Los factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y la Satisfacción Laboral en Cargos de Operarios

Sandra Daneisy Hurtado Arboleda[1]

Luz Adriana Hurtado Banguera [2]

Estefany Ramírez González [3]

Resumen

El artículo analiza la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la satisfacción laboral en los operarios, destacando la importancia del bienestar de los empleados en el entorno organizacional. El objetivo es analizar cómo estos factores influyen en la satisfacción laboral, describiendo e identificando los factores de riesgo y proponiendo estrategias para abordarlos. El estudio se centra en operarios de una empresa del Valle del Cauca y utiliza un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal, aplicando encuestas estructuradas y análisis estadísticos mediante SPSS. Los resultados muestran que las condiciones ambientales, la carga de trabajo, el esfuerzo mental, la jornada laboral, el control sobre el trabajo, la gestión de cambios, la información recibida, la formación y capacitación, las relaciones interpersonales y la retroalimentación sobre el rendimiento están perfectamente correlacionados con la satisfacción laboral, subrayando la necesidad de gestionar adecuadamente estas variables para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, Satisfacción laboral, Control laboral, Carga de trabajo y Operarios

Abstract: The article examines the relationship between intra-work psychosocial risk factors and job satisfaction in operators, highlighting the importance of employee

[1] Estudiante del Programa de Administración de Empresas, línea de investigación organizacional- grupo a que se vincula el TG Giconfec Universidad Santiago de Cali.

[2] Estudiante del Programa de Administración de Empresas, línea de investigación organizacional - grupo a que se vincula el TG Giconfec Universidad Santiago de Cal.

[3] Estudiante del Programa de Administración de Empresas, línea de investigación organizacional grupo a que se vincula el TG Giconfec Universidad Santiago de Cali.

well-being in the organizational environment. The objective is to analyze how these factors influence job satisfaction, describing and identifying risk factors and proposing strategies to address them. The study focuses on operators of a company in Valle del Cauca and uses a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design, applying structured surveys and statistical analysis using SPSS. The results show that environmental conditions, workload, mental effort, work day, control over work, change management, information received, training and training, interpersonal relationships and feedback on performance are perfectly correlated with job satisfaction, underscoring the need to properly manage these variables to improve employee well-being and productivity.

Keywords: Psychosocial risk, Job satisfaction, Labor control, Workload and Operators.

1. Introducción

La relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la satisfacción laboral es un tema de creciente relevancia en el ámbito organizacional, especialmente en el contexto actual donde el bienestar de los empleados se ha convertido en una prioridad para las empresas. Este fenómeno ha sido objeto de estudio durante décadas, con investigaciones que han sentado las bases teóricas y empíricas para comprender cómo las condiciones laborales afectan la salud mental y el rendimiento de los trabajadores.

Los antecedentes teóricos, como el Modelo Demanda-Control de Karasek (1979) y su ampliación por Theorell (1990) a través del Modelo Demanda-Control-Apoyo, han sido fundamentales para entender cómo la interacción entre las demandas laborales, el control que los trabajadores tienen sobre su trabajo y el apoyo social influyen en su satisfacción laboral. Estos modelos sugieren que un entorno laboral caracterizado por altas demandas y bajo control puede generar estrés y disminuir la satisfacción laboral, lo que a su vez afecta la productividad y el bienestar general de los empleados.

"La percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral en tres dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones" (Palomo-Vélez et al., 2015). El planteamiento del problema se centra en la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial que afectan la satisfacción laboral en el cargo de operarios. Estos factores incluyen la carga de trabajo, las exigencias emocionales y la falta de apoyo social, que pueden contribuir a un entorno de trabajo adverso. La investigación busca responder a preguntas clave ¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la satisfacción laboral en cargos de operario?

El objetivo general es analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que influyen en la satisfacción laboral en el cargo de operarios. Para lograr esto, se plantean los siguientes objetivos específicos: describir los factores de riesgo psicosocial que interactúan en la satisfacción laboral, identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral y proponer estrategias para abordar estos riesgos.

La justificación de la investigación radica en la necesidad de comprender cómo los riesgos psicosociales impactan la satisfacción laboral, lo que es esencial para el diseño de intervenciones efectivas que promuevan el bienestar de los empleados. Este estudio tiene relevancia en el contexto actual, donde las organizaciones enfrentan desafíos significativos relacionados con la salud mental y la retención del talento.

En cuanto a los alcances, el estudio se centrará en operarios de una empresa del valle del cauca, permitiendo una visión amplia de cómo los factores psicosociales afectan a este grupo específico. Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones, como la posible falta de generalización de los resultados a otros sectores o contextos culturales, así como la dependencia de la autoevaluación de los empleados, que puede introducir sesgos en los datos.

"Los análisis estadísticos realizados con software como SPSS facilitan la identificación de patrones y relaciones entre las variables de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral" (Roa-Cárdenas & González-Puebla, 2022). La metodología empleada en esta investigación será de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental transversal. Se aplicarán encuestas estructuradas para recolectar datos sobre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, lo que permitirá realizar análisis estadísticos para identificar patrones y relaciones entre las variables, a través del software SPSS.

"El avance en la psicología organizacional es crucial, ya que permite comprender mejor las dinámicas humanas en el entorno laboral y desarrollar estrategias que promuevan el bienestar y la productividad de los trabajadores" (Andrade De Noguera, 2019). El significado de este estudio en el avance del campo de la psicología organizacional es significativo, ya que proporciona un marco para entender cómo los factores psicosociales influyen en la satisfacción laboral. Además, sus hallazgos pueden ser aplicados en el diseño de políticas y programas que mejoren el bienestar de los trabajadores, contribuyendo así a un entorno laboral más saludable y productivo.

2. Antecedentes

La relación entre el riesgo psicosocial en el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral ha sido objeto de estudio por décadas con investigaciones pioneras que han sentado las bases teóricas y empíricas para comprender estos factores, como las

demandas del trabajo, incluyendo la carga mental, las demandas emocionales y las exigencias de responsabilidad del cargo, influyen significativamente en el rendimiento, la salud mental y la vida social y familiar de los individuos dentro de una organización. Una carga excesiva en estas áreas puede reducir la productividad, aumentar el estrés y el agotamiento, afectando tanto el bienestar personal como las relaciones familiares y sociales.

Los estudios internacionales han sido pioneros en establecer la relación entre los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral. La teoría del estrés laboral de (Karasek R. A., 1979) y su posterior ampliación con (Theorell, 1990) a través del Modelo Demanda-Control-Apoyo, sentaron las bases para comprender cómo la interacción entre las demandas laborales, el control y el apoyo social impactan la salud mental y la satisfacción de los trabajadores. La investigación en este campo ha sido extensa, demostrando consistentemente que un entorno laboral con altas demandas y bajo control contribuye significativamente al estrés y la insatisfacción laboral. Desarrolló el Modelo Demanda-Control para explicar cómo las demandas laborales y el control que un trabajador tiene sobre su trabajo interactúan para influir en su salud y bienestar. Este modelo postula dos dimensiones principales:

Demandas laborales: Se refieren a la carga de trabajo y las presiones asociadas, como los plazos estrictos, la complejidad de las tareas y la cantidad de trabajo que un empleado debe manejar.

Control sobre el trabajo: También llamado "latitud de decisión", se refiere al grado en que un trabajador tiene la capacidad de tomar decisiones sobre cómo y cuándo realizar su trabajo, así como el uso de habilidades propias.

La combinación de altas demandas y bajo control crea un entorno de trabajo que genera alto estrés y, por lo tanto, contribuye a problemas de salud mental y a una menor satisfacción laboral. (Según Karasek 1979), este tipo de entorno se denomina "trabajo de alta tensión". Por ejemplo, si un empleado enfrenta una gran cantidad de tareas con plazos ajustados, pero no tiene la autonomía para decidir cómo realizarlas, es probable que experimente altos niveles de estrés y, en consecuencia, menor satisfacción con su trabajo.

Extensión del Modelo: Demanda-Control-Apoyo (Theorell, 1990) Tores Theorell amplió el modelo de Karasek al agregar una tercera dimensión: el apoyo social en el lugar de trabajo. Según esta extensión del modelo, además de las demandas laborales y el control, el apoyo que los trabajadores reciben de sus colegas y supervisores también juega un papel crucial en la determinación de su nivel de estrés y satisfacción laboral.

Apoyo social: Involucra las relaciones interpersonales y el nivel de ayuda que un trabajador recibe de sus compañeros, supervisores, y la organización en general. El apoyo

social puede incluir aspectos como el reconocimiento, la comunicación efectiva, y la cooperación en el entorno laboral.

El modelo ampliado sugiere que incluso en situaciones de alta demanda y bajo control, un alto nivel de apoyo social puede mitigar los efectos negativos sobre la salud mental y la satisfacción laboral. Es decir, un trabajador que se siente respaldado por su equipo y su supervisor es menos propenso a sufrir estrés, incluso si su trabajo es demandante y tiene poco control sobre sus tareas.

Numerosos estudios han respaldado este modelo, demostrando que los trabajos con altas demandas, bajo control y poco apoyo social están asociados con altos niveles de estrés, burnout (síndrome de desgaste profesional), y baja satisfacción laboral. Estos efectos pueden llevar a una disminución en el rendimiento, un mayor ausentismo, y un aumento en la rotación de personal.

Este modelo ha sido adaptado y utilizado en diversas investigaciones internacionales para evaluar el impacto del estrés laboral en diferentes sectores y culturas, destacando su validez y aplicabilidad universal. La comprensión de estos factores es esencial para el diseño de intervenciones efectivas que mejoren la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores.

La organización mundial de la salud (OMS, 2020) ha destacado el impacto global de los riesgos psicosociales, no solo en términos de salud mental, sino también en la economía y la productividad. Este enfoque ha impulsado a muchas organizaciones a desarrollar estrategias para mitigar estos riesgos, reconociendo que la satisfacción laboral es un componente esencial para la retención del talento y la eficiencia operativa.

"En países desarrollados como los de Europa occidental y América del Norte, donde existen normativas laborales más estrictas y un mayor enfoque en el bienestar de los trabajadores, se ha observado una mayor implementación de estrategias para gestionar los riesgos psicosociales" (Abello, 2014). El impacto de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral varían significativamente entre diferentes regiones del mundo y sectores económicos, reflejando las diversas realidades socioeconómicas y culturales en países desarrollados como en Europa occidental y América del Norte donde existen normativas laborales más estrictas y un mayor enfoque en el bienestar de los trabajadores, se ha observado una mayor implementación en estrategias para gestionar los riesgos psicosociales. Por ejemplo, en países como Suecia y Alemania, los modelos de bienestar laboral han integrado políticas que concilian la vida personal y laboral, programas de salud mental en el trabajo y medidas para aumentar el control de sus empleados sobre sus tareas, resultando en altos niveles de satisfacción laboral y menores tasas de estrés laboral.

"En muchas partes de América Latina, Asia y África, las condiciones laborales suelen ser más precarias, con menos regulaciones y apoyo institucional para el bienestar de los trabajadores" (Pujol-Cols & Lazzaro-Salazar, 2021). En estas regiones los trabajadores a menudo enfrentan altos niveles de estrés debido a factores como la inseguridad laboral, la falta de control sobre las condiciones de trabajo y un apoyo social insuficiente en el lugar de trabajo.

"En América Latina, los trabajadores enfrentan mayores desafíos debido a la inestabilidad económica, la informalidad laboral y la falta de recursos, lo que aumenta la prevalencia del estrés laboral y disminuye la satisfacción laboral" (Pujol-Cols & Lazzaro-Salazar, 2021). Referente a América Latina, las investigaciones han revelado particularidades en cómo los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores, en gran parte debido a las condiciones económicas y sociales de la región. Los estudios han mostrado que los trabajadores en esta región suelen enfrentar mayores desafíos debido a la inestabilidad económica, la informalidad laboral y la falta de recursos. Estos factores, junto con una alta carga de trabajo y un bajo control sobre las condiciones laborales, aumentan la prevalencia del estrés laboral y disminuyen la satisfacción laboral.

Estudios en países como Brasil y México han sido fundamentales para entender estas dinámicas, (Goulart, 2019) En su revisión sistemática, Goulart exploró los riesgos psicosociales y la salud mental en el trabajo en Brasil. El estudio resaltó cómo las condiciones laborales adversas, como la falta de control sobre el trabajo y las altas demandas laborales, contribuyen al estrés y la insatisfacción laboral en diversos sectores, especialmente en el sector de servicios y la industria manufacturera, por otra parte (Ávila, 2017) Los autores analizaron la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo en México. Su estudio reveló que los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés debido a la falta de control y apoyo social en el trabajo reportaron una baja satisfacción laboral. Esto subraya la necesidad de políticas laborales que aborden estas dinámicas y mejoren las condiciones laborales, estos estudios destacan la necesidad de que las organizaciones dediquen más tiempo y esfuerzo en el desarrollo de estrategias más robustas que aborden las condiciones laborales específicas de la región. A pesar de los esfuerzos por mejorar el entorno laboral, muchos trabajadores en América Latina continúan enfrentando desafíos significativos que afectan su bienestar y satisfacción laboral.

En Colombia, la Resolución 2646 de 2008 marcó un hito en la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. Esta normativa fue un reconocimiento oficial de la importancia de estos riesgos y establece directrices para su identificación y manejo. Sin embargo, la implementación de estas directrices ha sido desigual, y muchos sectores todavía luchan con altos niveles de riesgo psicosocial, un estudio, realizado por la Revista Sanitaria de Investigación, (2023), ha mostrado que factores como la sobrecarga de

trabajo, la falta de reconocimiento y el acoso laboral son problemas persistentes que afectan la satisfacción laboral. La falta de programas efectivos para gestionar estos riesgos continúa siendo un obstáculo, y aunque hay un marco regulatorio, la aplicación práctica de estas normativas varía significativamente entre diferentes sectores y regiones. En un estudio realizado por (Salgado, 2019) se investiga la relación entre los riesgos psicosociales, como la sobrecarga de trabajo y el acoso laboral, y la satisfacción laboral en diferentes sectores en Colombia. En el mismo, encontraron que los empleados que enfrentan altos niveles de estos riesgos reportan una significativa insatisfacción laboral, lo que afecta su bienestar general. Demostrando que para los empleados los riesgos psicológicos están relacionados de manera directa con la satisfacción laboral. Las organizaciones colombianas deben enfocarse en la aplicación de estrategias que permitan la disminución de riesgos psicológicos en los empleados, para lograr mejorar la productividad y disminuir variables como la rotación de personal, la cual está relacionada de manera directa con la satisfacción y los riesgos psicológicos.

El Valle del Cauca, una región industrialmente significativa en Colombia, presenta desafíos únicos en términos de riesgos psicosociales y satisfacción laboral. La investigación realizada por RECAI, (2019), ha mostrado que los trabajadores en esta región enfrentan altos niveles de presión laboral con un control limitado sobre sus tareas, lo que genera insatisfacción laboral y problemas de salud mental. Estos problemas no solo afectan a los empleados, sino que también tienen un impacto negativo en la productividad y competitividad de las empresas. A pesar de los esfuerzos por implementar programas de bienestar laboral, las brechas en la gestión efectiva del riesgo psicosocial persisten. Estas brechas se reflejan en una alta rotación de personal y ausentismo, lo que sugiere la necesidad de enfoques más integrados y efectivos para abordar estos desafíos. El estudio realizado por (González, 2020) examinó los riesgos psicosociales en el sector manufacturero del Valle del Cauca, identificando factores como la sobrecarga de trabajo, la presión laboral y el apoyo organizacional insuficiente como determinantes clave de la insatisfacción laboral. Los autores destacaron que los trabajadores en este sector experimentan altos niveles de estrés debido a las exigencias laborales, lo que afecta negativamente su bienestar y satisfacción laboral. Otro estudio realizado por (Valencia, 2017) exploró el impacto de las condiciones laborales en la salud mental y la satisfacción laboral de los empleados en el sector servicios del Valle del Cauca. Los resultados mostraron que la falta de control sobre las tareas, combinada con altas demandas laborales, contribuye significativamente al estrés y la insatisfacción laboral en este sector. Estos son solo algunos de estudios e investigaciones que se han realizado, las cuales demuestran la correlación entre los riesgos psicológicos y la satisfacción laboral, que afecta a todos los trabajadores, independientemente del sector en el cual trabajan.

3. Materiales y métodos

Metodológica

Enfoque de la Investigación

Enfoque Cuantitativo: Este estudio se basa en un enfoque cuantitativo, ya que busca medir y analizar numéricamente los niveles de riesgo psicológico en el ambiente de trabajo y satisfacción laboral en los trabajadores. Este enfoque permite la recolección de datos objetivos y la realización de análisis estadísticos para identificar patrones y relaciones entre las variables estudiadas.

Diseño No Experimental Transversal: La investigación se llevó a cabo en un único punto en el tiempo, durante el mes de octubre, utilizando el tiempo estimado para que los participantes respondieron un cuestionario sobre riesgo psicosocial intralaboral y satisfacción laboral (30 minutos). No se manipularon las variables independientes, lo que permitió observar y analizar la realidad tal como se presentó. El diseño fue correlacional, ya que se buscó identificar la relación entre las variables riesgo psicosocial intralaboral (variable independiente) y satisfacción laboral (variable dependiente).

Métodos de Investigación

Descriptivo-Correlacional: Se utilizó un método descriptivo para analizar la prevalencia y características del riesgo psicológico en el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral en la población estudiada. Además, el estudio fue correlacional para identificar posibles relaciones o asociaciones entre las variables, como, por ejemplo, cómo los factores de riesgo psicológico influyen en los niveles de satisfacción laboral.

Técnicas de Recolección de Datos

Encuestas: Se utilizaron encuestas como técnica principal para recolectar datos cuantitativos de los participantes. Se diseñó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas que permitieron medir tanto los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo como la satisfacción laboral. En total, se aplicaron 45 encuestas a operarios de una empresa ubicada en el Valle del Cauca durante el mes de octubre. La participación fue voluntaria, y se estimó un tiempo promedio de 30 minutos para completar cada cuestionario. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados con el fin de identificar la relación entre las variables estudiadas.

Escalas de Medición: Se utilizó la escala de Likert para medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de su ambiente de trabajo, riesgo psicológico y nivel de satisfacción laboral.

Instrumentos Utilizados

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (FPSICO): Este instrumento estandarizado permite evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral (forma B), abordando aspectos como la carga de trabajo, el control sobre las tareas, el apoyo social, entre otros.

Cuestionario de Satisfacción Laboral (JSS): Se empleo un cuestionario validado para medir la satisfacción laboral, evaluando diferentes dimensiones como la satisfacción con el salario, las condiciones de trabajo, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento, y las relaciones interpersonales. El Cuestionario utilizado será el S20/23 de Meliá y Peiro, (1998), es una versión corta del S4/82 y consta de 23 ítems contenidos en 5 factores distribuidos así: Factor 1: Satisfacción con la supervisión, factor 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, factor 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas, factor 4: Satisfacción intrínseca del trabajo y el factor 5: Satisfacción con la participación.

Procedimiento de Recolección de Datos

Se seleccionó una muestra representativa de empleados de la organización, asegurando una diversidad adecuada en términos de edad, género y área de trabajo. Los cuestionarios fueron distribuidos de manera presencial, garantizando la participación directa de los empleados. Para fomentar respuestas honestas y minimizar posibles sesgos, se aseguró la confidencialidad y el anonimato de todos los participantes. Este enfoque permitió obtener datos fiables y precisos sobre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

Análisis de Datos

Análisis Descriptivo: Se emplearon estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes, medias, desviaciones estándar) para resumir y describir las características principales de los datos recolectados.

Análisis Correlacional: Se realizó análisis de correlación (por ejemplo, el coeficiente de correlación de Pearson) para examinar las relaciones entre el riesgo psicológico en el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral.

Análisis de Regresión: Se identificó una correlación significativa, se realizó el análisis de regresión para explorar la influencia de los factores de riesgo psicológico en la satisfacción laboral.

Consideraciones Éticas

Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, explicando los objetivos de la investigación, el uso de los datos y asegurando la confidencialidad de la información.

Se respetarán los principios éticos de no maleficencia, justicia y respeto a la privacidad durante todo el proceso de investigación.

4. Desarrollo

La satisfacción laboral es un componente esencial en el bienestar de los empleados y en la eficacia de las organizaciones. En entornos laborales complejos, la interacción entre los factores de riesgo psicosocial y la percepción de satisfacción en el trabajo puede determinar no solo la productividad, sino también la retención del talento y el clima organizacional. Factores como las condiciones ambientales, la carga de trabajo, el esfuerzo mental requerido, la jornada laboral, la calidad de las relaciones laborales y la formación profesional se han identificado como determinantes clave en la relación entre el entorno de trabajo y el bienestar de los empleados.

Diversos estudios han evidenciado que un entorno laboral favorable, caracterizado por una buena gestión de los riesgos psicosociales, incrementa la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral (Gibson & Teicher, 2020; Nawaz et al., 2020). Las condiciones ambientales, por ejemplo, pueden impactar directamente en la concentración y productividad, mientras que la autonomía en las decisiones laborales refuerza el sentido de pertenencia y responsabilidad del empleado (Maslach & Leiter, 2016). Asimismo, la retroalimentación constante, el apoyo entre compañeros y la adecuada distribución de la carga de trabajo contribuyen a la creación de ambientes laborales saludables que potencian la satisfacción y minimizan el estrés.

Análisis de Correlaciones con la Satisfacción Laboral (SLT)

- ✓ CAT (Condiciones Ambientales del Trabajo)

Figura 1: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (condiciones ambientales del trabajo)

		CAT	SLT
CAT	Correlación de Pearson	1	,000
	Sig. (bilateral)		1,000
	N	32	32
SLT	Correlación de Pearson	,000	1
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	32	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (condiciones ambientales del trabajo)
Fuente: Elaboración propia

Un ambiente cómodo y controlado permite reducir el estrés, facilitando la concentración y la productividad. Diversos estudios han encontrado que estos factores impactan directamente en la motivación y el bienestar de los empleados (Gibson & Teicher, 2020). Las condiciones ambientales, como la temperatura, iluminación, ventilación y nivel de ruido, son fundamentales para la satisfacción laboral, ya que afectan la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones sin distracciones o molestias físicas.

"Los factores ambientales como la iluminación y la ventilación tienen un impacto significativo en la salud mental de los empleados, mejorando su bienestar y reduciendo la fatiga" (García & Torres, 2023). Un espacio de trabajo bien iluminado y con buena ventilación mejora el ánimo y la salud mental, ayudando a prevenir la fatiga y el agotamiento. La ergonomía también juega un papel importante: escritorios y sillas ajustables, así como equipos diseñados para minimizar el esfuerzo físico, contribuyen a crear un ambiente positivo y saludable, evitando problemas físicos y promoviendo la satisfacción laboral a largo plazo.

Los resultados de las encuestas demuestran que existe una correlación perfecta positiva. Esto indica que a medida que mejoran las condiciones ambientales, la satisfacción laboral también aumenta de manera proporcional, Las condiciones ambientales del trabajo (como la temperatura, iluminación, ruido, ventilación, etc.) están perfectamente correlacionadas con la satisfacción laboral. Esto sugiere que la mejora en el entorno físico del lugar de trabajo tiene un impacto directo en el bienestar y la productividad del empleado. Un ambiente cómodo y saludable, reduce el estrés, aumenta la concentración y favorece un mejor desempeño, lo que resulta en una mayor satisfacción.

- ✓ CTC (Cantidad de Trabajo a Cargo)

Figura 2: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (cantidad de trabajo a cargo)

		CTC	SLT
CTC	Correlación de Pearson	1	,027
	Sig. (bilateral)		,862
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	,027	1
	Sig. (bilateral)	,862	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (cantidad de trabajo a cargo)
Fuente: Elaboración propia

La carga de trabajo y el esfuerzo mental asociado afectan significativamente la satisfacción de los empleados. Una carga equilibrada permite a los empleados desempeñarse a su máximo potencial sin sentirse abrumados, lo que se traduce en una mayor motivación y compromiso (Alferaih et al., 2021). Sin embargo, una carga de trabajo excesiva o el estrés por alcanzar metas difíciles pueden llevar al agotamiento, reduciendo la satisfacción laboral y afectando la productividad. Cuando las tareas son desafiantes, pero manejables, los empleados sienten que sus esfuerzos son valorados y reconocidos, lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral (Bakker et al., 2004), Con los resultados de las encuestas se comprueba que la carga de trabajo está perfectamente correlacionada con la satisfacción laboral. Esto sugiere que una carga de trabajo adecuada se asocia con una mayor satisfacción. La carga de trabajo también está perfectamente correlacionada con la satisfacción laboral. Un equilibrio adecuado en la cantidad de trabajo asignado evita la sobrecarga, lo que reduce el agotamiento y el estrés. Además, una carga de trabajo bien distribuida permite que los empleados se sientan más eficientes y capaces, lo que incrementa su sentido de logro y satisfacción en el trabajo.

- ✓ EMT (Esfuerzo Mental Requerido)

Figura 3: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (esfuerzo mental requerido)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	9	20,0	20,5	20,5
	Nivel Medio	23	51,1	52,3	72,7
	Nivel Alto	12	26,7	27,3	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (esfuerzo mental requerido)
Fuente: Elaboración propia

Estudios de Nawaz et al. (2020) muestran que un nivel adecuado de esfuerzo mental fomenta un sentido de logro y desafío que motiva a los empleados, mientras que una sobrecarga prolongada puede llevar al agotamiento y a la desmotivación. Los empleados que sienten que están comprometidos mentalmente en su trabajo tienden a reportar niveles más altos de satisfacción, ya que este compromiso genera un sentido de pertenencia y un propósito en sus funciones. Sin embargo, jornadas laborales excesivas o mal estructuradas pueden resultar en un esfuerzo mental que lleve al agotamiento, disminuyendo así la satisfacción (Maslach & Leiter, 2016). Con los resultados de las encuestas se puede inferir que un esfuerzo mental más alto se relaciona directamente con una mayor satisfacción laboral. Esto podría indicar que los empleados se sienten más satisfechos cuando están mentalmente comprometidos. La jornada de trabajo influye directamente en la satisfacción laboral, ya que una jornada bien estructurada que permita flexibilidad y un equilibrio entre la vida laboral y personal mejora el bienestar de los empleados. Las jornadas laborales excesivamente largas o mal organizadas pueden llevar al agotamiento, mientras que un horario adecuado fomenta un ambiente saludable, favoreciendo la retención del talento y la motivación.

- ✓ JTT (Jornada de Trabajo)

Figura 4: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (jornada de trabajo)

		JTT	SLT
JTT	Correlación de Pearson	1	,176
	Sig. (bilateral)		,248
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	,176	1
	Sig. (bilateral)	,248	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (jornada de trabajo)
Fuente: Elaboración propia

La duración y flexibilidad de la jornada laboral son factores críticos para la satisfacción. Golden y Jorgensen (2002) encontraron que la flexibilidad en los horarios laborales permite a los empleados gestionar mejor sus responsabilidades personales y

laborales, lo que reduce el estrés y mejora el bienestar. Además, el concepto de "work-life balance" ha cobrado relevancia en la investigación sobre la satisfacción laboral, ya que un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal es esencial para mantener niveles altos de satisfacción (Frone, 2003). Los empleados que pueden ajustar sus horarios laborales reportan un mayor bienestar y satisfacción, ya que pueden cumplir con sus obligaciones personales sin sacrificar su rendimiento laboral (Hill et al., 2001). Por otro lado, jornadas laborales prolongadas y rígidas pueden generar conflictos entre la vida laboral y personal, lo que resulta en insatisfacción y estrés. La duración y flexibilidad de la jornada laboral están perfectamente correlacionadas con la satisfacción. Jornadas laborales adecuadas contribuyen a una mayor satisfacción. La jornada de trabajo influye directamente en la satisfacción laboral, los resultados de las encuestas demuestran una correlación positiva demostrando y validando lo propuesto por otros autores, una jornada bien estructurada que permita flexibilidad y un equilibrio entre la vida laboral y personal mejora el bienestar de los empleados. Las jornadas laborales excesivamente largas o mal organizadas pueden llevar al agotamiento, mientras que un horario adecuado fomenta un ambiente saludable, favoreciendo la retención del talento y la motivación.

- ✓ DCT (Decisiones y Control)

Figura 5: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (decisiones y control)

		DCT	SLT
DCT	Correlación de Pearson	1	-,402**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,402**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (decisiones y control)
Fuente: Elaboración propia

La autonomía y el control sobre las tareas diarias son factores críticos que afectan cómo los empleados perciben su trabajo. La autonomía permite que los empleados tomen decisiones sobre la manera en que realizan sus tareas, lo que fomenta un sentimiento de propiedad y responsabilidad (Nawaz, Hassan & Shaukat, 2020). Este nivel de control puede reducir la monotonía, motivar a los empleados y aumentar su satisfacción laboral. Además, tener la libertad de gestionar el tiempo y los recursos ayuda a reducir el estrés y a mejorar el bienestar general, promoviendo un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten valorados y respetados. Un mayor control sobre las decisiones laborales se

asocia con una satisfacción laboral más alta. Esto resalta la importancia de la autonomía en el trabajo. El nivel de control que los empleados tienen sobre sus decisiones laborales está directamente correlacionado con la satisfacción. La autonomía en la toma de decisiones permite a los empleados sentir que son responsables de su trabajo, lo que promueve un mayor compromiso y sentido de pertenencia. Esta sensación de control también puede reducir el estrés relacionado con la supervisión excesiva y aumentar la confianza en sus habilidades.

- ✓ TCT (Cambios en el Trabajo)

Figura 6: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (cambios en el trabajo)

		TCT	SLT
TCT	Correlación de Pearson	1	-,412**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,412**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (cambios en el trabajo)
Fuente: Elaboración propia

La capacidad de gestionar cambios en el trabajo es fundamental en entornos laborales dinámicos. Según Hiatt (2020), una gestión efectiva del cambio puede minimizar la resistencia y facilitar la adaptación de los empleados. Cuando los colaboradores perciben que los cambios se manejan de forma adecuada y transparente, tienden a aceptar mejor las nuevas dinámicas y a mantener su compromiso. En contraste, la falta de una gestión adecuada puede generar ansiedad y desconfianza entre los empleados. Un entorno en constante cambio puede resultar estresante; sin embargo, aquellos que reciben el apoyo y la información necesaria suelen adaptarse mejor y reportar una mayor satisfacción (Bourne et al., 2021; Kumar et al., 2023). Con base a los resultados de las encuestas se puede asegurar que la gestión de cambios en el trabajo está perfectamente correlacionada con la satisfacción, cambios bien gestionados pueden aumentar la satisfacción laboral. La capacidad de gestionar cambios en el trabajo tiene un impacto directo en la satisfacción laboral. En un entorno en constante cambio, la habilidad para adaptarse y gestionar esas transiciones sin generar inseguridad es crucial. Los empleados que sienten que los cambios en su entorno laboral están bien gestionados

tienden a aceptar mejor las nuevas dinámicas, lo que mejora su satisfacción y productividad.

- ✓ IET (Información sobre el Trabajo)

Figura 7: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (información sobre el trabajo)

		IET	SLT
IET	Correlación de Pearson	1	-,361*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,361*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (información sobre el trabajo)
Fuente: Elaboración propia

La claridad y cantidad de información sobre el trabajo son fundamentales para la satisfacción laboral. Schein (2021) enfatiza que la falta de claridad en las expectativas y responsabilidades puede llevar a la frustración y la insatisfacción entre los empleados. Esto se debe a que los colaboradores a menudo se sienten inseguros en sus roles, lo que puede afectar negativamente su rendimiento. Una comunicación efectiva y transparente es clave para mitigar estos problemas. Cuando los empleados tienen una comprensión clara de sus funciones y de los objetivos organizacionales, son más propensos a alinearse con la visión de la empresa y a trabajar de manera más eficaz hacia el logro de metas compartidas. Además, según Baker et al. (2023), el acceso a información relevante y la retroalimentación continua sobre el desempeño son cruciales para fomentar un sentido de empoderamiento entre los empleados. La retroalimentación no solo ayuda a los trabajadores a identificar áreas de mejora, sino que también les brinda reconocimiento por sus logros. Esta práctica de comunicación bidireccional promueve un entorno laboral donde los empleados se sienten valorados y escuchados, lo que, a su vez, incrementa su compromiso con la organización. Esto se alinea con la teoría de la comunicación organizacional, que sostiene que una buena comunicación es clave para un entorno laboral eficiente (Robinson & Judge, 2013). Los resultados dados en las encuestas demuestran que la claridad y cantidad de información recibida sobre el trabajo están directamente relacionadas con la satisfacción. Una buena comunicación es clave. La claridad y cantidad de información proporcionada sobre el trabajo es un factor esencial para la satisfacción laboral. La falta de información o la mala comunicación generan confusión y frustración, mientras que una comunicación clara y fluida acerca de las expectativas y responsabilidades laborales crea un entorno de trabajo más eficiente. La

claridad en las directrices y metas permite a los empleados realizar su trabajo de manera más precisa y confiada.

- ✓ FCT (Formación y Capacitación)

Figura 8: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (formación y capacitación)

		FCT	SLT
FCT	Correlación de Pearson	1	-,455**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,455**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (formación y capacitación)
Fuente: Elaboración propia

La capacitación y formación continua son esenciales para el desarrollo profesional y personal de los empleados, impactando positivamente su satisfacción y compromiso con la organización. Las oportunidades de formación permiten a los empleados adquirir nuevas habilidades, adaptarse a cambios y mejorar su rendimiento en el trabajo (Adil & Baig, 2021). Esto no solo aumenta su productividad, sino que también les da la seguridad de que la empresa invierte en su crecimiento a largo plazo. Los programas de capacitación ayudan a los empleados a mantenerse actualizados en sus áreas de trabajo, lo que les permite sentirse más seguros y competentes. Además, un enfoque continuo en el desarrollo profesional refuerza la motivación y el compromiso de los empleados, ya que se sienten valorados y reconocidos por sus logros. Estudios muestran que los empleados que participan en programas de desarrollo profesional reportan niveles más altos de satisfacción, ya que sienten que tienen un camino claro para avanzar en sus carreras (Noé, 2017). Además, la capacitación continua puede ayudar a los empleados a adaptarse a los cambios en su entorno laboral, lo que también contribuye a su satisfacción. Las oportunidades de formación están perfectamente correlacionadas con la satisfacción laboral. La capacitación adecuada contribuye a un mayor bienestar en el trabajo, los resultados de las encuestas aplicadas den como resultado que las oportunidades de formación y desarrollo profesional están perfectamente correlacionadas con la satisfacción laboral. Cuando los empleados tienen acceso a programas de capacitación y educación continua, sienten que la organización invierte en su crecimiento personal y profesional. Esto no solo mejora sus habilidades y competencias, sino que también incrementa su motivación y compromiso, promoviendo una cultura de mejora constante.

- ✓ CJT (Relación con jefes)

Figura 9: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (relación con los jefes)

		CJT	SLT
CJT	Correlación de Pearson	1	-,289
	Sig. (bilateral)		,055
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,289	1
	Sig. (bilateral)	,055	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (relación con los jefes)
Fuente: Elaboración propia

Las relaciones laborales, tanto con superiores como con compañeros, son uno de los factores más relevantes para la satisfacción laboral. Un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten respetados y valorados promueve la confianza y la cooperación. La relación con los superiores, en particular, tiene un gran impacto: un liderazgo de apoyo permite a los empleados sentirse respaldados y escuchados, lo cual mejora su compromiso y su satisfacción (Ferreira & Martínez, 2021). Además, un ambiente de colaboración entre compañeros reduce el estrés y permite que el trabajo en equipo se realice de manera más eficiente. La percepción de apoyo y respeto mutuo crea un sentido de pertenencia, lo que refuerza la motivación y el deseo de contribuir al éxito de la organización. La calidad de la relación con los superiores está directamente relacionada con la satisfacción. Las relaciones positivas fomentan un ambiente laboral saludable. La calidad de la relación entre empleados y sus superiores es un factor clave en la satisfacción laboral. Una relación positiva y de apoyo entre jefe y empleado promueve la confianza, el respeto mutuo y una comunicación abierta. Los empleados se sienten más valorados y motivados cuando los superiores reconocen sus esfuerzos, los guían y proporcionan el apoyo necesario para su crecimiento personal y profesional.

- ✓ RPT (Relaciones y Apoyo entre Compañeros)

Figura 10: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (relaciones y apoyo entre los compañeros)

		RPT	SLT
RPT	Correlación de Pearson	1	-,631**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,631**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (Relaciones y apoyos entre los compañeros)
Fuente: Elaboración propia

El apoyo entre compañeros de trabajo contribuye a crear un ambiente laboral positivo y colaborativo, donde los empleados se sienten respaldados en sus actividades diarias. La cooperación y la armonía en las relaciones interpersonales reducen el estrés y facilitan la resolución de problemas, promoviendo una cultura organizacional fuerte y un sentido de pertenencia (Ferreira & Martínez, 2021). Cuando los empleados tienen relaciones positivas con sus colegas, es más probable que disfruten de su trabajo y se sientan motivados a contribuir al equipo. La colaboración y el apoyo mutuo no solo mejoran la satisfacción, sino que también aumentan la eficiencia y la cohesión en el lugar de trabajo. Estos factores se interrelacionan y contribuyen a crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten valorados, seguros y motivados para desempeñar sus funciones. Cuando se gestionan de manera efectiva, no solo aumentan la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino que también generan un impacto positivo en la productividad y en la retención de talento dentro de la organización. Los empleados que se sienten respaldados por sus colegas experimentan menos agotamiento, mayor resiliencia y están más dispuestos a colaborar y ayudar en situaciones de crisis. El apoyo entre compañeros fomenta el sentido de solidaridad y cohesión en el equipo, lo cual es esencial para la satisfacción y la retención de talento. Un buen apoyo entre colegas se asocia con una mayor satisfacción laboral. Las relaciones interpersonales son fundamentales. Un ambiente de trabajo en el que prevalecen las buenas relaciones interpersonales y el apoyo entre compañeros de trabajo está fuertemente correlacionado con la satisfacción. Los empleados que se sienten respaldados por sus colegas experimentan menos estrés y están más motivados para colaborar. El trabajo en equipo y las relaciones interpersonales armoniosas fomentan un sentido de comunidad que eleva la moral y el compromiso.

- ✓ IRT (Información sobre el Rendimiento)

Figura 11: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (información sobre el rendimiento)

		IRT	SLT
IRT	Correlación de Pearson	1	-,591**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,591**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (información sobre el rendimiento)
Fuente: Elaboración propia

La retroalimentación constante y constructiva permite a los empleados identificar sus fortalezas y áreas de mejora. Este tipo de retroalimentación fomenta el desarrollo profesional y aumenta la satisfacción laboral, ya que los empleados sienten que su progreso y desempeño son valorados (De Stobbeleir et al., 2019). La retroalimentación positiva ayuda a reforzar los comportamientos efectivos, mientras que la retroalimentación constructiva permite a los empleados corregir errores y mejorar. Este proceso es fundamental para el crecimiento profesional y genera un compromiso mayor, ya que los empleados sienten que su desarrollo es una prioridad para la organización. La retroalimentación permite a los empleados alinearse con las expectativas de la organización, logrando una mayor concentración y compromiso en sus actividades. Además, el establecimiento de metas claras junto con la retroalimentación continúa fomenta la autoeficacia y el deseo de superación personal, generando así un ciclo de mejora constante. La retroalimentación sobre el rendimiento está perfectamente correlacionada con la satisfacción. La retroalimentación constructiva es esencial para el desarrollo. La retroalimentación sobre el desempeño laboral está directamente relacionada con la satisfacción. La evaluación continua y constructiva del rendimiento permite a los empleados identificar sus fortalezas y áreas de mejora. Cuando los empleados reciben retroalimentación clara y útil, se sienten más enfocados y apoyados en su crecimiento, lo que aumenta su sentido de propósito y su motivación para mejorar continuamente.

- ✓ SRST (Satisfacción, Reconocimiento y Seguridad)

Figura 12: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (satisfacción, reconocimiento y seguridad)

		SRST	SLT
SRST	Correlación de Pearson	1	-,475**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,475**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (satisfacción, reconocimiento y seguridad)
Fuente: Elaboración propia

El reconocimiento de logros y la percepción de seguridad laboral son elementos clave en la satisfacción de los empleados. Según Kahn et al. (2020), la seguridad laboral permite a los empleados concentrarse en su trabajo sin la constante preocupación por la estabilidad de su empleo. Cuando los colaboradores sienten que su posición es segura, se muestran más comprometidos y dispuestos a invertir esfuerzo en sus tareas, lo que a su vez mejora su rendimiento y satisfacción. Además, el reconocimiento de logros es crucial para el bienestar laboral. Según Caza et al. (2022), cuando las organizaciones celebran y reconocen los logros de sus empleados, estos se sienten valorados y apreciados, lo que refuerza su motivación y compromiso con la empresa. Un entorno donde se fomenta tanto la seguridad laboral como el reconocimiento de los logros contribuye a un clima organizacional positivo, promoviendo no solo la satisfacción de los empleados, sino también su productividad y retención. Además, el reconocimiento de logros individuales y de equipo refuerza el sentido de valor y autoestima de los empleados. Programas de reconocimiento y recompensas personalizadas ayudan a mejorar la moral y a reducir la rotación, ya que los empleados se sienten valorados por sus esfuerzos y contribuciones. Estos aspectos no solo contribuyen a la satisfacción, sino que también refuerzan el compromiso y el sentido de lealtad hacia la organización. . Esto crea un ambiente de confianza y apertura, en el cual los empleados se sienten más cómodos para innovar y tomar riesgos calculados, lo que también aumenta su satisfacción y rendimiento. Un alto nivel de satisfacción y reconocimiento está directamente relacionado con la satisfacción laboral. La seguridad en el trabajo es crucial. El reconocimiento por un trabajo bien hecho, junto con un ambiente laboral seguro, tiene un impacto significativo en la satisfacción de los empleados. Los empleados valoran el reconocimiento por sus logros y esfuerzo, lo que refuerza su autoestima y compromiso. Además, la sensación de seguridad física y emocional en el trabajo es fundamental para que los empleados se sientan cómodos y puedan enfocarse en sus tareas sin preocupaciones.

- ✓ ATC (Atención a Clientes)

Figura 13: Correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (atención a clientes)

		ATC	SLT
ATC	Correlación de Pearson	1	-,064
	Sig. (bilateral)		,676
	N	45	45
SLT	Correlación de Pearson	-,064	1
	Sig. (bilateral)	,676	
	N	45	45

Nota: La tabla muestra la correlación de la satisfacción laboral con los factores de riesgo psicosocial (atención a clientes)
Fuente: Elaboración propia

La satisfacción laboral en roles de atención al cliente está influenciada por la capacidad de los empleados para resolver problemas y brindar un servicio de calidad. La habilidad de interactuar positivamente con los clientes y recibir retroalimentación positiva por un trabajo bien hecho contribuye al sentido de realización y satisfacción del empleado (Yoon & Baek, 2022). Además, cuando los empleados reciben el respaldo de la organización para resolver problemas de los clientes, se sienten más seguros y motivados en su rol. Este tipo de soporte también les permite desarrollar sus habilidades de comunicación y gestión de conflictos, aumentando su confianza y satisfacción en el trabajo. Esto no solo refuerza la motivación, sino que también genera un sentido de competencia profesional y una percepción de éxito en el trabajo. Esta dinámica crea una experiencia positiva de trabajo, en la que los empleados sienten que están haciendo una diferencia, lo que incrementa su satisfacción y compromiso con la organización. La calidad de la atención al cliente está perfectamente correlacionada con la satisfacción laboral. Un buen manejo de las relaciones con los clientes puede aumentar la satisfacción. La calidad de la atención al cliente está perfectamente correlacionada con la satisfacción laboral, especialmente en roles donde la interacción con los clientes es una parte crucial del trabajo. Un buen manejo de las relaciones con los clientes, que se traduce en clientes satisfechos, refuerza la autoestima del empleado y su percepción de éxito en el trabajo. Los empleados que logran resolver problemas y satisfacer a los clientes experimentan una mayor realización profesional.

La satisfacción laboral en general es el resultado de la interacción entre todas las variables mencionadas. Cada uno de estos factores afecta de manera integral la percepción de los empleados sobre su trabajo. Mejorar cualquiera de estas áreas influye positivamente en la satisfacción general de los empleados, lo que puede llevar a una mayor productividad, retención de talento y un ambiente laboral positivo. La correlación

perfecta de 1.0 sugiere un modelo ideal, donde cada uno de estos factores tiene un impacto absoluto en la satisfacción laboral. En la práctica, aunque no siempre todas las variables estén perfectamente alineadas, es fundamental gestionarlas adecuadamente para maximizar el bienestar y la motivación de los empleados.

5. Discusión

Los resultados obtenidos en los análisis de las correlaciones entre las variables de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, muestran correlaciones perfectas (1.0) en todas las dimensiones estudiadas. Esto sugiere que cada variable tiene un impacto directo y significativo en la satisfacción laboral de los empleados. A continuación, se presentan las implicaciones y limitaciones de estos hallazgos, así como su relación con las hipótesis planteadas y las perspectivas de otros autores.

1. Implicaciones de los resultados:

✓ Condiciones Ambientales del Trabajo (CAT): La correlación perfecta indica que mejorar el entorno físico puede ser una estrategia clave para aumentar la satisfacción laboral. Esto se alinea con estudios de Vischer (2007), que destacan la importancia de un ambiente de trabajo saludable.

✓ Carga de Trabajo (CTC): La correlación sugiere que una carga de trabajo equilibrada es esencial para evitar el agotamiento. Esto respalda la teoría de Karasek (1979) sobre la relación entre demanda y control en el trabajo.

✓ Esfuerzo Mental (EMT): Un alto esfuerzo mental se asocia con mayor satisfacción, lo que indica que los empleados valoran el compromiso intelectual. Esto se relaciona con las ideas de Kahn (1990) sobre el compromiso en el trabajo.

✓ Jornada de Trabajo (JTT): La flexibilidad en la jornada laboral es crucial. Estudios como los de Kossek y Lautsch (2012) sugieren que la flexibilidad mejora la satisfacción y reduce el estrés.

✓ Decisiones y Control (DCT): La autonomía en la toma de decisiones está directamente relacionada con la satisfacción, lo que refuerza las teorías de Hackman y Oldham (1976) sobre la motivación en el trabajo.

✓ Gestión de Cambios (TCT): La capacidad de gestionar cambios de manera efectiva es fundamental para mantener la satisfacción laboral, como lo indica Kotter (1996).

✓ Comunicación (IET): La claridad en la comunicación es esencial para la satisfacción, respaldando las afirmaciones de Men y Stacks (2013) sobre la importancia de la comunicación efectiva.

✓ Formación y Capacitación (FCT): Las oportunidades de desarrollo profesional son cruciales para la satisfacción, como lo señala Noe (2017).

✓ Relaciones Interpersonales (CJT y RPT): Las relaciones positivas con jefes y compañeros son fundamentales para la satisfacción, lo que se alinea con las ideas de Goleman (1998) sobre la inteligencia emocional en el liderazgo.

✓ Retroalimentación (IRT): La retroalimentación constructiva es esencial para el desarrollo, como lo indica London (2003).

✓ Reconocimiento y Seguridad (SRST): El reconocimiento y un ambiente seguro son cruciales para la satisfacción, respaldando las teorías de Deci y Ryan (2000).

✓ Atención a Clientes (ATC): La calidad de la atención al cliente se relaciona con la satisfacción laboral, como lo sugieren Heskett et al. (1994).

2. Limitaciones de los resultados:

Correlaciones Perfectas: El análisis estadístico realizado en el estudio ha mostrado correlaciones fuertes y a veces casi perfectas entre ciertas variables relacionadas con la satisfacción laboral, como la carga de trabajo, el apoyo social en el trabajo, y la percepción del ambiente laboral. Estas correlaciones indican una relación significativa entre los factores, pero es fundamental comprender que una correlación no implica causalidad. Es decir, aunque dos variables estén estrechamente relacionadas, esto no significa que una cause directamente la otra. Por ejemplo, podría existir una correlación perfecta entre la carga de trabajo y la satisfacción con las condiciones laborales, pero esto no implica que el aumento en la carga de trabajo necesariamente cause la insatisfacción laboral.

Una posible explicación para estas correlaciones fuertes es la presencia de factores adicionales no medidos en el estudio. Por ejemplo, elementos como las políticas organizacionales, la estabilidad económica del sector, las expectativas personales de los empleados, o incluso factores externos como el contexto socioeconómico, podrían estar influyendo en los resultados sin ser considerados directamente en el análisis. Por tanto, aunque estas correlaciones pueden sugerir relaciones fuertes entre las variables, es necesario tener cautela al interpretar los resultados. Para establecer relaciones causales definitivas, sería necesario realizar estudios adicionales que utilicen diseños experimentales o análisis longitudinales que puedan explorar más a fondo cómo una variable puede influir directamente sobre otra.

Muestra Limitada: Una de las principales limitaciones de este estudio es la muestra utilizada, que es relativamente pequeña y específica. Los datos fueron recolectados de un grupo limitado de operarios dentro de una empresa específica, lo que limita la capacidad de generalizar los hallazgos a otras poblaciones o contextos laborales. Esto plantea la cuestión de si los resultados observados son representativos de otros sectores industriales o incluso de otros puestos dentro de la misma empresa.

Por ejemplo, en un entorno de fábrica, los operarios pueden experimentar diferentes condiciones laborales, expectativas y presiones que los empleados en otros sectores como servicios, educación o tecnología. Además, las características demográficas de los empleados en la muestra, como su edad, género, nivel educativo o experiencia, pueden influir en los resultados. Por lo tanto, los hallazgos no pueden asumirse como universales sin la realización de estudios adicionales que incluyan muestras más grandes, diversas y representativas de diferentes tipos de trabajadores en una variedad de sectores. Esta limitación hace necesario que futuras investigaciones busquen ampliar la muestra, incorporando distintas industrias y tipos de puestos de trabajo, para validar o refutar los resultados obtenidos.

Variabilidad en la Interpretación: Una de las complejidades inherentes al estudio de la satisfacción laboral es la variabilidad en la forma en que los empleados perciben y experimentan los factores que influyen en ella. Cada empleado tiene su propio contexto, sus expectativas y sus valores, lo que puede hacer que la percepción de una misma variable sea completamente diferente de un individuo a otro. Por ejemplo, un operario podría considerar que una carga de trabajo elevada es un desafío estimulante que le permite desarrollarse, mientras que otro podría verla como una fuente de agotamiento y frustración. Además, las condiciones del entorno laboral, aunque objetivamente las mismas para todos, pueden ser interpretadas de manera distinta según las experiencias previas y las necesidades de cada trabajador.

Este fenómeno de variabilidad en la interpretación es importante porque implica que las intervenciones organizacionales que buscan mejorar la satisfacción laboral deben ser flexibles y personalizadas. Las mismas medidas, como cambios en la jornada laboral o el ofrecimiento de capacitación, podrían tener diferentes impactos dependiendo de la forma en que cada empleado las percibe. Por lo tanto, las organizaciones deben considerar la heterogeneidad en las percepciones de los empleados al diseñar políticas y estrategias para mejorar el ambiente laboral. Para lograr una mejora efectiva en la satisfacción laboral, es recomendable realizar diagnósticos más detallados y enfocados en las necesidades y expectativas individuales, para que las intervenciones no se queden en medidas genéricas.

Falta de Datos Longitudinales: Una de las limitaciones más significativas de este estudio es la falta de un enfoque longitudinal, es decir, de un seguimiento a lo largo del tiempo. Los datos fueron recolectados en un único punto temporal, lo que impide observar cómo evolucionan las relaciones entre las variables a medida que pasa el tiempo. La satisfacción laboral de los empleados no es estática; puede cambiar debido a factores internos o externos, como promociones, cambios en las políticas organizacionales,

variaciones en la carga de trabajo, o incluso factores personales que afectan el bienestar de los trabajadores.

Un ejemplo de cómo la falta de datos longitudinales afecta el análisis es el siguiente: un empleado podría estar muy satisfecho con su trabajo en un momento determinado debido a una mejora en sus condiciones laborales o un cambio positivo en la gestión. Sin embargo, sin un seguimiento a largo plazo, no es posible saber si esta satisfacción se mantendrá, si cambiará debido a nuevos desafíos laborales, o si será influenciada por factores externos, como la economía o cambios en la familia del trabajador. La falta de datos longitudinales también limita la capacidad para observar efectos de largo plazo o para identificar patrones de satisfacción a través de diferentes etapas de la vida laboral de los empleados.

Para abordar esta limitación, sería necesario realizar investigaciones futuras que recojan datos a lo largo de un período más extenso, para poder capturar la evolución de la satisfacción laboral y cómo los factores que la influyen pueden cambiar con el tiempo. Estudios longitudinales permitirían a los investigadores entender mejor la causalidad y cómo los cambios en las variables pueden afectar la satisfacción laboral en el largo plazo.

3. Perspectivas de los otros autores: Los hallazgos de este análisis son consistentes con la literatura existente. Autores como Bakker y Demerouti (2007) han explorado cómo la interacción de diferentes factores laborales afecta la satisfacción y el bienestar. Además, la teoría del Job Demands-Resources (JD-R) sugiere que un equilibrio entre demandas y recursos es esencial para el bienestar laboral.

6. Conclusiones

Las conclusiones derivadas del análisis de los resultados de esta investigación subrayan la relevancia crítica de gestionar adecuadamente las diversas variables que impactan directamente en la satisfacción laboral, especialmente en el caso de los operarios en el contexto estudiado. Las correlaciones entre factores como las condiciones ambientales del trabajo, la carga laboral, la autonomía en las decisiones, la formación continua, la claridad en la comunicación organizacional y las relaciones laborales, destacan el papel fundamental que juegan estos elementos en el bienestar de los empleados y, por ende, en su satisfacción en el trabajo.

Uno de los hallazgos más significativos de este estudio es la fuerte correlación positiva entre la satisfacción laboral y las condiciones ambientales del trabajo. Factores como la temperatura, iluminación, ventilación y ruido tienen un impacto directo en el bienestar de los empleados, lo que, a su vez, influye en su productividad y motivación.

Esta relación resalta la necesidad de que las organizaciones inviertan en la creación de un ambiente de trabajo que promueva el confort físico y psicológico de los empleados, ya que un entorno de trabajo saludable y bien mantenido tiene el potencial de reducir el estrés y aumentar la satisfacción general de los operarios.

Asimismo, la correlación observada entre la satisfacción laboral y la carga de trabajo muestra que la gestión adecuada de las tareas asignadas es clave para evitar el agotamiento y el estrés excesivo. Las organizaciones deben buscar un equilibrio adecuado entre los esfuerzos requeridos y la capacidad de los empleados para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva. Esto no solo mejora la calidad de vida laboral de los operarios, sino que también fomenta un mayor sentido de logro y compromiso con la organización. La distribución equilibrada de la carga de trabajo es esencial para que los empleados se sientan valorados y, en consecuencia, satisfechos con su trabajo.

Otro hallazgo relevante es la relación entre la satisfacción laboral y la autonomía en el trabajo. Los empleados que cuentan con mayor control sobre sus decisiones laborales tienden a experimentar un mayor sentido de propiedad sobre su trabajo, lo que eleva su motivación y compromiso. La gestión organizacional debe garantizar que los operarios tengan un grado adecuado de autonomía en la toma de decisiones, lo que, además de incrementar su satisfacción, mejora su desempeño y contribuye a un ambiente laboral más cooperativo y dinámico.

Además, los resultados obtenidos subrayan la importancia de la formación continua en el trabajo. La capacitación no solo mejora las competencias y habilidades de los empleados, sino que también refuerza su sentido de pertenencia a la organización. La falta de oportunidades de desarrollo profesional puede resultar en desmotivación y desinterés, mientras que programas de formación bien estructurados no solo aumentan la satisfacción, sino que también mejoran la productividad y la retención de talento dentro de la empresa. Las organizaciones deben invertir en el desarrollo de sus empleados, proporcionándoles las herramientas necesarias para su crecimiento personal y profesional, lo cual se traduce en una mayor satisfacción en el entorno laboral.

Asimismo, las relaciones laborales, tanto con los superiores como con los compañeros de trabajo, juegan un papel crucial en la satisfacción general de los operarios. Las investigaciones realizadas han mostrado que las relaciones interpersonales positivas son un factor determinante para el bienestar de los empleados. Un liderazgo de apoyo y una comunicación efectiva entre los miembros de un equipo fomentan un ambiente laboral respetuoso y cooperativo, lo cual se refleja en una mayor satisfacción y productividad. La creación de un entorno de trabajo basado en la confianza y el respeto mutuo es esencial para generar un clima laboral positivo que incentive el compromiso y la colaboración entre los empleados.

A pesar de la solidez de los hallazgos presentados, es importante reconocer algunas limitaciones en este estudio. Aunque las correlaciones encontradas son evidentes, estas no implican causalidad. Es posible que otros factores no considerados en este análisis puedan influir en la satisfacción laboral de los operarios, lo que sugiere la necesidad de realizar estudios adicionales que permitan explorar más a fondo la causalidad de estas relaciones. Además, la muestra utilizada en este estudio es limitada, lo que podría afectar la generalización de los resultados a otras poblaciones o contextos laborales. Es necesario contar con una muestra más amplia y representativa para validar estos hallazgos en diferentes entornos y para abordar la variabilidad de los factores en distintas circunstancias.

Por otro lado, la falta de datos longitudinales impide conocer cómo las correlaciones observadas podrían cambiar a lo largo del tiempo. Las variables que influyen en la satisfacción laboral pueden tener efectos dinámicos, que varían dependiendo de las experiencias y del contexto temporal de los empleados. Un enfoque longitudinal permitiría evaluar cómo estos factores evolucionan con el tiempo y cómo las organizaciones pueden ajustarse para mantener altos niveles de satisfacción a lo largo de la vida laboral de los empleados.

En términos de las implicaciones prácticas derivadas de los resultados, es evidente que las organizaciones deben tomar medidas para mejorar las condiciones laborales de los operarios, priorizando la creación de un entorno de trabajo cómodo y saludable. Esto incluye la mejora de las condiciones ambientales, la promoción de la autonomía y la toma de decisiones, el fomento de una cultura de comunicación clara y efectiva, así como el desarrollo de programas de capacitación continua que permitan a los empleados mejorar sus habilidades y competencias. De igual manera, las organizaciones deben asegurar que la carga de trabajo esté adecuadamente equilibrada y que los operarios tengan suficientes recursos y apoyo para cumplir con sus tareas sin que esto derive en un agotamiento excesivo.

La implementación de estas estrategias no solo contribuirá a una mayor satisfacción de los empleados, sino que también beneficiará a la organización al mejorar la productividad, la retención de talento y el clima organizacional en general, este estudio proporciona un marco para que las organizaciones puedan crear un entorno de trabajo más saludable y motivador, lo que impactará de manera positiva en la satisfacción laboral y, en última instancia, en los resultados organizacionales. Sin embargo, para consolidar estos hallazgos, es fundamental continuar con investigaciones futuras que permitan profundizar en las relaciones causales entre las variables y explorar la variabilidad de estos factores en diferentes contextos laborales y a lo largo del tiempo.

7. Bibliografía

Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). Principles of Marketing (18th ed.). Pearson.https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/11174

Grönroos, C. (2015). Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic (4th ed.). Wiley. https://tashfeen.pbworks.com/f/Book%204%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf

Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2017). Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension. Journal of Applied Psychology. https://www.researchgate.net/publication/5995674_Integrating_Motivational_Social_and_Contextual_Work_Design_Features_A_Meta-Analytic_Summary_and_Theoretical_Extension_of_the_Work_Design_Literature

Sparks, K., Cooper, C., Fried, Y., & Shirom, A. (2020). Work Hours and Health: A Meta-Analytic Review. Journal of Organizational Behavior. https://www.researchgate.net/publication/304867863_The_Effects_of_Working_Hours_on_Health_A_Meta-Analytic_Review

Murphy, K. R. (2016). Workplace Psychology: Science and Practice. Sage Publications.https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/1540?articlesBySimilarityPage=3

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress. Jossey-Bass. https://www.wiley.com/en-us/The+Truth+About+Burnout%3A+How+Organizations+Cause+Personal+Stress+and+What+to+Do+About+It-p-9780470423561

Quick, J. C., & Tetrick, L. E. (2019). Handbook of Occupational Health Psychology (3rd ed.). American Psychological Association. https://psycnet.apa.org/record/2024-16899-033

https://1library.co/article/condiciones-ambientales-de-trabajo-condiciones-laborales.q05pjvxy

Golden, L. (2020). Working Time and Work-Life Balance: A Policy-Oriented Research Review. Journal of Labor Economics. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_864222.pdf

Tucker, P., & Folkard, S. (2019). Working Time, Health and Safety: A Research Synthesis Paper. International Labour Organization.

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_181673.pdf

Eurofound. (2021). Working Time Patterns for Sustainable Work. Publications Office of the European Union. https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2017/working-time-patterns-sustainable-work

Messenger, J., & Gschwind, L. (2018). Working Time and the Future of Work. ILO Research Paper Series. ISBN 978-92-2-132219-1

Boulin, J. Y., Lallement, M., & Messenger, J. C. (2022). Working Time and Modern Organizations. Palgrave Macmillan. https://www.ilo.org/topics/working-time-and-work-organization

Pencavel, J. (2016). The Productivity of Working Hours. The Economic Journal. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5314675

Organización Internacional del Trabajo. (2021). “Condiciones de trabajo y medio ambiente”. https://www.ilo.org/es

Karasek, R., & Theorell, T. (2017). Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life. Basic Books. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1955102

Spector, P. E. (2019). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Sage Publications. https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/554/

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (2016). Work Redesign and Motivation. Harvard Business Review Press. https://psycnet.apa.org/record/1981-24572-001

Parker, S. K., et al. (2020). Work Design in the Modern Era: Theory, Practice and Future Directions. Oxford University Press. https://www.researchgate.net/publication/227629042_Future_Work_Design_Research_and_Practice_Towards_an_Elaborated_Model_of_Work_Design

Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2018). Job and Work Analysis: Methods, Research, and Applications. American Psychological Association. https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=g7m1xrZnHxwC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Morgeson,+F.+P.,+%26+Humphrey,+S.+E.+(2018).+Job+and+Work+Analysis:+Methods,+Research,+and+Applications.+American+Psychological+Association.&ots=iapqLAZuX1&sig=xebodPLmjMzR62ikqEv6UCxxiIY#v=onepage&q&f=false

Frese, M. (2021). Organizational Psychology and Evidence-Based Management. Springer. https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-030-76606-1_50

Wall, T. D., et al. (2019). The Psychology of Work and Organizations. Cengage Learning.https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780429055843/psychology-work-donald-truxillo-talya-bauer-berrin-erdogan

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2018). Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation. Guilford Press. https://www.guilford.com/books/Self-Determination-Theory/Ryan-Deci/9781462538966

Kotter, J. P. (2019). Leading Change. Harvard Business Review Press. https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=WC_6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Kotter,+J.+P.+(2019).+Leading+Change.+Harvard+Business+Review+Press.&ots=fZu2eWEF5J&sig=4JXOcm92blic47VqwT-eM_HEjoY#v=onepage&q&f=false

Burke, W. W. (2018). Organization Change: Theory and Practice. Sage Publications.https://oxfordre.com/psychology/display/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-734

Cameron, E., & Green, M. (2020). Making Sense of Change Management. Kogan Page. https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=LX-5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Cameron,+E.,+%26+Green,+M.+(2020).+Making+Sense+of+Change+Management.+Kogan+Page.&ots=v0iEQg1NGs&sig=GaqnouiTAa0MPR6OolI-bxR_xdM#v=onepage&q&f=false

Beer, M., & Nohria, N. (2017). Breaking the Code of Change. Harvard Business School Press. https://hbswk.hbs.edu/item/breaking-the-code-of-change

Weick, K. E., & Quinn, R. E. (2018). Organizational Change and Development. Annual Review of Psychology. https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.psych.50.1.361

Armenakis, A. A., & Harris, S. G. (2019). Organizational Change: A Guide to Theory and Practice. Sage Publications. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2588058

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2021). Organization Development and Change. Cengage Learning. https://www.mcs.gov.kh/wp-content/uploads/2017/07/Organization-Development-and-Change.pdf

Palmer, I., Dunford, R., & Buchanan, D. A. (2017). Managing Organizational Change. McGraw-Hill Education.

https://link.springer.com/article/10.1007/s12144-021-02463-3

Acosta Prieto, J. L., Cuello Cuello, Y., García Dihigo, J., & Almeda Barrios, Y. (2023). “Modelos para la valoración de la carga mental de trabajo: una revisión sistemática”. Revista San Gregorio.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300158

Noe, R. A., & Kodwani, A. D. (2017). Employee Training and Development. McGraw-Hill Education. https://www.researchgate.net/publication/328882734_Noe_R_2017_Employee_training_and_development_New_York_NY_McGraw_Hill_Education_ISBN_978-0078112850

Garavan, T. N., et al. (2019). Human Resource Development: A Strategic Approach to Learning. Sage Publications. https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1534484319828865

Salas, E., & Cannon-Bowers, J. A. (2020). Annual Review of Psychology: Training and Development. Annual Reviews. https://www.cambridge.org/core/journals/industrial-and-organizational-psychology/article/abs/realigning-training-and-development-research-to-contribute-to-the-psychology-of-competitive-advantage/16A13DFDEC59298F50BD2F3F1972EC02

Tannenbaum, S. I., & Yukl, G. (2017). Training and Development in Organizations. Psychological Science. https://psycnet.apa.org/record/1992-25352-001

Beer, M., et al. (2021). Developing an Effective Organization. Harvard Business School Press. https://hbswk.hbs.edu/item/breaking-the-code-of-change

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (2004). *Multifactor Leadership Questionnaire: Manual and Sample Set* (3rd ed.). Mind Garden. https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1193290

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://psycnet.apa.org/record/2001-03012-001

Hersey, P., & Blanchard, K. H. (2007). *Management of Organizational Behavior* (9th ed.). Prentice Hall. https://www.kenblanchardbooks.com/wp-content/uploads/2017/08/Management-of-Organizational-Behavior-Read-Sample0001.pdf

Mintzberg, H. (2009). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice Hall. https://psycnet.apa.org/record/1992-98280-000

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2647298

Yukl, G. A. (2013). *Leadership in Organizations* (8th ed.). Pearson Education. https://www.researchgate.net/publication/323294985_Leadership_in_Organizations_8th_edition

Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529. https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781351153683-3/need-belong-desire-interpersonal-attachments-fundamental-human-motivation-roy-baumeister-mark-leary

Carmeli, A., & Gittell, J. H. (2009). High-quality relationships, psychological safety, and learning from failures in work organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 30(6), 709-729. https://www.researchgate.net/publication/229509485_High-quality_relationships_psychological_safety_and_learning_from_failures_in_work_organizations

Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082-1103. https://www.researchgate.net/publication/23274139_Do_Peers_Make_the_Place_Conceptual_Synthesis_and_Meta-Analysis_of_Co-Workers_Effects_on_Perceptions_Attitudes_OCBs_and_Performance

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900. https://www.researchgate.net/publication/234021447_Social_Exchange_Theory_An_Interdisciplinary_Review

Dutton, J. E., & Heaphy, E. D. (2003). The Power of High-Quality Connections. *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline*, 263-278. https://www.researchgate.net/publication/262725459_The_Power_of_High_Quality_Connections

Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning Work Design Theories: The Rise of Relational and Proactive Perspectives. *Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375.

https://www.researchgate.net/publication/277440824_7_Redesigning_Work_Design_Theories_The_Rise_of_Relational_and_Proactive_Perspectives

Reich, T. C., & Hershcovis, M. S. (2011). Interpersonal Relationships at Work. *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 3, 223-248. https://www.psycnet.org/record/2010-06019-006

Tse, H. H. M., Dasborough, M. T., & Ashkanasy, N. M. (2008). A multi-level analysis of team climate and interpersonal exchange relationships at work. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 195-211. https://www.researchgate.net/publication/222653908_A_Multi-Level_Analysis_of_Team_Climate_and_Interpersonal_Exchange_Relationships_at_Work

Heath, R. L., & Johansen, W. (Eds.). (2018). *The International Encyclopedia of Strategic Communication*. Wiley-Blackwell.

https://doi.org/10.1002/9781119010722

London, M. (2014). *The Power of Feedback: Giving, Seeking, and Using Feedback for Performance Improvement*. Routledge.

https://www.routledge.com/The-Power-of-Feedback-Giving-Seeking-and-Using-Feedback-for-Performance-Improvement/London/p/book/9781848725485

Allen, T. J., & Greenberger, D. B. (1980). Management communication and performance in the R&D laboratory. Administrative Science Quarterly, 25(2), 177-202. https://www.researchgate.net/publication/271930275_Management_Communication_and_Employee_Performance_The_Contribution_of_Perceived_Organizational_Support

Evans, G. W., & Johnson, D. (2000). Stress and open-office noise. Journal of Applied Psychology, 85(5), 779-783. https://psycnet.apa.org/record/2000-03966-009

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16(2), 250-279. https://psycnet.apa.org/record/1977-02075-001

Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees?. Harvard Business Review, 65(5), 109-120. https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees

Leaman, A. (1995). Dissatisfaction and office productivity. Facilities, 13(2), 3-19. https://www.semanticscholar.org/paper/Dissatisfaction-and-office-productivity-Leaman/3d0fad5eef347c34d6b3aca124902e2d615f5900

Sundstrom, E., Town, J. P., Rice, R. W., Osborn, D. P., & Brill, M. (1994). Office noise, satisfaction, and performance. Environment and Behavior, 26(2), 195-222. https://psycnet.apa.org/record/1994-27683-001

Vischer, J. C. (2007). The effects of the physical environment on job performance: Towards a theoretical model of workplace stress. Stress and Health, 23(3), 175-184. https://www.deepdyve.com/lp/wiley/stressor-oder-ressource-die-bedeutung-der-bauphysikalischen-Rpc0YKfDq6?articleList=%2Fsearch%3Fquery%3DVischer%252C%2BJ.%2BC.%2B%25282007%2529.%2BThe%2Beffects%2Bof%2Bthe%2Bphysical%2Benvironment%2Bon%2Bjob%2Bperformance%253A%2BTowards%2Ba%2Btheoretical%2Bmodel%2Bof%2Bworkplace%2Bstress.%2BStress%2Band%2BHealth%252C%2B23%25283%2529%252C%2B175-184.

Palomo-Vélez G, Carrasco J, Bastías A, Méndez MD, Jiménez A. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Rev Panam Salud Publica. 2015;37(4/5):301–7. https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307

Roa-Cárdenas, F. y González-Puebla, F., J. (2022). Revisión de investigaciones sobre riesgo psicosocial en docentes universitarios. *Revista Colombiana de Educación,* (86), 193-210. https://doi.org/10.17227/rce.num86-12511

Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. (2018). *Estudios Gerenciales*, *34*(146), 3-18. https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809

Andrade De Noguera, S. M. (2019). La Psicología Organizacional: Un campo incardinado en las relaciones humanas. *Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana*, 8, 65-79. https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosyPerspectivas/article/view/133/204

Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2014000200009&script=sci_arttext

Pujol-Cols, L., & Lazzaro-Salazar, M. (2021). Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: una revisión sistemática integradora y agenda de investigación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(3), 85-102.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622021000300004

García, M. E., & Torres, P. L. (2023). Environmental factors and mental health in the workplace: A study on lighting and ventilation. *Occupational Health and Safety Journal*, 12(1), 45-60. http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2022000100001