



# **Relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional en los trabajadores del concesionario Toyota ubicado en Villa del Rosario, Norte de Santander.**

Relationship between psychosocial risk and  
organizational happiness in Toyota dealership  
workers located in Villa del Rosario, Norte de  
Santander.

Autor(es): Contreras, E. Suescun, M<sup>1</sup>, M Monroy, R.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Estudiantes de la Especialización de Seguridad y Salud en el trabajo. Universidad Libre Seccional Cúcuta. Correos electrónicos: [excecontreras@gmail.com](mailto:excecontreras@gmail.com); [Mildrey-17@hotmail.com](mailto:Mildrey-17@hotmail.com).

<sup>2</sup> Docente investigador universidad libre Cúcuta. Correo electrónico: [richard.monroy@unilibre.edu.co](mailto:richard.monroy@unilibre.edu.co).

## **Resumen**

Esta investigación tuvo como propósito elaborar el análisis de la relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional en los trabajadores del concesionario Toyota ubicado en Villa del Rosario, Norte de Santander, La población objeto de estudio fue de 21 trabajadores de la empresa, Como método de recolección de datos implementamos el cuestionario de CoPsoQ PSQCAT (versión corta) para la medición del nivel de riesgo psicosocial en los trabajadores y para la medición de la felicidad labora se implementó el cuestionario Job Satisfaction Survey by Paul E. Spector, una vez tabulados los datos se llevó a cabo el análisis de la relación entre las variables y como se percibe la influencia que tienen una sobre la otra, todo este análisis basado en información científica recolectada de diferentes plataformas en línea.



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Según el 40,95% de los trabajadores la empresa tiene un riesgo bajo sobre los riesgos psicosociales, 36,19% como riesgo medio y solo un 22,86% de los trabajadores expresaron su percepción de riesgo psicosocial en la empresa como alto, al igual que en la evaluación de la felicidad organizacional se obtuvieron resultados positivos, ya que el 39% representando a la mayoría de los trabajadores determino que en la empresa en nivel de felicidad organizacional es alto, 35,71% nivel medio, mientras que un 25,24% de los trabajadores expresaron sus resultados con un nivel bajo, con lo que se puede concluir que los empleados de la empresa Toyota mantienen buena relación con sus superiores y entre sí, además de esta conformes con las reglas y el sistema de remuneración de la empresa, determinando que el riesgo psicosocial en la empresa es bajo y la felicidad laboral es alta.

**Palabras Clave:** Riesgo psicosocial, satisfacción Organizacional, Estrés Laboral, doble presencia, exigencias psicológicas, comunicación.

#### **Abstract:**

The purpose of this research was to carry out the analysis of the relationship between psychosocial risk and organizational happiness in the workers of the Toyota dealership located in Villa del Rosario, Norte de Santander. The population under study was 21 company workers. For data collection, we implemented the CoPsoQ PSQCAT questionnaire (short version) to measure the level of psychosocial risk in workers and to measure work happiness, the Job Satisfaction Survey questionnaire was implemented by Paul E. Spector, once the The analysis of the relationship between the variables was carried out and how the influence they have on the other is perceived, all this analysis based on scientific information collected from different online platforms.

According to 40.95% of workers, the company has a low risk of psychosocial risks, 36.19% as a medium risk and only 22.86% of workers expressed their perception of psychosocial risk in the company as high, at As in the evaluation of organizational happiness, positive results were obtained, since 39% representing the majority of workers determined that in the company the level of organizational happiness is high, 35.71% medium level, while 25 24% of the workers expressed their results with a low level, with which it can be concluded that the employees of the Toyota company maintain a good relationship with their superiors and with each other, in addition to complying with the rules and the remuneration system of the company, determining that the psychosocial risk in the company is low and job happiness is high.

**Keywords:** psychosocial risk, job satisfaction, occupational stress, double presence, psychological demands, communication.



# UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

## Introducción

La felicidad en una persona se caracteriza por darle un enfoque positivo tanto en su vida personal como profesional, se estima que el 30% de las características que determinan la felicidad en un ser humano son genéticas, y en el otro 70% podemos como individuos influir directamente en el nivel o estado de felicidad para nuestras vidas, complementándolo el medio que nos rodea, laboral y personalmente, aunque en algunos casos no se relaciona la felicidad con el trabajo está comprobado que se relaciona directamente, ya que es un espacio en el que pasamos la mayoría del día y se quiera o no afectan nuestra vida personal y nuestra productividad profesional, es por esto que las organizaciones se vuelven cada vez más conscientes de ello y están trabajando para evaluar los riesgos psicosociales e incentivar la felicidad y satisfacción organizacional (Rodríguez, 2013).

En el entorno laboral existen diversos riesgos psicosociales que afectan la capacidad y la satisfacción laboral del empleado, estas pueden ser la falta de compensaciones, el no poder desarrollar las habilidades, las exigencias psicológicas altas y la falta de apoyo e interés por parte de la empresa hacia el trabajador, esto afecta notablemente la productividad laboral además que una persona satisfecha laboral mente va a reflejar esa felicidad en el desarrollo diario de sus tareas, en la relación con sus compañeros y en el servicio que se le brinde al cliente.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los factores de riesgo psicosociales que originan la insatisfacción laboral generan percepciones negativas de las diferentes situaciones que concluyen en experiencias insatisfactorias, además de relacionarlas directamente con los accidentes laborales, problemas de salud físicos y psíquicos, también como se nombraba en el párrafo anterior la baja productividad, se crea un clima laboral negativo (Velez, Carrasco, Bastias, Nebdez, & Jimenez, 2015).

La mayoría de los sistemas de trabajo funcionan aplicando altos niveles de exigencias a sus empleados, muchas veces esas exigencias son mayormente mentales que físicas, la tercerización, la implementación del trabajo virtual, entre otras metodologías implementadas por las empresas para su sostenibilidad, pero que muchas veces representa un nivel de estrés alto para los empleados y poca remuneración para ellos (Carrillo, 2006) (Peiro & Rodríguez, 2008).

En las empresas de ventas se maneja un nivel de estrés muy alto debido a la exigencia del cumplimiento de metas o número de ventas en determinado periodo de tiempo, a eso se le suma que entre los mismos compañeros están compitiendo constantemente, generando un ambiente de tensión en la oficina, pues no siempre es una competencia sana, es debido a esta problemática que se analizará la relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional de los



# UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

## FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

trabajadores del concesionario Toyota ubicado en villa del rosario, haciendo una correlación entre ellas y complementándolo con información científica de fuentes confiables, la oficina comercial de Toyota cuenta con 21 empleados, entre los que se encuentran los vendedores, el personal de caja, contaduría, vigilancia, aseo y la gerencia, las cuales participaron en la realización de las encuestas, y se excluyeron datos personales o de género, para que estuvieran más seguros y en confianza al momento de responder los cuestionarios, y así poder generar una respuesta mucho más confiable.

### MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de estudio que se realizó fue descriptivo, donde se desea establecer la relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional, implementando 2 cuestionarios ya posteriormente establecidos, y realizando un paralelo entre las respuestas obtenidas y estudios existentes, aprovechando el acceso que se tiene a la información científica por medio de bases de datos como Google académico, SciELO, Dialnet y ScienceDirect.

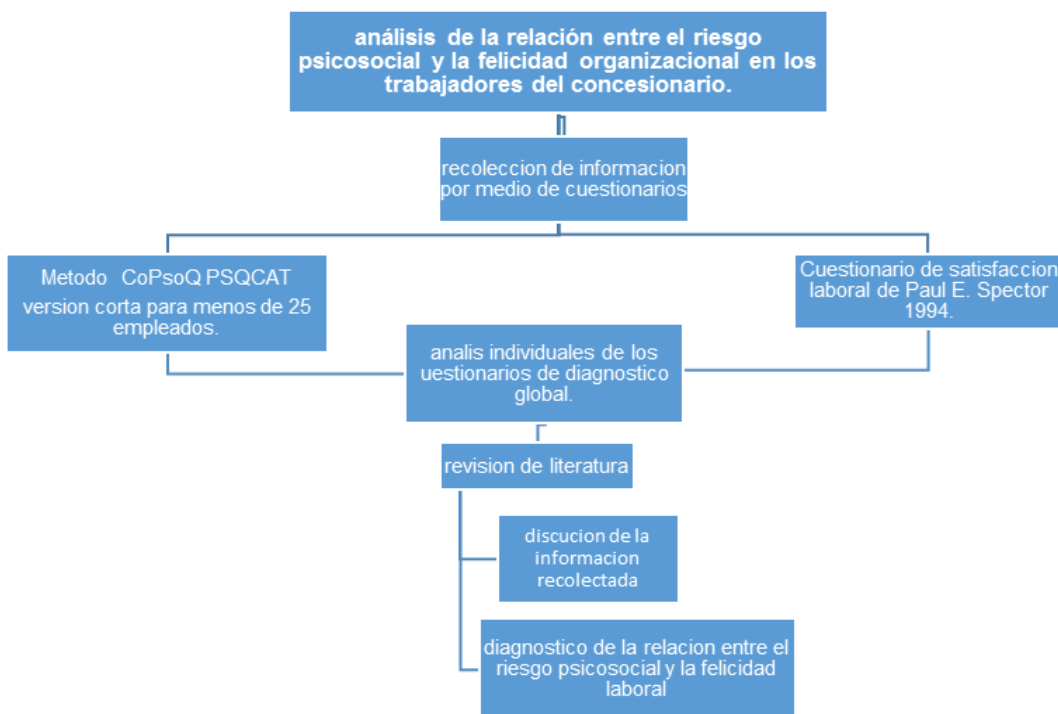


Figura 1. Esquema metodológico del Análisis de la relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad laboral, fuente; propia, 2020.



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Los cuestionarios de entregaron de forma impresa, se repartieron los cuestionarios a los 21 trabajadores, antes de entregarlos se realizó una socialización del cuestionario donde se explicó la finalidad del mismo y como se realiza de forma anónima lo que contribuye a que los empleados contesten las preguntas de forma mucho más sincera.

#### Cuestionario CoPsoQ PSQCAT (versión corta)

El cuestionario que se implemento fue la versión corta para menos de 25 empleados del método CoPsoQ-ISTAS 21, con unas pocas modificaciones simplemente en la redacción de las palabras del cuestionario ya que al ser una estrategia catalana de seguridad y salud laboral usa modismos poco conocidos en Colombia, estos cambios son permitidos según el manual (Cataluña, 2015) ya que no se cambia ni elimina ninguna de las 20 preguntas expuesta en él.

Una vez recolectados los formularios se procedió a la tabulación de los datos según (Montoya Meza, 2014), con estos se calculó el porcentaje de empleados que se encuentran en riesgo bajo, riesgo medio o riesgo alto en cada una de las 5 dimensiones;

ÍTEM.	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
A	exigencias psicológicas	Contiene 5 preguntas que están divididas en subdimensiones las cuales son de exigencias cuantitativas, cognitivas, emocionales, de esconder emociones y sensoriales.
B	trabajo activo y desarrollo de habilidades	Contiene 5 preguntas que están divididas en subdimensiones las cuales son de influencia, control sobre el tiempo, posibilidad de desarrollo en el trabajo, sentido del trabajo, integración de la empresa.
C	apoyo social en la empresa	contiene 5 preguntas que están divididas en subdimensiones las cuales son de claridad del rol, conflicto del rol, calidad del liderazgo, calidad de la relación con los supervisores, calidad de relación con los compañeros del trabajo



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

---

<b>D</b>	compensaciones	Contiene 3 preguntas que están divididas en subdimensiones las cuales son la estima, la inseguridad respecto al contrato de trabajo y la inseguridad con respecto a las características del trabajo.
<b>E</b>	doble presencia	Contiene 2 preguntas que están ubicadas en una misma subdimension que se conoce como la preocupación por las tareas domésticas.

---

Tabla 1. Descripción de las dimensiones del cuestionario de CoPsoQ PSQCAT (versión corta) del Riesgo Psicosocial, fuente propia, 2020.

- Las opciones de respuesta en el cuestionario son 5 que se dividen en los 3 niveles de riesgo:

---

<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO</b>
<b>Alto</b>	Siempre y la mayoría de las veces.
<b>Medio</b>	Algunas veces.
<b>Bajo</b>	Solo unas pocas veces y nunca.

---

Tabla 2. Agrupación de las respuestas según el nivel de riesgo del cuestionario de CoPsoQ PSQCAT (versión corta) del Riesgo Psicosocial, fuente propia, 2020.

- Se realizó la sumatoria de los puntos obtenidos en cada una de los subdimensiones y se dividió por el puntaje máximo posible en cada subdimension y se multiplica por cien, para calcular el porcentaje por empleado y para cada uno de los 3 tipos de riesgos, aplicando la ecuación 1. porcentaje de la subdimension. (Candia, Gonzales, & Perez, 2018)

$$\frac{\sum \text{puntos obtenidos en la subdimension}}{\text{Puntaje máximo posible en la subdimension}} \times 100 \quad \text{Ec.1}$$

Variables:

- $\Sigma$  puntos obtenidos en la subdimension: la suma de todos los puntos obtenidos en cada subdimension del cuestionario de riesgo psicosocial.
- Puntaje maximo posible en la subdimension: el puntaje maximo posible en cada subdimension del cuestionario de riesgo psicosocail.





## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

- Se agruparon los datos con la ayuda de la tabla 3 de límites de las dimensiones según si es riesgo bajo, riesgo medio o riesgo alto, por cada una de las 5 dimensiones sumo sus porcentajes de puntajes por cada riesgo y lo dividí en el número de subdimensiones como lo muestra la ecuación 2.

$$Ptje\ porcentual\ dimensión\ del\ trabajador = \frac{\sum Ptje\ porcentuales\ subdimensiones}{Número\ de\ subdimensiones} \text{ Ec. 2}$$

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0 – 46,33	46,34 – 59,64	59,65 – 100
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 – 28,09	28,10 – 42,14	42,15 – 100
Apoyo social en la empresa	0 – 19,25	19,26 – 32,58	32,59 – 100
Compensaciones	0 – 21,66	21,67 – 42,78	42,79 – 100
Doble presencia	0 – 12,49	12,50 – 49,99	50,00 – 100

Tabla 3. Límites de las dimensiones del cuestionario, Fuente Manual del cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión completa y breve 2018, superintendencia de seguridad social, España.

#### Variables:

- Ptje porcentual dimensión del trabajador: es el puntaje porcentual de trabajadores, la cual se determinó en la Ec.1
  - $\Sigma$  Ptje porcentuales subdimensiones: sumatoria del puntaje porcentual por cada subdimensión.
  - Número de subdimensiones: el número de subdimensiones con las que cuenta la encuesta CoPsoQ PSQCAT (versión corta) que en este caso son 5.
- Se graficaron los datos en una utilizando un tipo de gráfico de columna ampliada, donde se puede observar 5 barras que representan cada una de las 5 dimensiones que se evaluaron con el cuestionario, y en cada una de las barras podemos observar como se dividen según el color del riesgo (riesgo alto-color rojo, riesgo medio-color amarillo y riesgo bajo-color verde) y el porcentaje de respuestas por cada tipo de riesgo.
  - Para determinar los valores totales simplemente se suman los porcentajes de cada una de las 5 dimensiones y se divide entre el número 5, como se observa en la ecuación 3, para poder graficarlo.

$$Ptje\ porcentual\ nivel\ de\ riesgo\ psicosocial = (\Sigma\ ptje\ porcentual\ dimension / 5) \text{ Ec. 3}$$



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Valores:

- Ptje porcentual nivel de riesgo psicosocial: puntaje porcentual total del por cada nivel de riesgo psicosocial.
- $\Sigma$  ptje porcentual dimension: sumatoria del puntaje porcentual total de cada nivel de riesgo psicosocial.
- 5: numero total de dimensiones en el riesgo psicosocial.

### Cuestionario de felicidad organizacional.

Para la determinación del nivel de felicidad en la organización se implementó la encuesta conocida como JOB SATISFACTION por Paul E. Spector en 1994 en el departamento de psicología de la Universidad del Sur de la Florida, se implementó la versión traducida al español, ya que el idioma original de la encuesta es el inglés, el objetivo principal es determinar el porcentaje de empleados que se ven reflejado en un nivel de felicidad ya sea alto, medio o bajo, la encuesta consta de 36 preguntas que se agrupan en 9 variables que se agrupan en 4 dimensiones como se especifica en (Montoya Meza, Evaluacion de la Satisfaccion Laboral y Valor Percibido por el Empleado en la Camara de Comercio de Santa Rosa de Cabal., 2014), las cuales son:

ÍTEM.	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
A	Salario	está conformada por 8 preguntas que se agrupan en las variables conocidas como de sueldo y la de beneficios monetarios y no monetarios
B	Desarrollo profesional y personal	Está conformado por 4 preguntas de la variable de promoción.
C	Red de conexiones	Contiene 14 preguntas que están distribuidos dentro de 4 variables conocidas como supervisión, recompensas y reconocimientos, la de compañeros de trabajo y la de comunicación.
D	Variedad de actividades y participación en proyectos desafiantes	Contiene 8 de las preguntas que están distribuidos entre la variable de políticas y procedimientos y la de trabajo en sí.

Tabla 3. Descripción de las dimensiones del cuestionario de JOB SATISFACTION por Paul E. Spector de Felicidad Organizacional, fuente propia, 2020.





## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

- Las opciones de respuesta en el cuestionario son 5 que se dividen en los 3 niveles de felicidad:

NIVEL DE FELICIDAD	RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO
<b>Alto</b>	Muy en acuerdo y totalmente de acuerdo.
<b>Medio</b>	De acuerdo. Y en desacuerdo
<b>Bajo</b>	Totalmente en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Tabla 4. Agrupación de las respuestas según el nivel de felicidad del cuestionario de JOB SATISFACTION por Paul E. Spector de Felicidad Organizacional, fuente propia, 2020.

- Se realizó la sumatoria por cada trabajador de la cantidad de respuestas para cada uno de los tres niveles de felicidad (nivel de felicidad bajo, medio o alto), después se totalizan las respuestas por empleado.
- se agrupan los resultados en las 9 variables y se hace la sumatoria para calcular los porcentajes por cada variable, se divide en el puntaje máximo por variable y se multiplica por 100 aplicando la Ec. 1 al igual que en la encuesta anterior.
- Por ultimo para cada dimensión se suman los porcentajes de las variables que la conforman y se divide por el número de las mismas.
- Se grafican los datos utilizando un tipo de grafico de columna ampliada, donde se puede observar 4 barras que representan cada una de las 4 dimensiones que se evaluaron con el cuestionario, y en cada una de las barras podemos observar como se dividen según el color del nivel de felicidad (nivel de felicidad alto-color verde, nivel de felicidad medio-color amarillo y nivel de felicidad bajo-color rojo) y el porcentaje de respuestas por cada tipo de riesgo.
- Para determinar los valores totales simplemente se suman los porcentajes de cada una de las 5 dimensiones y se divide entre el numero 4, como se observa en la ecuacion 4, para poder graficarlo.

$$Ptje\ porcentual\ nivel\ de\ felicidad\ organizacional = (\sum ptje\ porcentual\ dimension / 4) \quad Ec. 4$$

Valores:

- Ptje porcentual nivel de riesgo psicosocial: puntaje porcentual total del por cada nivel de felicidad organizacional.



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

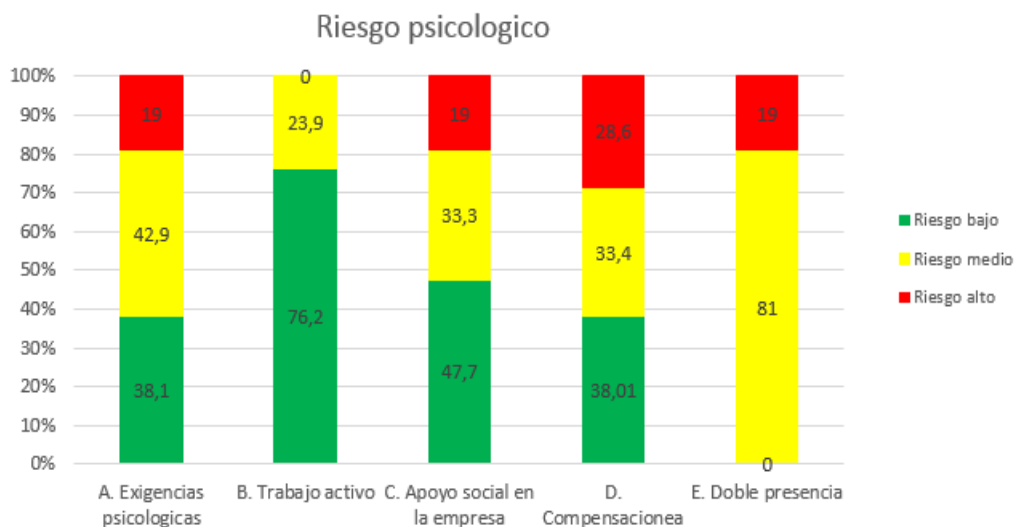
### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

- $\Sigma$  ptje porcentual dimension: sumatoria del puntaje porcentual total de cada nivel de felicidad organizacional.
- 4: numero total de dimensiones en el nivel de felicidad organizacional.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Cuestionario CoPsoQ PSQCAT (versión corta)



**Grafica 1.** Prevalencia de niveles de riesgo psicosocial por Dimension. Fuente propia, 2020

En la gráfica 1 podemos observar como en las dimensiones B, C y D trabajo activo y desarrollo, el apoyo social en la empresa y las compensaciones respectivamente, el puntaje mayor representa el riesgo bajo para el riesgo psicosocial lo que refleja un estado psicológico bueno entre los trabajadores del concesionario, esto se puede deber a las la claridad que representa el rol de cada trabajador en la empresa, y a que se manejan de buena forma ante las exigencias de la misma ya que cuentan con reconocimientos frente al rendimiento de su trabajo, este resultad contrasta con un estudio que se realizó a agentes de tránsito según (Pacheco Ferreira, 2017) donde estos manejan altos niveles de exigencia y estrés los cuales si no se cumplen tienen llamados de atención y si se cumplen no tienen reconocimiento alguno, lo que ocasiona en ellos niveles altos de riesgo psicosocial en estas dimensiones.

Específicamente en la dimensión B se observa una diferencia marcada en la predilección de los trabajadores por el puntaje más bajo en cuanto a trabajo activo, con un 76,2% estableciendo que los empleados sienten que tienen influencia directa y control sobre el tiempo y calidad del trabajo y expresan que en la empresa existen posibilidad de desarrollo del trabajo, pues como queda



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

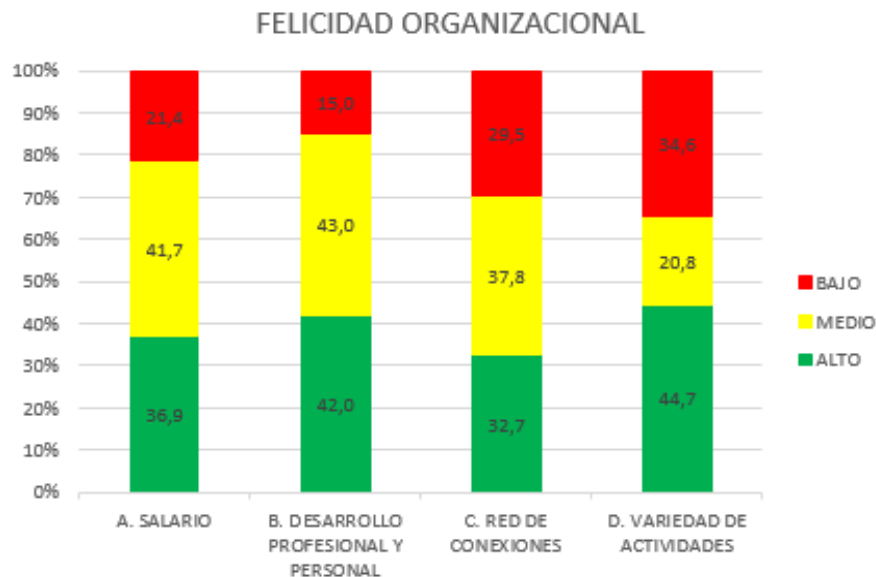
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

especificado en (Gomez Rojas, Hernandez Guerrero, & Mmendez Campos, 2016) los trabajadores no manuales señalan un nivel superior en el trabajo activo.

En la dimensión E determinada como doble presencia se obtuvo un resultado del 81% para el nivel de riesgo medio, este resultado se puede deber a que la evaluación se realizó en empleados de varios sexos, además de que es su contexto familiar cuentan con apoyo de sus familias para los quehaceres y obligaciones domésticas, sintiendo alivio por parte de esa carga, pero reflejando aun un poco de la representación de la doble presencia, contrastando con los resultados de niveles altos en el estudio realizado por (Velez P. G., Carrasco, Bastian, Mendez, & Jimenez, 2015) el cual se le aplico a una población de solo mujeres, y destacando el nivel social y familiar escaso.

### Cuestionario de felicidad organizacional.



**Grafica 2.** Prevalencia de la felicidad Organizacional por dimensión, fuente propia 2020.

En la grafica se observa una preferencia por el nivel de felicidad medio en las dimensiones A, B y C para salario, desarrollo profesional y personal y para la red de conexiones respectivamente, expresando un nivel de felicidad media por parte de los empleados, el salario para un empleado representa cierto nivel de “status”, estableciendo un nivel de reconocimiento y seguridad para ellos, para la parte del desarrollo profesional y personal encontramos la subdimension de las promociones laborales, proporcionandole mayor libertad en la vida ademas de seguridad y reconocimiento, la parte de red de conexiones establece la satisfaccion de los empleados con la relacion y comunicación entre los compañeros, los supervisores y el reconocimiento que tienen en la organización



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

(Cavalcante Silva & Soria, 2004) estas características en el concecionario se encuentran en un nivel de felicidad media, lo que expresa que esta cubierta pero no existe una satisfaccion total con respecto al tem.

Se pudo determinar un nivel de felicidad alto con respecto a la dimension D, la cual esta representada por la variedad de activdade y participacion en proyectos desafiantes, con lo cual (Cruz Mejia, Ramirez , & Sanchez, 2015) .nos dice que la participacion del empleado en diversas actividades le representa a el la construccion de una realidad donde el representa una pieza clave para la organizaci3n y genera relaciones laborales sanas y por ende empleados felices.

En la tabla 5 se puede observar 4 grupos diferentes donde cada uno de ellos agrupa las dimensiones con características similares, para poder establese una relaci3n directa entre ambas encuestas.

#	Felicidad laboral	Riesgo psicosocial
1	A. Salario; sueldo y la de beneficios monetarios y no monetarios.	B. Dimensi3n trabajo activo y desarrollo de habilidades; influencia, control sobre el tiempo, posibilidad de desarrollo en el trabajo, sentido del trabajo, integraci3n de la empresa.
2	B. Desarrollo profesional y personal; promoci3n.	A. Dimensi3n exigencias psicol3gicas; exigencias cuantitativas, cognitivas, emocionales, de esconder emociones y sensoriales. E. Dimensi3n doble presencia; preocupaci3n por las tareas dom3sticas.
3	C. Red de conexiones; supervisi3n, recompensas y reconocimientos, la de compa3eros de trabajo y la de comunicaci3n.	C. Dimensi3n apoyo social en la empresa; claridad del rol, conflicto del rol, calidad del liderazgo, calidad de la relaci3n con los supervisores, calidad de relaci3n con los compa3eros del trabajo.
4	D. Variedad de actividades y participaci3n en proyectos desafiantes; pol3ticas y procedimientos. Y la de trabajo en s3.	D. Dimensi3n compensaciones; estima, la inseguridad respecto al contrato de trabajo y la inseguridad con respecto a las caracter3sticas del trabajo.

Tabla 6. Relaci3n entre las dimensiones de las encuestas de riesgo psicosocial y felicidad laboral, fuente propia, a3o 2020.



# UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

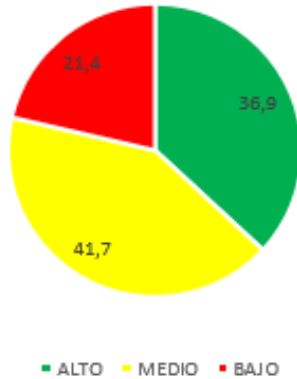
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

## FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

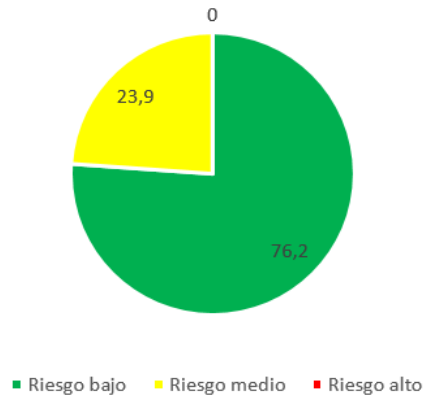
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

1.

**Grafica 3.** Salario (Felicidad laboral)



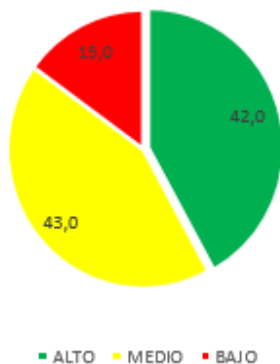
**Grafica 4.** Trabajo activo y desarrollo de actividades



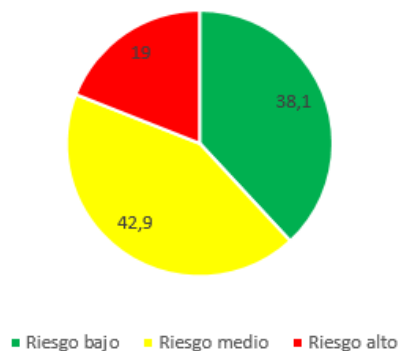
En la primera relación entre dimensiones de ambas encuestas, se relacionaron por parte del cuestionario de felicidad laboral la variable de Salario; sueldo y la de beneficios monetarios y no monetarios, en el cual la mayoría de empleados expreso un nivel de felicidad medio con un 41,7%, lo que refleja una actitud conforme respecto los beneficios que brinda mientras que el riesgo profesional se implementó la dimensión conocida como trabajo activo y desarrollo de habilidades que contiene variables como; influencia, control sobre el tiempo, posibilidad de desarrollo en el trabajo, sentido del trabajo y la integración de la empresa. Donde el 76,2% de los empleados expresaron un nivel de riesgo bajo, ya que sienten que pueden tomar decisiones por sí mismo y que constantemente aprenden cosas nuevas, además de expresa que sienten que las tareas y el trabajo que ellos desarrollan son importantes, además de la empresa en sí, según (Pujol & Osorio, 2004) los empleados valoran en mucho más medida las retribuciones que se hallen relacionada como resultado a sus esfuerzos, o a sus aportes a la organización.

2.

**Grafica 5.** Desarrollo profesional y personal (Felicidad laboral).



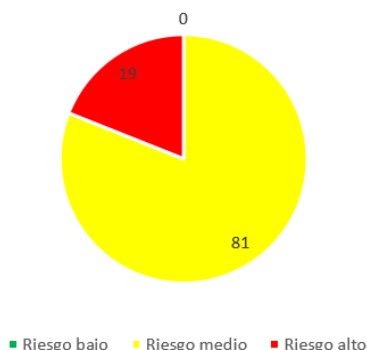
**Grafica 6.** Exigencias psicologicas (Riesgos psicosociales).





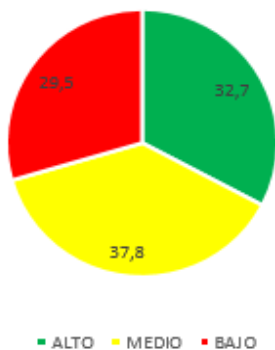
**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA**  
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES  
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE  
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO  
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

**Grafica 7.** Doble presencia (Riesgos psicosociales)

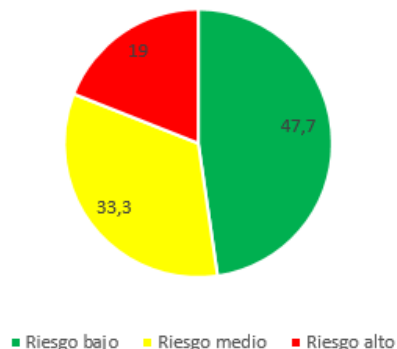


Para los empleados de la organización las exigencias psicológicas aunque altas son manejables y no representan en su mayoría riesgo e inconformidad en el desarrollo de su trabajo, además de expresar la posibilidad de desarrollo profesional y personal en la empresa con un nivel alto y medio del 42 y 43% respectivamente, las empresas buscan trabajadores más eficientes y está demostrado que esas características están directamente relacionado con las emociones pues un vendedor motivado por su trabajo consigue resultados superiores (Vila Lopez & Pardo Sanden, 2012), al igual que las situaciones donde se presentan casos de doble presencia donde se interponen las situaciones familiares durante el trabajo el 81% de los empleados determina que son muy pocas las veces que esto sucede y de igual forma no se interpone el desarrollo de sus actividades laborales, pues reconocen que cuentan con las opciones de permisos si dichas situaciones lo amerita, opción que le representa una sensación de seguridad y tranquilidad al empleado, (Moreno, 2014) Expresa en su trabajo que el manejo que le dé el empleado a estas situaciones de riesgo, también proviene de la susceptibilidad del mismo, de sus experiencias, su historia y el contexto en el que se desenvuelve diariamente, además del medio ambiente aboral y el cómo se ve reflejado o valorado el empleado en dicha organización.

**3. Grafica 8.** Red de conexiones (Felicidad laboral).



**Grafica 9.** Apoyo social en la empresa (Riesgo psicosocial).







## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

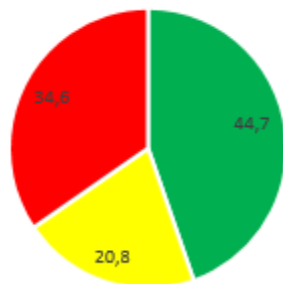
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Los empleados expresan su conformidad con la forma en que sus superiores actúan con respecto a las actividades de la empresa y en cómo se maneja la relación superior-empleado, ya que la mayoría de los empleados relacionan a su superior con una persona accesible, comprensiva y muy clara con las tareas que asigna a cada trabajador, también el apoyo y buena relación que existe entre empleados, esto gracias al manejo que le da a las diferentes situaciones el jefe inmediato, y como siempre resuelve todo con la comunicación.

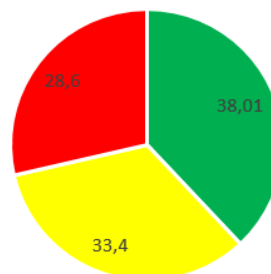
El nivel de confianza en el supervisor puede aumentar o disminuir la satisfacción laboral, aunque aún no se ha determinado en que momento el ser humano empieza o deja de confiar en alguien si se destacan características como; sinceridad, integridad, credibilidad, respeto, imparcialidad de la persona en que se va a confiar (Schoorman, Mayer, & David, 2007) (Tan & Lim, 2009) por lo que en este caso se puede determinar que son características que los trabajadores ven representadas en su supervisor y sienten un apoyo por parte de la empresa bastante alto.

4. **Grafica 10.** Variedad de actividades y participación en proyectos (Felicidad laboral).



■ ALTO ■ MEDIO ■ BAJO

**Grafica 11.** Compensaciones (Riesgo psicosocial).



■ Riesgo bajo ■ Riesgo medio ■ Riesgo alto

Aunque el 44,7% de los trabajadores establecen como riesgo bajo la dimensión de variedad de actividades, también podemos observar un porcentaje alto del 34,6% de trabajadores que optaron por elegir el nivel de riesgo alto en indicadores como la cantidad de papeleo, si el trabajo es de su agrado, si las reglas establecidas por la empresa dificultan el desarrollo normal de su trabajo y demás en la parte de la dimensión conocida como compensaciones se pudo determinar que el 28,6% de los trabajadores lo clasifican como de riesgo alto, expresando su inconformidad con la sensación de inseguridad al momento de la preservación o no de sus puestos de trabajo, el como a pesar de estar cómodos con los superiores y con el trabajo que desempeñan, siempre queda un sentimiento de inseguridad con respecto de hasta cuando tendrán y por ende ingreso fijo, según (Cruz Mejia, Ramirez , & Sanchez, 2015) Para obtener un sistema funcional, se debe optimizar el manejo de todos los recursos materiales, tecnológicos y monetarios



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

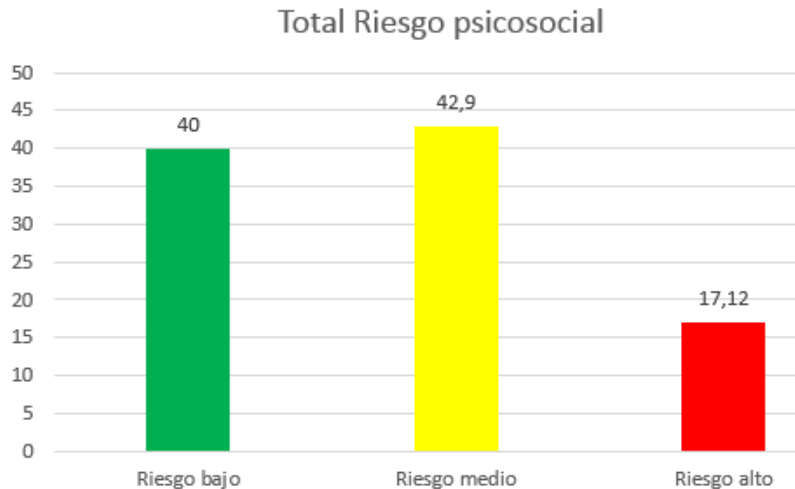
### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

correspondientes a la empresa, con el fin de asegurar la comodidad del empleado y por ende su productividad.

- Resultados totales para cada una de las dos evaluaciones.

-



**Grafica 12.** Porsentajes total por nivel de riesgo psicosocial.

Como información global del cuestionario que se realizó en el concesionario se obtuvo que el nivel de riesgo psicosocial era bajo, con un 40% de trabajadores a favor, los factores de riesgo psicosocial pueden afectar la salud física y social del trabajador, lo cual interviene en las capacidades de los empleados para manejar diferentes situaciones que afectan su desempeño, las empresas han descubierto el valor que tienen los empleados y le ha dado valor al lado más humano como persona llevando el respeto como regla básica entre las relaciones laborales, destacando los beneficios económicos de este cambio de mentalidad en las organizaciones, ya que un empleados sano y emocionalmente a gusto en la empresa hace de esta parte de su vida, y quiere verla crecer ya que en ese crecimiento organizacional ve reflejado el suyo propio, con estos resultados también se reflejan una empresa con un sistema horizontal donde el empleado siente que su opinión es tomada en cuenta y se siente parte de la organización (Moreno Jimenez, 2011).

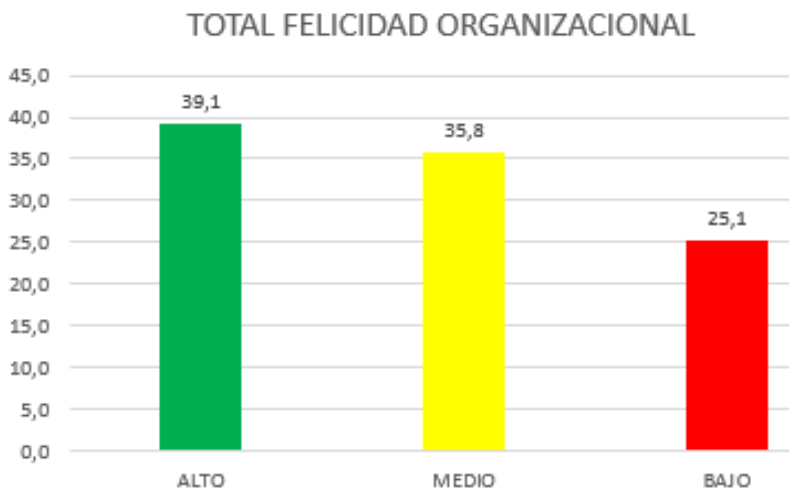


## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables



**Grafica 13.** Porsentajes total por nivel de felicidad organizacional.

Los empleados del concesionario arrojan resultados por encima del promedio de los empleados en Colombia según (Revista Semana, 2014) donde el 58% de los colombianos que están empleados expresan una sensación de felicidad pero con altibajos, lo que representaría en la encuesta que estamos aplicando como nivel medio, pero en el caso de los 21 empleados del concesionario el 39,1% que representa el mayor porcentaje de empleados eligieron que se encuentran plenamente felices con su empleo.

El nivel de felicidad de un empleado se basa en lo que hace por su empresa, las motivaciones a corto plazo que recibe por parte de la misma, en qué nivel se siente que encaja en la empresa, la seguridad en la vinculación a largo plazo y la confianza que el empleado tenga en sí mismo según (Lopener Institute, 2005).

### Conclusiones

Una observación clara es como la doble presencia a pesar de no calificar en el riesgo alto, no obtuvo ni un voto en bajo, determinando un 81% de los votos por un nivel de riesgo medio, lo que determina que a pesar de que los empleados no sienten que afecta su trabajo, si lo mantienen muy presente al momento de ejercer sus funciones.

En las graficas 12 y 13 se totalizan los valores de ambas encuestas estableciendo que para mantener los riesgos psicosociales bajos se debe garantizar una felicidad organizacional alta, y como la empresa se interesa por mantener una satisfacción en el empleado alta, mediante la comunicación, la remuneración, el respeto, una supervisión sana, el fomento del apoyo entre los mismos



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

compañeros, políticas y procedimientos claros, exigencias emocionales sanas que promuevan el desarrollo del empleado.

Aunque la empresa obtuvo los resultados más altos para la felicidad organizacional, se puede observar que el nivel de felicidad organizacional baja, sigue teniendo un puntaje bastante representativo, con un 25%, esto debe quedar como precedente en la empresa para que pueda trabajar en los diferentes puntos, y así lograr disminuir este porcentaje, igualmente en la parte de riesgo psicosocial, la mayoría de los trabajadores especifican que los riesgos psicosociales en la empresa son bajos o medios, aún sigue existiendo un porcentaje de empleados representativo, con un 17,12%, lo cual advierte debilidades en la empresa en cuanto al tema, se deberán establecer por parte de la empresa programas de evaluación específicos, donde se establezcan cuáles son los riesgos principales que se están presentando en la misma, y ejecutar las debidas acciones para disminuirlas.

Según los puntajes obtenidos para las encuestas de riesgo psicosocial y felicidad laboral, aplicadas en la empresa, podemos concluir que mientras el riesgo psicosocial sea bajo, se va a asegurar en los trabajadores mayor felicidad laboral.

Como limitaciones en este estudio se pudo determinar que la distribución por sexo no era equitativa y esto pudo afectar en las respuestas de la investigación, también el no tener información demográfica y familiar más explícitas de los trabajadores, además de que para cada uno de los dos cuestionarios se globalizaron las subdimensiones que para los riesgos psicosociales eran 20 y para la felicidad organizacional eran 9 en 5 y 4 respectivamente, lo cual limita las respuestas ya que se pierde la característica individual de cada subdimensión, para futuros estudios se recomienda relacionar las subdimensiones para obtener resultados más específicos, además de realizar el estudio en una población de trabajadores que sea más equitativa según el sexo y más específica en su camp familiar.

### **Bibliografía**

Caballero Rodriguez, K. (7 de marzo de 2015). *El concepto de "satisfaccion en el trabajo" y su proyeccion en la enseñanza*. Obtenido de profesorado (Granada): <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Candia, M., Gonzales, D., & Perez, J. M. (2018). *Manual del Metodo del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (version completa y breve)*. Chile: Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Super Intendencia de Seguridad Social.



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE  
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

- Carrillo, A. (2006). Nuevas formas y organizaciones de trabajo en los servicios médicos empresariales. *Revista Derecho del trabajo*, 279-299.
- Cataluña, S. G. (2015). *Manual de Seguridad y Salud Laboral. Riesgo Psicosocial*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Gobierno de Cataluña.
- Cavalcante Silva, G., & Soria, X. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundaria públicas*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cruz Mejía, J., Ramírez, S. M., & Sánchez, D. P. (2015). *LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL, UN NUEVO RETO DE INTERVENCIÓN EN LA GESTIÓN HUMANA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y MOTIVACIÓN LABORAL*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda, Especialización en Gerencia de Talento Humano.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Mmendez Campos, M. D. (2016). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo*, 9-16.
- Lopener Institute. (2005). La Ciencia de la Felicidad en el Trabajo. Obtenido de <https://www.iopenerintitute.com/the-science-of-happiness-at-work>
- Montoya Meza, J. D. (2014). *Evaluación de la Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el Empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira .
- Montoya Meza, J. D. (2014). *EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y VALOR PERCIBIDO POR EL EMPLEADO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socioeconómico. *ORP Journal*, 4-18.
- Pacheco Ferreira, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en AGENTES DE TRANSITO. *Universidad Industrial de Santander-Salud*, 567-576.
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 68-82.



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE  
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Pujol, R., & Osorio, M. (2004). Remuneracion y satisfaccion laboral. *Retribuviones*, 74-81.

Revista Semana. (octubre-diciembre de 2014). ¿que tan felices son los colombianos en su trabajo? *Semana*. Obtenido de Revista semana: <http://www.dinero.com/pais/articulo/felicidad-trabajo/207965>

Rodriguez, A. (2013). *Técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida de los empleados en las organizaciones actuales*. bogota: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.

Schoorman, F., Mayer, F., & David, J. (2007). An integrative model of organizational trust: past, present and future. *Academy of Management Review*, 344-354.

Tan , H., & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, 45-66.

Velez, G. P., Carrasco, J., Bastias, A., Nebdez, M. D., & Jimenez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *panama salud publica*, 1-7.

Velez, P. G., Carrasco, J., Bastian, A., Mendez, M., & Jimenez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfaccion laboral en trabajadoras estacionales de chile. *Panama salud publica*, 301-307.

Vila Lopez, N., & Pardo Sanden, E. (2012). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor Background and effects of burnout-engagement of the sales represenative. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 154-167.