestos altos sean quienes adquieran conocimientos nuevos, por lo que me siento discriminado.		.401			
R33F4R	En mi trabajo no toman en cuenta mi desempeño para un ascenso o aumento.		.401		.317	
R37F4R	En mi trabajo no toman en cuenta mi experiencia para las promociones laborales.		.368		.354	
R43F4R	Mi empresa no proporciona capacitación.		.308			.333
R53F4R	En mi empresa no he tenido oportunidad de crecimiento lo que me hace sentir poco profesional.	.399	.408		.344	
R65F4R	A mi empresa no le interesa mi superación personal, por lo que siento injusticia.	.313	.464		.365	.299
R69F4R	La falta de oportunidad de desarrollo en mi trabajo limita mi potencial de crecimiento laboral.	.404	.435		.366	
R73F4R	Mi adaptación en el trabajo se ve afectada porque no existen oportunidades de ascenso.	.446	.416		.410	
R87F4R	Donde laboro es de poca importancia incrementar mi aprendizaje.		.373		.312	

CLAVE	REACTIVO	NÚMERO DE COMPONENTE				
		1	2	3	4	5
R4F5	Me parece bien que en mi empresa eviten la competencia negativa entre colegas.			.354		
R5F5	Uno de los valores que me agradan de mi trabajo es la solidaridad entre compañeros.			.488	<b>.379</b>	
R20F5	Me gusta la empresa donde laboro porque fomenta el compañerismo.			.508	<b>.415</b>	
R24F5	Una de las razones por que las que sigo en mi actual empleo es porque me gusta como trabajamos en equipo			.555	<b>.426</b>	
R28F5	Me alegra que mis compañeros de trabajo son responsables para los trabajos en equipo.			.585	<b>.337</b>	
R36F5	La solidaridad en mi lugar de trabajo es agradable.			.571	<b>.381</b>	
R47F5	Donde trabajo todos mis compañeros son empáticos.			.451	<b>.443</b>	
R66F5	El poco individualismo de mis colegas de trabajo hace amena mi jornada laboral.			.437		
R14F5R	Cuando estoy colaborando con mis compañeros de trabajo, siento que somos un mal equipo.				<b>.595</b>	
R44F5R	La falta de apoyo de mis compañeros de trabajo interfiere en mi desempeño laboral.				<b>.588</b>	
R57F5R	Me disgusta que en la empresa donde trabajo no somos cooperativos.		.329		<b>.523</b>	
R63F5R	En mi empresa al trabajar en equipo surgen desacuerdos con mis compañeros que complican nuestra convivencia.				<b>.626</b>	
R68F5R	En mi empresa no intervienen para mejorar el clima laboral, lo que hace difícil mi convivencia.		.300		<b>.466</b>	.400
R72F5R	En mi trabajo mis compañeros suelen ser individualistas, provocándome disgusto.				<b>.688</b>	

CLAVE	REACTIVO	NÚMERO DE COMPONENTE				
		1	2	3	4	5
R84F5R	Me enfada que la competencia en mi empresa se convierta en rivalidad.					<b>.555</b>
R86F5R	La desorganización de mis compañeros de trabajo perjudica el cumplimiento de mis metas.					<b>.597</b>

*Nota:* Los reactivos pertenecientes al Factor 1 Salarios y Beneficios fueron agrupados en el componente 1; Factor 2 Ambiente físico y restaurador quedo agrupado en el componente 5; Factor 3 Liderazgo y reconocimiento se encuentra agrupado en el componente 2; Factor 4 Oportunidad de desarrollo se encuentra agrupado en el componente 3; Factor 5 se agrupó en el componente 4.

Al analizar los resultados dados por la rotación varimax los factores y reactivos quedaron de la siguiente forma.

**Tabla 37.**

*Factores con reactivos excluidos por rotación varimax de satisfacción laboral.*

Factor	Reactivos iniciales	Reactivos excluidos	Reactivos finales
F1 Salario y Beneficios	19	Ninguno	19
F2 Ambiente físico y restaurador	16	Ninguno	16
F3 Liderazgo y reconocimiento	18	49, 71	16
F4 Oportunidad de desarrollo	18	13, 16, 33, 37, 43, 53, 65, 69, 73, 87	8
F5 Relaciones entre compañeros	18	4, 19, 61, 66	14

Posterior a la exclusión de reactivos se volvieron a analizar los reactivos finales del cuestionario de satisfacción laboral.

Posterior a la exclusión de reactivos por rotación varimax, se arrojó un Alfa de Cronbach del Cuestionario Satisfacción laboral de .965.

**Tabla 38.**

*Alfa de Cronbach de Cuestionario Satisfacción Laboral posterior a la exclusión de reactivos por rotación varimax.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	73

## 7.6 Correlación de Pearson

Se realizó un análisis de correlación entre los factores de satisfacción laboral e intención de permanencia, para averiguar la relación positiva o negativa que existe entre dichos factores.

**Tabla 39.**

*Correlación de Pearson de Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia.*

Factor	Correlación de Pearson	Factor					
		F1	F2	F3	F4	F5	F6
F1. Salario y beneficios.		1	.593**	.596**	.605**	.510**	-.518**
F2. Ambiente físico y restaurador.			1	.663**	.685**	.640**	-.517**
F3. Liderazgo y reconocimiento.				1	.640**	.662**	-.521**
F4. Oportunidad de desarrollo.					1	.583**	-.435**
F5. Relación entre compañeros						1	-.470**
F6. Sentimiento de permanencia.							1

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Con base en los resultados se interpreta que el Factor 1 Salario y Beneficios cuenta con mayor relación con el factor 4 Oportunidad de desarrollo de .605 con una significancia de .000; de igual forma, el factor 2 Ambiente físico y restaurador tiene mayor relación con el factor 4 de .685.

Así mismo el factor 3 Ambiente físico y restaurador muestra una relación significativa con el factor 5 Relación entre compañeros de 0.662. Y finalmente, el factor 6 muestra una mayor correlación negativa con el factor 3 Liderazgo y reconocimiento.

### 7.6.1 Correlación con Variables Numéricas

A continuación, se exponen los resultados de correlación entre satisfacción laboral, intención de permanencia y cada una de las variables numéricas presentadas en el cuestionario.

**Tabla 40.**

*Correlación Pearson entre variables numéricas y Satisfacción Laboral e Intención de Permanencia.*

Factor	Variable numérica					
	Edad	A. Puesto	A. Empresa	Núm. de ascensos	Núm. de hijos	Sueldo
1. Salario y beneficios	<b>.193**</b>	.087	.090	<b>.176**</b>	<b>.143**</b>	<b>.199**</b>
2. Ambiente físico y restaurador	.078	.018	-.020	.069	.068	.047
3. Liderazgo y reconocimiento	-.017	-.083	<b>-.130**</b>	.019	-.020	.052
4. Oportunidad de desarrollo	.098*	.075	.009	<b>.130**</b>	<b>.113*</b>	.069
5. Relación entre compañeros	-.022	-.060	<b>-.114*</b>	.010	-.010	.029
6. Sentimiento de permanencia	-.112*	-.060	-.019	<b>-.133**</b>	<b>-.127**</b>	-.022

*Nota:* A. Puesto=Antigüedad en el Puesto; A. Empresa= Antigüedad en la empresa; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01; \*.La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Los resultados presentados en la Tabla 45 muestran una significancia entre edad y el Factor 1 Salarios y beneficios, es decir que a mayor edad se tendrá una mayor satisfacción con el sueldo. También es visible una baja relación de antigüedad con el puesto y los 6 factores, ya que todas las correlaciones se encuentran entre .060 y .087, en ningún caso es significativo.

Se muestra que existe una relación negativa entre factor 3 Liderazgo y reconocimiento y la antigüedad en la empresa, es decir, a menor satisfacción con liderazgo y reconocimiento menor será la antigüedad de un trabajador en la empresa. De igual forma se demuestra una correlación negativa entre el Factor 5 Relación entre compañeros y antigüedad en la empresa, es decir que a menor satisfacción con las relaciones con los compañeros de la empresa, menor será la antigüedad en esta.

Podemos observar que el número de ascensos está relacionado positivamente con el Factor 1 Salario y beneficios, con .176, también se demuestra que el Factor 4 Oportunidad de desarrollo está relacionado con un 0.130 y en el caso del Factor 6 Sentimiento de permanencia se muestra una correlación negativa con el número de ascensos. Lo anterior quiere decir que a mayor número de ascensos, mayor será la satisfacción con el salario y los beneficios recibidos como la satisfacción con la oportunidad de desarrollo que se tenga. Mientras que a menos número de ascensos menor será el sentimiento de permanencia en la organización.

En el caso del número de hijos se observa una correlación positiva con dos factores, Salario y beneficios así como con Oportunidad de desarrollo. Por otro lado, se encuentra una correlación negativa con el número de hijos y la intención de permanencia. Por último, observamos una correlación alta y significativa entre el sueldo mensual y el Factor 1 Salario y beneficios, siendo de .199.

### 7.6.2 Anova con variables independientes grupales

A continuación, se exponen los resultados de la relación entre satisfacción laboral, intención de permanencia y cada una de las variables independientes grupales.

**Tabla 41.**

Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y sexo.

Factor	Variable		Desviación			
	clasificatoria	N	Media	estándar	F	Sig.
F3.Liderazgo y reconocimiento	Masculino	225	2.6975	.59387	9.242	.003
	Femenino	225	2.8708	.61544		

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Observamos que la significancia entre los grupos es mayor en el Factor 3 Liderazgo y reconocimiento, siendo el grupo de mujeres las que tienen una media mayor de 2.8708.

**Tabla 42.**

Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y puesto

Factor	Variable		N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
	Clasificatoria						
F2.Ambiente físico y restaurador	Operativo	248	2.7122	.58074	3.386	.035	
	Medio	180	2.7243	.52598			
	Directivo	22	3.0341	.56882			
F4.Oportunidad de desarrollo	Operativo	248	2.7303	.64374	3.439	.033	
	Medio	180	2.6806	.64746			
	Directivo	22	3.0625	.65323			

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Se observa que el Factor 2 y el Factor 4 Ambiente físico y restaurador y Oportunidad de desarrollo respectivamente, resultan con una mayor significancia. Demostrando que los puestos con mayor diferencia son los directivos. Por otra parte, se observó que el nivel de satisfacción laboral e intención de permanencia es independiente al estado civil del trabajador.

Para el Anova de personal sindicalizado se obtuvieron valores no significativos, esto pudo ser debido a que la muestra se conformó en su mayoría por personal no sindicalizado siendo la diferencia de 416 personas no sindicalizadas de una muestra de 450.

El análisis Anova para satisfacción laboral, intención de permanencia y escolaridad demuestra que la satisfacción laboral e intención de permanencia no depende del nivel de escolaridad del trabajador.

Finalmente, los resultados mostraron que no hay significancia entre los factores y el tipo de empresa. Cabe destacar que la mayor parte de la muestra pertenecía a una empresa privada y por ello pudo haber afectado el resultado.

### 7.6.3 Anova con variables independientes numéricas en rangos

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la relación entre factores de satisfacción laboral, intención de permanencia y variables clasificatorias divididas en rangos.

**Tabla 43.**

Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y rangos de edad.

Factor	Rango de edad	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F1.Salario y beneficios	18-20	60	2.4702	.57139	5.055	.001
	21-25	174	2.5481	.64537		

Factor	Rango de edad	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F3.Liderazgo y reconocimiento	26-30	83	2.5726	.73796	2.478	.043
	31-40	60	2.7123	.51481		
	41-66	73	2.8846	.59718		
	18-20	60	2.6323	.55188		
	21-25	174	2.8804	.59307		
	26-30	83	2.7011	.65964		
	31-40	60	2.7531	.54491		
F4.Oportunidad de desarrollo	41-66	73	2.7997	.66209	2.584	.037
	18-20	60	2.6188	.67430		
	21-25	174	2.7471	.61780		
	26-30	83	2.5964	.69277		
	31-40	60	2.7500	.58086		
F6.Sentimiento de permanencia	41-66	73	2.8955	.67508	4.755	.001
	18-20	60	8.0304	4.79451		
	21-25	174	6.5327	4.08684		
	26-30	83	8.0943	5.18538		
	31-40	60	7.0797	3.75812		
	41-66	73	5.4896	4.19185		

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Se demuestra que la satisfacción con el sueldo recibido va en aumento conforme a la edad. Al igual que el factor 3 y 4 que a mayor edad también aumenta la satisfacción con liderazgo y oportunidad de desarrollo respectivamente. Mientras que a menor edad del trabajador mayor es su intención de permanencia.

Se observa que a mayor antigüedad en el puesto se tenga, mayor será la satisfacción con el espacio físico y ambiente restaurador. Mientras menor sea la antigüedad con el puesto mayor será la satisfacción con el liderazgo. Por último, a menor antigüedad en el puesto mayor es el pensamiento de oportunidad de desarrollo en la organización.

**Tabla 44.**

Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y rangos de antigüedad en el puesto

Factor	Antigüedad en el puesto	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F2.Ambiente físico y restaurador	1-6 meses	46	2.6902	.65298	2.350	.040
	7-11 meses	11	2.6932	.94226		
	1-2 años	237	2.7903	.53977		
	1-5 años	85	2.5993	.51713		
	5-10 años	34	2.5956	.43634		
	+10 años	37	2.8615	.58946		
	Total	450	2.7328	.56184		
F3.Liderazgo y reconocimiento	1-6 meses	46	2.8954	.60668	2.663	.022
	7-11 meses	11	2.9773	.85297		
	1-2 años	237	2.8436	.60184		
	1-5 años	85	2.6426	.54123		
	5-10 años	34	2.6085	.55141		
	+10 años	37	2.6943	.71486		
	Total	450	2.7328	.56184		
F4.Oportunidad de desarrollo	1-6 meses	46	2.7092	.68265	3.581	.003
	7-11 meses	11	2.6705	.78117		
	1-2 años	237	2.7758	.66696		
	1-5 años	85	2.5735	.56606		
	5-10 años	34	2.5000	.50659		
	+10 años	37	3.0101	.63354		
	Total	450	2.7328	.56184		

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Derivado del análisis por Anova, se muestra significancia entre la antigüedad en el puesto y la satisfacción con los factores Ambiente físico y restaurador, Liderazgo y reconocimiento y Oportunidad de desarrollo. En el primer caso a mayor antigüedad en el puesto habrá mayor satisfacción con el ambiente físico. Por otro

lado, entre menos antigüedad en el puesto mayor será la satisfacción con el tipo de liderazgo, la cual disminuye con el paso del tiempo. Por último la oportunidad de desarrollo muestra diferencias dependiendo del tiempo que se está en un mismo puesto.

**Tabla 45.**

Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y rangos de antigüedad en la empresa

Factor	Antigüedad en la empresa	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F3.Liderazgo y reconocimiento	1-6 meses	45	2.8931	.59749	2.883	.014
	7-11 meses	10	3.1813	.84853		
	1-2 años	194	2.8415	.62743		
	3-5 años	103	2.7324	.57165		
	5-10 años	46	2.6128	.46745		
	+10 años	52	2.6538	.63611		

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Se observa que en los primeros cinco años laborando en una empresa, resultaría mayor la satisfacción con el liderazgo y reconocimiento, disminuyendo progresivamente con los años posteriores.

**Tabla 46.**

Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y rangos de ascensos.

Factor	Número de ascenso	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F1.Salario y beneficios	0-1	347	2.5629	.63714	6.128	.002
	2-5	93	2.7917	.60164		
	6 o +	10	2.9474	.85875		
	0-1	347	2.6841	.64919		

Factor	Número de ascenso	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F4.Oportunidad de desarrollo	2-5	93	2.8696	.62362		
	6 o +	10	2.8750	.73598		

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Se muestra significancia con el sueldo y beneficios con el número de ascensos que tiene una persona; de igual forma la satisfacción con la Oportunidad de desarrollo aumenta con el número de ascensos.

**Tabla 47.**

*Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y rangos de número de hijo.*

Factor	Número de hijos	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F1.Salario y beneficios	0-1	378	2.5840	.65109	3.495	.031
	2-3	63	2.8020	.56857		
	4 o +	9	2.7953	.57320		
F6.Sentimiento de permanencia	0-1	378	7.1381	4.47378	3.137	.044
	2-3	63	5.9745	4.39427		
	4 o +	9	4.5845	2.45682		

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Se observa que la satisfacción con el sueldo ira aumentando con el número de hijos. Mientras que la intención de permanencia va a disminuir dependiendo del número de hijos que se tenga.

**Tabla 48.**

*Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y rangos de sueldo.*

Factor	Rango de sueldo	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F1.Salario y beneficios	500 - 3000	69	2.3410	.64432	8.118	.000
	3001-5000	77	2.4921	.65302		
	5001-10000	133	2.5960	.61725		
	10001-50000	168	2.8067	.60531		
	50000 o +	3	2.7368	.55700		

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Posterior al análisis Anova se encontraron relaciones significativas entre el Factor 1 Salario y Beneficios y la variable demográfica salario.

**Tabla 49.**

*Descriptivo de Anova de Satisfacción Laboral, Intención de Permanencia y pregunta 113 “¿En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible?”*

Factor	R113	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F1.Salario y beneficios	Sí	157	2.1995	.61001	132.816	.000
	No	293	2.8434	.53925		
F2.Ambiente físico y restaurador	Sí	157	2.4642	.50196	62.684	.000
	No	293	2.8767	.53963		
F3.Liderazgo y reconocimiento	Sí	157	2.4936	.60265	62.085	.000
	No	293	2.9398	.55583		
	Sí	157	2.3989	.54928		

Factor	R113	N	Media	Desviación estándar	F	Sig.
F4.Oportunidad de desarrollo	No	293	2.9023	.63097		
F5.Relación entre compañeros	Sí	157	2.5209	.59208	51.208	.000
	No	293	2.9322	.57518		
F6.Sentimiento de permanencia	Sí	157	9.6153	4.51975	109.146	.000
	No	293	5.4821	3.69250		

*Nota:* R113= Reactivo 113. “¿En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible?; La correlación es significativa en el nivel 0.05.

Posterior al ANOVA entre factores y la pregunta 113 del cuestionario de intención de permanencia “¿En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible?” con opción de respuesta “Sí” o “No”, se observa una significancia positiva con cada uno de los factores, demostrando un aumento de satisfacción laboral y una disminución en el factor 6 de intención de permanencia.

## 8. Discusión

Para continuar con un análisis más profundo de los resultados obtenidos, es conveniente recordar que el amplio campo de la psicología ha permitido la intervención y evaluación en diferentes ámbitos, uno de ellos: el trabajo y las organizaciones laborales. Para Spector (2002) la psicología organizacional es un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicaciones de principios científicos en el lugar de trabajo (Citado por Flores, 2017). Para Littlewood y Uribe (2018) la psicología del trabajo y las organizaciones es “la ciencia que estudia el comportamiento en el trabajo y contribuye al desarrollo de estrategias que mejoran el bienestar de las personas y el desempeño de las organizaciones”. Es preciso remarcar que la finalidad de la investigación es crear una herramienta que beneficie distintas variables que pueden existir en una organización y que en conjunto o por si solas pueden afectar de cierta forma a los trabajadores.

Recordemos que en la actualidad la definición de salud proporcionada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) se establece como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (1948). El concepto de salud ha evolucionado viéndose desde un enfoque holístico, posteriormente biomédico y actualmente desde un modelo biopsicosocial. En la vida de todo ser humano habrá condiciones que influyan en la mejora o disminución de su salud y una de esas condiciones es el lugar de trabajo y bien como lo comenta Juárez (2007) las condiciones laborales en todo el mundo han generado una serie de problemas de salud crónicos siendo necesario generar estudios, diagnósticos, vigilancia, intervención a nivel individual, organizacional y social para el desarrollo de ambientes óptimos y saludables tanto individual como organizacional, logrando que los trabajadores cuenten con bienestar, salud y seguridad.

Juárez (2007) hace hincapié en que las enfermedades con mayor incidencia en los últimos años son las relacionadas con problemas metabólicos y cardiovasculares. Lo anterior es reflejado en las estadísticas proporcionadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que muestran que en 2018 se registró un total de 280,581 accidentes y enfermedades de trabajo; sin embargo, este número

pertenece a los trabajadores que se encuentran dados de alta ante el Seguro Social, cifra que aumentaría en caso de que todo trabajador contara con seguro y fuera específicamente el del IMSS. No obstante, este número disminuyó a comparación del año anterior, que tuvo un total de 523, 527 accidentes y enfermedades de trabajo, registrados. Las condiciones laborales y el estado de salud de los trabajadores son el nivel de contraste y reflejo de la calidad de vida de un país (Uribe, 2016).

Recientemente no se ignora que existen cientos de factores y consecuencias a la salud ocasionadas por el trabajo, es interesante que en 1913 Hugo Münsterberg proponía la aplicación de procedimientos de la psicología para la resolución de problemas de la industria (Hothersall, 2005). En años posteriores se optó por nombrar a estas situaciones como “Factores psicosociales” siendo definidos por Gil (2014) como “las condiciones presentes en una situación laboral, que se encuentran relacionadas con la misma organización, las tareas, el entorno, el propio puesto, sin embargo estas condiciones pueden afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores” y existen documentos redactados desde 1986 por la OIT sobre posibles factores psicosociales entre los que se encuentran: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986).

Estos factores pueden generar una de las situaciones más frecuentes en los establecimientos de trabajo: la rotación de personal. A lo largo de los años se han buscado los factores influyentes que expliquen el aumento de los niveles altos de rotación en el país. Interesadas en disminuir estos indicadores y mejorar la calidad de vida de los trabajadores surge la iniciativa de crear un instrumento capaz de medir de manera confiable factores que tienen mayor relación con la satisfacción laboral y la intención de permanencia. Según Gil (2014) la baja satisfacción laboral puede ser origen de la presencia de riesgos psicosociales laborales, que son todos aquellos aspectos de la organización que tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social del individuo.

Las condiciones laborales en México siguen cambiadas, a partir del año 2016 la Secretaría del Trabajo desarrolló la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS- 2016,

Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención que tiene como objetivo: “Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como el índice de intención de permanencia organizacional favorable en los centros de trabajo” (DOF, 2018).

Valdez (1998) señala que cada vez es mayor la necesidad de construir instrumentos de medición con bases etnopsicológicas, es decir, tomando en cuenta la participación de las personas que viven y comparten una cultura en particular para que éste alcance mayor sensibilidad (capacidad de detectar casos) y especificidad (capacidad de rechazar no casos); para tal fin, una de las técnicas más utilizadas son las redes semánticas naturales (Citado por Ávila, y Moral, 2013). Con intención de generar nuevos avances de investigación en el ámbito de la psicología laboral, la disminución de factores de riesgo y de los altos índices de riesgos de trabajo surge la creación del instrumento “Opinión sobre su trabajo”.

Adentrándonos más en el cuestionario “Opinión sobre su trabajo” se recalca el recorrido teórico necesario para poder organizar y definir los factores de evaluación para medir satisfacción laboral e intención de permanencia, es así cómo se inició con seis factores, estos median satisfacción e intención, sin embargo la constante investigación teórica y las evaluaciones interjueces nos permitieron observar que dos factores para satisfacción podrían fusionarse y para intención de permanencia de creó un factor en específico, en este se le dio mayor énfasis a la percepción de afinidad a la organización con una evaluación temporal.

Siguiendo la misma línea de investigación teórica se concluyó que la mejor forma de realizar nuestro cuestionario fuese a partir de redes semánticas, las cuales nos proporcionaron palabras que se relacionan con el tópico. Posterior, se realizaron los reactivos por factor usando las palabras definidoras y con las direcciones de evaluación, es decir, que los reactivos median satisfacción e intención de forma positiva y negativa. Terminados los reactivos se sometieron a evaluación interjueces y análisis estadísticos que al final nos permitieron modificar estructuras de sintaxis y redacción, así como sinonimias para terminar con un cuestionario de 89 preguntas para satisfacción laboral, 24 para intención de permanencia y 12 de datos demográficos.

Posterior, los reactivos se sometieron a una prueba T de Student para discriminar aquellos que no cumplían con el resultado igual o  $\leq 0.05$  y poder realizar un análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach. En estas etapas solo se perdieron los reactivos 19 y 61 del factor 5 pues estos no obtuvieron evaluación dentro de la norma. Al aplicar esta modificación de eliminación de reactivos por análisis estadístico el cuestionario de Satisfacción Laboral obtuvo una Alfa de Cronbach de 0.970 (Ver tabla 34) y el de Intención de Permanencia una obtuvo una alfa de Cronbach de 0.917 (Ver tabla 35). Finalmente se realizó un análisis por medio de rotación varimax que permitió excluir 16 reactivos pertenecientes al factor 3, 4 y 5 (Ver Tabla 46). Una vez excluidos, se arrojó un Alfa de Cronbach de 0.965 para el cuestionario de Satisfacción Laboral (Ver tabla 38).

Para analizar la relación entre factores se llevó a cabo un análisis de correlación de Pearson para las variables numéricas y ANOVA para variables grupales, confirmando la hipótesis de que existe relación entre satisfacción laboral e intención de permanencia, rechazando la hipótesis nula, ya que, a mayor satisfacción laboral, mayor será la intención de permanencia. Del mismo modo, la hipótesis de una relación significativa entre satisfacción laboral, intención de permanencia y las variables socio demográficas es aceptada, puesto que un cambio en ciertas variables socio demográficas influirá en el aumento o disminución de la satisfacción del trabajador.

Realizando una comparación con los resultados que obtuvieron Flores (2007) y Frederick Herzberg (1959) con los resultados que se obtuvieron, se concuerda que la satisfacción laboral se encuentra fuertemente relacionada con el salario y los beneficios que se reciben, así como las oportunidades de desarrollo que tiene el trabajador dentro de la organización. Como lo afirma Flores (2007) la satisfacción en el trabajo depende de lo que una persona espera de una situación y de lo que obtiene de ella; también depende del progreso profesional y por tanto, económico que ofrece una organización a sus trabajadores (Ver Tabla 40).

Los resultados obtenidos también se adecuan con la afirmación que realizan Ramírez, Benítez y Robles (2011) mostrando que la satisfacción laboral se

correlaciona positivamente con la oportunidad de desarrollo y no así, en cuanto al nivel de escolaridad y el estado civil (Ver Tabla 40). Así mismo, nuestros resultados concuerdan con lo mencionado por Maynez y Cavazos (2014) donde la edad, el desarrollo profesional, y la antigüedad en la empresa son variables determinantes del nivel de satisfacción (Ver Tabla 40). Ya que las personas con menor antigüedad en el puesto están más satisfechas con la oportunidad de desarrollo y con su supervisor. Mientras que una antigüedad mayor influirá en la satisfacción con el espacio físico de la organización (Ver tabla 44). Ramírez, Benítez y Robles (2011) mostraron que la satisfacción laboral correlaciona positivamente con evaluación institucional y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño laboral (Ver Tabla 40). Sabemos que el recurso humano, es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y lograr un clima organizacional satisfactorio; por ende, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga (Hinojosa, 2010).

Al igual que lo mencionado por Arias (2013) se encontró una relación significativa con el sueldo mensual, edad del trabajador, y con los superiores. En nuestro caso, los resultados muestran que, a mayor edad, mayor satisfacción se tendrá con el sueldo. En tanto, el personal con mayor nivel jerárquico manifestará una mayor satisfacción con el ambiente físico (Ver Tabla 40).

Por otra parte, se observó que las variables demográficas como lo son la edad, sexo, sueldo, hijos, antigüedad en la empresa y el puesto llegan a ser determinantes para el aumento de la satisfacción laboral, puesto que mostraron una correlación significativa; lo que difiere con lo encontrado por Ramírez, Benítez y Robles (2011) pues sus resultados mostraron que no existen diferencias significativas entre la satisfacción que presentaron los participantes por edad, género, antigüedad, puesto y estado civil.

En los hallazgos obtenidos en el cuestionario de intención encontramos una relación entre intención de permanencia y el número de hijos, es decir a menor

número de hijos mayor será la intención de permanencia. Y, por otro lado, a menor edad mayor será la intención de permanencia (Ver Tabla 40).

Por lo anterior podemos afirmar que, si existe una relación entre satisfacción laboral, intención de permanencia y las variables socio demográficas, así como relación entre nuestras variables dependientes, confirmando así nuestras hipótesis.

## **9. Conclusiones**

El objetivo principal de esta tesis fue la conceptualización y desarrollo de un instrumento que mida satisfacción laboral e intención de permanencia el cual fue validado a través de análisis estadísticos.

La finalidad que guía el desarrollo y la administración de tests y cuestionarios es la de contribuir a la recogida de evidencia necesaria que permiten a los psicólogos tomar una decisión u orientar alguna acción (Meneses, et. al, 2013). Si bien, el instrumento de satisfacción laboral e intención de permanencia son un complemento para pronosticar, esto no se debe tomar como un hecho, como lo menciona Littlewood (2014) no se pueden determinar la intención que tiene una persona por abandonar la organización ya que la intención puede cambiar con el tiempo e incluso se puede quedar en la misma intención sin llevar a cabo alguna acción de abandono. Sin embargo, como mencionan Chiang, Salazar y Huerta (2008) no hay que olvidar que la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el ausentismo, el cambio de puesto y de organización.

Es importante mencionar que este instrumento representa una aportación fundamental al estudio de los factores psicosociales pues no hay instrumentos que midan ambas variables, muestren su relación y que estén estandarizados. Es importante mencionar el poco interés de las organizaciones por las variables relacionadas con la salud ocupacional y mucho menos con la existencia de una intervención, es necesario recalcar que estamos en un momento histórico en el que el gobierno mexicano pone énfasis a la salud ocupacional donde el papel del psicólogo cobra mayor importancia y como profesionales de la salud nos toca a nosotros brindar herramientas que ayuden a la evaluación, intervención y seguimiento

de la mejora en la calidad de vida de la fuerza laboral mexicana. Las leyes que han dado mayor énfasis al área psicosocial en la organización para mejorar la salud de los trabajadores no deben reducirse a programas de prevención, que a pesar de ser necesarios no lograrían un verdadero cambio si no se integra la salud laboral en los objetivos principales de la empresa así como en sus valores base (Moreno y Garrosa, 2014).

Como se ha mencionado a lo largo de este trabajo, los cambios sociales, políticos y económicos en el país exigen que como sociedad estemos más preparados y llevar a cabo investigaciones a mayor profundidad sobre los factores que terminan por aumentar la presencia de riesgos psicosociales y que finalmente pueden causar padecimientos crónicos. En este sentido también hay que seguir analizando el papel de psicólogo a partir de las nuevas normas que comienzan a darle importancia al aspecto psicológico, así como las sanciones que se aplicarían de no cumplirlas.

A pesar de que ya existen esfuerzos considerables por disminuir las enfermedades y los riesgos de trabajo, la ausencia de información y de estudios sobre el tema ha permitido que las mismas empresas no se preocupen por la salud de sus trabajadores. Como lo menciona Delgadillo (2011) desafortunadamente los factores psicosociales pueden llegar a producir periodos temporales o permanentes de incapacidad o por otro lado, plenitud laboral (Citado por Juárez y Camacho, 2011). teniendo así una visión de la problemática sólo en términos de productividad y ganancia, por lo que es importante tomar con mayor atención las percepciones y las experiencias que comentan los trabajadores, realizar trabajos de evaluación e intervenciones antes de que aumenten los niveles de riesgo o cuando la situación resulte incapacitante; recordando que la productividad y la salud no son polos opuestos, sino una ganancia tanto para las personas como para las organizaciones. Finalmente, el recurso humano es el más importante en una organización, lo que debería incrementar el interés por su bienestar y mejora continua.

La evolución de la psicología laboral en México ha sido lenta y poco reconocida, partiendo de réplicas y dejando de lado la innovación y focalización de la cultura y la sociedad mexicana; el desinterés existente por parte de los mismos mexicanos, ya sea de manera individual o colectiva dentro de una organización hace

más difícil el progreso de esta ciencia. Recientemente podemos ver la especialización del psicólogo en el área de la salud ocupacional y como poco a poco se va ampliando su campo de aplicación. Es visible como otras naciones nos llevan años de ventaja en cuanto al estudio e intervención en este campo lo que nos obliga a intentar igualarlos y buscar la mejorar nuestros procesos.

Maslow (1960) afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto, se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva, en cierta medida, a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y la voluntad de permanecer (Citado por Robbins, 2000, Ramírez, Benítez, Robles, 2011).

En realidad, el objetivo central de la organización y de los psicólogos organizacionales debería y debe ser que las condiciones físicas y mentales de todo trabajo sean las adecuadas, que se persiga y consiga un estado de bienestar general de los trabajadores con la finalidad de tener una participación plena en la productividad y funcionalidad de la organización (Moreno, Garrosa, 2013). Siguiendo esta perspectiva, la salud mental resulta en un beneficio para el capital humano y para la misma organización.

## **10. Recomendaciones y limitaciones**

Como parte de las recomendaciones al instrumento “Opinión sobre su trabajo” encontramos que entre los factores que pudieron influir en los resultados obtenidos, el rango de edad de la mayoría de la muestra oscila entre los 20 y 25 años, pudiendo provocar un sesgo, siendo este un factor influyente en las otras variables demográficas como lo son: número de hijos, antigüedad en el puesto y en la empresa, número de ascensos y el sueldo mensual. Se sugiere que en las próximas aplicaciones se busque una muestra representativa para obtener diferencias dependiendo de la edad, del tipo de empresa, el tipo de puesto y de afiliación a sindicatos en los participantes, esto con el fin de obtener resultados diferenciales que nos den con más claridad conclusiones sobre la satisfacción e intención de permanencia del personal en distintas condiciones industriales.

Otra área de oportunidad para la aplicación del instrumento es el uso de palabras como lo fueron "ambiente restaurador" y "áreas recreativas" pues al momento de la aplicación las personas mostraban tener dudas sobre a qué se referían, es necesario que el instrumento pueda ser entendido por sí solo sin la necesidad de explicar "a que se refiere" cierto reactivo.

Se recomienda que las instrucciones del instrumento de intención de permanencia no solo se muestren al inicio del cuestionario sino repetirla justo antes de comenzar, pues algunas aplicaciones tuvieron que ser desechadas debido a que no se contestó la columna de tiempo. De igual forma es necesario que el aplicador revise que el cuestionario esté contestado en su totalidad para evitar desechar aplicaciones incompletas.

Para próximas investigaciones se sugiere complementar el cuestionario con factores que evalúen aspectos emocionales que también son determinantes para mostrar la satisfacción e intención de permanencia de los trabajadores, así mismo complementarlo con entrevistas de corte exploratorio para obtener datos cualitativos que nos permitan profundizar y ampliar el conocimiento en el rubro.

A su vez, el factor 4 "Oportunidad de desarrollo" se podría mejorar y llevar a cabo la redacción de nuevos reactivos que aumenten la confiabilidad de este, debido a que es el factor con menor número de reactivos y siendo medido sólo en dirección positiva.

Como última sugerencia al cuestionario, este se dirigió a personal con trabajo formal y por ende sería necesaria su adaptación a diferentes ámbitos laborales como, por ejemplo, la ganadería y la agricultura, o trabajos informales como vendedores ambulantes y servidumbre. El cuestionario se recomienda aplicar solo a personas que estén laborando, puesto que la percepción puede cambiar a partir de su separación laboral.

## Apéndice A. Cuestionarios

Tabla 3. Claves de reactivos “Cuestionario sobre tu trabajo”

<b>Factor</b>	<b>Reactivos</b>
Factor 1. Salario y beneficios.	R1F4N, R11F1N, R14F1, R17F1, R27F1, R29F1, R35F1N, R45F1, R50F1, R55F1, R61F1N, R78F1N, R92F1, R96F1N, R101F1N, R105F1, R121F1N, R127F1N, R128F1N, R131F1, R132F1N, R140F1N, R149F1
Factor 2. Ambiente físico saludable	R6F2, R34F2, R38F2N, R43F2, R46F2N, R54F2, R68F2, R74F2N, R84F2, R91F2, R104F2N, R109F2N, R122F2N, R130F2, R136F2N, R138F2N, R139F2, R142F2N
Factor 3. Ambiente restaurador cognitivo.	R4F3N, R7F3, R15F3N, R18F3N, R19F3N, R47F3N, R49F3, R53F3, R56F3N, R57F3, R62F3N, R63F3, R70F3N, R75F3N, R87F3, R97F3N, R98F3, R99F3, R102F3, R111F3, R113F3, R114F3, R129F3
Factor 4. Liderazgo y reconocimiento.	R1F4N, R2F4, R10F4N, R16F4, R20F4, R24F4, R26F4, R33F4, R37F4N, R39F4N, R40F4N, R67F4N, R69F4, R76F4, R79F4N, R82F4N, R89F4N, R94F4, R108F4N, R118F4N, R123F4, R124F4N, R125F4, R135F4N, R137F4, R141F4, R148F4N
Factor 5. Oportunidad de desarrollo.	R22F5N, R25F5N, R32F5, R41F5N, R44F5, R48F5, R51F5N, R52F5N, R59F5N, R64F5, R65F5N, R71F5N, R80F5, R81F5, R85F5,

---

	R86F5N, R88F5, R90F5, R110F5N, R116F5N, R117F5, R120F5N, R134F5, R145F5, R147F5N
Factor 6. Relación entre compañeros.	R3F6, R5F6N, R8F6, R9F6, R12F6, R13F6, R21F6N, R23F6, R28F6N, R30F6N, R31F6, R36F6, R42F6, R58F6, R60F6, R66F6, R72F6N, R73F6N, R77F6, R83F6N, R93F6, R95F6N, R100F6N, R103F6, R106F6N, R107F6, R112F6, R115F6N, R119F6N, R126F6, R133F6N, R143F6N, R144F6N, R146F6N

---

Nota: Las claves de reactivos negativos contienen una "N" al final.



*Cuestionario sobre tu trabajo*

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados a los cuales deberá responder considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la organización donde labora; le pedimos conteste de la manera más sincera posible. **Recuerde: no hay respuestas buenas ni malas.**

Es posible que algunos enunciados no se ajusten al lugar donde usted trabaja, sin embargo, responda a ellos como si se encontrara en la situación presentada. Por favor no omita ningún reactivo ya que su opinión es importante para nosotros.

En las hojas de respuestas se le presenta una escala que va del 1 al 6 siendo el 1 “Totalmente en desacuerdo”, 2 “Bastante en desacuerdo”, 3 “En desacuerdo”, 4 “De acuerdo”, 5 “Bastante de acuerdo” y 6 “Totalmente de acuerdo”, usted deberá elegir la opción que considere más adecuada marcando con una “X” el cuadro correspondiente a aquella que describa mejor su forma de sentir o percibir la situación.

**Ejemplo:**

*En el cuadernillo aparece un reactivo de la siguiente manera...*

9. En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo

*En la hoja de respuestas ubique el número de reactivo y marque con una “X” su respuesta*

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
9.				X		

*En el ejemplo se marcó el número cuatro, lo que significa que está de acuerdo con el enunciado “En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo”.*

Por último, te recordamos que sus respuestas serán totalmente anónimas y los datos proporcionados solo serán utilizados con fines estadísticos.

*No olvide que las respuestas se anotan **SOLAMENTE** en la **HOJA DE RESPUESTAS**. El cuadernillo **NO** se **RAYA**.*

**¡Muchas gracias por su participación!**

## HOJA DE PREGUNTAS

1.	Frecuentemente mi supervisor no escucha los comentarios de los demás.
2.	Un buen jefe se muestra comprometido con sus subordinados.
3.	Donde trabajo hay campañas anti bullying.
4.	En mi empresa no promueven la salud mental como prioridad.
5.	Cuando en mi empresa trabajo en equipo es un hecho que habrá irresponsabilidades.
6.	Mi empresa se preocupa por mi salud física.
7.	La empresa donde trabajo se preocupa por tener espacios restauradores que beneficien mi salud mental.
8.	En mi empresa no fomentan la competencia entre colegas.
9.	Uno de los valores más promovidos en mi trabajo es la solidaridad entre compañeros.
10.	Mi jefe comúnmente no respeta mis horarios de trabajo.

11.	No me siento comprometido en mi trabajo porque el salario que recibo es injusto.
12.	La comunicación con mis compañeros de trabajo es positiva.
13.	Donde trabajo el clima laboral es ameno y positivo.
14.	El salario que recibo me hace sentir comprometido a seguir en mi trabajo.
15.	Mi empresa no dispone de áreas de descanso lo que me hace sentir fastidiado.
16.	La actitud autoritaria de mi jefe demuestra su liderazgo.
17.	La estabilidad económica que adquirí en la empresa me hace sentir tranquilo con mi trabajo.
18.	No contar con áreas recreativas en mi trabajo me genera tensión.
19.	En mi empresa no hay lugares de descanso que te ayuden a olvidar el trabajo.
20.	Mi jefe me presta atención al realizar mis tareas diarias.

21.	En mi trabajo sufro de bullying.
22.	Los ascensos en mi trabajo están condicionados y son escasos.
23.	Cuando estoy en desacuerdo con mi equipo de trabajo evaluamos la situación.
24.	Cuando mi jefe toma decisiones procura que sus subordinados se involucren.
25.	Donde trabajo sólo se busca que los puestos altos sean quienes adquieran conocimientos nuevos constantemente.
26.	MI jefe procura escuchar los comentarios de sus subordinados.
27.	Mi salario y prestaciones son una motivación para continuar trabajando en mi actual empleo.
28.	Cuando estoy en desacuerdo con mis compañeros de trabajo soy menos productivo.
29.	Mi economía ha mejorado desde que laboro en esta empresa.
30.	El trabajo en equipo en mi empresa es desgastante.

31.	La empresa donde laboro fomenta el compañerismo.
32.	Mi empresa no limita mis conocimientos y habilidades al contrario, las promueve.

33.	Constantemente mi jefe pide mi opinión acerca de temas del trabajo.
34.	Mi lugar de trabajo contribuye a que mi desempeño sea eficiente.
35.	Me siento inconforme con las prestaciones recibidas en mi trabajo.
36.	Una de las razones por que las que sigo en mi actual empleo es porque me gusta trabajar en equipo.
37.	El autoritarismo de mi jefe disminuye el desempeño de sus subordinados
38.	El espacio donde realizo mis actividades de trabajo me hace sentir cansado.
39.	No es común que mi jefe pida mi opinión para realizar un trabajo.
40.	Desde que ingrese a mi actual empleo no he recibido supervisión por parte de mi jefe.

41.	Cuando no me promueven en el trabajo me siento fracasado y poco exitoso.
42.	Mis compañeros de trabajo son responsables para los trabajos en equipo.
43.	Mi área de trabajo promueve mi salud.
44.	No me frustra no haber obtenido un ascenso ya que estos son constantes.
45.	Las prestaciones que recibo en mi trabajo me hacen sentir tranquilo.
46.	Los instrumentos que uso para mi trabajo comprometen mi salud física.
47.	Me hace sentir irritable el que mi empresa no disponga de áreas de descanso.
48.	En mi trabajo hay oportunidad de ascensos.
49.	Los espacios recreativos en mi empresa mejoran mi calidad de vida.
50.	La recompensa que recibo en mi trabajo supera mis expectativas.

51.	Es frustrante no tener oportunidades de ascenso en el trabajo.
52.	En mi trabajo no toman en cuenta mi desempeño para un ascenso o aumento.
53.	En mi lugar de trabajo hay lugares que tienen cualidades restauradoras como vistas de vegetación.
54.	Las condiciones físicas de mi trabajo son óptimas.
55.	La remuneración que recibo en mi trabajo me hace sentir valorado.
56.	El no contar con espacios recreativos en mi empresa me hace sentir estresado.
57.	Sentiría una menor carga de trabajo si mi empresa cuenta con áreas verdes.
58.	La solidaridad en mi lugar de trabajo es palpable.
59.	En mi trabajo no toman en cuenta mi experiencia para las promociones laborales.
60.	En mi empresa, cuando trabajo en equipo me siento cómodo.

61.	El sueldo que recibo en mi trabajo es desmotivante.
62.	No contar con áreas de descanso en mi lugar de trabajo ha disminuido mi calidad de vida.
63.	Cuando me siento irritado por mi trabajo suelo ir a despejarme a las áreas verdes con que cuenta mi empresa.
64.	En mi trabajo promueven el aprendizaje complementario.
65.	Las oportunidades de desarrollo en mi trabajo no son adaptativas.
66.	Prefiero trabajar en una empresa en la que se fomente el compañerismo y el trabajo en equipo.
67.	Me he sentido humillado por comentarios que me ha hecho mi supervisor.

<b>68.</b>	El lugar donde laboro me hace querer trabajar.
<b>69.</b>	Cuando mi jefe es agresivo parece buen líder.
<b>70.</b>	Me siento encerrado en mi trabajo porque no hay áreas de descanso.

<b>71.</b>	Mi empresa no proporciona capacitación.
<b>72.</b>	Debido a la falta de comunicación con mis compañeros de trabajo mi estancia en la empresa es desagradable.
<b>73.</b>	La falta de apoyo de mis compañeros de trabajo interfiere en mi desempeño laboral.
<b>74.</b>	Mi empresa no promueve los protocolos de higiene.
<b>75.</b>	Suelo sentirme cansado porque mi empresa no cuenta con áreas de descanso.
<b>76.</b>	La constante supervisión por parte de mi jefe aumenta la calidad de mi trabajo.
<b>77.</b>	Donde trabajo todos mis compañeros son empáticos.
<b>78.</b>	El sueldo y las prestaciones que recibo me hacen sentir intranquilo.
<b>79.</b>	La nula influencia que tiene mi jefe en mis tareas no permite mejorar mi desempeño.
<b>80.</b>	La experiencia con la que cuento siempre se toma en cuenta en mi trabajo cuando hay oportunidad de ascenso.

<b>81.</b>	Las oportunidades de crecimiento en mi empresa me hacen sentir profesional.
<b>82.</b>	Mi supervisor no permite que sus subordinados sean parte de la toma de decisiones.
<b>83.</b>	En mi empresa entre compañeros somos apáticos.
<b>84.</b>	Las medidas de seguridad en mi trabajo son adecuadas.
<b>85.</b>	Lograr un ascenso en el trabajo me hace sentir exitoso.
<b>86.</b>	En mi empresa no he tenido oportunidad de crecimiento lo que me hace sentir poco profesional.
<b>87.</b>	Ha aumentado mi funcionalidad al realizar mi trabajo ya que mi empresa cuenta con áreas recreativas.
<b>88.</b>	Se toma en cuenta mi desempeño en el trabajo cuando hay oportunidad de desarrollo.
<b>89.</b>	Mi jefe no se compromete a mejorar el desempeño de sus subordinados.
<b>90.</b>	En mi trabajo promueven que la adquisición de conocimiento no sea limitada sólo a algunos puestos.

<b>91.</b>	Mi lugar de trabajo está diseñado para no cansarme.
<b>92.</b>	Mi salario contribuye a mi bienestar.
<b>93.</b>	En mi trabajo la relación que tengo con mis compañeros nos permite ser organizados.
<b>94.</b>	Mi jefe no necesita ser autoritario para que se cumplan las metas del departamento.
<b>95.</b>	En la empresa donde trabajo no somos cooperativos.
<b>96.</b>	Son injustas las recompensas que recibo en mi trabajo.
<b>97.</b>	Mi funcionalidad al realizar mis tareas se ha visto afectada porque en mi empresa no hay un lugar de descanso.
<b>98.</b>	Las áreas de descanso en mi trabajo ayudan a relajarme para rendir mejor durante mi jornada.

<b>99.</b>	Las áreas verdes en mi empresa favorecen el uso de recursos cognitivos.
<b>100.</b>	El poco compañerismo de mis colegas de trabajo me hace querer renunciar.

<b>101.</b>	Me frustra lo que recibo de sueldo.
<b>102.</b>	El poder acudir a las áreas recreativas de mi trabajo, me hace sentir descansado.
<b>103.</b>	En mi empresa hay represalias para los que fomentan el bullying.
<b>104.</b>	Se me hace tedioso mi lugar de trabajo.
<b>105.</b>	Las prestaciones que recibo mejoran mi productividad.
<b>106.</b>	En mi empresa, al trabajar en equipo surgen desacuerdos que complican la convivencia.
<b>107.</b>	El apoyo por parte de mis compañeros hace ameno el trabajo.
<b>108.</b>	He sentido que mi jefe me acosa.
<b>109.</b>	Mi lugar de trabajo me enoja.
<b>110.</b>	A mi empresa no le interesa mi superación personal.

<b>111.</b>	Tener áreas de descanso en mi lugar de trabajo, ayuda a desestresarme.
<b>112.</b>	En mi empresa es poco común el individualismo.
<b>113.</b>	Las áreas recreativas de mi trabajo me hacen sentir libre.
<b>114.</b>	La empresa donde laboro procura que los empleados conozcan los protocolos de seguridad en casos de emergencia.
<b>115.</b>	En mi empresa no intervienen para mejorar el clima laboral.
<b>116.</b>	La falta de oportunidad de desarrollo en mi trabajo limita mi potencial.
<b>117.</b>	Donde trabajo se preocupan porque todos adquiramos nuevos conocimientos para desempeñar nuestra labor.
<b>118.</b>	La retroalimentación de mi jefe no ayuda a mejorar mi desempeño.
<b>119.</b>	En mi trabajo mis compañeros suelen ser individualistas.
<b>120.</b>	Mi adaptación en el trabajo se ve afectada porque no existen oportunidades de ascenso.

<b>121.</b>	Me siento poco valorado en mi trabajo por el sueldo que recibo.
<b>122.</b>	Los protocolos de seguridad en mi empresa son insuficientes.
<b>123.</b>	Mi jefe ha influido en la mejora de los trabajos del departamento.
<b>124.</b>	Mi jefe me habla con groserías.
<b>125.</b>	El que mi jefe sea autoritario aumenta el desempeño de sus subordinados.
<b>126.</b>	En mi empresa somos cooperativos con nuestros compañeros.
<b>127.</b>	Mi trabajo no me proporciona estabilidad económica.
<b>128.</b>	Cuando cobro mi salario me siento explotado.
<b>129.</b>	Me siento cómodo en las áreas recreativas de mi empresa.
<b>130.</b>	Me siento dispuesto a realizar mi trabajo cuando el espacio donde laboro me gusta.

<b>131.</b>	En mi actual empleo mi economía ha mejorado.
-------------	--

132.	Comparado mi trabajo con mi salario me siento explotado.
133.	En mi trabajo no somos solidarios entre compañeros.
134.	En mi trabajo me capacitan constantemente.
135.	Mi supervisor no me otorga reconocimiento en el trabajo.
136.	Mi salud física se ve amenazada por el lugar donde trabajo.
137.	Que mi jefe diga groserías demuestra que es un buen líder.
138.	Mi salud física se ve afectada por el ambiente donde trabajo.
139.	La higiene en mi lugar de trabajo es la adecuada.
140.	Cuándo recibo mi salario me decepciono.

141.	La retroalimentación que me proporciona mi jefe mejora mi desempeño.
142.	Mi empresa no cuenta con protocolos de higiene.
143.	El poco compañerismo que hay en mi empresa me hace querer cambiar de trabajo.
144.	En mi empresa la competencia entre colegas es muy común.
145.	En mi empresa me proporcionan herramientas que permiten mi superación personal.
146.	La desorganización de mis compañeros de trabajo perjudica el cumplimiento de metas.
147.	Donde laboro es de poca importancia incrementar mi aprendizaje.
148.	Mi jefe no me proporciona retroalimentación para mejora de mi trabajo.
149.	Me siento pleno con las prestaciones que tengo en mi trabajo.

***¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!***

**HOJA DE RESPUESTAS**  
**Cuestionario sobre tu trabajo**

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
31.						
32.						
33.						
34.						
35.						
36.						
37.						
38.						
39.						
40.						

11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						

41.						
42.						
43.						
44.						
45.						
46.						
47.						
48.						
49.						
50.						

21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

51.						
52.						
53.						
54.						
55.						
56.						
57.						
58.						
59.						
60.						

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
61.						
62.						
63.						
64.						
65.						
66.						
67.						
68.						
69.						
70.						

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
91.						
92.						
93.						
94.						
95.						
96.						
97.						
98.						
99.						
100.						

71.						
72.						
73.						
74.						
75.						
76.						
77.						
78.						
79.						
80.						

101.						
102.						
103.						
104.						
105.						
106.						
107.						
108.						
109.						
110.						

81.						
82.						
83.						
84.						
85.						
86.						
87.						
88.						
89.						
90.						

111.						
112.						
113.						
114.						
115.						
116.						
117.						
118.						
119.						
120.						

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
121.						
122.						
123.						
124.						
125.						
126.						
127.						
128.						
129.						
130.						

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
141.						
142.						
143.						
144.						
145.						
146.						
147.						
148.						
149.						

131.						
132.						
133.						
134.						
135.						
136.						
137.						
138.						
139.						
140.						

### Datos demográficos

150.	Edad: _____ años
151.	Sexo: ( )Masculino ( )Femenino
152.	Escolaridad: ( )Primaria ( )Secundaria ( )Bachillerato o Técnico ( )Licenciatura ( )Posgrado
153.	Empresa: ( )Publica ( )Privada
154.	Puesto: ( )Operativo ( )Medio ( )Directivo
155.	Estado civil: ( )Con pareja ( )Sin pareja
156.	Antigüedad en el puesto: _____ años
157.	Antigüedad en la empresa: _____ años
158.	Número de ascensos a lo largo de tu carrera: _____
159.	Número de hijos _____
160.	¿Pertenece a algún sindicato? ( )Sí ( )No
161.	¿Cuál es su sueldo mensual aproximado? \$ _____

	Frecuencia						Por cuanto tiempo ha pensado en su respuesta anterior					
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Menos de un mes	Un mes	Tres meses	Seis meses	Un año	Más de un año
1. Con que frecuencia se siente fastidiado por su lugar de trabajo												
2. Que tan seguido piensa que su tiempo de descanso es insuficiente para despejarse de sus responsabilidades laborales												
3. Con que frecuencia se siente inconforme con los beneficios que ofrece su empresa												
4. Con que frecuencia piensa que hay poco compañerismo en su empresa												
5. Que tan seguido ha considerado que los protocolos de seguridad en su trabajo son inadecuados												
6. Con que frecuencia considera que en otro trabajo aprendería más												
7. Que tan regular es su disgusto por trabajar en equipo												
8. Que tan seguido piensa que su salario es justo												
9. Con que frecuencia se siente inconforme con las prestaciones que recibe en su trabajo												
10. Con que frecuencia le ha desilusionado el sueldo que recibe												
11. Ha sentido la necesidad de salir de su área de trabajo para poder recargar energía y poder continuar con su labor												
12. Que tan seguido siente que su jefe no reconoce su esfuerzo												
13. Con que regularidad se ha sentido humillado por los comentarios de su jefe												
14. Con que frecuencia se siente agredido cuando su jefe le habla con groserías												
15. Que tan a menudo se siente desvalorado por no tener un ascenso												
16. Cuál es la frecuencia con la que se ha sentido limitado por no tener oportunidades de desarrollo en su trabajo												
17. Con que frecuencia siente necesario un espacio de descanso en su trabajo												
18. Se ha sentido insatisfecho por la actitud de su jefe												
19. Ha pensado que sentiría una menor carga de trabajo si mi empresa contara con áreas verdes												
20. Cuál es la frecuencia con la que desea no ir a trabajar para evitar ver a sus compañeros												
En este momento de su carrera, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible. <b>Si ( ) No ( )</b>												
Ha pensado en dejar su actual empleo en los próximos seis meses. <b>Si ( ) No ( )</b>												
Actualmente está en búsqueda de otro empleo. <b>Si ( ) No ( )</b>							Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario
Si su respuesta fue "Sí" indique que tan frecuente son estos pensamientos												

Tabla 4. Claves de reactivos “Cuestionario sobre su trabajo”

<b>Factor</b>	<b>Reactivos</b>
Factor 1. Salario y beneficios.	R8F1N, R9F1, R11F1, R20F1, R25F1N, R33F1, R37F1, R40F1, R44F1N, R56F1N, R68F1N, R72F1N, R76F1, R88F1N, R90F1N, R91F1N, R93F1, R94F1N, R106F1
Factor 2. Ambiente físico saludable	R4F2, R24F2, R28F2N, R31F2, R39F2, R49F2, R52F2N, R61F2, R65F2, R75F2N, R78F2N, R89F2N, R97F2N, R98F2N, R100F2N
Factor 3. Ambiente restaurador cognitivo.	R2F3N, R10F3N, R12F3N, R13F3N, R34F3N, R36F3, R41F3N, R45F3, R53F3N, R63F3, R69F3N, R70F3, R71F3, R73F3, R81F3, R92F3
Factor 4. Liderazgo y reconocimiento.	R1F4N, R7F4N, R14F4, R17F4, R19F4, R23F4, R27F4N, R29F4N, R48F4N, R54F4, R57F4N, R60F4N, R64F4N, R66F4, R85F4N, R96F4N, R99F4, R105F4N
Factor 5. Oportunidad de desarrollo.	R15F5N, R18F5N, R32F5, R35F5, R38F5N, R43F5N, R46F5, R47F5N, R50F5N, R58F5, R59F5, R62F5N, R79F5N, R83F5N, R84F5, R87F5N, R95F5, R102F5, R104F5N
Factor 6. Relación entre compañeros.	R3F6N, R5F6, R6F6, R16F6, R21F6N, R22F6, R26F6, R30F6, R42F6, R51F6N, R55F6, R67F6N, R74F6, R77F6N, R80F6, R82F6N, R86F6N, R101F6N, R103F6N

Nota: Las claves de reactivos negativos contienen una “N” al final.



*Cuestionario sobre tu trabajo*

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados a los cuales deberá responder considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la organización donde labora; le pedimos conteste de la manera más sincera posible. **Recuerde: no hay respuestas buenas ni malas.**

Es posible que algunos enunciados no se ajusten al lugar donde usted trabaja, sin embargo, responda a ellos como si se encontrara en la situación presentada. Por favor no omita ningún reactivo ya que su opinión es importante para nosotros.

En las hojas de respuestas se le presenta una escala que va del 1 al 6 siendo el 1 “Totalmente en desacuerdo”, 2 “Bastante en desacuerdo”, 3 “En desacuerdo”, 4 “De acuerdo”, 5 “Bastante de acuerdo” y 6 “Totalmente de acuerdo”, usted deberá elegir la opción que considere más adecuada marcando con una “X” el cuadro correspondiente a aquella que describa mejor su forma de sentir o percibir la situación.

**Ejemplo:**

*En el cuadernillo aparece un reactivo de la siguiente manera...*

9. En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo

*En la hoja de respuestas ubique el número de reactivo y marque con una “X” su respuesta*

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
9.				X		

*En el ejemplo se marcó el número cuatro, lo que significa que está de acuerdo con el enunciado “En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo”.*

Por último, te recordamos que sus respuestas serán totalmente anónimas y los datos proporcionados solo serán utilizados con fines estadísticos.

*No olvide que las respuestas se anotan **SOLAMENTE** en la **HOJA DE RESPUESTAS**. El cuadernillo **NO** se **RAYA**.*

**¡Muchas gracias por su participación!**

## HOJA DE PREGUNTAS

1.	Frecuentemente mi supervisor no escucha los comentarios de los demás.
2.	En mi empresa no promueven la salud mental como prioridad.
3.	Cuando en mi empresa trabajo en equipo es un hecho que habrá irresponsabilidades.
4.	Mi empresa se preocupa por mi salud física.
5.	En mi empresa no fomentan la competencia entre colegas.
6.	Uno de los valores más promovidos en mi trabajo es la solidaridad entre compañeros.
7.	Mi jefe comúnmente no respeta mis horarios de trabajo.
8.	No me siento comprometido en mi trabajo porque el salario que recibo es injusto.
9.	El salario que recibo me hace sentir comprometido a seguir en mi trabajo.
10.	Mi empresa no dispone de áreas de descanso lo que me hace sentir fastidiado.

11.	La estabilidad económica que adquirí en la empresa me hace sentir tranquilo con mi trabajo.
12.	No contar con áreas recreativas en mi trabajo me genera tensión.
13.	En mi empresa no hay lugares de descanso que te ayuden a olvidar el trabajo.
14.	Mi jefe me presta atención al realizar mis tareas diarias.
15.	Los ascensos en mi trabajo están condicionados y son escasos.
16.	Cuando estoy en desacuerdo con mi equipo de trabajo evaluamos la situación.
17.	Cuando mi jefe toma decisiones procura que sus subordinados se involucren.
18.	Donde trabajo sólo se busca que los puestos altos sean quienes adquieran conocimientos nuevos constantemente.
19.	Mi jefe procura escuchar los comentarios de sus subordinados.
20.	Mi salario y prestaciones son una motivación para continuar trabajando en mi actual empleo.

21.	Cuando estoy en desacuerdo con mis compañeros de trabajo soy menos productivo.
22.	La empresa donde laboro fomenta el compañerismo.
23.	Constantemente mi jefe pide mi opinión acerca de temas del trabajo.
24.	Mi lugar de trabajo contribuye a que mi desempeño sea eficiente.
25.	Me siento inconforme con las prestaciones recibidas en mi trabajo.
26.	Una de las razones por que las que sigo en mi actual empleo es porque me gusta trabajar en equipo.
27.	El autoritarismo de mi jefe disminuye el desempeño de sus subordinados
28.	El espacio donde realizo mis actividades de trabajo me hace sentir cansado.
29.	No es común que mi jefe pida mi opinión para realizar un trabajo.
30.	Mis compañeros de trabajo son responsables para los trabajos en equipo.

31.	Mi área de trabajo promueve mi salud.
32.	No me frustra no haber obtenido un ascenso ya que estos son constantes.
33.	Las prestaciones que recibo en mi trabajo me hacen sentir tranquilo.

34.	Me hace sentir irritable el que mi empresa no disponga de áreas de descanso.
35.	En mi trabajo hay oportunidad de ascensos.
36.	Los espacios recreativos en mi empresa mejoran mi calidad de vida.
37.	La recompensa que recibo en mi trabajo supera mis expectativas.
38.	En mi trabajo no toman en cuenta mi desempeño para un ascenso o aumento.
39.	Las condiciones físicas de mi trabajo son óptimas.
40.	La remuneración que recibo en mi trabajo me hace sentir valorado.

41.	El no contar con espacios recreativos en mi empresa me hace sentir estresado.
42.	La solidaridad en mi lugar de trabajo es palpable.
43.	En mi trabajo no toman en cuenta mi experiencia para las promociones laborales.
44.	El sueldo que recibo en mi trabajo es desmotivaste.
45.	Cuando me siento irritado por mi trabajo suelo ir a despejarme a las áreas verdes con las que cuenta mi empresa.
46.	En mi trabajo promueven el aprendizaje complementario.
47.	Las oportunidades de desarrollo en mi trabajo no son adaptativas.
48.	Me he sentido humillado por comentarios que me ha hecho mi supervisor.
49.	El lugar donde laboro me hace querer trabajar.
50.	Mi empresa no proporciona capacitación.

51.	La falta de apoyo de mis compañeros de trabajo interfiere en mi desempeño laboral.
52.	Mi empresa no promueve los protocolos de higiene.
53.	Suelo sentirme cansado porque mi empresa no cuenta con áreas de descanso.
54.	La constante supervisión por parte de mi jefe aumenta la calidad de mi trabajo.
55.	Donde trabajo todos mis compañeros son empáticos.
56.	El sueldo y las prestaciones que recibo me hacen sentir intranquilo.
57.	La nula influencia que tiene mi jefe en mis tareas no permite mejorar mi desempeño.
58.	La experiencia con la que cuento siempre se toma en cuenta en mi trabajo cuando hay oportunidad de ascenso.
59.	Las oportunidades de crecimiento en mi empresa me hacen sentir profesional.
60.	Mi supervisor no permite que sus subordinados sean parte de la toma de decisiones.

61.	Las medidas de seguridad en mi trabajo son adecuadas.
62.	En mi empresa no he tenido oportunidad de crecimiento lo que me hace sentir poco profesional.
63.	Ha aumentado mi funcionalidad al realizar mi trabajo desde que mi empresa cuenta con áreas recreativas.
64.	Mi jefe no se compromete a mejorar el desempeño de sus subordinados.
65.	Mi lugar de trabajo está diseñado para no cansarme.
66.	Mi jefe no necesita ser autoritario para que se cumplan las metas del departamento.

<b>67.</b>	En la empresa donde trabajo no somos cooperativos.
<b>68.</b>	Son injustas las recompensas que recibo en mi trabajo.
<b>69.</b>	Mi funcionalidad al realizar mis tareas se ha visto afectada porque en mi empresa no hay un lugar de descanso.
<b>70.</b>	Las áreas de descanso en mi trabajo ayudan a relajarme para rendir mejor durante mi jornada.

<b>71.</b>	Las áreas verdes en mi empresa favorecen el uso de recursos cognitivos.
<b>72.</b>	Me frustra lo que recibo de sueldo.
<b>73.</b>	El poder acudir a las áreas recreativas de mi trabajo, me hace sentir descansado.
<b>74.</b>	En mi empresa hay represalias para los que fomentan el bullying.
<b>75.</b>	Se me hace tedioso mi lugar de trabajo.
<b>76.</b>	Las prestaciones que recibo mejoran mi productividad.
<b>77.</b>	En mi empresa, al trabajar en equipo surgen desacuerdos que complican la convivencia.
<b>78.</b>	Mi lugar de trabajo me enoja.
<b>79.</b>	A mi empresa no le interesa mi superación personal.
<b>80.</b>	En mi empresa es poco común el individualismo.

<b>81.</b>	La empresa donde laboro procura que los empleados conozcan los protocolos de seguridad en casos de emergencia.
<b>82.</b>	En mi empresa no intervienen para mejorar el clima laboral.
<b>83.</b>	La falta de oportunidad de desarrollo en mi trabajo limita mi potencial.
<b>84.</b>	Donde trabajo se preocupan porque todos adquiramos nuevos conocimientos para desempeñar nuestra labor.
<b>85.</b>	La retroalimentación de mi jefe no ayuda a mejorar mi desempeño.
<b>86.</b>	En mi trabajo mis compañeros suelen ser individualistas.
<b>87.</b>	Mi adaptación en el trabajo se ve afectada porque no existen oportunidades de ascenso.
<b>88.</b>	Me siento poco valorado en mi trabajo por el sueldo que recibo.
<b>89.</b>	Los protocolos de seguridad en mi empresa son insuficientes.
<b>90.</b>	Mi trabajo no me proporciona estabilidad económica.

<b>91.</b>	Cuando cobro mi salario me siento explotado.
<b>92.</b>	Me siento cómodo en las áreas recreativas de mi empresa.
<b>93.</b>	En mi actual empleo mi economía ha mejorado.
<b>94.</b>	Comparando mi trabajo con mi salario me siento explotado.
<b>95.</b>	En mi trabajo me capacitan constantemente.
<b>96.</b>	Mi supervisor no me otorga reconocimiento en el trabajo.
<b>97.</b>	Mi salud física se ve amenazada por el lugar donde trabajo.
<b>98.</b>	Mi salud física se ve afectada por el ambiente donde trabajo.
<b>99.</b>	La retroalimentación que me proporciona mi jefe mejora mi desempeño.

<b>100.</b>	Mi empresa no cuenta con protocolos de higiene.
<b>101.</b>	En mi empresa la competencia entre colegas es muy común.
<b>102.</b>	En mi empresa me proporcionan herramientas que permiten mi superación personal.
<b>103.</b>	La desorganización de mis compañeros de trabajo perjudica el cumplimiento de metas.
<b>104.</b>	Donde laboro es de poca importancia incrementar mi aprendizaje.
<b>105.</b>	Mi jefe no me proporciona retroalimentación para mejorar de mi trabajo.
<b>106.</b>	Me siento pleno con las prestaciones que tengo en mi trabajo.

***¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!***

**HOJA DE RESPUESTAS**  
**Cuestionario sobre tu trabajo**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4
61.				
62.				
63.				
64.				
65.				
66.				
67.				
68.				
69.				
70.				

	1	2	3	4
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				

	1	2	3	4
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				
50.				

	1	2	3	4
71.				
72.				
73.				
74.				
75.				
76.				
77.				
78.				
79.				
80.				

	1	2	3	4
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				

	1	2	3	4
51.				
52.				
53.				
54.				
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				

	1	2	3	4
81.				
82.				
83.				
84.				
85.				
86.				
87.				
88.				
89.				
90.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4
91.				
92.				
93.				
94.				
95.				
96.				
97.				
98.				
99.				
100.				

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4
101.				
102.				
103.				
104.				
105.				
106.				

### Datos demográficos

107.	Edad: _____ años
108.	Sexo: ( )Masculino ( )Femenino
109.	Escolaridad: ( )Primaria ( )Secundaria ( )Bachillerato o Técnico ( )Licenciatura ( )Posgrado
110.	Empresa: ( )Publica ( )Privada
111.	Puesto: ( )Operativo ( )Medio ( )Directivo
112.	Estado civil: ( )Con pareja ( )Sin pareja
113.	Antigüedad en el puesto: _____ años
114.	Antigüedad en la empresa: _____ años
115.	Número de ascensos a lo largo de tu carrera: _____
116.	Número de hijos _____
117.	¿Pertenece a algún sindicato? ( )Sí ( )No
118.	¿Cuál es su sueldo mensual aproximado? \$ _____

	Frecuencia							Por cuánto tiempo ha pensado en su respuesta anterior				
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Nunca	Un mes o menos	Tres meses	Seis meses	Un año	Más de un año
1. Con qué frecuencia se siente fastidiado por su lugar de trabajo.												
2. Qué tan seguido piensa que su tiempo de descanso es insuficiente para despejarse de sus responsabilidades laborales.												
3. Con qué frecuencia se siente inconforme con los beneficios que ofrece su empresa.												
4. Con qué frecuencia piensa que le debe lealtad a su empresa y por esto no busca un nuevo empleo.												
5. Con qué frecuencia piensa que sería feliz trabajando el resto de su vida en su actual empleo.												
6. Con qué frecuencia considera que en otro trabajo aprendería más.												
7. Con qué frecuencia recomendaría su trabajo a un buen amigo.												
8. Con qué frecuencia piensa que se siente obligado a permanecer en su empleo debido a la paga que recibe.												
9. Con qué frecuencia se siente inconforme con las prestaciones que recibe en su trabajo.												
10. Con qué frecuencia siente que no estaría bien dejar su trabajo aún si fuera por su beneficio.												
11. Ha sentido la necesidad de salir de su área de trabajo para poder recargar energía y poder continuar con su labor.												
12. Qué tan seguido siente que su jefe no reconoce su esfuerzo.												
13. Con qué regularidad se ha sentido humillado por los comentarios de su jefe.												
14. Con qué frecuencia considera su trabajo como pieza clave o primordial dentro de la empresa.												
15. Qué tan a menudo se siente desvalorado por no tener un ascenso.												
16. Cuál es la frecuencia con la que se ha sentido limitado por no tener oportunidades de desarrollo en su trabajo.												
17. Con qué frecuencia se siente parte de su empresa.												
18. Qué tan seguido se ha sentido insatisfecho por la actitud de su jefe.												
19. Qué tan seguido considera que usted es fácilmente reemplazable en su trabajo.												
20. Cuál es la frecuencia con la que desea no ir a trabajar para evitar ver a sus compañeros.												
21. Con qué frecuencia se siente desleal al buscar otro empleo.												
22. Con qué frecuencia piensa que permanecer en su actual empleo es mejor que buscar otro debido a la escasez de oportunidades.												
En este momento de su carrera, ¿Usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible? Sí ( ) No ( )												
¿Ha pensado en dejar su actual empleo en los próximos seis meses? Sí ( ) No ( )												
¿Actualmente está en búsqueda de otro empleo? Sí ( ) No ( )												
Si su respuesta anterior fue "Sí" indique que tan frecuente son estos pensamientos												
	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Nunca	Un mes o menos	Tres meses	Seis meses	Un año	Más de un año	Diario

Tabla 5. Claves de reactivos “Opinión sobre su trabajo”

<b>Factor</b>	<b>Reactivos</b>
Factor 1. Salario y beneficios.	R7F1N, R8F1, R10F1, R18F1, R23F1N, R29F1, R32F1, R35F1, R38F1N, R48F1N, R58F1N, R60F1N, R62F1, R74F1N, R76F1N, R77F1N, R78F1, R79F1N, R89F1
Factor 2. Ambiente físico y restaurador.	R2F2N, R3F2N, R9F2N, R11F2N, R22F2, R26F2N, R31F2, R34F2, R39F2, R45F2N, R55F2, R59F2N, R64F2N, R67F2, R75F2N, R82F2N
Factor 3. Liderazgo y reconocimiento.	R1F3N, R6F3N, R12F3, R15F3, R17F3, R21F3, R25F3N, R27F3N, R42F3N, R46F3, R49F3N, R52F3N, R54F3N, R56F3, R71F3N, R81F3N, R83F3, R88F3N
Factor 4. Oportunidad de desarrollo.	R13F4N, R16F4N, R30F4, R33F4N, R37F4N, R40F4, R41F4, R43F4N, R50F4, R51F4, R53F4N, R65F4N, R69F4N, R70F4, R73F4N, R80F4, R85F4, R87F4N
Factor 5. Relación entre compañeros.	R4F5, R5F5, R14F5N, R19F5N, R20F5, R24F5, R28F5, R36F5, R44F5N, R47F5, R57F5, R61F5, R63F5N, R66F5, R68F5N, R72F5N, R84F5N, R86F5N

Nota: Las claves de reactivos negativos contienen una “N” al final.

## Opinión sobre su trabajo

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados a los cuales deberá responder considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la organización donde labora; le pedimos conteste de la manera más sincera posible. **Recuerde: no hay respuestas buenas ni malas.**

En la primera sección se le presentará una escala que va de “**Totalmente en desacuerdo**”, “**En desacuerdo**”, “**De acuerdo**”, a “**Totalmente de acuerdo**”, usted deberá elegir la opción que considere más adecuada marcando con una “**X**” el cuadro correspondiente a aquella que describa mejor su forma de sentir o percibir una situación determinada.

### Ejemplo:

Marque con una “**X**” su respuesta

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo.				<b>X</b>

En el ejemplo se marcó la casilla número **cuatro**, lo que significa que está **Totalmente de acuerdo** con el enunciado “*En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo*”.

En una segunda sección, se le presentarán enunciados con dos tipos de respuestas:

El **primer tipo (A)** se refiere a la **frecuencia con que ocurre una acción, sentimiento o pensamiento**, con seis posibilidades de opción (Nunca, Casi nunca, Una vez al mes, Casi diario, Diario) puede elegir cualquiera de ellas. Así mismo, para el **segundo tipo (B)** de respuesta se refiere al **tiempo de duración de cada acción, sentimiento o pensamiento**, usted podrá elegir cualquiera de sus seis posibilidades (Nunca, Un mes o menos, Tres meses, Seis meses, Un año, Más de un año).

### Ejemplo:

Marque con una “**X**” seleccionando que tan frecuente y por cuanto tiempo ha tenido estos pensamientos.

	Frecuencia (A)						Por cuanto tiempo ha tenido este pensamiento (B)					
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Nunca	Un mes o menos	Tres meses	Seis meses	Un año	Más de un año
109. ¿Con que frecuencia piensa que su trabajo lo enferma?					<b>X</b>				<b>X</b>			

En el ejemplo anterior se marcó en **frecuencia** “**Casi diario**” y en **tiempo** “**Seis meses**” lo que indica que en los últimos seis meses casi a diario usted ha pensado que su trabajo lo enferma.

Es posible que algunos enunciados no se ajusten al lugar donde usted trabaja, sin embargo, responda a ellos como si se encontrara en la situación presentada. Por favor no omita ningún reactivo ya que su opinión es importante para nosotros.

Al final del cuestionario hay un apartado de **datos demográficos**, por favor **no olvide contestarlos**. Le recordamos que sus respuestas serán totalmente anónimas y los datos proporcionados sólo serán utilizados con fines estadísticos.

**¡Muchas gracias por su participación!**

# Sección 1

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Mi supervisor no escucha los comentarios de los demás.				
2.	En mi empresa no promueven la salud mental como prioridad.				
3.	Las herramientas que uso en mi lugar de trabajo arriesgan mi salud física.				
4.	Me parece bien que en mi empresa eviten la competencia negativa entre colegas.				
5.	Uno de los valores que me agradan de mi trabajo es la solidaridad entre compañeros.				
6.	Mi jefe comúnmente no respeta mis horarios de trabajo.				
7.	No me siento comprometido con mi trabajo porque el salario que recibo es injusto.				
8.	El salario que recibo me hace sentir comprometido a seguir en mi trabajo.				
9.	Mi empresa no dispone de áreas de descanso, lo que me hace sentir fastidiado.				
10.	La estabilidad económica que adquirí en la empresa me hace sentir tranquilo con mi trabajo.				
11.	La falta de áreas recreativas en mi trabajo me genera tensión.				
12.	Mi jefe me presta atención al realizar mis tareas diarias.				
13.	Me decepciona que los ascensos en mi trabajo estén condicionados y sean escasos.				
14.	Cuando estoy colaborando con mis compañeros de trabajo, siento que somos un mal equipo.				
15.	Cuando mi jefe toma decisiones procura que sus subordinados nos involucremos.				
16.	Donde trabajo sólo se busca que los puestos altos sean quienes adquieran conocimientos nuevos, por lo que me siento discriminado.				
17.	Mi jefe procura escuchar los comentarios de sus subordinados.				
18.	Mi salario y prestaciones son una motivación para continuar trabajando en mi actual empleo.				
19.	Cuando estoy en desacuerdo con mis compañeros de trabajo soy menos productivo.				
20.	Me gusta la empresa donde laboro porque fomenta el compañerismo.				
21.	Mi jefe pide mi opinión acerca de temas del trabajo.				
22.	Mi lugar físico de trabajo contribuye a que mi desempeño sea eficiente.				
23.	Me siento inconforme con las prestaciones recibidas en mi trabajo.				
24.	Una de las razones por las que sigo en mi actual empleo, es porque me gusta como trabajamos en equipo.				
25.	El autoritarismo de mi jefe disminuye el desempeño de sus colaboradores.				
26.	El lugar donde desempeño mi trabajo, por sus características físicas me hace sentir cansado.				
27.	Es difícil que mi jefe pida mi opinión para realizar un trabajo.				
28.	Me alegra que mis compañeros de trabajo sean responsables para los trabajos en equipo.				
29.	Las prestaciones que recibo en mi trabajo me hacen sentir tranquilo.				
30.	En mi trabajo hay oportunidad de ascensos, por lo que me gusta trabajar ahí.				
31.	Los espacios recreativos en mi empresa mejoran mi calidad de vida.				
32.	La recompensa económica que recibo en mi trabajo supera mis expectativas.				
33.	En mi trabajo no toman en cuenta mi desempeño para un ascenso o aumento.				
34.	Las condiciones físicas de mi trabajo son óptimas.				
35.	La remuneración que recibo en mi trabajo me hace sentir valorado como trabajador.				
36.	La solidaridad en mi lugar de trabajo es agradable.				

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
37.	En mi trabajo no toman en cuenta mi experiencia para las promociones laborales.				
38.	El sueldo que recibo en mi trabajo es desmotivante.				
39.	Me gusta que cuando me siento irritado por mi trabajo, suelo ir a despejarme a las áreas que están disponibles para descanso en mi empresa.				
40.	En mi trabajo promueven el aprendizaje complementario, lo que me hace feliz.				

41.	Las oportunidades de desarrollo en mi trabajo me hacen sentir adaptado.				
42.	Me he sentido humillado por comentarios que me ha hecho el supervisor respecto a mis actividades.				
43.	Mi empresa no proporciona capacitación.				
44.	La falta de apoyo de mis compañeros de trabajo interfiere en mi desempeño laboral.				
45.	Me preocupa que mi empresa no cuente con protocolos de seguridad e higiene.				
46.	La constante supervisión por parte de mi jefe, aumenta la calidad de mi trabajo.				
47.	Donde trabajo todos mis compañeros son empáticos.				
48.	El sueldo y las prestaciones que recibo me hacen sentir intranquilo.				
49.	La nula influencia que tiene mi jefe en mis tareas, disminuye mi desempeño.				
50.	Me gusta que mi experiencia laboral se tome en cuenta cuando hay oportunidad de ascenso en mi trabajo.				

51.	Las oportunidades de crecimiento en mi empresa me hacen sentir profesional.				
52.	Mi supervisor evita que sus subordinados seamos parte de la toma de decisiones.				
53.	En mi empresa no he tenido oportunidad de crecimiento, lo que me hace sentir poco profesional.				
54.	Mi jefe no se compromete a mejorar el desempeño de sus subordinados.				
55.	Me gusta que la empresa donde trabajo se preocupe por mantener las instalaciones en condiciones adecuadas.				
56.	En mi actual empleo mi desempeño ha mejorado porque mi jefe no es autoritario.				
57.	Me disgusta que en la empresa donde trabajo no somos cooperativos.				
58.	Son injustas las recompensas económicas que recibo en mi trabajo.				
59.	Me desagrada que en mi empresa tengamos que usar pretextos para descansar de la carga de trabajo, durante nuestra jornada. (Ej. Salir por un refresco o al baño)				
60.	Me frustra lo que recibo de sueldo.				

61.	En mi empresa hay represalias para los que fomentan el "bullying", lo que me genera tranquilidad.				
62.	Las prestaciones que recibo mejoran mi productividad.				
63.	En mi empresa, al trabajar en equipo surgen desacuerdos con compañeros que complican nuestra convivencia.				
64.	Mi espacio físico de trabajo me enoja.				
65.	A mi empresa no le interesa mi superación personal, por lo que siento injusticia.				
66.	El poco individualismo de mis colegas de trabajo hace amena mi jornada laboral.				
67.	La empresa donde laboro procura que los empleados conozcan los protocolos de seguridad en casos de emergencia.				
68.	En mi empresa no intervienen para mejorar el clima laboral, lo que hace difícil mi convivencia.				

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
69.	La falta de oportunidad de desarrollo en mi trabajo limita mi potencial de crecimiento laboral.				
70.	Donde trabajo se preocupan porque todos aprendamos nuevos conocimientos para desempeñar nuestra labor.				

71.	La retroalimentación de mi jefe es irrelevante para mejorar mi desempeño.				
72.	En mi trabajo mis compañeros suelen ser individualistas, provocándome disgusto.				
73.	Mi adaptación en el trabajo se ve afectada porque no existen oportunidades de ascenso.				
74.	Me siento poco valorado en mi trabajo por el sueldo que recibo.				
75.	Los protocolos de seguridad contra accidentes en mi empresa, son insuficientes.				
76.	Mi trabajo no me proporciona estabilidad económica.				
77.	Cuando cobro mi salario me siento explotado.				
78.	En mi actual empleo mi economía ha mejorado.				
79.	Comparando mi trabajo con mi salario, me siento explotado.				
80.	En mi trabajo me capacitan constantemente.				

81.	Me fastidia que mi supervisor no reconozca mi esfuerzo en las actividades que desempeño en mi trabajo.				
82.	Mi salud física se ve amenazada por el lugar donde trabajo.				
83.	La retroalimentación que me proporciona mi jefe mejora mi desempeño.				
84.	Me enfada que la competencia en mi empresa se convierta en rivalidad.				
85.	En mi empresa me proporcionan herramientas que permiten mi superación personal y me hacen sentir bien.				
86.	La desorganización de mis compañeros de trabajo perjudica el cumplimiento de mis metas.				
87.	Donde laboro es de poca importancia incrementar mi aprendizaje.				
88.	Mi jefe no me proporciona retroalimentación para mejorar mi trabajo.				
89.	Me siento pleno con las prestaciones que tengo en mi trabajo.				

## Sección 2

	Frecuencia					Por cuanto tiempo ha pensado en su respuesta anterior						
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Nunca	Un mes o menos	Tres meses	Seis meses	Un año	Más de un año
90. ¿Con qué frecuencia se siente fastidiado por su lugar de trabajo?												
91. ¿Qué tan seguido piensa que su tiempo de descanso es insuficiente para despejarse de sus responsabilidades laborales?												
92. ¿Con qué frecuencia se siente inconforme con los beneficios que ofrece su empresa?												
93. ¿Con qué frecuencia piensa que debería buscar un nuevo empleo?												
94. ¿Con que frecuencia piensa que sería infeliz trabajando el resto de su vida en su actual empleo?												
95. ¿Con que frecuencia considera que en otro trabajo aprendería más?												
96. ¿Con que frecuencia piensa que su trabajo no es recomendable?												
97. ¿Con que frecuencia piensa se siente obligado a permanecer en su empleo?												
98. ¿Con que frecuencia se siente inconforme con las prestaciones que recibe en su trabajo?												
99. ¿Con que frecuencia siente que su trabajo no lo beneficia?												
100. ¿Con que frecuencia ha sentido la necesidad de salir de su área de trabajo para soportar permanecer en el?												
101. ¿Qué tan seguido siente que su jefe no reconoce su esfuerzo?												
102. ¿Con que regularidad se ha sentido humillado por los comentarios de su jefe?												
103. ¿Con que frecuencia considera que su trabajo es insignificante?												
104. ¿Qué tan a menudo se siente desvalorado por no tener un ascenso?												
105. ¿Cuál es la frecuencia con la que se ha sentido limitado por no tener oportunidades de desarrollo en su trabajo?												
106. ¿Con que frecuencia se siente excluido de su empresa?												
107. ¿Qué tan seguido se ha sentido insatisfecho por la filosofía laboral de la empresa donde trabaja?												
108. ¿Qué tan seguido considera que usted es fácilmente reemplazable en su trabajo?												
109. ¿Cuál es la frecuencia con la que desea faltar al trabajo?												
110. ¿Con que frecuencia se siente desleal al pensar en otro empleo?												
111. ¿Con que frecuencia piensa que permanecer en su actual empleo es peor que estar en otro trabajo?												
112. ¿Con que frecuencia ha buscado otro empleo?												

En este momento de su carrera laboral, usted desearía renunciar a su trabajo si fuese posible. **Si ( 1 ) No ( 2 )**

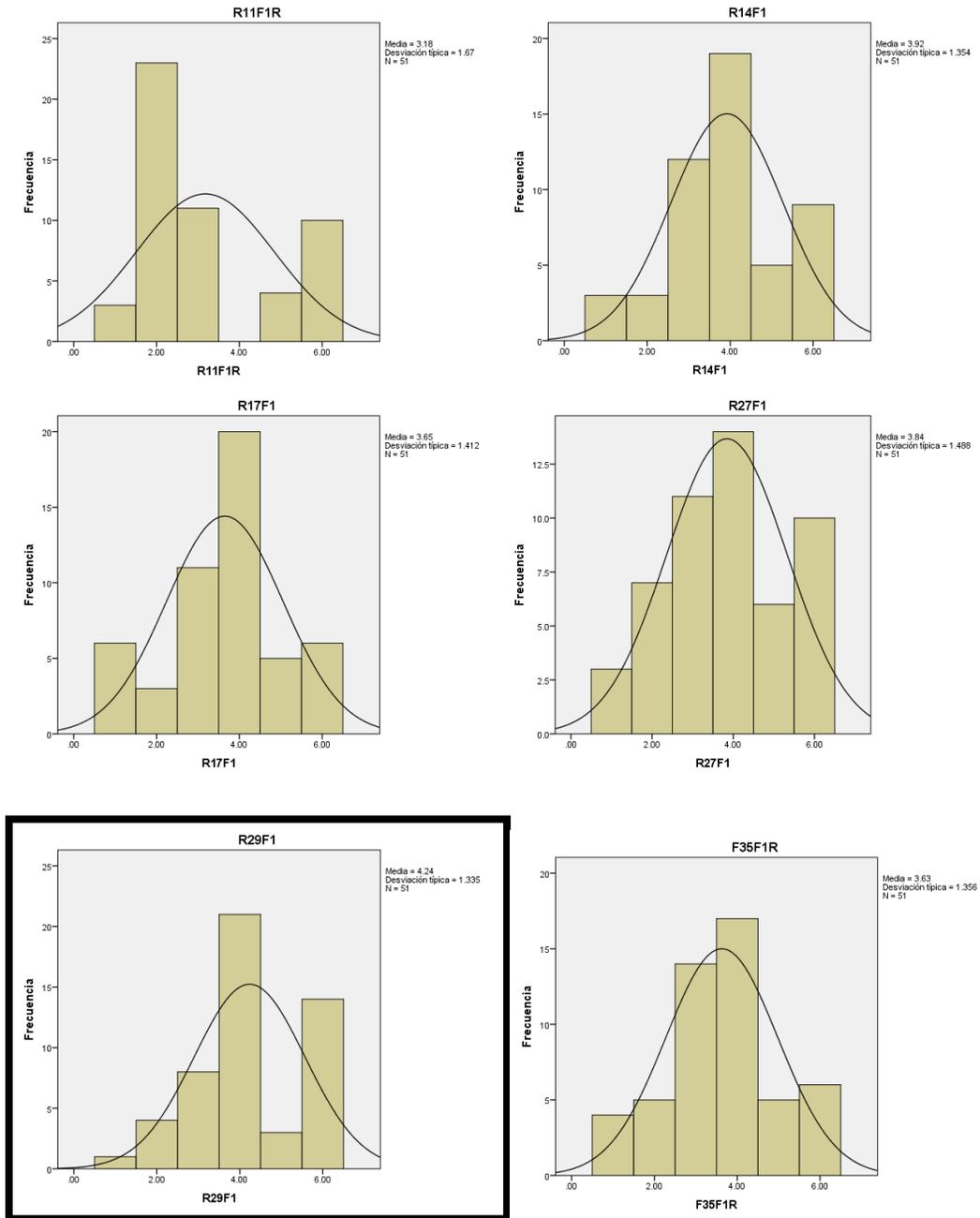
## Datos demográficos

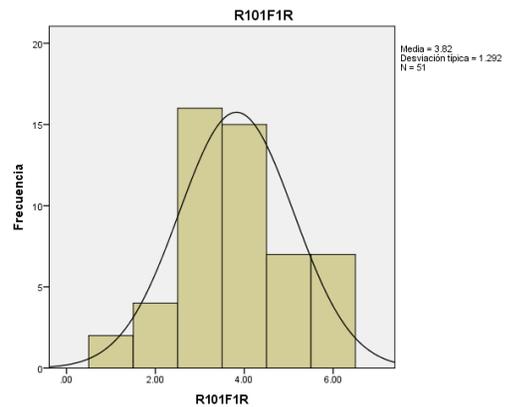
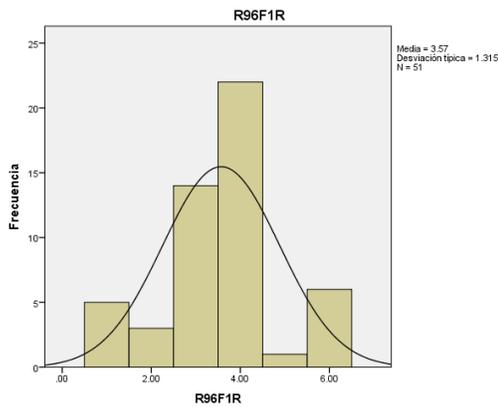
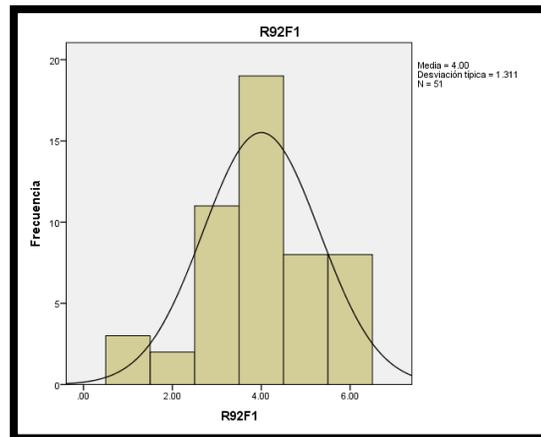
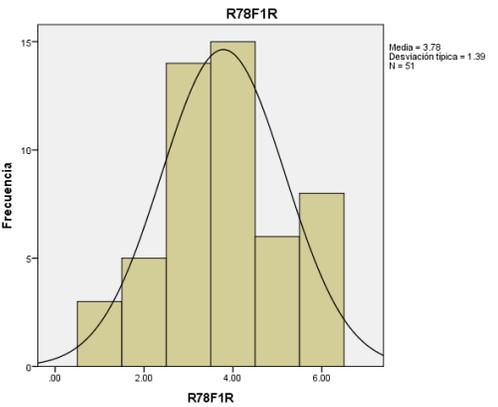
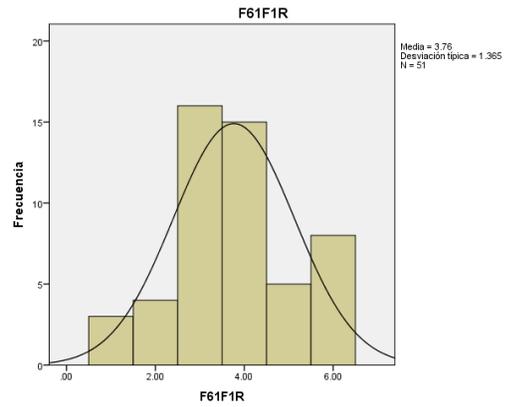
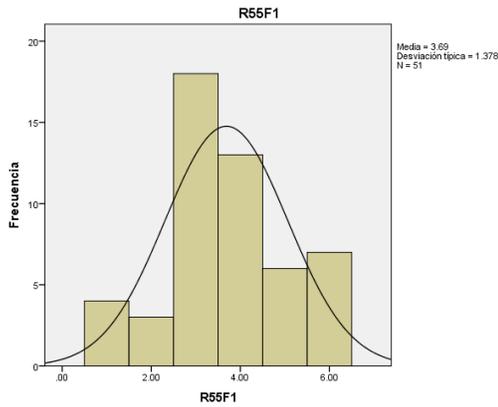
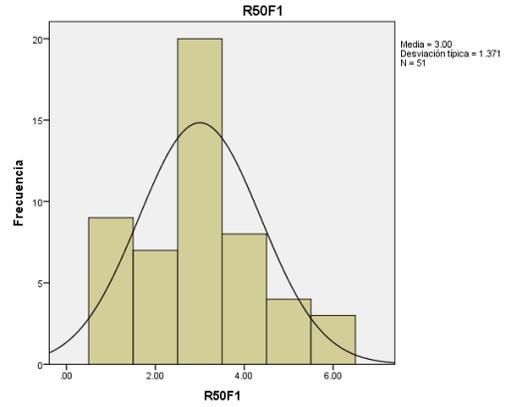
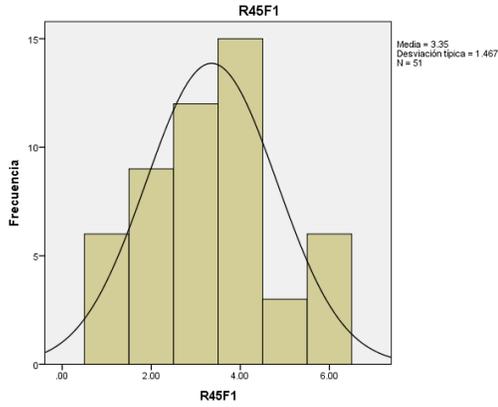
---

<b>113.</b>	Edad: _____ años
<b>114.</b>	Sexo: ( 1 )Masculino ( 2 )Femenino
<b>115.</b>	Escolaridad: ( 1 )Primaria ( 2 )Secundaria ( 3 )Bachillerato o Técnico ( 4 )Licenciatura ( 5 )Posgrado
<b>116.</b>	Empresa: ( 1 )Publica ( 2 )Privada
<b>117.</b>	Puesto: ( 1 )Operativo ( 2 )Medio ( 3 )Directivo
<b>118.</b>	Estado civil: ( 1 )Con pareja ( 2 )Sin pareja
<b>119.</b>	Antigüedad en el puesto: _____ años
<b>120.</b>	Antigüedad en la empresa: _____ años
<b>121.</b>	Número de ascensos a lo largo de tu carrera: _____
<b>122.</b>	Número de hijos _____
<b>123.</b>	¿Pertenece a algún sindicato? ( 1 )Sí ( 2 )No
<b>124.</b>	¿Cuál es su sueldo mensual aproximado sin descontar impuestos? \$ _____

## APÉNDICE B. SPSS

Figura 1. Histogramas factor 1 "Salario y Beneficios".





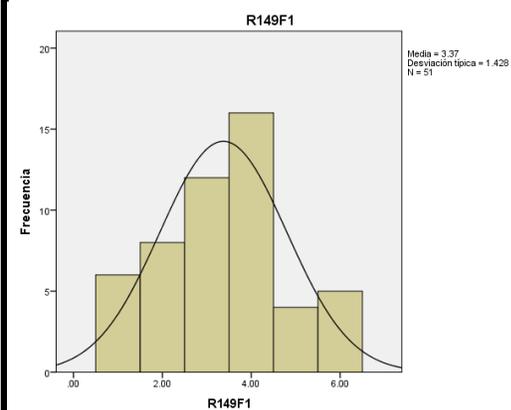
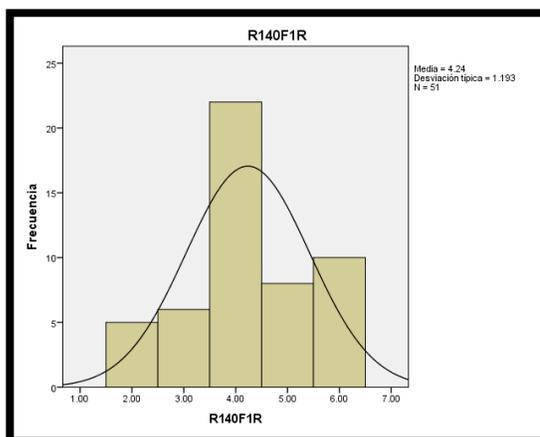
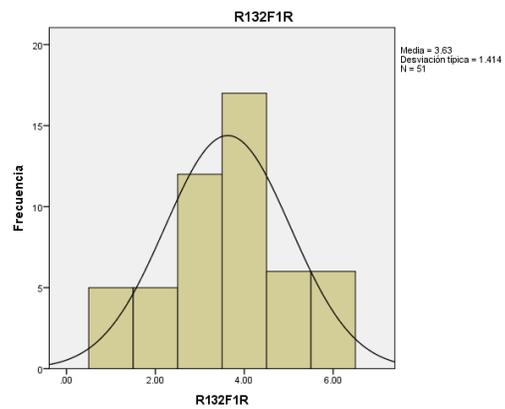
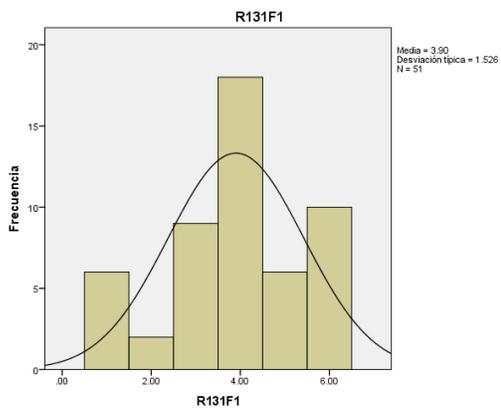
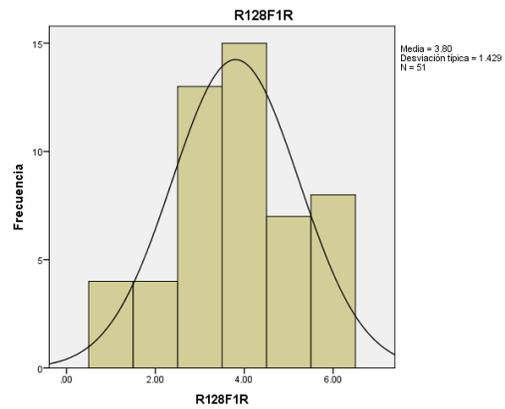
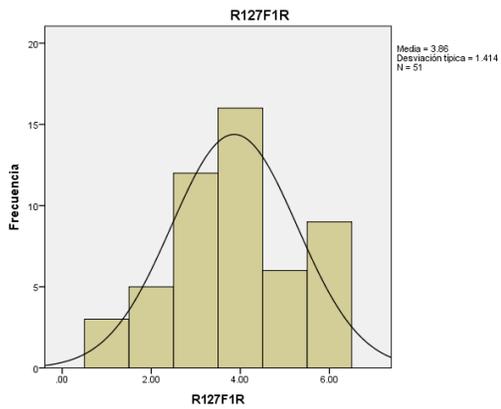
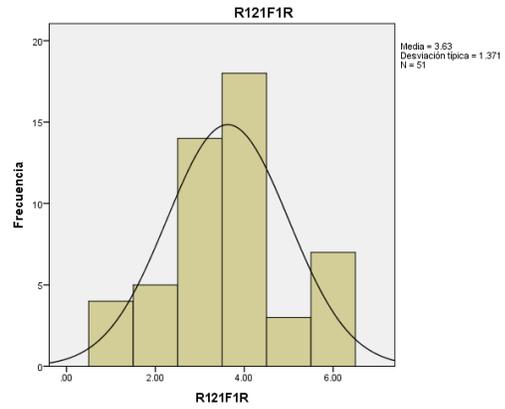
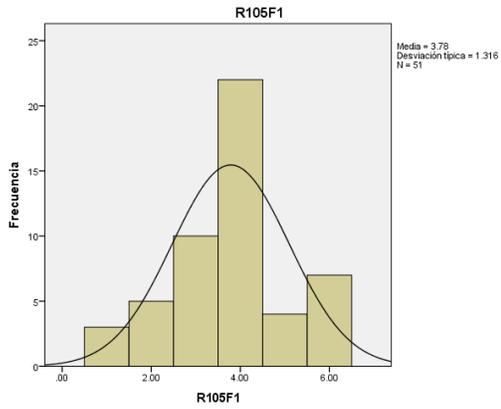
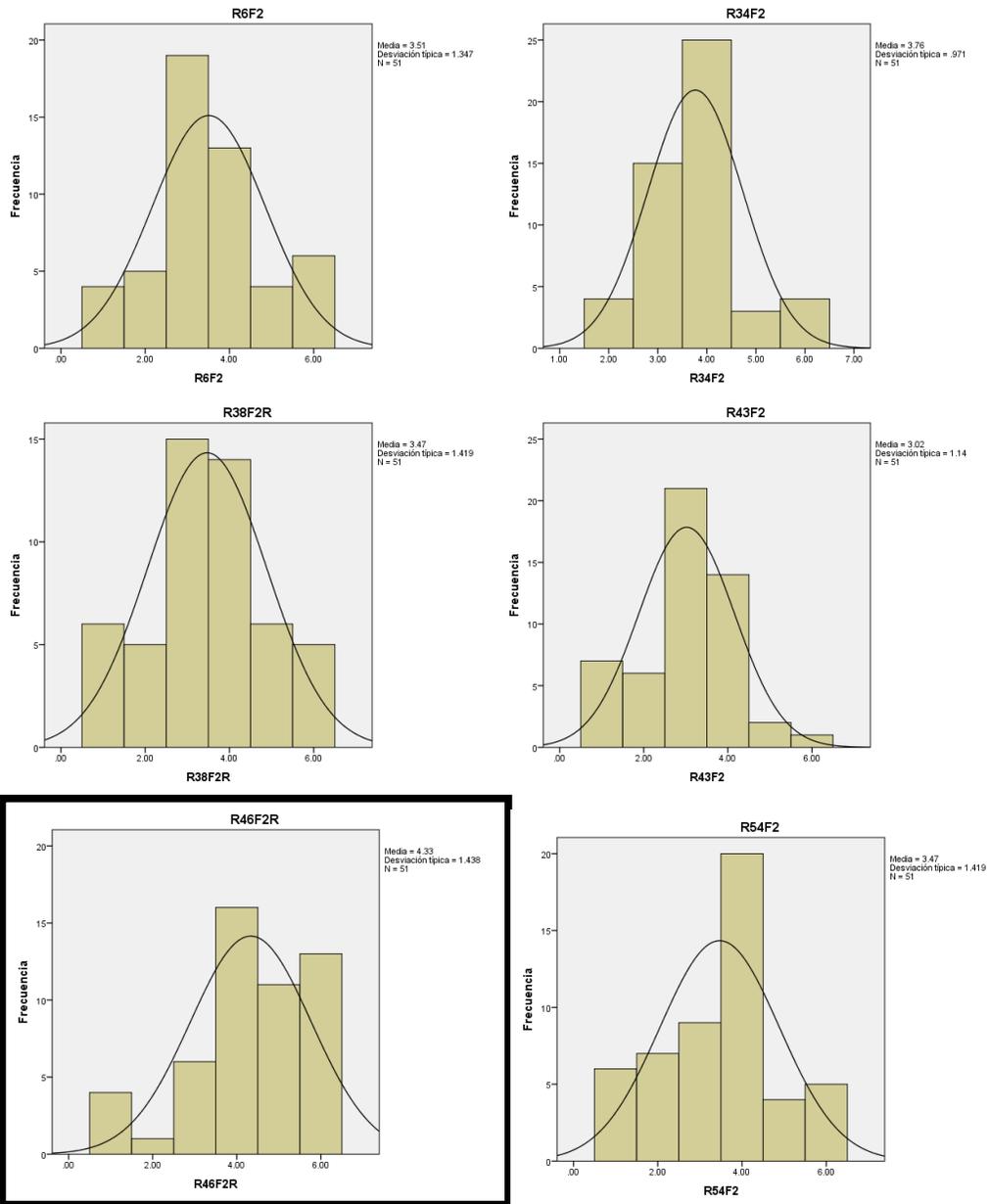
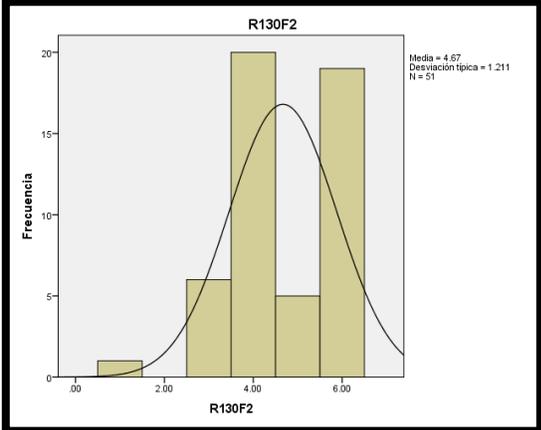
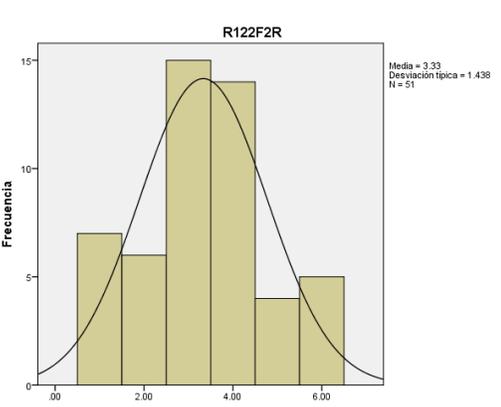
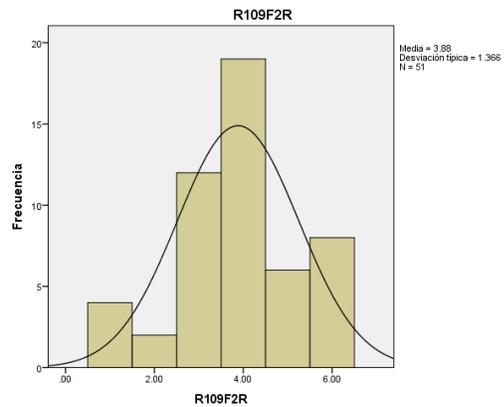
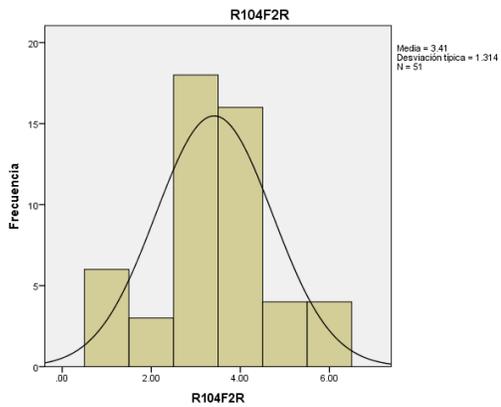
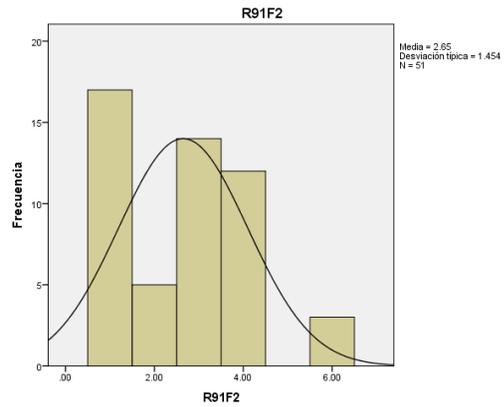
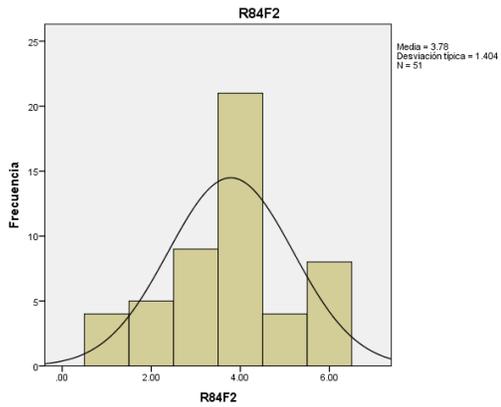
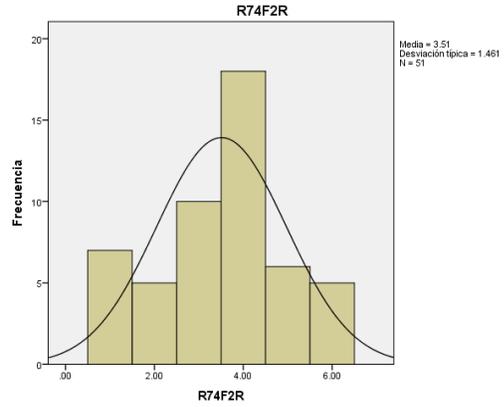
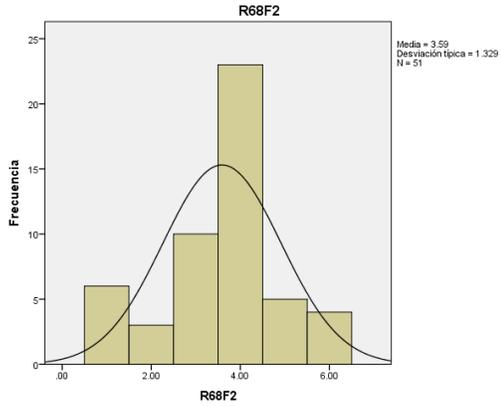


Figura 2. Histogramas factor 2 “Ambiente físico saludable”





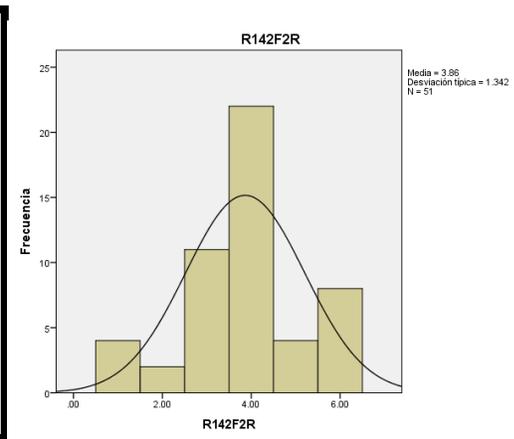
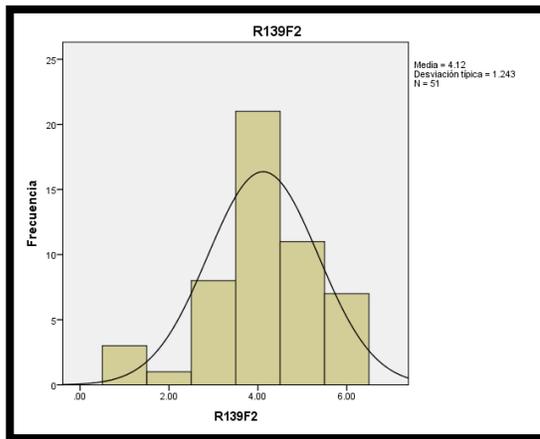
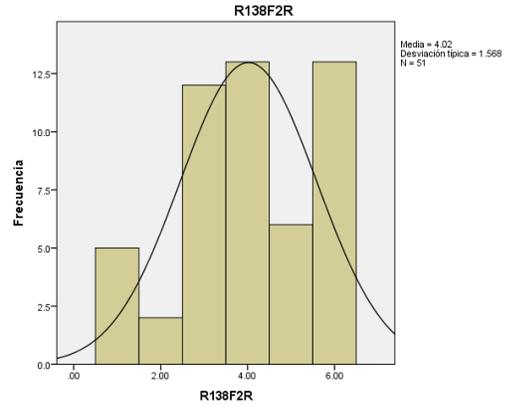
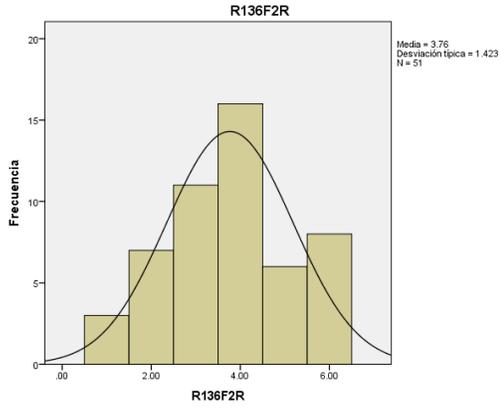
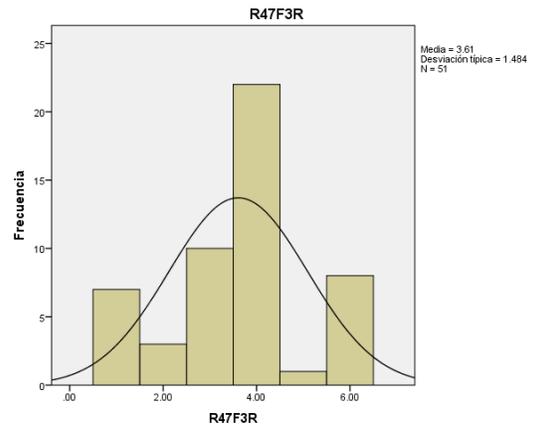
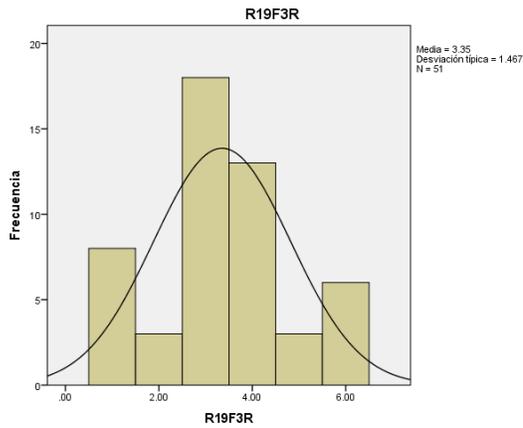
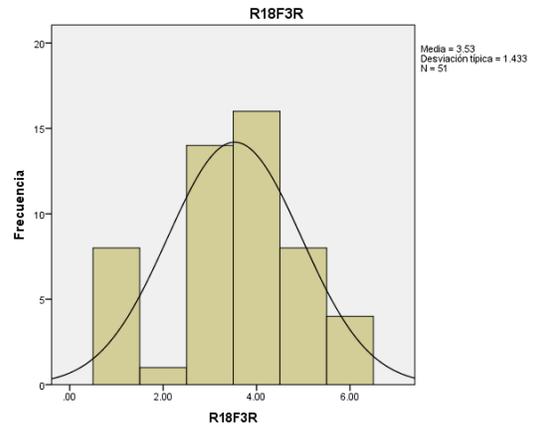
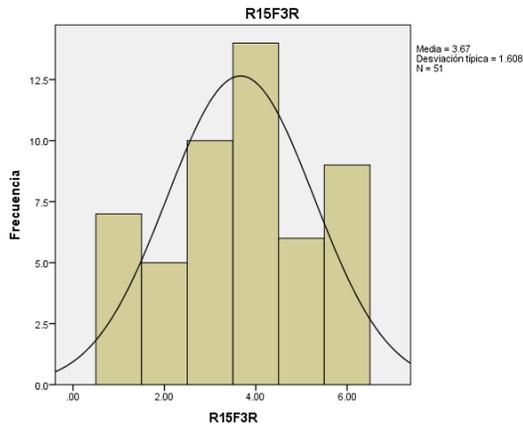
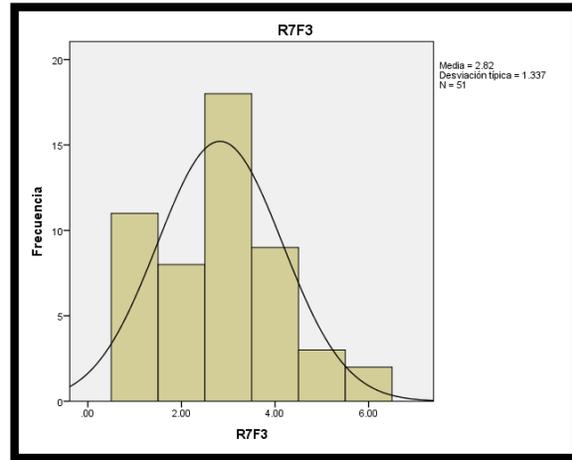
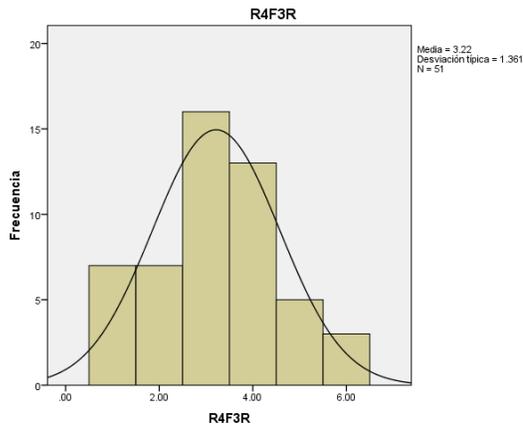
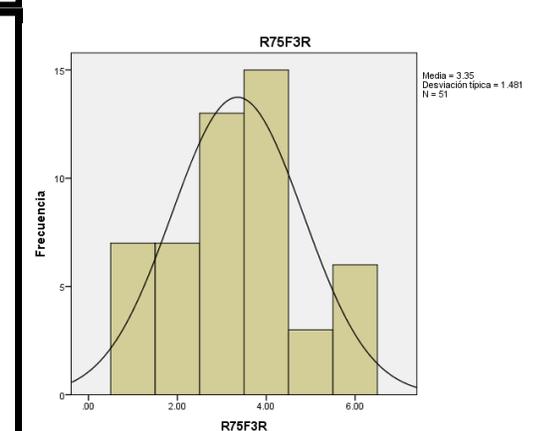
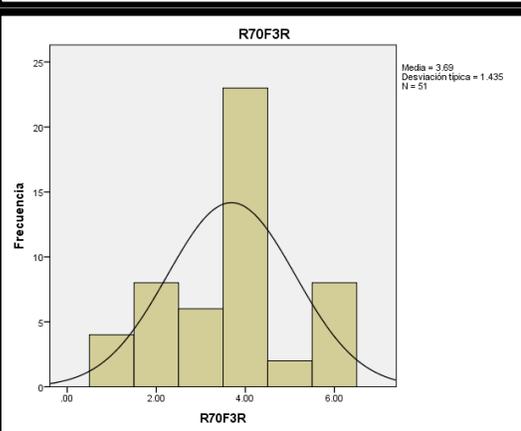
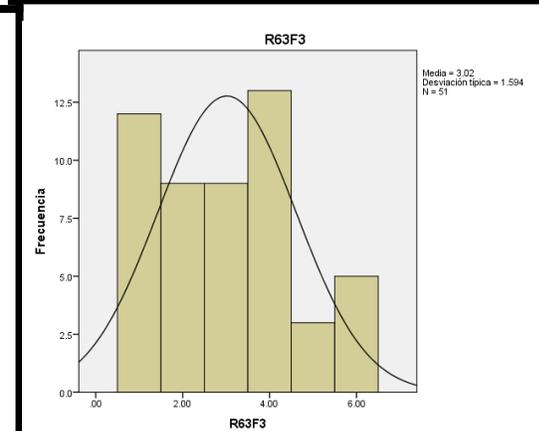
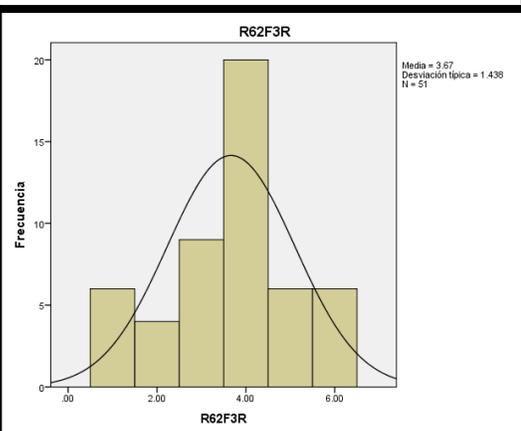
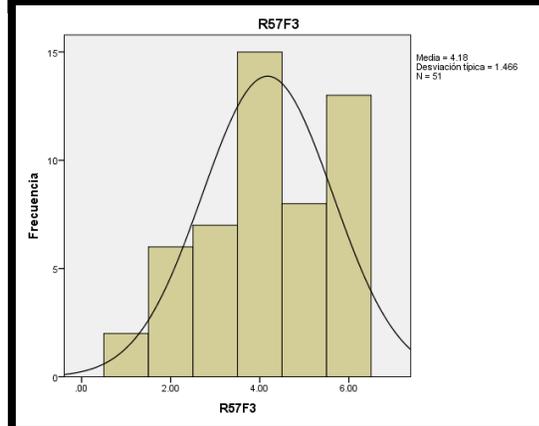
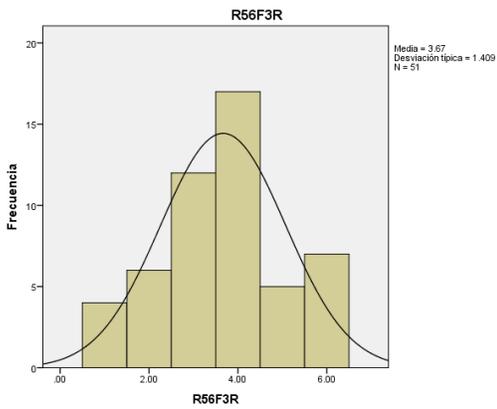
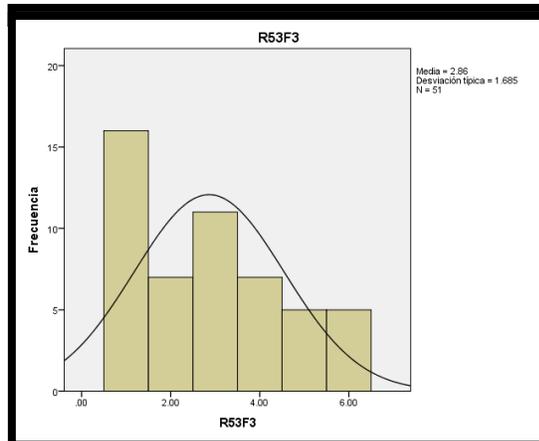
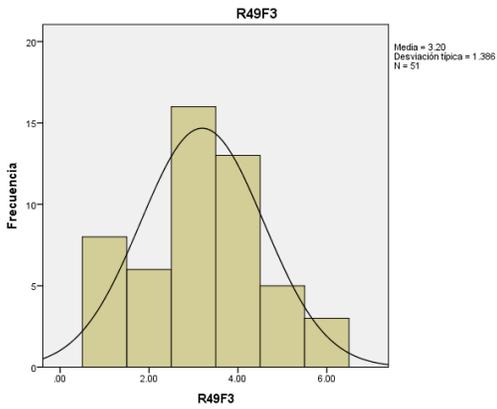
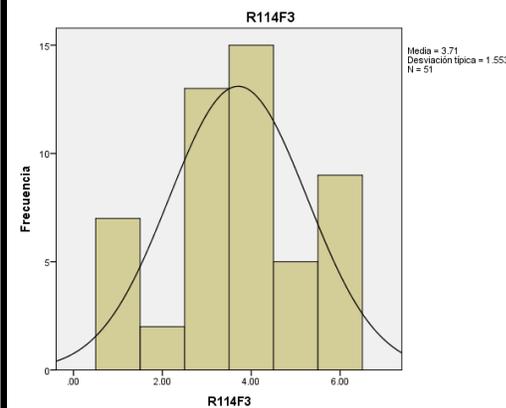
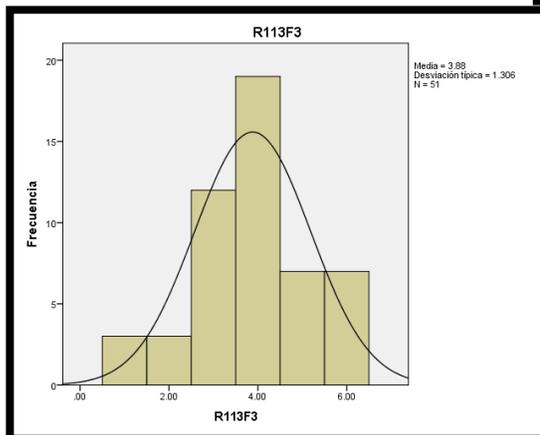
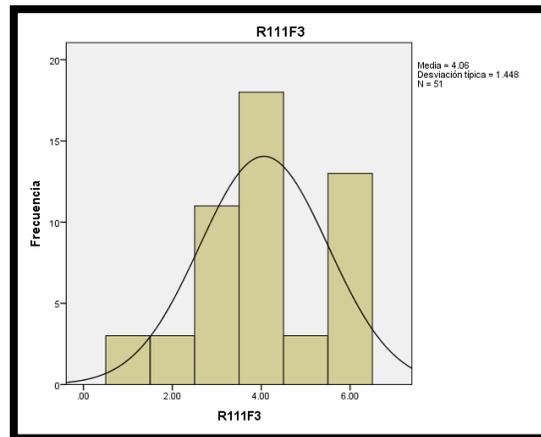
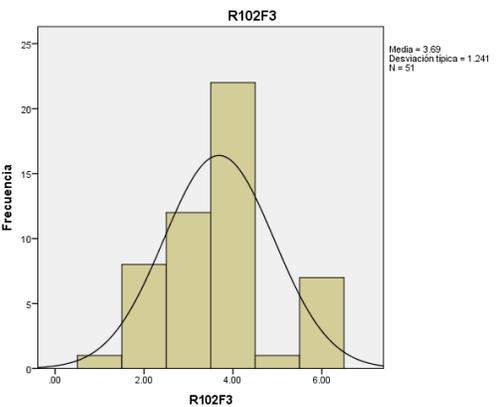
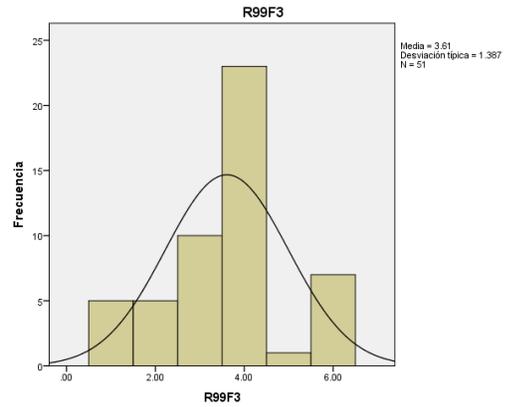
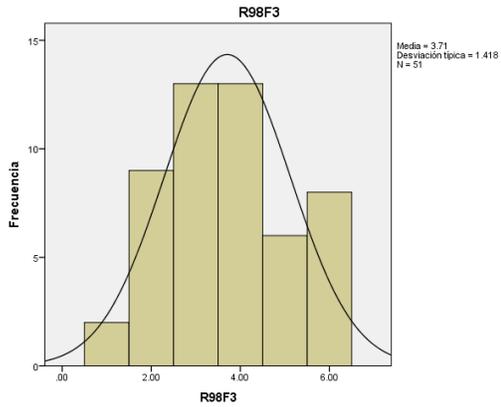
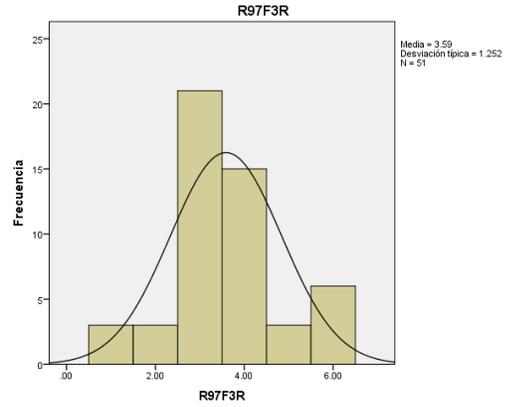
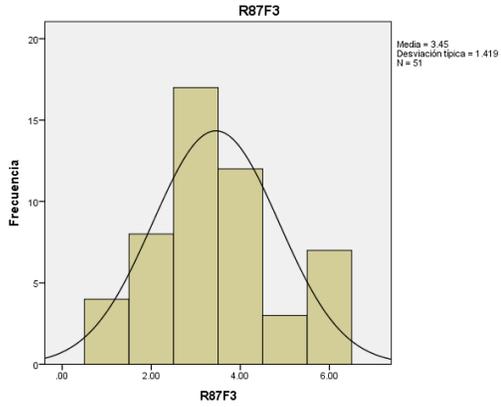


Figura 3. Histogramas factor 3 “Ambiente restaurador cognitivo”







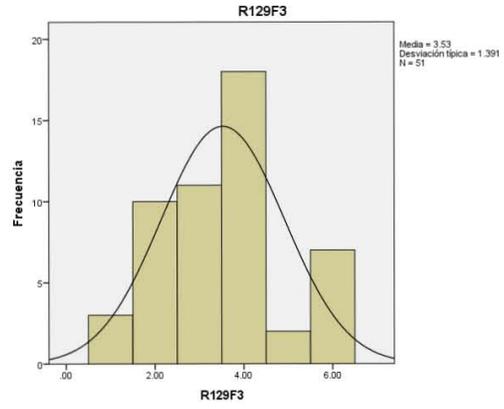
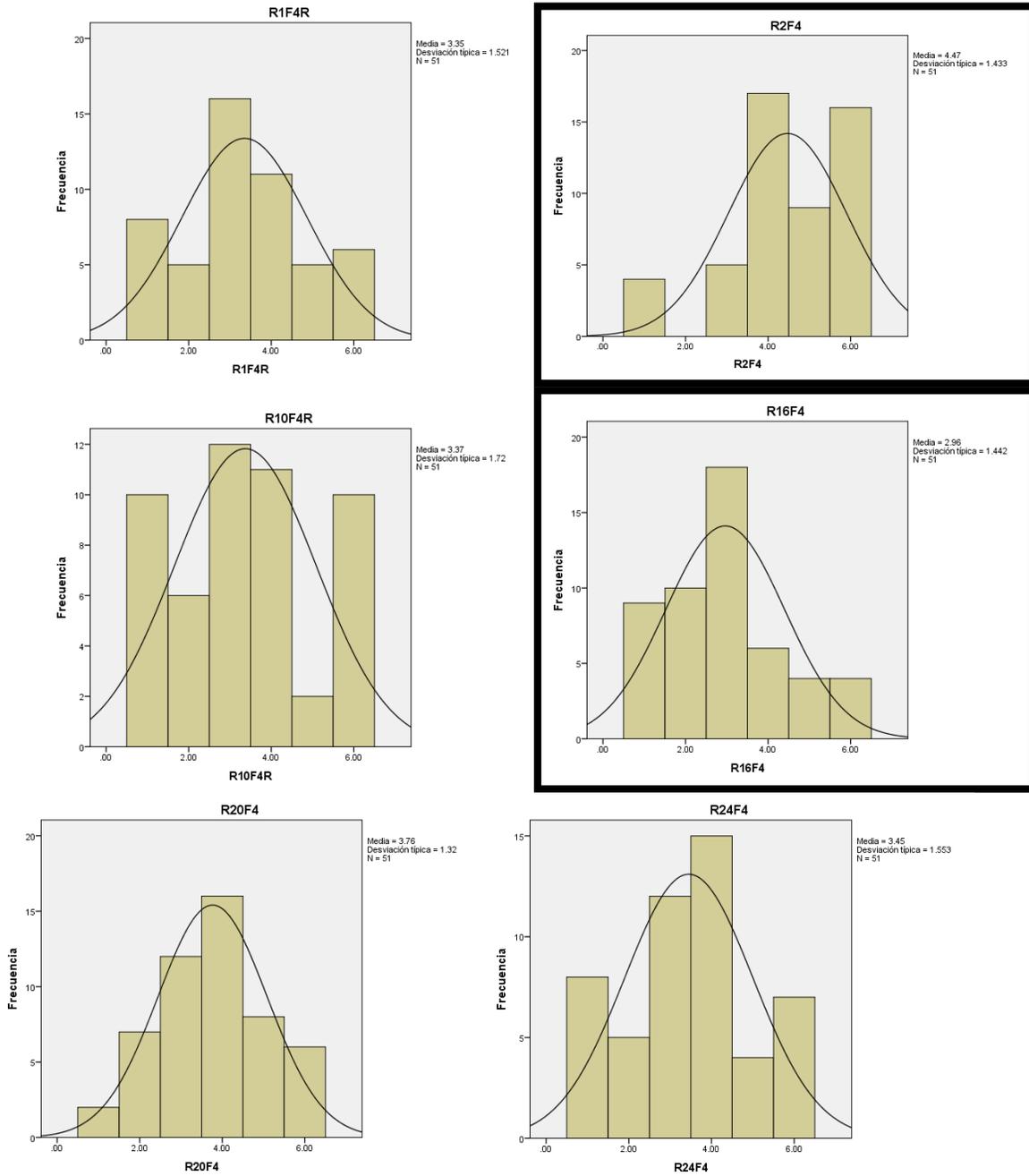
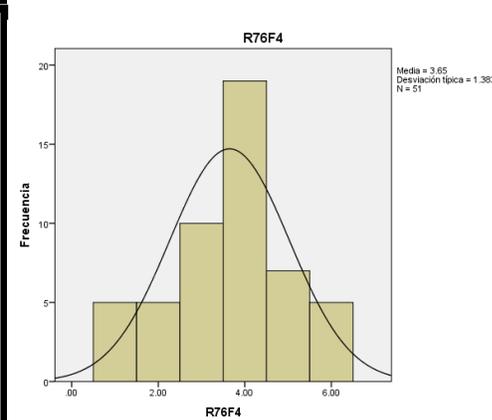
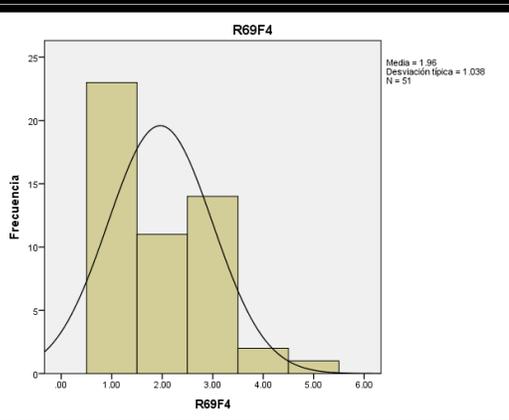
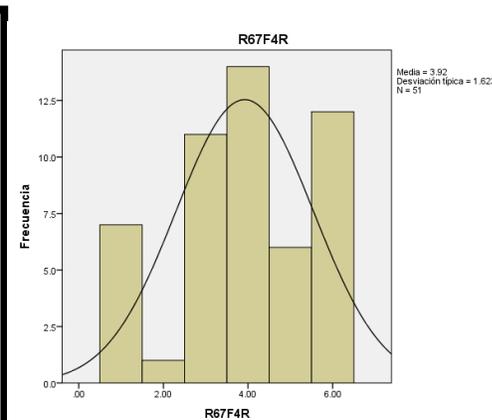
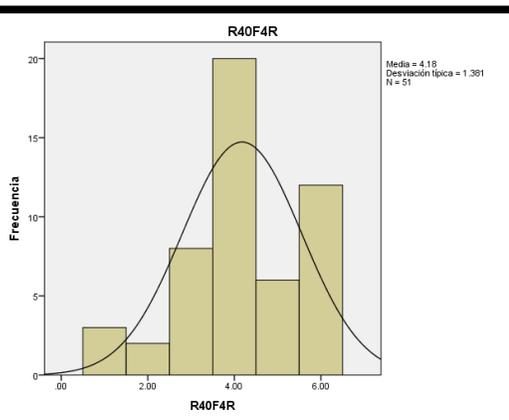
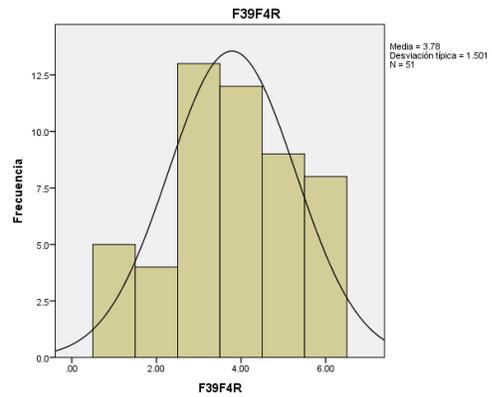
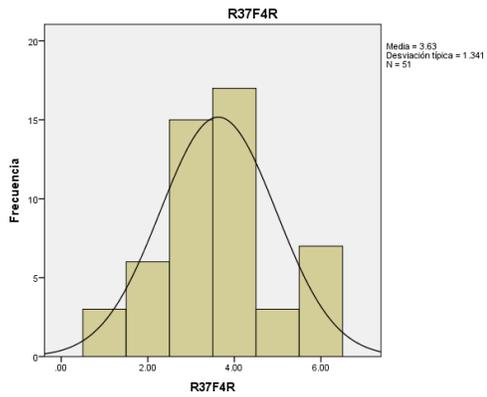
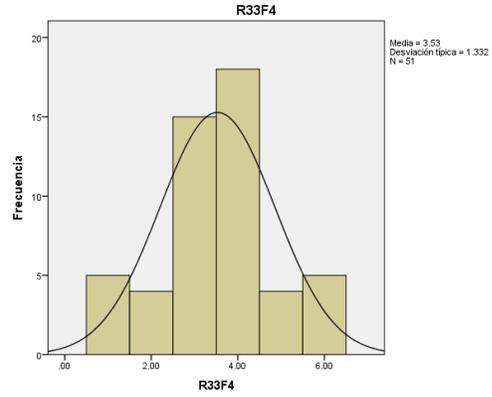
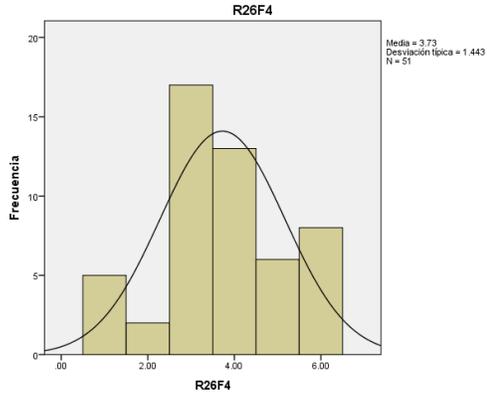
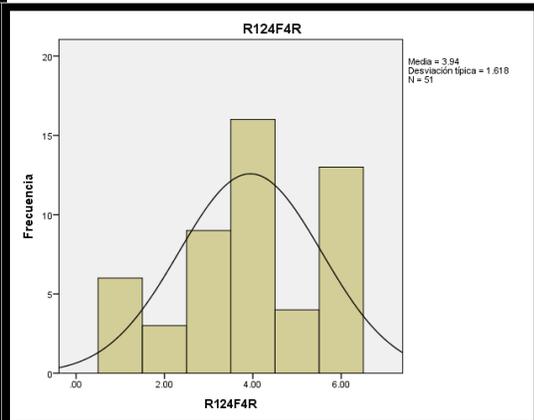
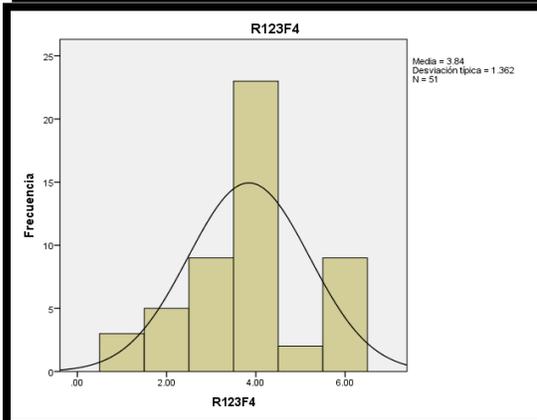
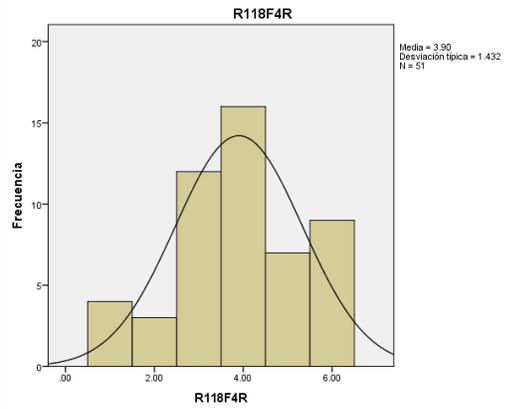
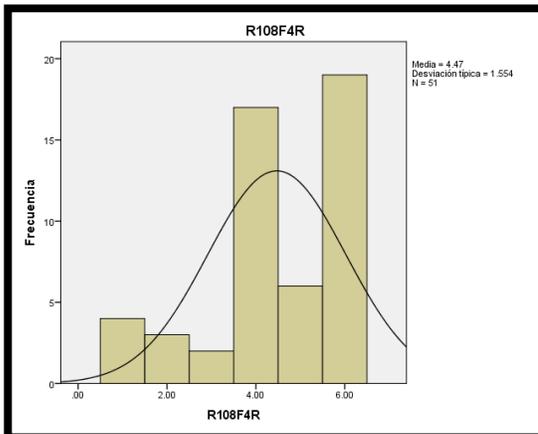
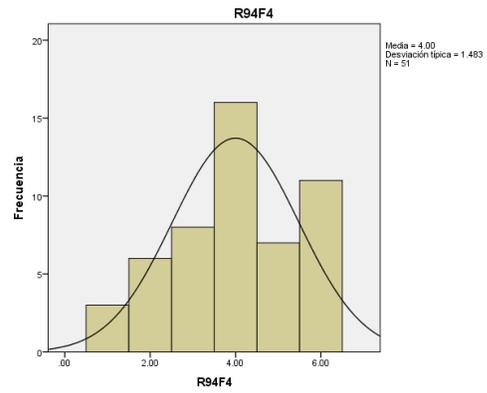
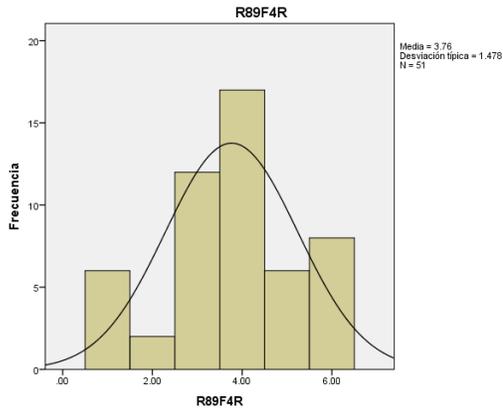
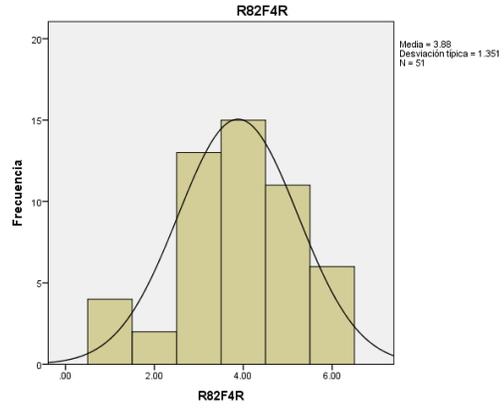
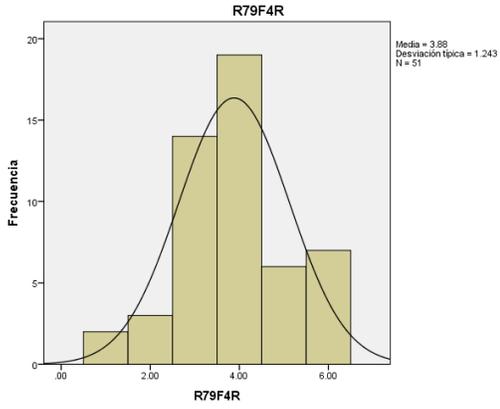


Figura 4. Histogramas factor 4 “Liderazgo y reconocimiento”.







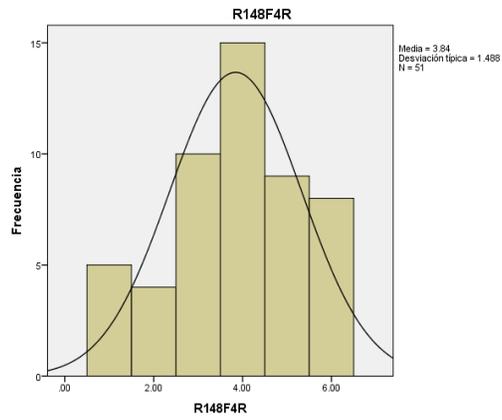
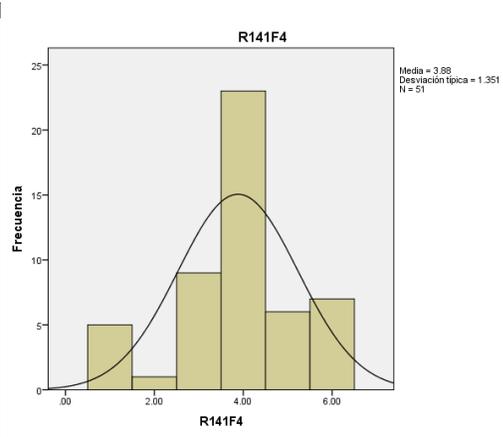
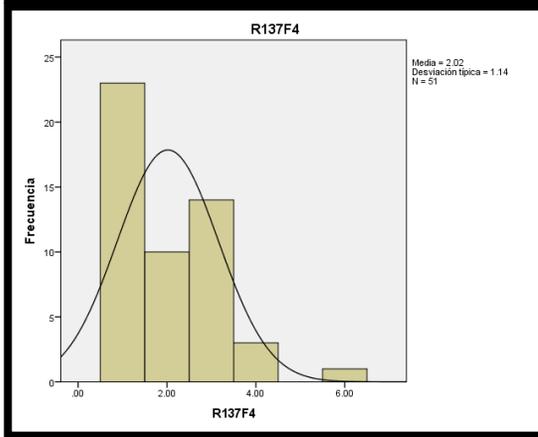
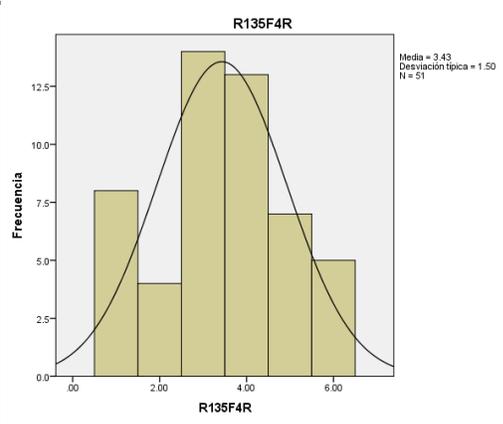
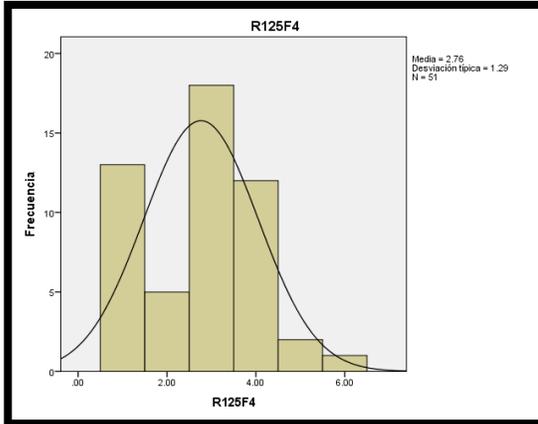
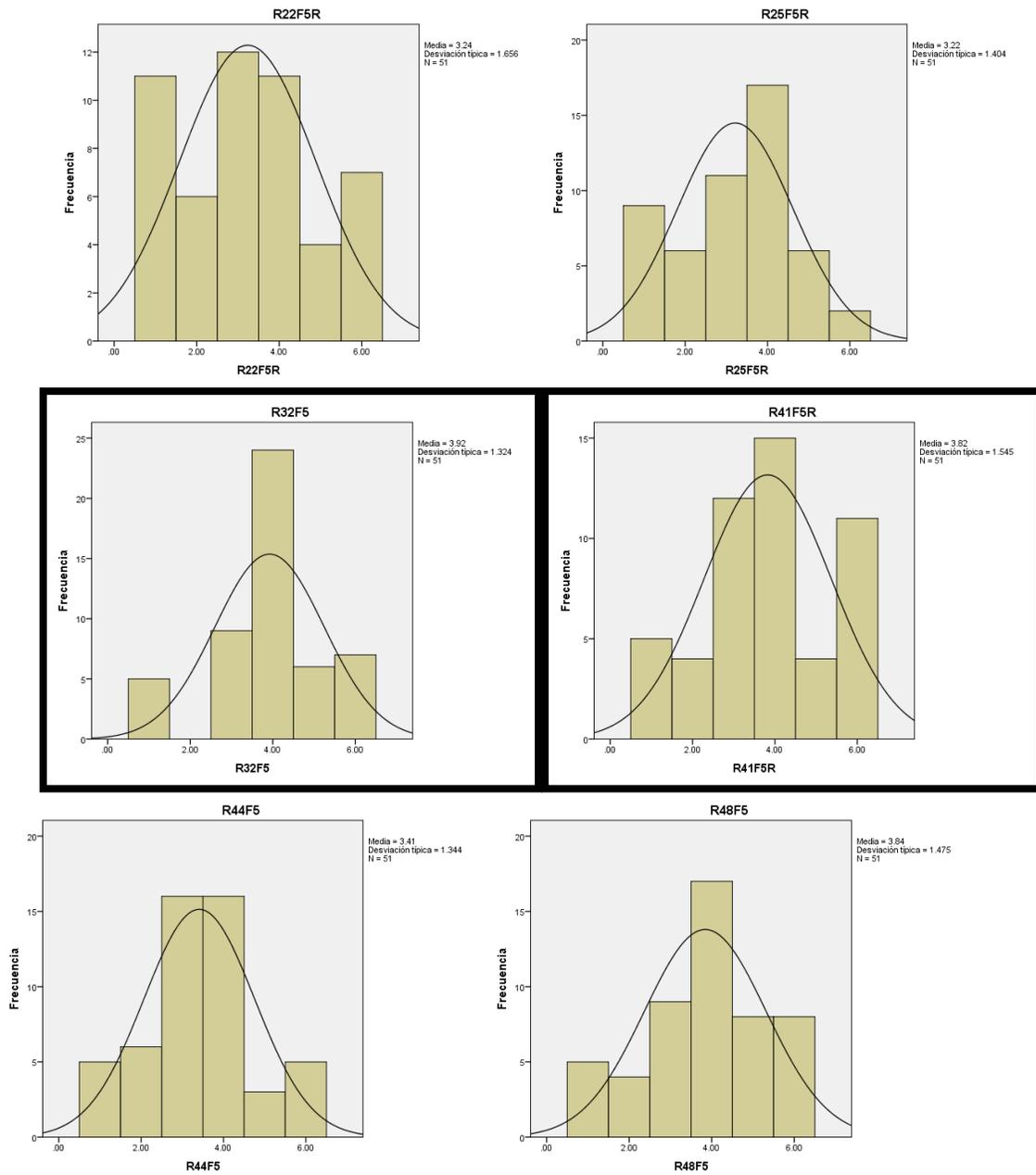
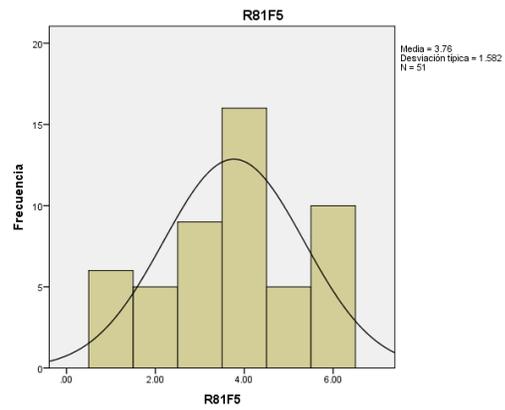
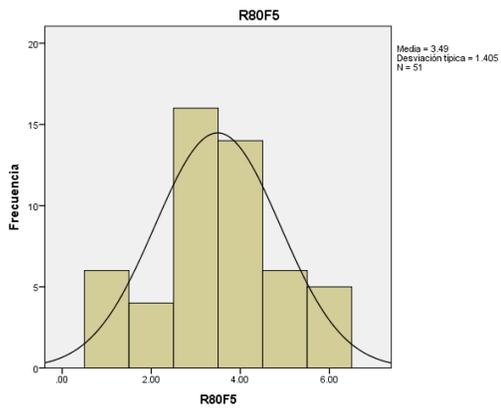
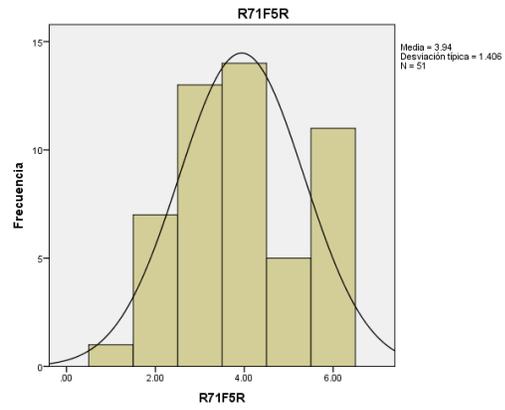
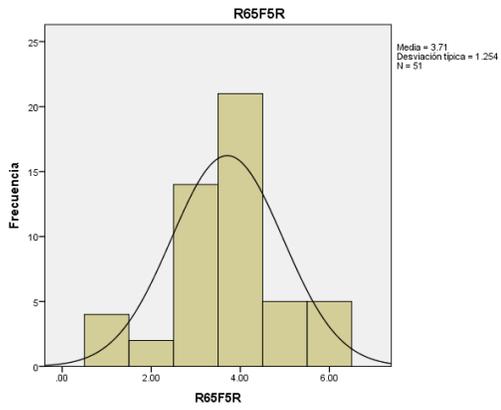
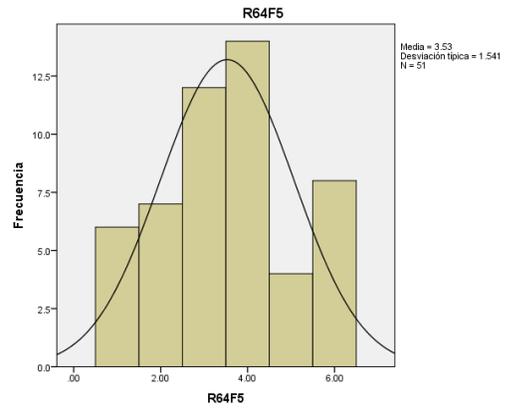
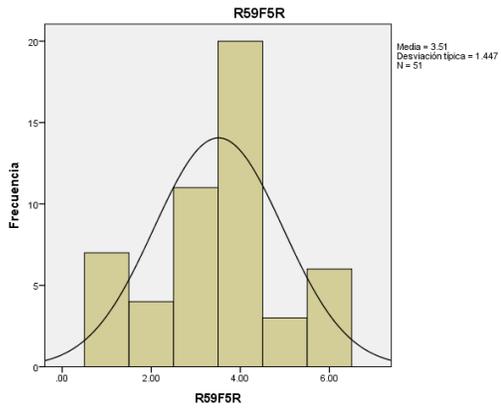
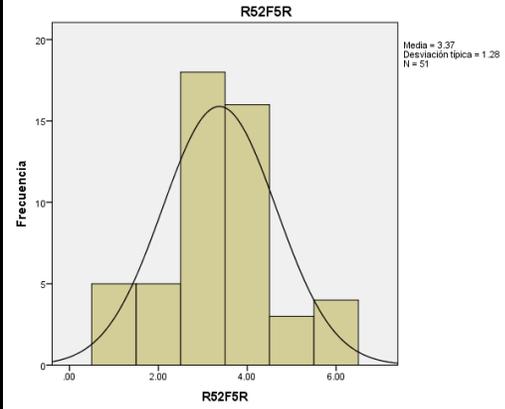
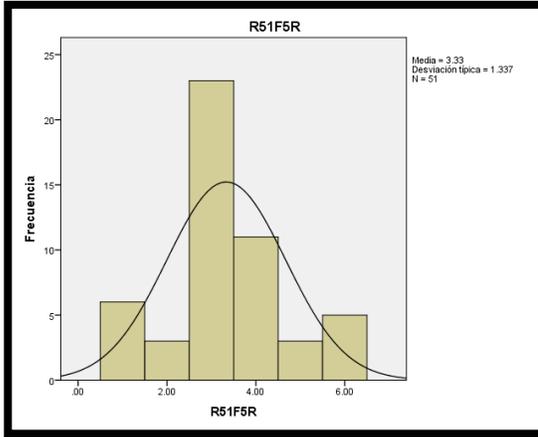
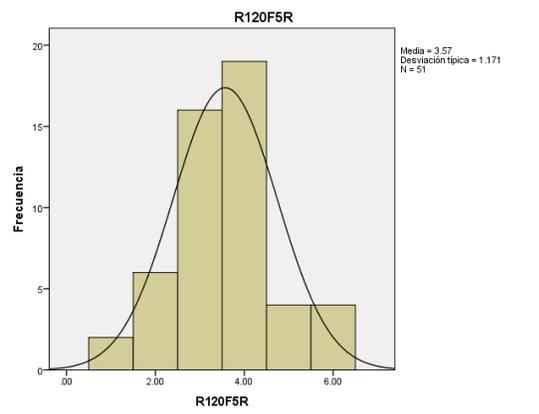
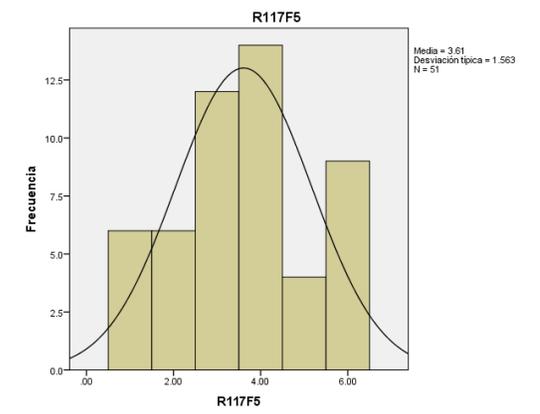
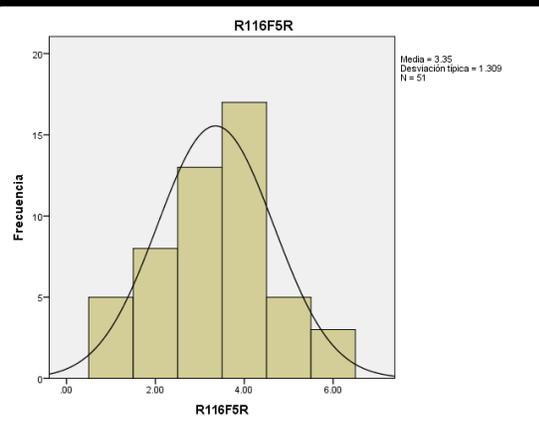
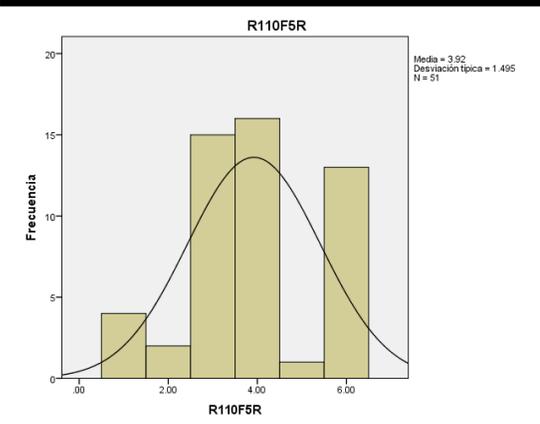
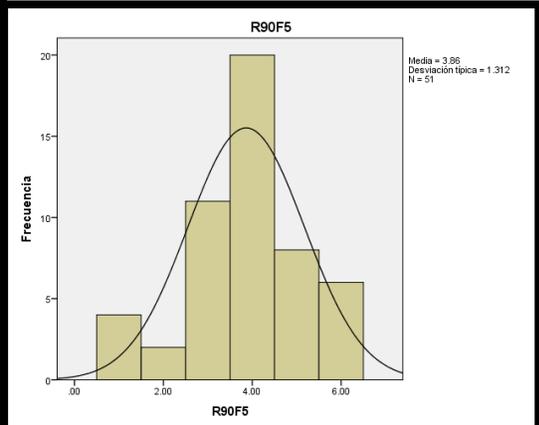
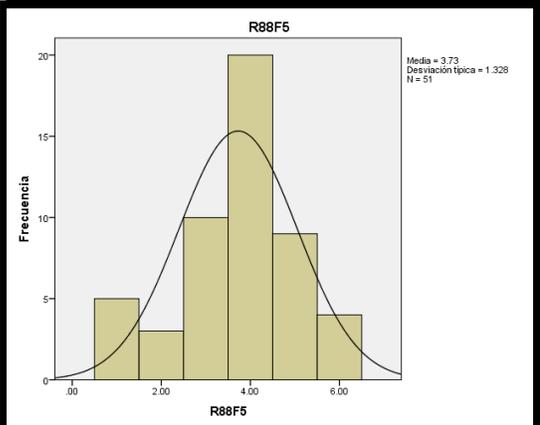
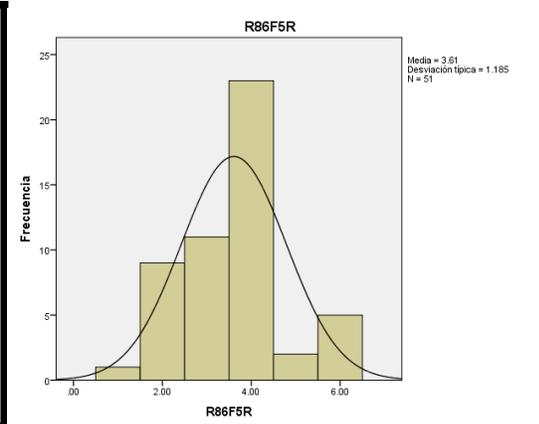
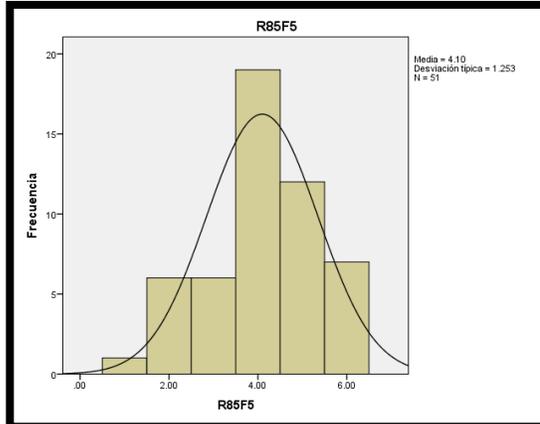


Figura 5. Histogramas factor 5 “Oportunidad de desarrollo”.







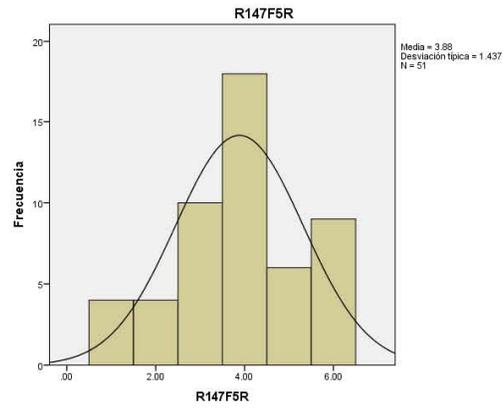
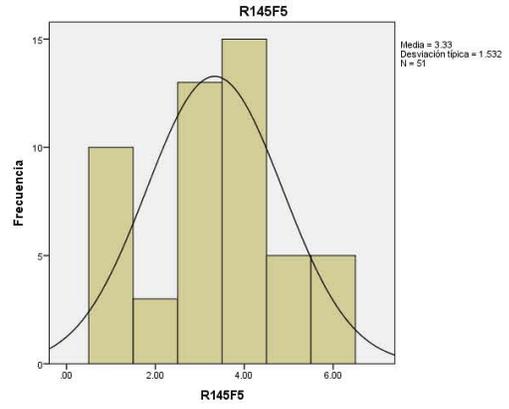
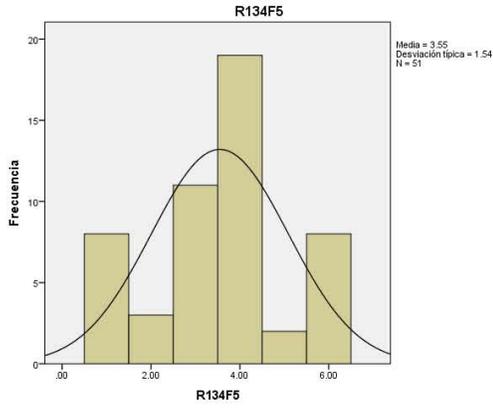
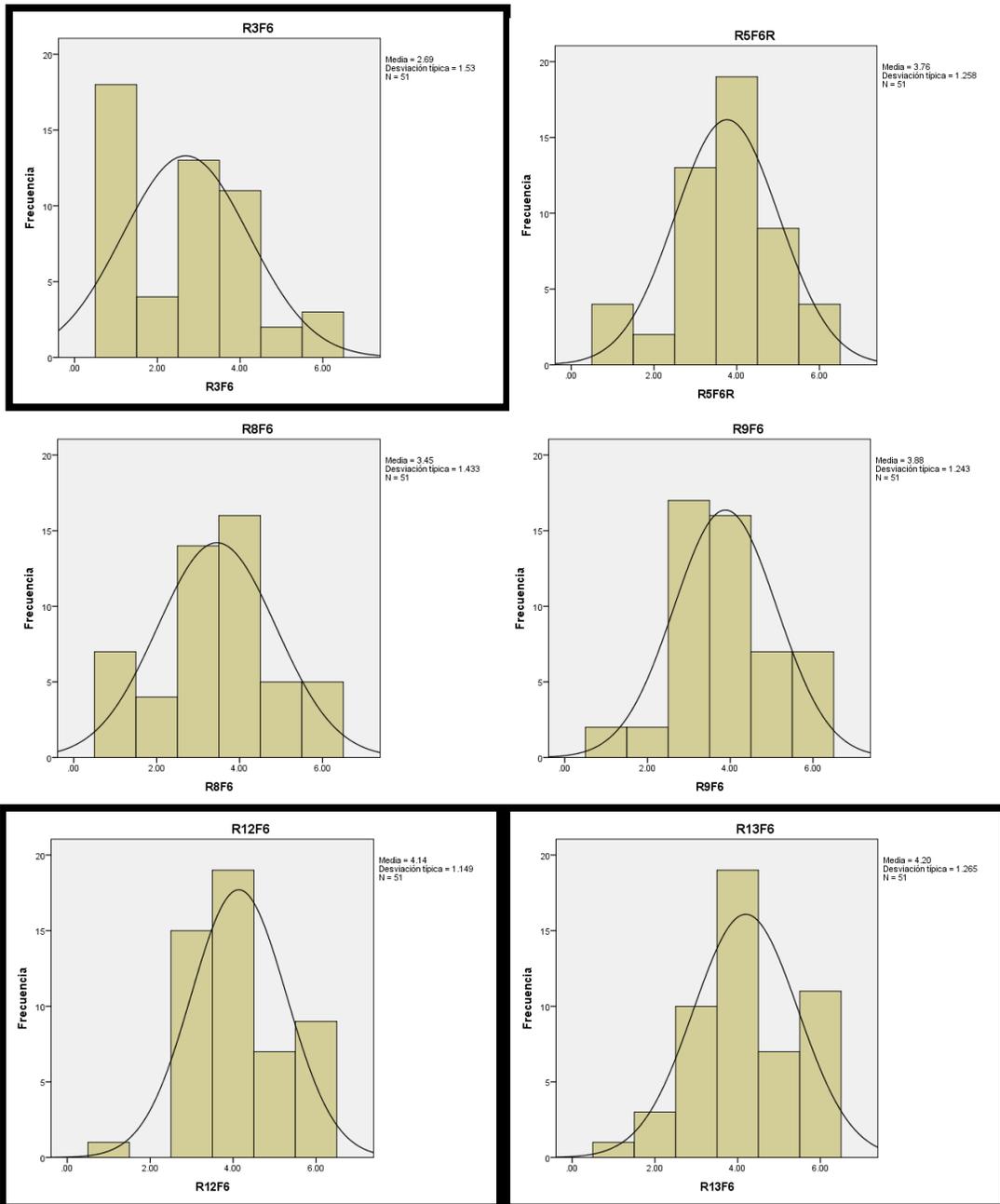
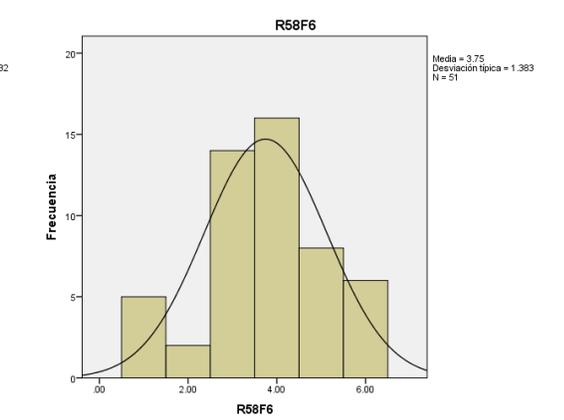
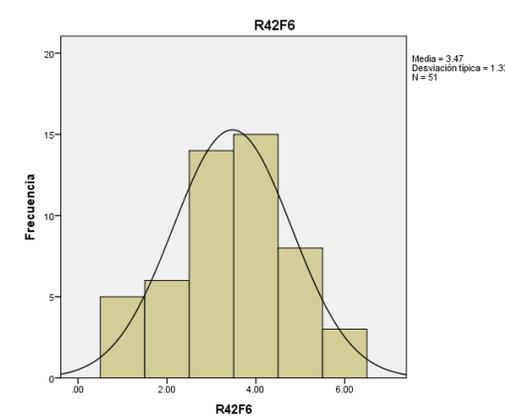
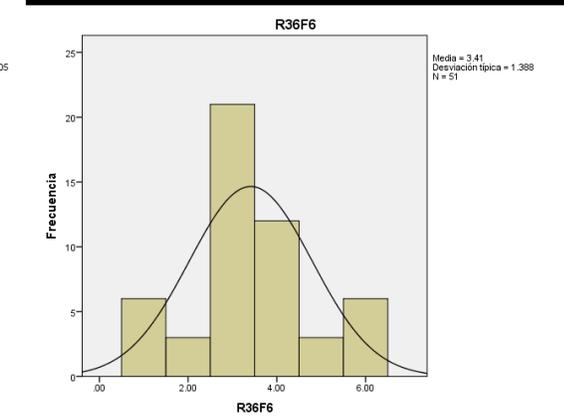
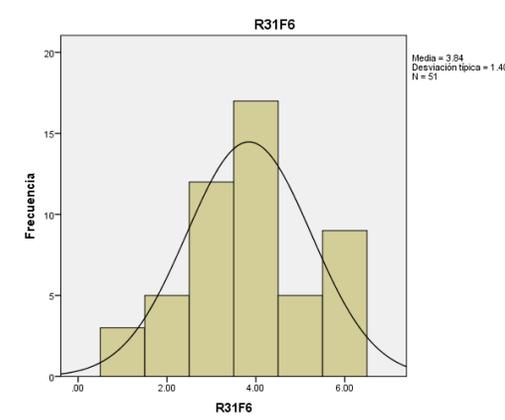
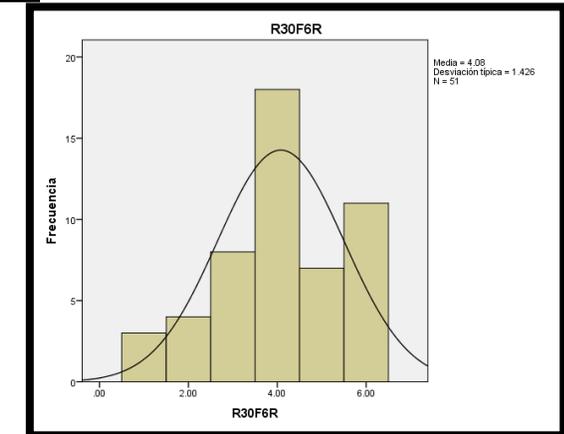
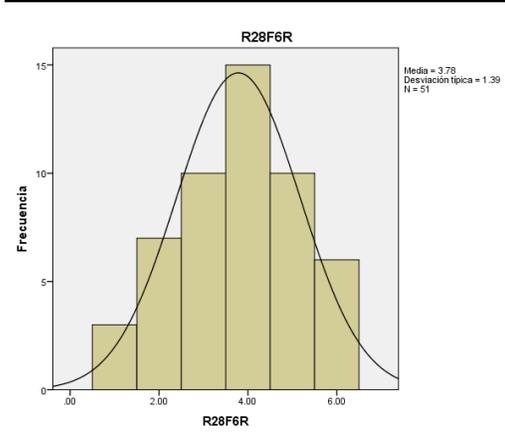
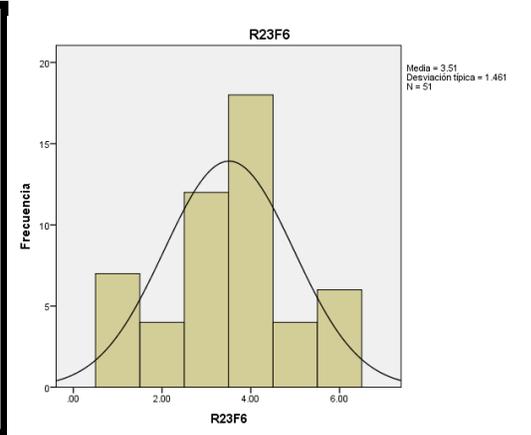
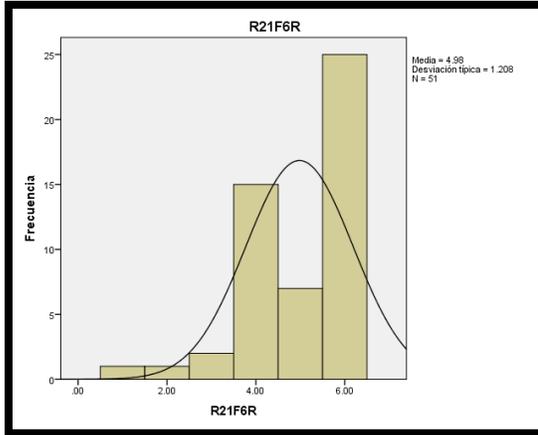
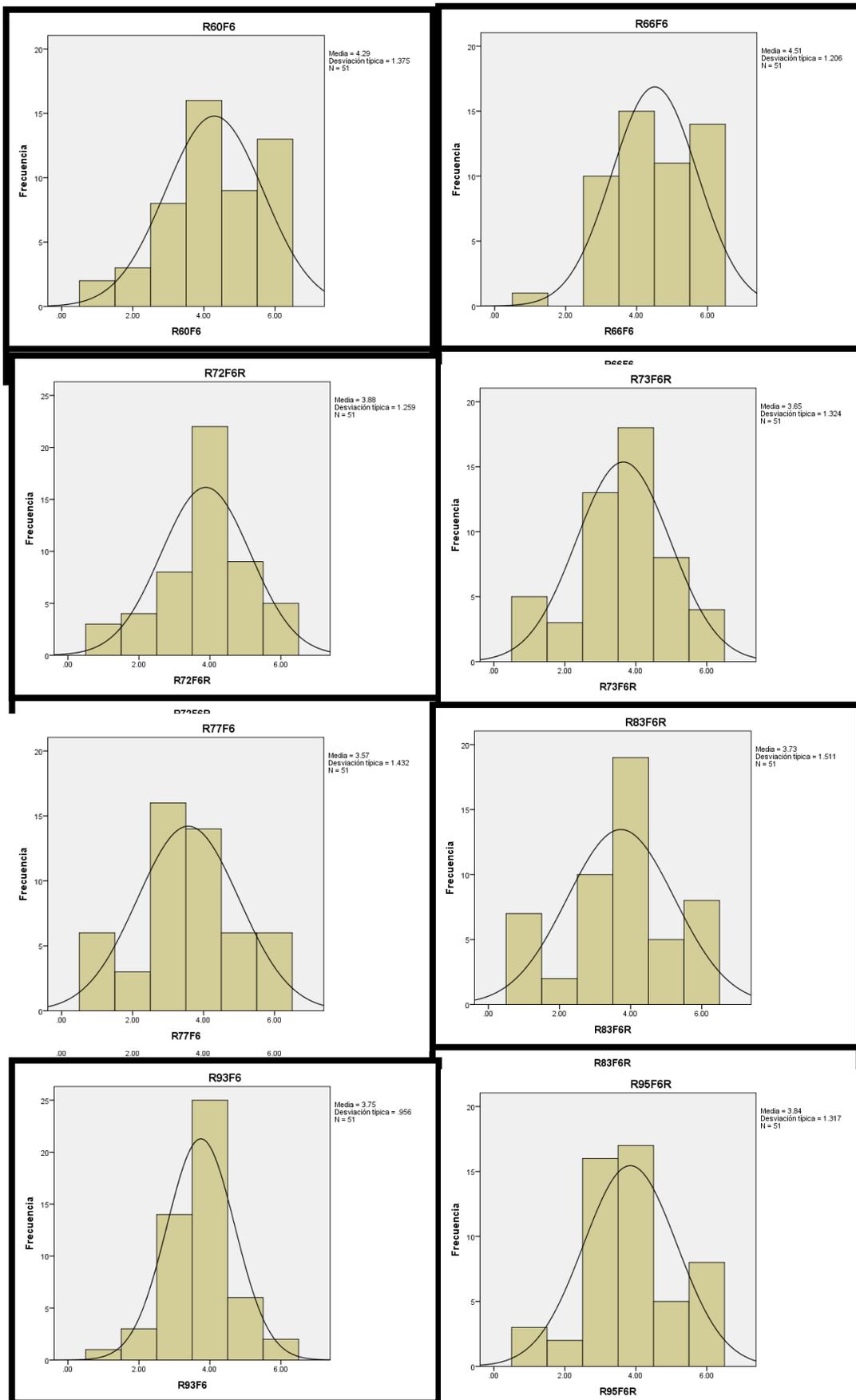
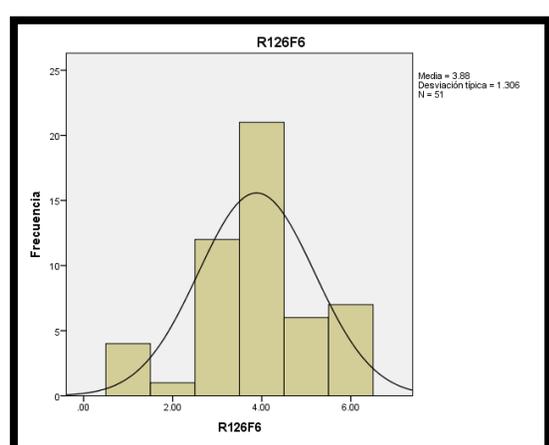
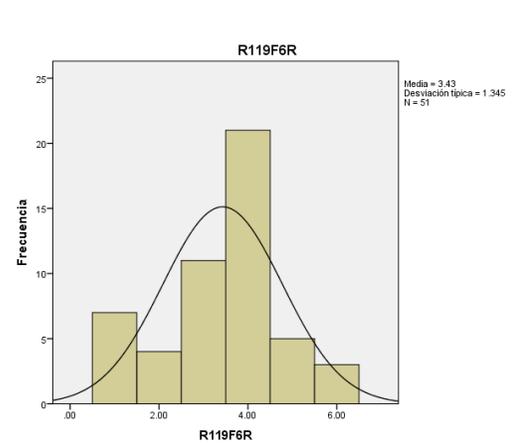
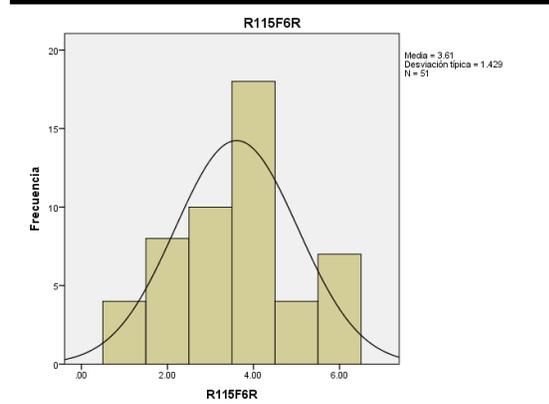
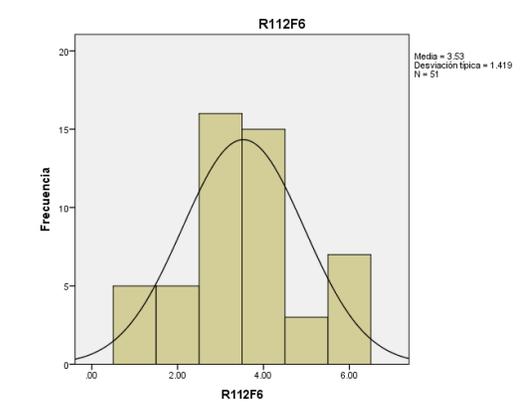
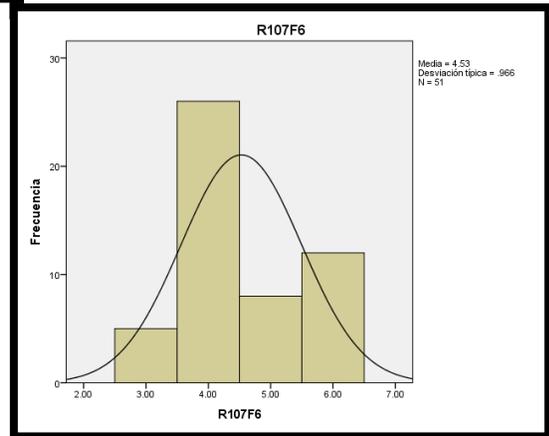
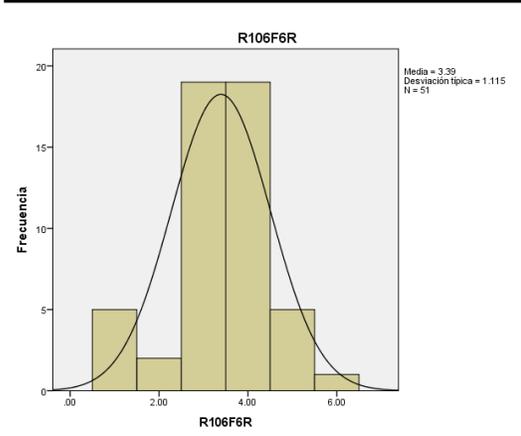
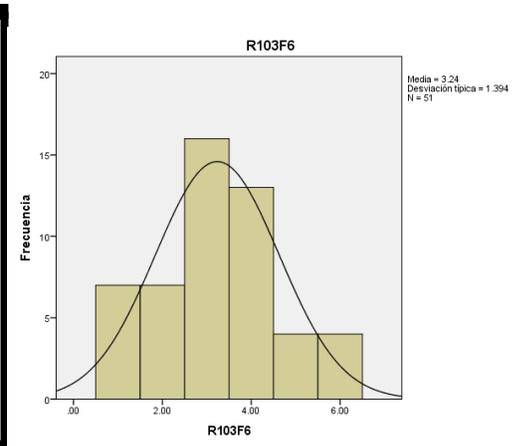
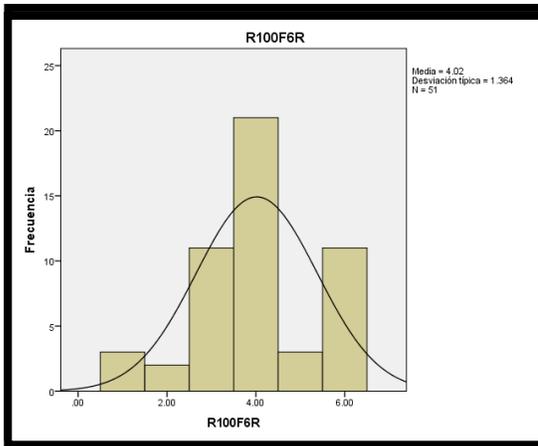


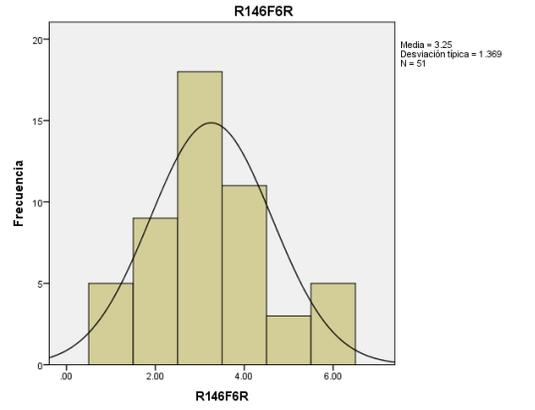
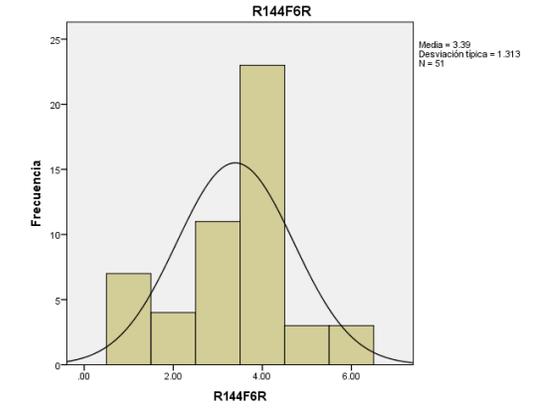
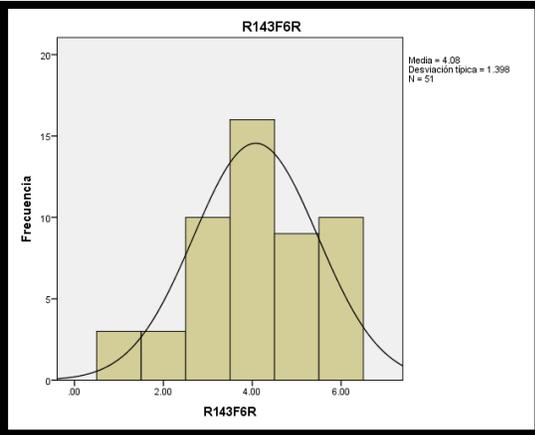
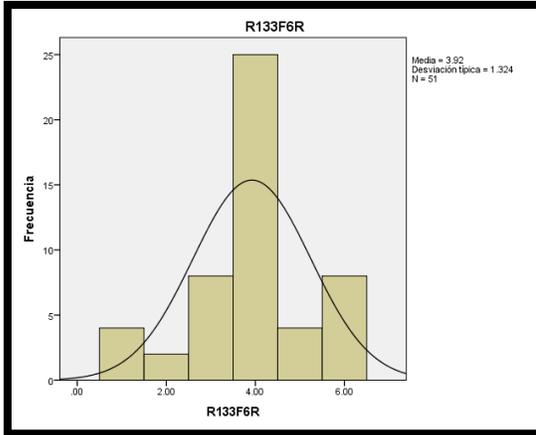
Figura 6. Histogramas factor 6 “Relaciones entre compañeros”.











## Referencias:

- Aguilar, J. y Vargas, J (2010) La investigación en psicología organizacional en México: una revisión histórica. Boletín electrónico de investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C, vol., 6. pág. 89-126. Recuperado de: [http://www.direcciondepersonal.com/78\\_la\\_investigacion\\_en\\_psicologia\\_organiza\\_cional\\_en\\_mexico.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/78_la_investigacion_en_psicologia_organiza_cional_en_mexico.pdf)
- Aiken, L. (2003) Tests psicológicos y evaluación. México: Pearson Educación.
- Aragón, L. (2004). Fundamentos psicométricos en la evaluación psicológica. Revista electrónica de psicología Iztacala. Vol. 7. N° 4. pág.: 23-43
- Arana, J., Meilán J., y Pérez, E. (2006) El concepto de psicología. Entre la diversidad conceptual y la conveniencia de unificación. Revista intercontinental de psicología y educación, vol. 8, CDMX. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/802/80280107.pdf>
- Ardila, R. (1968) Orígenes de la psicología industrial. Revista Colombiana de Psicología. Vol. 13, p124, Colombia. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/34482c>
- Arias, F. (2000) El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Contaduría y administración. 200, 5-12.
- Arias, Walter., y Justo (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo
- Armitage, C. y Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behavior: A meta-analytic review. British Journal of Social Psychology, 40, 471-499.
- Ávila, M., Moral, J., (2013). El significado psicológico de las cinco fases del duelo propuesta por Kubler mediante las redes semánticas naturales psicooncología. Vol.10. N°1. Pp. 109-130. México: Universidad Autónoma de Nuevo León Monterrey.
- Berrocal, F. y Pereda, S. (2014) Bases de la psicología del trabajo para la gestión de recursos humanos. España: Síntesis
- Bobadilla, A. (2010). El conductismo: orígenes, trayectoria y significado. Universidad San Martín. Colombia. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/266261125\\_EL\\_CONDUCTISMO\\_ORI\\_GENES\\_TRAYECTORIA\\_Y\\_SIGNIFICADO](https://www.researchgate.net/publication/266261125_EL_CONDUCTISMO_ORI_GENES_TRAYECTORIA_Y_SIGNIFICADO)

- Castañeda, A. (2016). Las redes semánticas naturales como estrategia metodológica para conocer las representaciones sociales acerca de la investigación en el contexto de la formación profesional de los comunicadores. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, XXII (43), 123-168.
- Chiana, M., Salazar, C., Huerta, y P., Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2 (23), 66-85.
- Coombs, Clyde. Dawes, Robyn. Tversky Amos (1981) *Introducción a la psicología matemática*. España: Alianza
- Delgadillo, (2011) Una crítica a su definición. En Juárez, A. y Camacho, A. (2011) *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. (95p) México: Ediciones Mínimas.
- Díaz, N. (1998) *Psicología del trabajo y las organizaciones. Conceptos, historia y método*. Universidad la Laguna. España. Recuperado de:  
<https://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>
- Dileep, M. y Normala, G. (2014) Instrument development "Intention to stay instrument" (ISI). *Asian Social Science*. 10, 149-169.
- Durvan. *Diccionario de la Lengua Española* (1985) Madrid, España.
- Facultad de Contaduría y Administración. (2002) Tutorial para la asignatura psicología del trabajo. UNAM, Facultad de Contaduría y Administración. Recuperado de:  
[http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico\\_trabajo.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico_trabajo.pdf)
- Félix, R. (2018) El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la cultura. Instituto Tecnológico de Sonora. Recuperado de:  
[erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/download/2481/2300](http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/download/2481/2300)
- Ferrán, M. (1996). *SSPSS para Windows programación y análisis estadístico*. México: Mc Graw-Hill.

- Fishbein, M. (1967) Attitude and the prediction of behavior. En M. Fishbein (Ed.) Reading in attitude theory and measurement. New York. Wiley. 1967.
- Flores, D. (2017) Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en una empresa privada. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Flores, R. y Madero, S. (2012) Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. Acta universitaria. 2, 24-31.
- Gil, P. (2014) Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales. Ediciones Pirámide: España
- Gómez, González, López y Rodríguez, (1996) Salud laboral. Factores y riesgos psicosociales. En Moreno y Garrosa (2013) Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. México: Ediciones Pirámides.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, 1959; McGregor, (1960) En, Gil, P. (2014) Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales. México: Ediciones Pirámides.
- Hogan, T. (2015) Pruebas psicológicas: Una introducción práctica. México, D.F. Editorial: El Manual Moderno.
- Huerta, J. (2013) Relación del clima organizacional y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. Tesis de Licenciatura: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2018) Tasas de incidencia de riesgo de trabajo terminados. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Instituto Nacional del Seguro Social (2018) Riesgos de trabajo registrados en el IMSS. Polígono STPS. Estadísticas del sector. Recuperado de: <http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/riesgos.htm>
- Juárez, G. (2007) Psicología de la salud ocupacional.: Área de oportunidad en México. Revista de la Facultad de salud pública y nutrición., UANL. Recuperado el 22 de Febrero de 2019 de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn073a.pdf>

- Juárez, A. y Camacho, A. (2011) Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo. México: Ediciones Mínimas.
- Littlewood, H. (2006) Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. Investigación Administrativa. 97, 11.
- Littlewood, H. (2014) Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera de microcréditos. Tesis de doctorado. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Manosalvas Vaca, C., Manosalvas Vaca, L., y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Administer, (26), 5-15.
- Martínez, A y Hernández, S. (2005) Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. Revista cubana de Salud Pública, v31, 4. Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662005000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662005000400012)
- Martinez. R. (1995). Psicometría: teoría de los test psicológicos y educativos. México: Síntesis.
- Martinez, Monteros y Córdova. (2014) Restauración psicológica y naturaleza urbana: algunas implicaciones para la salud mental. Salud mental 37(3) ,217-224. Recuperado en 28 de agosto de 2018 de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=sci\\_arttext&pid=S018533252014000300005&Ing=es&tIng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=sci_arttext&pid=S018533252014000300005&Ing=es&tIng=es).
- Máynez, A. y Cavazos, J. (2014) ¿Permanecer o abandonar? Análisis de variables discriminatorias en una organización lucrativa en México. Revista electrónica Nova Scientia. 13, 470-494.
- Meneses, J., Barrios, M., Bonilla, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J., Valero, S. (2013). Psicometría. España: Editorial OUC.
- Moreno, B y Garrosa, E. (2013) Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. México: Ediciones Pirámides
- Muñiz, J. (1996) Psicometría. España: Editorial Universitas, S.A.
- Muñiz, J. (1998). La medición de lo psicológico. Psicothema. Vol. 10. N°1. pp. 1-21. España: Universidad de Oviedo.

- Nihat, K., Samet, A., y Ozgur, A. (2016) The effects of organizational politics on perceived organizational justice and intention to leave. *American journal of industrial and business management*. 6, 249-258.
- Orchack, G. y Marín, M. (2016) Diseño de un instrumento para medir la relación sistema de compensación, permanencia y compromiso. *Revista Global de Negocios*. 7, 75-84.
- Organización Internacional del Trabajo (2017) Seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (1948) Constitución de la OMS: Principios. Recuperado de: <https://www.who.int/about/mission/es/>
- Paredes, M. y País, D. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque. *Rev. Salud & Vida Sipanense Vol. 2/N°1*. ISSN 2313-0369/2015. 17 Mayo 2018. Recuperado de: [revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78](http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78)
- Pérez, R. (2012) Estadística aplicada a las ciencias sociales. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pina, R. (2007) Diccionario de Derecho. México: Editorial Porrúa.
- Politzer, (1976) Crítica a los fundamentos de la psicología. México: Ediciones Martínez Roca.
- Quick, Quick, Nelson y Hurrell, (1997) En, Gil, P. (2014) Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales. México: Ediciones Pirámides.
- Ramírez, Anna., Benítez, Juan, y Robles, Carlos. (2011). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Recuperado el 20 de Junio de 2018 de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/4Q.pdf>
- Rosin, H. (1991) Workplace variables, affective responses, and intention to leave among women managers. *Journal of Occupational Psychology*. 64, 317-330.
- Ruiz, C. (2013) Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa. Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos. Chile: DANAGA.

- Sandoval, J., Gómez, G., Fernández, L. y Torres, A. (2016) Esbozo de historia de la salud en México. Universidad Nacional Autónoma de México, FES Aragón. Recuperado de:  
<https://www.zaragoza.unam.mx/portal/wpcontent/Portal2015/publicaciones/libros/Historia-Trabajo-Salud.pdf>
- Sandoval, J., Gómez, G., Fernández, L., y Torres, A. (2018) Historia breve de la psicología del trabajo en México. PAPIME PE302514. UNAM. FES Zaragoza.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018) Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de:  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)
- Uribe (2018) Comunicación personal, Noviembre.
- Uribe, J. (2015) Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales. Manual Moderno.
- Uribe, J. (2016) Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad. México: El Manual Moderno.
- Valdez (1998) La redes semánticas naturales. Usos y aplicaciones en Psicología Social. México: Universidad Autónoma del Estado de México,
- Vázquez, A., Pérez, D., Moreno, R., Arroyo, F., Suarez, J. (2010) Factores psicosociales motivacionales y estado de salud. Medicina y Seguridad del trabajo. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n218/original1.pdf>
- Zepeda, F. (2003) Introducción a la psicología. Una visión científico humanista. México: Pearson Educación.