

**NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL INMACULADA CONCEPCIÓN DEL
MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA CESAR**

ILIANYS ADÍELA BERNAL GÁMEZ

ANDRIS CAROLINA PALOMINO RAMÍREZ

ASESOR

IRINA LICETH PALACIOS PATERNINA.

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHOS, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR - CESAR

2022

**NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL INMACULADA CONCEPCIÓN DEL
MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA CESAR**

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL GRADO
DE PSICOLOGO**

ILIANYS ADÍELA BERNAL GÁMEZ

ANDRIS CAROLINA PALOMINO RAMÍREZ

ASESOR

IRINA LICETH PALACIOS PATERNINA.

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHOS, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR - CESAR

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por darnos la oportunidad de cumplir con esa meta tan soñada y anhelada. Segundo, a nuestros padres, familia amigos y compañeros quienes con palabras de aliento nos impulsaron a llegar a esta parte de nuestra formación como profesionales, por motivarnos a crecer cada día y brindarnos todo su apoyo el cual fue de vital importancia para llevar a cabo nuestros sueños y proyectar un futuro lleno de cosas grandes en nuestras vidas.

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Agradecimientos

El presente trabajo se le agradece primeramente a Dios ya que sin el nada hubiese sido posible, por ser nuestra guía y acompañarnos en todo momento, por darnos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

Seguidamente a nuestros padres por ser los pilares fundamentales y habernos apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se nos presentaron a lo largo de nuestra carrera y de nuestras vidas.

Así mismo agradecemos a todo nuestro equipo de docentes de la Universidad Popular del Cesar que con paciencia, conocimiento, orientación y apoyo, nos motivaron a formarnos como personas y profesionales de esta hermosa profesión.

Y por último agradecer a nuestra alma mater UPC, por permitirnos finalizar con éxito con esta etapa fundamental para nuestras vidas.

Tabla de contenido

	Pág.
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	2
Planteamiento del Problema	2
Pregunta de investigación	4
Objetivos	4
Objetivo General.....	4
. Objetivos Específicos	4
Justificación y delimitación	4
Línea de investigación	6
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL	7
Antecedentes Internacionales.....	7
Marco teórico	13
Marco legal	19
Marco contextual	20
Sistema de variables.....	22
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	24
Enfoque de la investigación	24
Tipo de investigación	24
Diseño de investigación	24
Población, muestra y muestreo	25

Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera Versión.....	25
Validez y confiabilidad.....	28
Cuestionario para la evaluación de satisfacción laboral.....	28
Validez y confiabilidad.....	29
Técnica de análisis de datos.....	29
Consideraciones éticas de la investigación.....	30
Operacionalización de variables	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
Análisis de los datos	43
Discusión de resultados	62
Conclusiones.....	72
Recomendaciones	73

Lista de figura

	Pág.
Figura 1. Ubicación de Chimichagua, Cesar.	21
Figura 2. Género de los encuestados.	43
Figura 3. Edad de los encuestados.....	44
Figura 4. Nivel educativo de los encuestados.....	44
Figura 5. Síntomas fisiológicos de los encuestados.	47
Figura 6. Síntomas de comportamiento social de los encuestados.....	49
Figura 7. Síntomas intelectuales y laborales de los encuestados.....	50
Figura 8. Síntomas psicoemocionales de los encuestados.....	52
Figura 9. Nivel de estrés general de los encuestados.	54
Figura 10. Dimensión supervisión.....	55
Figura 11. Dimensión ambiente.....	56
Figura 12. Dimensión prestaciones.	58
Figura 13. Dimensión intrínseca.....	60
Figura 14. Dimensión participación.	61

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Preguntas por dimensiones del cuestionario estrés laboral.	25
Tabla 2. Calificación e interpretación del cuestionario estrés laboral.	26
Tabla 3. Nivel de síntomas de estrés.	27
Tabla 4. Preguntas por dimensiones del cuestionario estrés laboral.	28
Tabla 5. Operacionalización de variables del cuestionario de estrés.	31
Tabla 6. Operacionalización de variables del cuestionario de satisfacción laboral.	36
Tabla 7. Cargo de los encuestados.	45
Tabla 8. Nivel de estrés dimensión fisiológica.	48
Tabla 9. Nivel de estrés dimensión comportamiento social.	49
Tabla 10. Nivel de estrés dimensión intelectuales y laborales.	51
Tabla 11. Nivel de estrés dimensión psicoemocionales.	53
Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión supervisión de los trabajadores.	56
Tabla 13. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión ambiente de los trabajadores.	57
Tabla 14. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión prestaciones de los trabajadores.	59
Tabla 15. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca de los trabajadores.	61
Tabla 16. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión participación de los trabajadores.	62

RESUMEN

El estrés laboral es una enfermedad laboral con consecuencias en la salud física, mental y laboral de los trabajadores relacionada con la productividad y la satisfacción laboral. El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Chimichagua Cesar. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental con una muestra conformada por 82 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron la tercera versión de estrés laboral del Ministerio de la Protección Social y la satisfacción laboral se midió bajo el cuestionario S20/S23 (1998). El nivel de estrés relacionado con los síntomas fisiológicos fue bajo para el 47,6%, los síntomas relacionadas con el comportamiento social el nivel de estrés fue muy bajo para el 66% de los encuestados, además, los síntomas intelectuales y laborales corresponden al 46% de los trabajadores cuenta con un nivel de estrés bajo, y los síntomas psicoemocionales representan el 88% de los trabajadores catalogados con un nivel muy bajo. Para la satisfacción laboral, en la dimensión supervisión y ambiente los encuestados presentan nivel de satisfacción laboral alto con 67% y 50% respectivamente, para las prestaciones el nivel de satisfacción fue del 43% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, en la dimensión intrínseca el 70% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, y, en el caso de la participación los niveles de satisfacción alcanzan el 88% clasificado como alto.

Palabras clave: Bienestar psicológico; Estrés laboral; Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Occupational stress is an occupational disease with consequences on the physical, mental and occupational health of workers related to productivity and job satisfaction. The objective of this study was to determine the level of stress and job satisfaction of the workers of the Inmaculada Concepción Hospital in the municipality of Chimichagua Cesar. The methodology was quantitative, descriptive, non-experimental with a sample made up of 82 workers, the instruments used were the third version of work stress of the Ministry of Social Protection and job satisfaction was measured using the S20/S23 questionnaire (1998). The level of stress related to the physiological symptoms was low for 47.6%, the symptoms related to social behavior the level of stress was very low for 66% of the respondents, in addition, the intellectual and labor symptoms correspond to 46 % of workers have a low level of stress, and psycho-emotional symptoms represent 88% of workers classified as having a very low level. For job satisfaction, in the supervision and environment dimension, the respondents present a high level of job satisfaction with 67% and 50% respectively, for benefits the level of satisfaction was 43% of the respondents present high levels of job satisfaction, in the Intrinsic dimension 70% of those surveyed show high job satisfaction levels, and, in the case of participation, satisfaction levels reach 88% classified as high.

Keywords: Psychological well-being; Work stress; Work satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El estrés es difícil de definir, pero a su vez fácil de identificar ya que se registra por los cambios que produce en las personas, se reconoce que el estrés es una respuesta física y mental ante determinadas situaciones, el ser humano ha evolucionado y adquirido este mecanismo para poder solucionar ciertas situaciones conflictivas, así también variedad de estudios revelan lo perjudicial que es, ya que afecta de una forma negativa la salud física como la mental tomando en consideración la frecuencia e intensidad de la situación. (Anleu, 2018). Además, de acuerdo con Báez et al., (2017), la satisfacción laboral es un aspecto muy importante en cualquier actividad o labor que se realice; esta es una emoción o sentimiento muy íntimo que realiza cada persona basada en una experiencia o situación que vive

Este estudio es importante y relevante dado que los resultados permitirán dar un aporte valioso al programa de bienestar laboral de la institución en aras de poder disminuir los niveles de estrés laboral en los empleados lo cual se puede traducir eventualmente en una mejor productividad y satisfacción laboral de los empleados; para esto, este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Chimichagua Cesar.

El estudio se encuentra organizado por capítulos, en el primero se hace referencia al planteamiento del problema, justificación, objetivos y línea de investigación; en el segundo capítulo se ubica el marco referencial que está conformado por antecedentes, marco teórico, marco legal y sistemas de variables; en el tercer capítulo se ubica la metodología y en último capítulo se ubican los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El estrés laboral hace referencia a las reacciones físicas y emocionales que se producen cuando las responsabilidades y exigencias laborales sobrepasan la capacidad del trabajador, es así como la tensión generada en el proceso de estrés se encuentra relacionada con las características de cada individuo y los procesos psicológicos involucrados, según el grado de intensidad esta puede ser positiva para lograr una mejor capacidad de respuesta o negativa cuando la respuesta es inadecuada desencadenando consecuencias en la salud del trabajador (Sarsosa y Charria, 2018).

El estrés es un problema social y de salud que tiene consecuencias significativas en el trabajador, en la empresa y en la familia. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), esta complicación se encuentra en el primer renglón de las problemáticas sanitarias que vive actualmente la sociedad, por ejemplo, México y China son los dos países en donde las tasas por estrés laboral se encuentran muy elevadas. De acuerdo con la OMS, a nivel mundial, alrededor del 5% y 10% de los trabajadores en naciones tercermundistas tienen estrés laboral; mientras que en países desarrollados el padecimiento de este problema asciende al 20% y 50% de los empleados.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su informe sobre estrés en el trabajo (2016), los datos sobre la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo están disponibles en mayor cantidad en Europa, América del Norte, y en general en países desarrollados; en menor medida en la región de Asia y el pacífico y América Latina; mientras que en África y países árabes es bastante limitada (Osorio y Cárdenas, 2017)

Dentro de las causas del estrés laboral se encuentran mayormente aquellas relacionadas con los riesgos psicosociales como las condiciones laborales (funciones, tiempo de descanso, pausas activas, comunicación entre los compañeros y el jefe, etc.), producto de este problema se generan consecuencias negativas sobre la salud de los individuos como impacto a nivel mental, cardíaco, músculo-esqueléticas y reproductivas, asimismo; el estrés provoca que quien lo padece consuma sustancias psicoactivas, sedentarismo, insomnio, carencia de motivación laboral, bajo rendimiento laboral, insatisfacción laboral lo que termina en una reducción de la producción en su puesto de trabajo (OMS, 2016).

Asimismo, de acuerdo con Visitación (2017), el estrés laboral se debe a la explotación profesional y a pagos tardíos del sueldo, lo que causa insatisfacción laboral; además, cuando un individuo tiene estrés adquiere una actitud negativa, irritante y explosiva en el trabajo por lo que no se siente comprometido con los objetivos empresariales, sumado a lo anterior, una empresa que no cuenta con una buena planificación para cumplir con sus metas en el tiempo establecido provoca que el trabajador tenga que realizar acciones improvisadas bajo la presión del jefe lo que también desencadena estrés.

Según Muñoz y Casique (2016), las personas con estrés laboral tienen consecuencias fisiológicas (dolor en el cuerpo, boca reseca, hipoventilación, taquipnea, vómitos, diarrea, colitis, micción, fatiga, dermatitis e hipertensión), psicológicas (ansiedad, mal humor, pesadillas, trastorno de sueños, falta de concentración, en el aprendizaje y en la memoria), sociales (cambio en los comportamientos como agresividad, irritación, aislamiento) y organizacionales (ausentismo en el trabajo por enfermedades laborales).

Por todo lo anteriormente dicho, surge esta investigación la cual tiene como interrogante principal el siguiente:

Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Chimichagua Cesar?

Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Chimichagua Cesar.

Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores según su sexo, edad, educación y cargo dentro de la empresa.
- Describir las dimensiones fisiología, comportamientos sociales, psicoemocionales, intelectuales y laborales en los trabajadores del Hospital Inmaculada Concepción ubicada en Chimichagua, Cesar.
- Definir las dimensiones prestación, participación, supervisión, ambiente e intrínseca en los trabajadores del Hospital Inmaculada Concepción ubicada en Chimichagua, Cesar.

Justificación y delimitación

Generalmente, el estrés laboral es definido una afección que tiene influencia en los pensamientos y repercute sobre las acciones, lo que hace que aumente la presión de un individuo. Esta enfermedad se ha venido desarrollando, puesto que las personas viven alteradas, lo que genera algunas patologías en el organismo. El dos de noviembre se celebra el día del estrés, el cual hace énfasis a esa lucha para el mejoramiento de los diferentes factores que generan este mal en los distintos ámbitos que se desenvuelve un sujeto, como lo familiar,

social, educativo, laboral, entre otros, de tal manera que este mal se relaciona en el marco de dicha celebración.

El estrés aqueja a la gran mayoría de personas sin importar el ámbito en el que se desarrolle, produciendo patologías que dañan o perjudican al sistema nervioso, afectando la conducta del trabajador en todas sus áreas, tanto la personal, social, familiar, laboral. Puesto que este sistema es entendido como una máquina que produce el movimiento, la conducta de cada uno y si este se encuentra afectado, no existirá un buen funcionamiento en el desempeño de los individuos.

En Chimichagua, Cesar, se evidencia por medio de la observación que perciben los autores en cuanto a los días actuales donde se demanda mayor esfuerzo que pueden desgastar la salud de las personas en distintos ámbitos. Por esto surge la necesidad de ofrecer al trabajador una calidad de vida eficiente para evitar el deterioro en el trabajo, que provoquen fallas o resultados que no sean favorables.

A nivel institucional, este estudio sirve para la concientización sobre el estrés y la satisfacción laboral dentro de una organización, aportando mejoría tanto para la empresa como para el empleado. Así mismo, esta investigación se enfoca a la salud y su riesgo en el trabajo, permitiendo relacionar estas dos variables de los trabajadores de la clínica Cesar y que sea un aporte investigativo y eficaz.

En cuanto a lo personal, sirve de aprendizaje, contribuyendo a la mejoría de manejo de los instrumentos a utilizar en dicha investigación, de tal manera que fortalece nuestros conocimientos que serán de gran ayuda. Para finalizar, se tienen expectativas de utilidad para futuras investigaciones con el tema abordado desde la psicología.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, las estudiantes del programa de psicología de la facultad de derecho, ciencias políticas y sociales de la Universidad Popular Del Cesar, apoyadas de la asignatura prácticas investigas I, realizaran y aplicaran dos test, el cual medirá el estrés laboral y el otro la satisfacción laboral de los empleados del Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Chimichagua Cesar, ya que se ha evidenciado que los trabajadores del área de la salud son los que tienen mayor probabilidad de padecer esta enfermedad laboral, llevándolos a sentirse desmotivados, físicamente agotados, y como si fuera poco reciben un mal pago de sus salarios por parte de la entidad a la que prestan sus servicios.

Línea de investigación

Actualmente, el estrés y la satisfacción laboral en los empleados o trabajadores son dos variables que se relacionan entre sí, debido a que el estrés lleva a la modificación del comportamiento de los empleados; por tanto, este estudio hace parte de la psicología organizacional debido a que esta tiene como objetivo estudiar los aspectos que dentro de la empresa pueden afectar a los trabajadores y con ello su productividad, de esta manera se evitan conflictos internos y externos propendiendo por la motivación del personal en aras de mejorar su productividad, asegurando la integridad de los trabajadores, la correcta resolución de los problemas y su adaptabilidad al ambiente laboral. Siendo así la satisfacción y estrés laborales son problemáticas que desde el campo organizacional merecen ser estudiadas en aras de poder crear planes que mitiguen dicha situación que eventualmente afecta la salud de los trabajadores y la productividad de la empresa.

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL

Antecedentes Internacionales

A continuación, se presentan diferentes investigaciones en el contexto internacional, nacional y regional que permiten conocer el estado del arte sobre el tema estudio.

En Lima, Perú, Panduro (2019), realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de la empresa Salud Tarapoto, 2019. En cuanto a la metodología, fue correlacional, no experimental, transversal, a los cuales se les aplicó a 80 trabajadores el instrumento Maslach y Leiter para la variable estrés laboral, y en el caso de desempeño laboral se empleó el cuestionario de Vallejo, Tomado de la Directiva de la Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01. Además, se aplicó la prueba de Spearman para determinar la relación entre variables. En cuanto a los resultados, no hay relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa en cuestión.

En este mismo sentido, en Lima, Perú, Jáuregui (2018), realizó una investigación titulada “El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018”, en cuanto a la metodología fue cuantitativo, descriptiva, transversal, la muestra fueron 175 participantes. En cuanto a los resultados, se encontró que sí hay una influencia de las manifestaciones psicológicas y fisiológicas relacionadas con el estrés en el bajo rendimiento laboral y desmotivación en el bajo rendimiento de los trabajadores.

Por su parte, Dancourt (2018), realizó un estudio en Lima, Perú, sobre estrés y desempeño laboral en trabajadores de la empresa CASOLI SAC, San Miguel en el año 2018, mes de julio. En cuanto a la metodología, esta fue cuantitativa, descriptiva, con una muestra de 30 trabajadores. Los resultados muestran que el 53% de los empleados tenía un alto nivel

de estrés y el 60% un bajo nivel de desempeño laboral, además, se comprobó que el estrés laboral sí tiene consecuencias en la satisfacción laboral de los empleados. Dando como resultado que el 53% de los 30 encuestados, manifiestan tener un nivel alto de estrés y el 60% manifiesta tener un nivel bajo de desempeño laboral corroborando que el nivel de estrés repercute en el desempeño laboral de forma directa.

Por otro lado, en Chimbote, Perú, Latorre y Obregón (2018), realizaron una investigación que tuvo como propósito determinar la influencia del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. La metodología fue correlacional, cuantitativa, descriptiva, se trabajó con una muestra de 30 trabajadores. En los que respecta a los resultados, existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los empleados.

En un estudio realizado por Balbín (2018), sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores, en la ciudad de Huancayo, Perú del año 2017. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y transversal, en la cual se encuestaron a 60 trabajadores, se utilizaron diferentes técnicas como la observación, Cuestionario de evaluación de estrés laboral: Modelo Demanda Control (DC) de Karasek y análisis documental. En cuanto a los resultados, el nivel de estrés laboral se relacionó directamente con el apoyo social y las exigencias laborales, por otro lado, el control decisional y apoyo social influye en el nivel de desempeño de los empleados. Estas variables tienen relación significativa y su relación es inversamente proporcional.

Por otro lado, Choquejahuá (2016), realizó un estudio sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral, en la ciudad de Puno, Perú. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, transversal, con una muestra de 67 trabajadores. En cuanto a los

resultados, el 50% de los encuestados tiene estrés laboral y dicha variable se relaciona con el desempeño laboral, además, la situación familiar se relaciona modernamente con el desempeño laboral y el 48.8% que la situación se relación moderadamente con el desempeño laboral del personal administrativo.

Por otra parte, en Trujillo, Perú, Goicochea (2016), presentó una investigación que tuvo como finalidad determinar la relación entre el estrés y el desempeño laborales de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir, en el año 2016. La metodología tuvo un diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 38 trabajadores. Los resultados obtenidos señalaron que los empleados se relacionan de manera inversa, es decir, si aumenta el estrés laboral en un trabajador disminuye su desempeño laboral.

Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, en Cali, Sarsosa y Charria (2018), realizaron una investigación titulada “Estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali Colombia”, el estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos. Encontraron que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Finalmente, la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características

de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

En Bucaramanga, Angarita et al., (2019) realizó una investigación titulada “Revisión narrativa de los factores ocupacionales generadores de estrés en profesionales de enfermería del servicio de UCI en Bucaramanga, Santander”, en este la metodología fue cuantitativa, y consistió en una revisión de la literatura. En cuanto a los resultados se encontraron 1.545 estudios de los cuales se emplearon 21 artículos para realizar la crítica. Los factores que más influyen sobre el estrés de los enfermeros son la muerte y sufrimiento del paciente, generando consecuencias físicas y psicológicas.

Antecedentes regionales

En un estudio realizado por Arce et al., (2020), en el cual examinaron la relación entre estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales intralaborales presentes en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicada en el departamento del Atlántico, Colombia. En el caso de la metodología, esta fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, la muestra estuvo conformada por 35 empleados a los cuales se les aplicó la tercera versión de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de protección social en Colombia y la Universidad Javeriana. Los resultados muestran que el 32% tiene un nivel alto de estrés, además, hay una relación significativa entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales intralaborales, además, esta enfermedad laboral tiene consecuencias en el área laboral. Se concluye la necesidad de ejecutar una intervención con estrategias primarias y secundarias para hacerle frente al estrés laboral.

En Barranquilla, Lastre et al., (2018) realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar los estresores laborales que afectan al personal de enfermería que labora

en unidades de cuidados intensivos en la ciudad de Barranquilla. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, transversal, con una muestra de 212 trabajadores, el cuestionario utilizado para recolectar información fue The Nursing Stress Scale. En cuanto a los resultados, el 66% de los trabajadores tuvo un nivel crítico de estrés, entre los factores que influyen en el nivel de estrés se encuentra el miedo a equivocarse en la práctica, no tener comunicación con otros pares, no conocer y darles un buen funcionamiento a los equipos especializado y sobrecarga laboral.

En Barranquilla, Durán et al., (2018) realizaron una investigación titulada “Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla”, la metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, de campo, la muestra la conformaron 26 personas a los cuales se les aplicó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI); en el caso de los resultados, se encontró que la mayoría del personal muestra un alto grado de cansancio emocional, tener más de 30 años y ser del sexo femenino es un factor de riesgo para el estrés y la insatisfacción laboral.

En Cartagena, Bedoya (2017) realizaron una investigación titulada “Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un Hospital público colombiano”, la metodología de estudio fue cuantitativa, descriptiva y transversal, con una muestra de 57 empleados a los cuales se utilizó la encuesta del método Maslach Burnout Inventory. En el caso de los resultados, el 11% presentan altos niveles de agotamiento emocional, aunque con mayor frecuencia en el sexo femenino y en las auxiliares de enfermería.

Antecedentes locales

A nivel local, Orcasita y Ovalle (2017) realizaron una investigación titulada “condiciones laborales en el personal de enfermería en una clínica de alto nivel de complejidad en Valledupar”, el estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal en el cual participaron 171 enfermeros. En cuanto a los resultados, las condiciones laboral en términos de seguridad es la adecuada, sin embargo, aspectos como el poco sueldo recibido, poco reconocimiento laboral, exposición de riesgos psicológicos.

En Valledupar, Peñaloza y Núñez (2020), realizaron un estudio que tuvo como objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de la clínica Erasmo, en el periodo 2020-I. La metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal conformado por 23 profesionales de Enfermería de la clínica Erasmo. Para conocer el grado de estrés se aplicó el instrumento de Maslach Burnout y Jackson en su versión española. En cuanto a los resultados, la mayoría de los enfermeros son de género femenino, ubicados en el rango de edades entre los 26 a 30 años, en estado civil solteros, solo cuenta con un empleo y un 43,48% confirma que hace turnos adicionales a los asignados; además, cuentan con más de un año de experiencia. En cuanto al grado de estrés laboral, el 52,17% de enfermeros nunca se ha sentido defraudado por su trabajo, el 39,13% muchas veces se sienten agotados, el 43,48% se sienten fatigados al terminar la jornada laboral, el 43,48% algunas veces considera que su trabajo les está desgastando, asimismo, el 86,96% no se ha vuelto más cruel con las personas desde que ejerce la profesión, la muestra de estudio en su mayoría se sienten enérgicos en su trabajo y no se sienten frustrados, nunca sienten estrés (39,13%), aunque el 21,74% opinó sentirlo algunas veces.

En cuanto a las manifestaciones de estrés presentes en el personal de enfermería se destaca la fatiga, sed, dolor de cabeza, pesadillas, trastornos de memoria, dificultad para identificar objetos o personas, concentración deficiente, trastornos de la memoria o desorientación; para el personal de enfermería analizado en este estudio, la aflicción es la mayor manifestación emocional que sienten estos en la Unidad De Cuidados Intensivos a la que se enfrentan día a día, con un porcentaje de 17,37%, seguida de sensaciones de irritabilidad con un 13,04%. En mínimas proporciones (4,35%) los encuestados manifestaron tener varios sentimientos a la vez, como fracaso, ansiedad, miedo, depresión o pérdida de control emocional. De las manifestaciones de conducta que presentan los enfermeros se encontraron la pérdida o aumento temporal del apetito. En conclusión, los enfermeros presentan un nivel de estrés moderado (83%) y leve (17%).

De las anteriores investigaciones se puede notar que existe una relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral por lo cual se toman como referentes investigativos demostrando además que el estrés produce enfermedades y accidentes laborales así como baja productividad en los trabajadores, toda esta situación permite entonces poder construir una nutrida discusión de resultados con lo encontrado en esta investigación para así lograr un aporte importante a la epistemología del conocimiento y a las autoridades competentes la generación de nuevo conocimiento que permita mejorar la satisfacción de los trabajadores, y disminuir los niveles de estrés.

Marco teórico

A continuación, se definen los diferentes teóricos, conceptos y característica que sustentan el tema de estudio tanto para la variable estrés como para la variable satisfacción laboral.

Con relación a la satisfacción laboral, Ccallo (2016), mencionó que la satisfacción laboral hace referencia al sentimiento de una persona entorno a su área laboral, por tanto, tiene en cuenta factores como condiciones salariales, funciones, supervisión, comunicación entre jefe y compañeros, bienestar entre otros (p.25). Asimismo, Báez et al., (2017) indicó que la satisfacción laboral es un aspecto muy relevante en el ámbito laboral y/o profesional; por tanto, es un sentimiento de cada individuo ya que se encuentra basado en experiencias propias y criterios individuales (p.40).

Queda claro entonces que la satisfacción laboral es un sentimiento experimentado por el trabajador el cual depende de las condiciones laborales con los que cuente el trabajador, las cuales en términos específicos pueden ser el salario, ambiente laboral, participación en las decisiones dentro de la organización, entre otros muchos aspectos; cabe señalar que estas tienen repercusiones dentro de la productividad de la empresa, es decir en el cumplimiento de los objetivos empresariales, así como su misión y visión.

Dentro de las teorías de satisfacción laboral se encuentra la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1954-1975). Maslow fundamentaba que las necesidades sociales no eran las únicas necesidades responsables de la satisfacción laboral, sino que también serían otras necesidades organizadas y estructuradas jerárquicamente, partiendo desde las necesidades más básicas a la necesidad más elevada que es la autorrealización. Maslow estructuraba estas necesidades en cinco niveles en función de su importancia:

I. Necesidades fisiológicas: estas necesidades son aquellas que son básicas para sobrevivir, tales como: alimentos, líquidos, refugio, sexo y demás exigencias corporales.

II. Necesidades de seguridad: este tipo hace referencias a aquellas necesidades que se refieran a la protección contra amenazas y alcanzar una estabilidad en la vida.

III. Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: aquellas necesidades sociales inherentes del ser humano como son el afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.

IV. Necesidades de estima: necesidad de reconocimiento propio, autoconfianza, capacidad de ser útil y necesario en el mundo (logros, autonomía, estatus, prestigio).

V. Necesidad de autorrealización: necesidad de crecimiento, llegar a desarrollar el máximo potencial que hay en cada uno. “El deseo a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse” (Maslow,1973).

Se puede concluir que la teoría de Maslow establece que cuando la necesidad de orden inferior se encuentra satisfecha hace que pierda la motivación por cubrir esa necesidad dando paso a la siguiente necesidad que actuará como nuevo motivador. Este trabajo se encuentra enmarcado en esta teoría dado que el mismo permite conocer las necesidades de los trabajadores, estudia las necesidades específicas y porque que tienen en cuenta al trabajador como un todo, es decir estudian aspectos personales como el sexo, alimentos, condiciones socioeconómica que puede tener repercusiones sobre el trabajo, pero también tiene en cuenta aspectos o factores de autorrealización que se encuentran sumamente ligadas al empleo con el que cuenta la persona. De esta manera, por medio de esta teoría se podrá relacionar los resultados de este estudio con el fin de encontrar una explicación a la satisfacción laboral de los empleados.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Supervisión: hace referencia a como los jefes y/o líderes evalúan el desempeño de sus subordinados, tiene en cuenta también el tipo de comunicación que tienen entre ellos, así como el trato recibido.

Ambiente físico: se refiere al ambiente o espacio en el cual el trabajador realiza sus funciones, incluye entonces la higiene, iluminación, ventilación, temperatura entre otros.

Prestaciones: hace referencia a como la empresa cumple sus obligaciones, así como la forma en que da la negociación, el salario, las oportunidades que para recibir cursos y seminarios que permitan complementar su formación.

Intrínseca: es la satisfacción propia del trabajo, así como a las oportunidades brindadas por el trabajo de poder ejercer su profesión y con ello el cumplimiento de objetivos personales.

Participación: hace referencia a la contribución del trabajador dentro de la empresa en cuenta a la toma de decisiones importantes.

Por su parte, la variable estrés es definida por diferentes autores como se muestra a continuación:

El estrés laboral es una respuesta ante una determinada situación en donde el individuo sienta riesgo, asimismo, ocurre cuando la persona trabaja bajo condiciones que no son las adecuadas como, por ejemplo, presión laboral, sumado a los factores personales que también puede tener consecuencias en los niveles de estrés de las personas. El estrés laboral tiene consecuencias a nivel personal (enfermedades y ausencias laborales), empresarial

(incumplimiento de los logros de la empresa, ineficiencia en las funciones de los cargos, mala relación con los compañeros) (Visitación, 2017). El estrés es una situación de ansiedad desbordada el cual es causado por presiones externas que se conservan en el tiempo y desencadenan diversas enfermedades dado que el sistema inmunológico se debilita por el estrés (Álvarez, 2016).

El estrés es considerada una enfermedad laboral, con consecuencias en la salud física y mental, esta sea dada por diferentes aspectos o factores, en este caso o para este estudio es por temas laborales como sobrecarga laboral entre otros.

Posteriormente, Herzberg (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. Herzberg (1959), encuentra que en su teoría que la satisfacción para trabajar depende dos factores:

Factores higiénicos: tiene en cuenta las condiciones físicas y ambientales del empleo, es decir las condiciones laborales, el bienestar del trabajador, políticas de la empresa, relaciones con el jefe y/o líder, sueldo y remuneración, seguridad en el puesto, comunicación con compañeros. Este factor influye poco en la satisfacción de los empleados, pero no impulsan la conducta de los trabajadores.

Factores motivacionales: hace referencia a las funciones propias del puesto de trabajo, este tiene un efecto en la satisfacción del personal y se relaciona con un aumento de la productividad por niveles mayores a los normales.

Dimensiones de la variable estrés laboral

Síntomas fisiológicos, se investigan por medio de: dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas digestivos, úlcera péptica, acidez, problemas del colon; problemas respiratorios; dolor de cabeza; trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche; palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos; cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez). (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Síntomas de comportamiento social, se averiguan por medio de: problemas en las relaciones familiares; para durar quieto o para empezar actividades; problemas en las relaciones con otras personas, sensación de aislamiento y desinterés (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Síntomas intelectuales y laborales, se indagan por medio de: sentimiento de sobrecarga de trabajo; problema para concentrarse, olvidos frecuentes; aumento en el número de accidentes de trabajo; sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida; cansancio, tedio o desgano; disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad; deseo de no asistir al trabajo; bajo compromiso o poco interés con lo que se hace; dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Síntomas psicoemocionales, se indagan por medio de: sentimiento de soledad y miedo; sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos; sentimiento de angustia, preocupación o tristeza; consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios; sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada"; consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo; sentimiento de que está perdiendo la razón; comportamientos rígidos, obstinación o terquedad y sensación de no poder manejar los problemas de la vida. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Marco legal

En Colombia se ven los riesgos psicosociales como producto del estrés organizacional, por esto el marco legal se encuentra en la constitución política de dicho país, en particular alusivo a los derechos humanos. Así mismo ha avanzado en beneficio de mejorar el bienestar.

A continuación, se reflejan las normatividades con respecto a la protección del sujeto dentro de una organización.

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Ley 1562 del 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Decreto 614 de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Decreto 1072 del 2015. Regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Decreto 1477 de 2014. Mediante el cual se establece la nueva tabla de enfermedades laborales, que evidencia cinco factores de riesgo ocupacional: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y agentes ergonómicos.

Resolución 2646 del 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La Resolución 2404 del 2019. Habla sobre los nuevos instrumentos para la medición del riesgo psicosocial tanto específicos como generales, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y su frecuencia de aplicación. Además de guías adicionales de análisis para riesgo psicosocial y custodia de instrumentos.

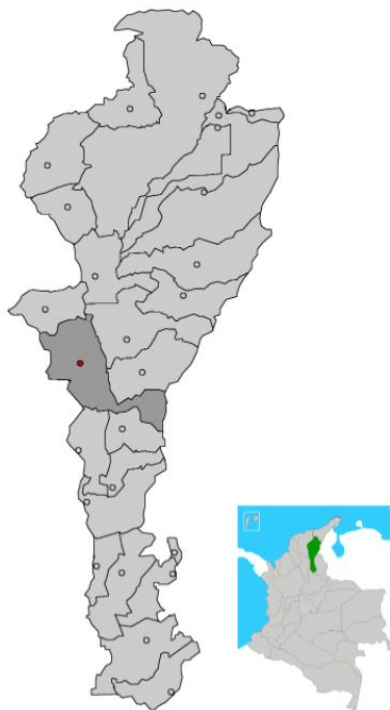
Código sustantivo del trabajo. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Marco contextual

Este estudio se desarrolla en el Hospital Inmaculada Concepción ubicado en el municipio de Chimichagua del departamento del Cesar; dentro de sus límites geográficos, al norte limita con el municipio de Astrea, al sur por el municipio de Pailitas y Tamalameque, por el este con el municipio de Curumaní, Chiriguaná y el Carmen y al oeste con el municipio de El Banco Magdalena.

Figura 1.

Ubicación de Chimichagua, Cesar.

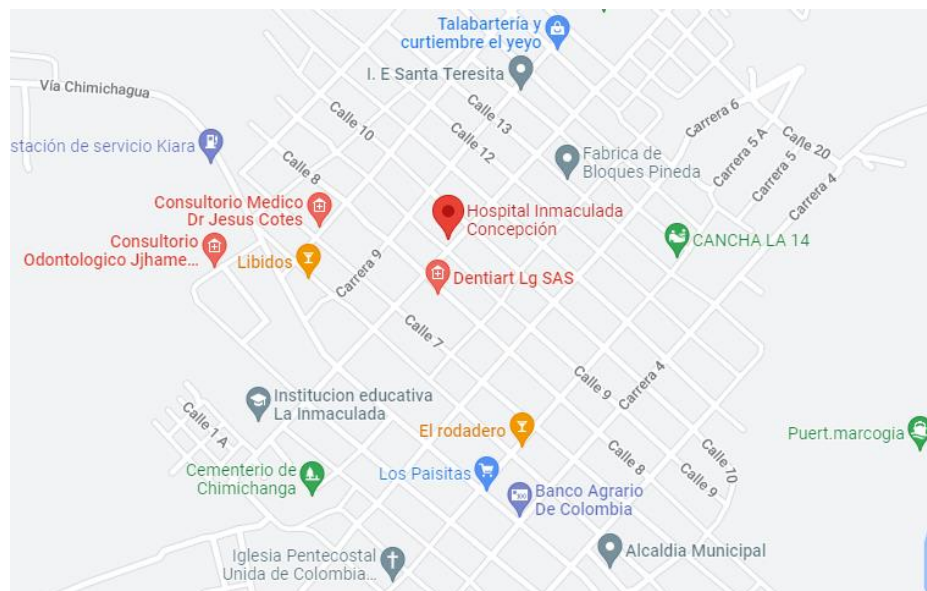


Fuente: tomada y adaptada de Google Maps.

La Empresa Social del Estado (ESE) Hospital Inmaculada Concepción es una institución de salud ubicada en la CALLE 8 no 8-83 BARRIO CUBA, dirigida por el Dr. CESAR ALBERTO SUAREZ MEDINA, como misión prestar a los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, servicios de salud de baja complejidad en el municipio de Chimichagua Cesar, con énfasis en un modelo de atención primaria, eficiente y con altos estándares de seguridad. Su ubicación se puede observar en la siguiente figura:

Figura 2.

Ubicación del Hospital Inmaculada Concepción.



Fuente: tomada y adaptada de Google Maps.

La ESE ofrece los siguientes servicios:

- Medicina general
- Odontología
- Actividades ambulatoria de promoción y prevención
- Urgencias
- Hospitalización
- Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica

Sistema de variables

Estrés Laboral

Ivancevich y Matteson (1992) lo definen como una respuesta adaptativa, medida por unas características personales y por procesos psicológicos, consecuencia de alguna situación que plantea a la persona unas especiales demandas tanto físicas como psicológicas.

Schaufeli y Salanova (2002), definen el estrés laboral como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diferentes índoles, consecuencias del estrés, y también recursos tanto de la persona como del trabajo.

Satisfacción Laboral

Según Chavenato (2000), Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de aquellos objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la investigación

La investigación cuantitativa es aquella donde se recogen y analizan datos cuantitativos, por su parte la cualitativa evita la cuantificación; sin embargo, los registros se realizan mediante la narración, la observación participante y las entrevistas no estructuradas. (Cadena Iñiguez, Rendón Medel, & Aguilar Ávila, 2017).

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo por cuanto el mismo permitió a través de un análisis numérico determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores.

Tipo de investigación

De acuerdo con Hernández et al., (2014) los estudios descriptivos buscan “especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis (p. 92)

Este estudio es descripto porque permitirá tener información sobre el nivel de estrés de los trabajadores y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Diseño de investigación

Una investigación no experimental es un tipo de pesquisa que no extrae sus conclusiones definitivas o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones reproducibles en un ambiente controlado para obtener resultados interpretables, es decir: a través de experimentos. No por ello, claro está, deja de ser una investigación seria, documentada y rigurosa en sus métodos. (Raffino, 2020).

Es no experimental dado que se observa la realidad de estudio directamente de la realidad, sin modificaciones.

Población, muestra y muestreo

La población escogida para el estudio fueron los empleados del Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Chimichagua Cesar que cuenta con un total de 93 trabajadores. En este caso la muestra corresponde al mismo número de trabajadores de la población, es decir se trabajará con un tipo de muestreo censal en donde se toma la totalidad de la población.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera Versión

El autor de esta investigación es el Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010. Cuenta de 31 ítems. El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés:

Tabla 1.

Preguntas por dimensiones del cuestionario estrés laboral.

Número	Dimensión	Ítems
1	Fisiológicos	8
2	Comportamiento social	4
3	Intelectuales y laborales	10
4	Psicoemocionales	9

Fuente: Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.

Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés tienen una escala de respuestas tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces, nunca), en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

Calificación e interpretación

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la tabla 2 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem:

Tabla 2.

Calificación e interpretación del cuestionario estrés laboral.

Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Fuente: Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.

Obtención del puntaje bruto total: La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotaes que corresponden a promedios ponderados:

- a) Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- b) Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c) c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica
- d) por dos (2).
- e) d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

Transformación de los puntajes brutos: Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$Puntaje\ transformado = \frac{Puntaje\ bruto\ total}{61,16} * 100$$

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.

Tabla 3.

Nivel de síntomas de estrés.

Nivel de síntoma de estrés	Puntaje
Muy bajo:	0,0 a 7,8
Bajo	7,9 a 12,6

Medio	12,7 a 17,7
Alto	17,8 a 25,0
Muy alto	25,1 a 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.

Validez y confiabilidad

La consistencia interna de la tercera versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ($p = 0,001$). La confiabilidad total de la tercera versión del cuestionario se obtuvo por el método de test retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$).

Cuestionario para la evaluación de satisfacción laboral

Se utilizará el cuestionario S20/S23 (1998), cuyos autores son José Luis Meliá y José María Peiró, el cual evalúa la satisfacción laboral por medio de cinco dimensiones: Satisfacción de la Supervisión, satisfacción del Ambiente físico, satisfacción de las Prestaciones, satisfacción Intrínseca por su trabajo, satisfacción en la Participación en la toma de decisiones.

Ejecutado el cuestionario, por cada empleado evaluado se obtiene los puntajes de cada una de las siguientes dimensiones de satisfacción:

Tabla 4.

Preguntas por dimensiones del cuestionario estrés laboral.

Número	Dimensiones	Preguntas
1	Satisfacción con la supervisión	13, 14, 15, 16, 17, 18

2	Satisfacción con el ambiente físico	6, 7, 8, 9, 10
3	Satisfacción con las prestaciones recibidas	4, 11, 12, 22, 23
4	Satisfacción intrínseca del trabajo	1, 2, 3, 5
5	Satisfacción con el nivel de participación	19, 20, 21

Fuente: Meliá, José. José Peiró. 1998.

En cada ítem se debe indicar el grado de insatisfacción o satisfacción del colaborador con respecto a ciertos aspectos del trabajo, conforme a la siguiente escala de tipo Likert: (1) muy insatisfecho, (2) bastante insatisfecho, (3) algo insatisfecho, (4) indiferente, (5) algo satisfecho, (6) bastante satisfecho y (7) muy satisfecho.

Validez y confiabilidad

El cuestionario de satisfacción laboral S20/23 presenta una confiabilidad alta obteniendo como alfa de Cronbach un valor de 0,92 en la escala total, y por factores valores que oscilan entre 0,76 y 0,89.

Técnica de análisis de datos

Los datos recogidos a través de los instrumentos se sistematizan en el software Excel, de esta manera se presentará la información en frecuencias absolutas y relativas.

Consideraciones éticas de la investigación

Para la realización de esta investigación se tuvo en cuenta los lineamientos del protocolo de investigación construido por el comité del Centro de Documentación Sociojurídica CEDISJ en el 2019 e igualmente, se tuvo en cuenta la ley 1090 del 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, en su artículo 2 señala los principios generales que rigen la profesión de psicología, los cuales son:

- Responsabilidad
- Competencia
- Estándares morales y legales
- Anuncios públicos
- Confidencialidad
- Bienestar del usuario
- Relaciones profesionales
- Evaluación técnicas
- Investigación con participantes humanos.
- Cuidado y uso de animales

Además, se tiene en cuenta el capítulo VII referente a la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones.

Artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

Artículo 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 52. En los casos de menores de edad y personas incapacitadas, el consentimiento respectivo deberá firmarlo el representante legal del participante.

Operacionalización de variables

Operacionalización del estrés laboral

Tabla 5.

Operacionalización de variables del cuestionario de estrés.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Valoración
Estrés laboral	Fisiológicos	Concentración, frustración, cansancio	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	Muy bajo: 0,0 a 7,8 Bajo 7,9 a 12,6
			2. Problemas gastrointesti- nales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o de colon.	Medio 12,7 a 17,7 Alto 17,8 a 25,0 Muy alto 25,1 a 100

3. Problemas

respiratorios.

4. Dolor de cabeza.

5. Trastornos del

sueño como

somnolencia

durante el día o

desvelo en la

noche.

6. Palpitaciones en

el pecho o

problemas

cardiacos.

7. Cambios fuertes

de apetito

8. Problemas

relacionados con la

función de los

órganos genitales

(impotencia,

frigidez)

		9. Dificultad en las relaciones familiares.
		10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.
Comportamiento social	Inestabilidad, preocupación, angustia, despersonalización	11. Dificultad en las relaciones con otras personas.
		12. Sensación de aislamiento y desinterés.
	Poca creatividad, ausentismo, poco interés,	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.
Intelectuales y laborales	dificultades en la toma de decisiones, inseguridad	14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.

15. Aumento en el
número de
accidentes de
trabajo.

16. Sentimientos de
frustración de
haber
hecho lo que se
quería en la vida.

17. Cansancio,
tedio o desgano.

18. Disminución
del rendimiento en
el trabajo o poca
creatividad.

19. Deseo de no
asistir al trabajo.

20. Bajo
compromiso o poco
interés en lo
que se hace.

21. Dificultad para
tomar decisiones.

		22. Deseo de cambiar de empleo.
		23. Sentimiento de soledad y miedo.
		24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.
Psicoemocionales	Baja autoestima, indiferencia, resistencia, dificultad para manejar los problemas de la vida.	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.
		26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.
		27. Sentimientos de que “ no vale nada “ o “ no sirve para nada”.

-
28. Consumo de
bebidas alcohólicas
o café
o cigarrillo.
29. Sentimiento de
que está perdiendo
la
razón.
30.
Comportamiento
rígido, obstinación
o
terquedad.
31. Sensación de
no poder manejar
los problemas de la
vida.
-

Fuente: elaboración propia.

Operacionalización de satisfacción laboral

Tabla 6.

Operacionalización de variables del cuestionario de satisfacción laboral.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Valoración
-----------------	------------------	--------------------	--------------	-------------------

		13. Las relaciones personales con sus superiores.	
		Percepción de relaciones interpersonales con supervisores	14. La supervisión que ejercen sobre usted.
		Percepción de supervisión hacia el propio trabajo. Nivel de apoyo recibido La igualdad y justicia que recibe de su empresa.	15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
Satisfacción laboral	Supervisión		16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
			17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
			1) Muy Insatisfecho
			(2) Bastante insatisfecho
			(3) Algo insatisfecho
			(4) Indiferente
			(5) Algo Satisfecho
			(6) Bastante Satisfecho
			(7) Muy satisfecho

		18. El apoyo	
		que recibe de	
		sus superiores	
		6. La limpieza,	
		higiene y	
		salubridad de	1) Muy
	La limpieza,	su lugar	Insatisfecho
	higiene y	de trabajo.	(2) Bastante
	salubridad de	7. El entorno	insatisfecho
	su lugar de	físico y el	(3) Algo
	trabajo La	espacio del que	insatisfecho
	temperatura de	dispone	(4)
Ambiente	su local de	en su lugar de	Indiferente
	trabajo El	trabajo.	(5) Algo
	Entorno físico	8. La	Satisfecho
	y el espacio de	iluminación de	(6) Bastante
	que dispone en	su lugar de	Satisfecho
	su lugar de	trabajo.	(7) Muy
	trabajo	9. La	satisfecho
		ventilación de	
		su lugar de	
		trabajo.	

		10. La	
		temperatura de	
		su local de	
		trabajo	
		4. El salario	
		que usted	
		recibe.	1) Muy
	El salario que	11. Las	Insatisfecho
	recibe El grado	oportunidades	(2) Bastante
	en que su	de formación	insatisfecho
	empresa	que le ofrece	(3) Algo
	cumple el	la empresa.	insatisfecho
	convenio, las	12. Las	(4)
Prestaciones	disposiciones.	oportunidades	Indiferente
	Las	de promoción	(5) Algo
	oportunidades	que tiene.	Satisfecho
	de formación y	22. El grado en	(6) Bastante
	promoción que	que su empresa	Satisfecho
	ofrece la	cumple los	(7) Muy
	empresa	contratos, las	satisfecho
		disposiciones y	
		leyes laborales.	

	23. La forma en		
	que se da los		
	acuerdos en su		
	empresa sobre		
	aspectos		
	laborales		
	1. La		
	satisfacción que	1) Muy	
	Las	le produce su	Insatisfecho
	satisfacciones	trabajo por	(2) Bastante
	que le produce	sí mismo	insatisfecho
	su trabajo. Las	2. Las	(3) Algo
	oportunidades	oportunidades	insatisfecho
	que le ofrece el	que le ofrece su	(4)
Intrínseca	trabajo Los	trabajo de	Indiferente
	objetivos,	realizar las	(5) Algo
	metas y tasas	cosas en que	Satisfecho
	de producción	usted destaca.	(6) Bastante
	que debe	3. Las	Satisfecho
	alcanzar	oportunidades	(7) Muy
		que le ofrece su	satisfecho
		trabajo de	

	hacer las cosas	
	que le gustan	
	5. Los	
	objetivos,	
	metas y tasas	
	de producción	
	que debe	
	alcanzar	
La capacidad	19. La	1) Muy
para decidir	capacidad para	Insatisfecho
autónomamente	decidir	(2) Bastante
aspectos	autónomamente	insatisfecho
relativos a su	aspectos	(3) Algo
área	relativos a su	insatisfecho
Participación	trabajo.	(4)
Participación	en las	Indiferente
en las	decisiones de	(5) Algo
decisiones de	su	Satisfecho
su	departamento o	(6) Bastante
departamento o	sección	Satisfecho
sección	Participación	(7) Muy
Participación	en las	satisfecho
en las	decisiones de	
decisiones de	participación en	

su grupo de	las decisiones
trabajo.	de su grupo de
	trabajo,
	relativos a su
	empresa

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

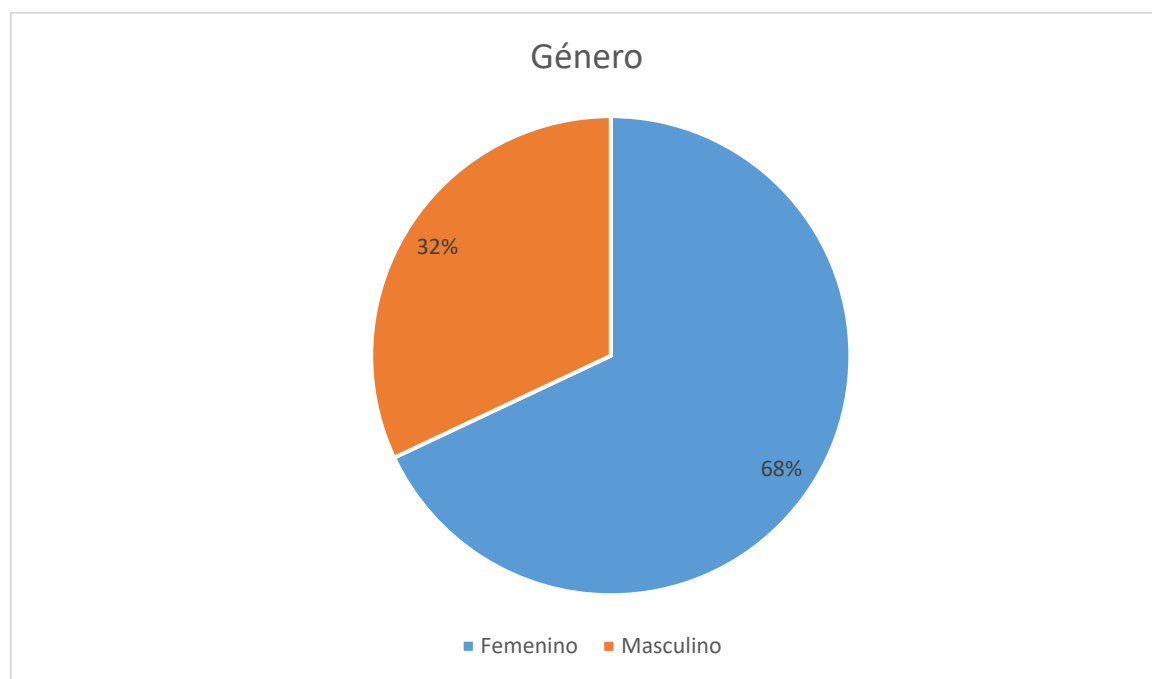
Análisis de los datos

Características sociodemográficas

A continuación, se presentan las características sociodemográficas de los encuestados dentro de las cuales se tienen en cuenta la edad, género, profesión y cargo dentro de la empresa.

Figura 3.

Género de los encuestados.

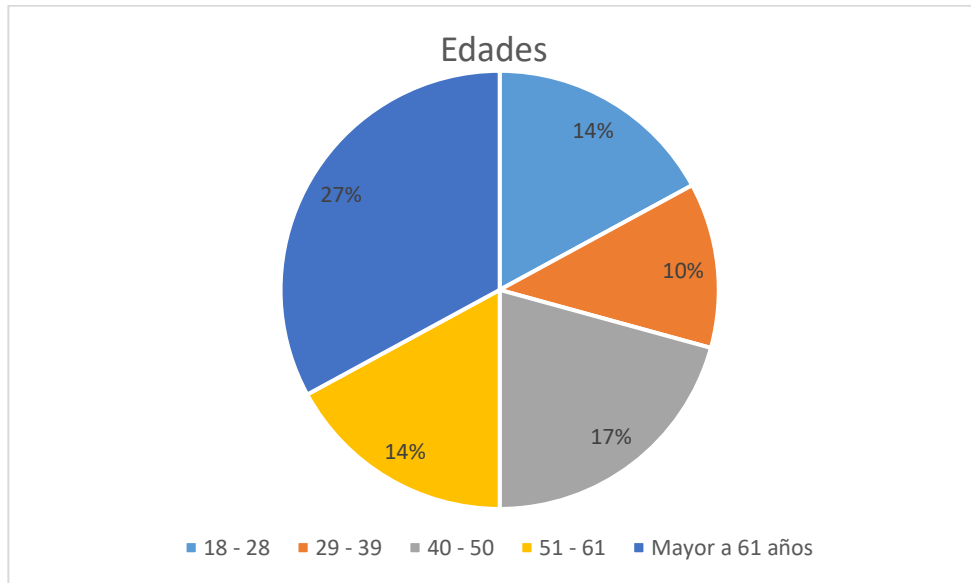


Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la figura 2, se puede observar que los encuestados en su mayoría son del género femenino (68%), mientras que el género masculino corresponde a 26 encuestados representados por el 32%.

Figura 4.

Edad de los encuestados.

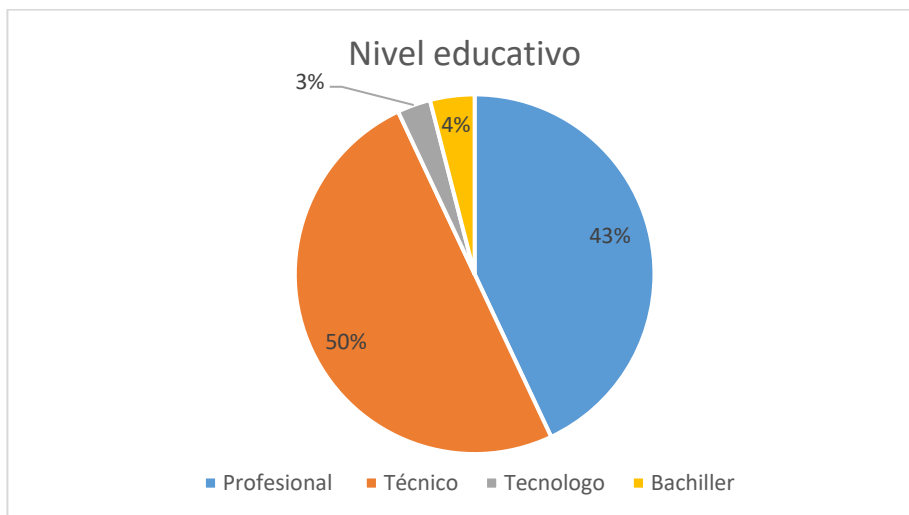


Fuente: Elaboración propia.

En lo que concierne a la edad de los encuestados se encontró que el promedio de edades fue de 39 años, siendo la edad mínima de 18 años y la máxima de 65 años. Además, el 27% de los trabajadores, siendo la mayoría, tenían más de 61 años.

Figura 5.

Nivel educativo de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al nivel educativo, como se observa en la figura 4, los encuestados en su mayoría son técnicos 50%, seguido de los profesionales con el 43%, asimismo se destaca una minoría que corresponde a tecnólogos y bachilleres que suman el 7% del total de la muestra.

Tabla 7. Cargo de los encuestados.

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Higienista oral	3	4%
Facturador	4	5%
Auxiliar administrativo	6	7%
Médico	12	15%
Auxiliar oficios varios	1	1%
Auxiliar en Enfermería	20	24%
Auxiliar en Enfermería	1	1%
Bacterióloga	2	2%
Ing. Sistemas	1	1%
Contadora	1	1%
Sanidad	1	1%
Nutricionista	1	1%
Enfermero jefe	3	4%
Auxiliar de apoyo	1	1%
Regente en farmacia	1	1%
Auxiliar financiero	1	1%
Jefe recursos humanos	1	1%
Odontólogo	3	4%

Pic	1	1%
Administrador	1	1%
Archivadora	1	1%
Secretaria de gerencia	1	1%
Chofer	4	5%
Asistente contable	1	1%
Asistente financiero	1	1%
Asistente administrativo	1	1%
Auxiliar contable	1	1%
Administrador de empresa	1	1%
Fisioterapeuta	1	1%
Psicóloga	1	1%
Enfermero jefe	1	1%
Radiólogo	1	1%
Asesor jurídico	1	1%
Control interno	1	1%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 7, los encuestados en su mayoría son auxiliares de enfermería 24%, seguido de los médicos 15%, en tercer lugar, se ubican los auxiliares administrativos los cuales representan el 7%.

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario sobre nivel de estrés en la población objeto de estudio, estos se clasificaron de acuerdo con las dimensiones del instrumento.

Tabla 8. Síntomas fisiológicos de los encuestados.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	24%		49%	27%
Problemas gastrointestinales, ulcera, acidez, digestivos o de colón		7%	88%	4%
Problemas respiratorios		2%	61%	37%
Dolor de cabeza		15%	67%	18%
Trastorno del sueño como somnolencia durante el día o desvelo por la noche		15%	73%	12%
Palpitación en el pecho o problema cardiacos			12%	88%
Cambios fuertes de apetito			79%	21%
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales				100%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 5, el 100% de los trabajadores nunca han tenido problemas relacionados con el funcionamiento de los órganos genitales; sin embargo, con relación al apetito se encuentra que el 79% a veces tiene cambios fuertes de apetito, otro de los síntomas fisiológicos que presentan el 12% de los encuestados es lo referido a problemas cardiacos en donde se destaca la palpitación en el pecho, seguido de los dolores de cabeza y el 61% refiere tener problemas respiratorios, asimismo el 88% presenta problemas gastrointestinales, ulcera,

acidez, problemas digestivos y de colón, por último, el 24% y el 49% siempre y a veces presentan dolores en el cuello, espalda o tensión muscular.

Tabla 9. Nivel de estrés respecto a los síntomas fisiológicos de los encuestados.

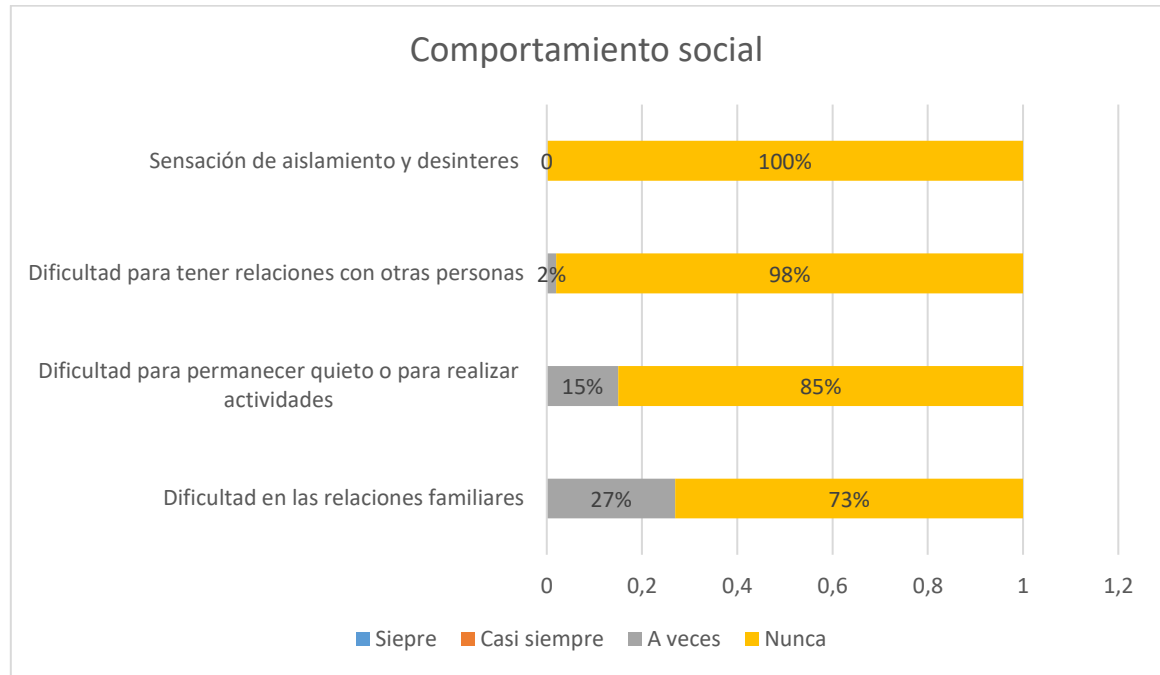
Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	39	47.6%
Bajo	6	7.3%
Alto	3	3.7%
Medio	11	13.4%
Muy alto	23	28%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 8, el 47,6% de los encuestados presenta un nivel de estrés muy bajo, sin embargo, hay que destacar que el 13,4% presenta un nivel de estrés medio y el 28% que corresponde a 23 trabajadores presenta un nivel de estrés muy alto.

Figura 6.

Síntomas de comportamiento social de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la dimensión comportamiento social, como se observa en la figura 6, los encuestados no se encuentran afectados debido a que el 73% no tiene nunca dificultad para las relaciones familiares, es decir su trabajo no afecta estas relaciones, además, el 85% no tiene dificultad para permanecer quieto o realizar actividades. Volviendo a reconfirmar lo dicho, el 98% nunca tiene dificultad para tener relaciones con otras personas y los encuestados tampoco presentan sensación de aislamiento y desintereses.

Tabla 10. *Nivel de estrés relacionado con los síntomas del comportamiento social de los encuestados.*

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	54	66%
Bajo	28	34%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la tabla anterior, los niveles de estrés para la dimensión comportamiento social muestran que el 66% presentan un nivel muy bajo y el 34% bajo.

Tabla 11. Síntomas intelectuales y laborales de los encuestados.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Sentimiento de sobrecarga laboral	21%	6%	37%	37%
Dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes		18%	12%	70%
Aumento en el número de accidentes de trabajo			100%	
Sentimiento de frustración de haber hecho lo que se quería en la vida			27%	73%
Cansancio, tedio o desgano		34%	18%	48%
Disminución en el rendimiento en el trabajo o poca creatividad			43%	57%
Deseo de no asistir al trabajo			49%	51%
Bajo compromiso o poco interés en lo que se hace			15%	85%

Dificultad para tomar decisiones		100%
Deseo de cambiar de empleo	24%	76%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la figura 7, el 76% de los encuestados nunca ha deseado cambiar de empleo, es decir la persona se siente cómoda con sus obligaciones laborales, además, el 100% no tiene dificultad para tomar decisiones y el 85% no tiene bajo compromiso o poco interés en lo que se hace, aunque es importante resaltar que el 49% a veces no desea asistir al trabajo y el 47% manifiesta una disminución en el rendimiento laboral lo cual posiblemente se pueda deber a cansancio debido a las obligaciones con las que tiene que cumplir, lo cual queda confirmado ya que el 34% y el 18% casi siempre y a veces tiene cansancio, tedio o desganó.

Igualmente, el 27% a veces siente frustración de haber hecho lo que quería en la vida y el 100% afirma que hay un aumento en el número de accidentes de trabajo esto quiere decir que la institución de salud debe poner atención al programa de bienestar laboral elaborado en busca de crear estrategias de mejora para evitar accidentes de trabajo; aunque la mayoría con el 70% nunca tiene dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes, el 18% y 12% casi siempre y a veces opinan lo contrario lo cual puede interferir en el funcionamiento normal del trabajo, asimismo se observa una sobrecarga laboral en los encuestados, manifestado así por la mayoría.

Tabla 12. Nivel de estrés respecto a los síntomas intelectuales y laborales de los encuestados.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
-----------------	------------	------------

Muy bajo	38	46%
Bajo	18	22%
Alto	15	18%
Muy alto	11	13%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 10, el 46% de los encuestados presentan niveles de estrés muy bajos para la dimensión intelectuales y laborales, el 33% niveles de estrés bajo, el 18% nivel alto y el 13% muy alto.

Tabla 13. Síntomas psicoemocionales de los encuestados.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Sentimiento de soledad y miedo			9%	91%
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos			27%	73%
Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza			16%	84%
Consumo de drogas para aliviar la tensión o nervios				100%
Sentimientos de que "no vale nada " o "no sirve para nada"				100%
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo	12%		2%	85%
Sentimiento de que está perdiendo la razón				100%

Comportamiento rígido, obstinación o terquedad		100%
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	51%	49%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión psicoemocional, el 51% a veces tiene la sensación de no poder manejar los problemas de la vida, es decir los encuestados creen no tener las herramientas y conocimientos para dar solución a los problemas que se pueden presentar; por otro lado, el 100% no presenta un comportamiento rígido, obstinado o terco, además, nunca tiene sentimiento de estar perdiendo la razón.

En cuanto al consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillos se encontró una baja prevalencia dado que el 85% de los encuestados no lo hace, sin embargo, el 12% siempre lo hace y el 2% a veces lo hace. También el 100% nunca ha tenido sentimiento de que nada vale o sirve, tampoco hay consumo de drogas para aliviar tensión o nervios, siguiendo el orden, el 84% nunca ha presentado sentimiento de angustia, preocupación y tristeza, sin embargo, el 16% a veces sí los tiene y el 27% a veces presenta irritabilidad y pensamiento negativos, aunque el 91% nunca se ha sentido solo o con miedo.

Tabla 14.

Nivel de estrés respecto a los síntomas psicoemocionales de los encuestados.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	72	88%
Bajo	10	12%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión psicoemocional se encontró el 88% de los trabajadores presenta un nivel de estrés muy bajo, mientras que el 12% de los encuestados se ubicado en el nivel bajo para dicha dimensión.

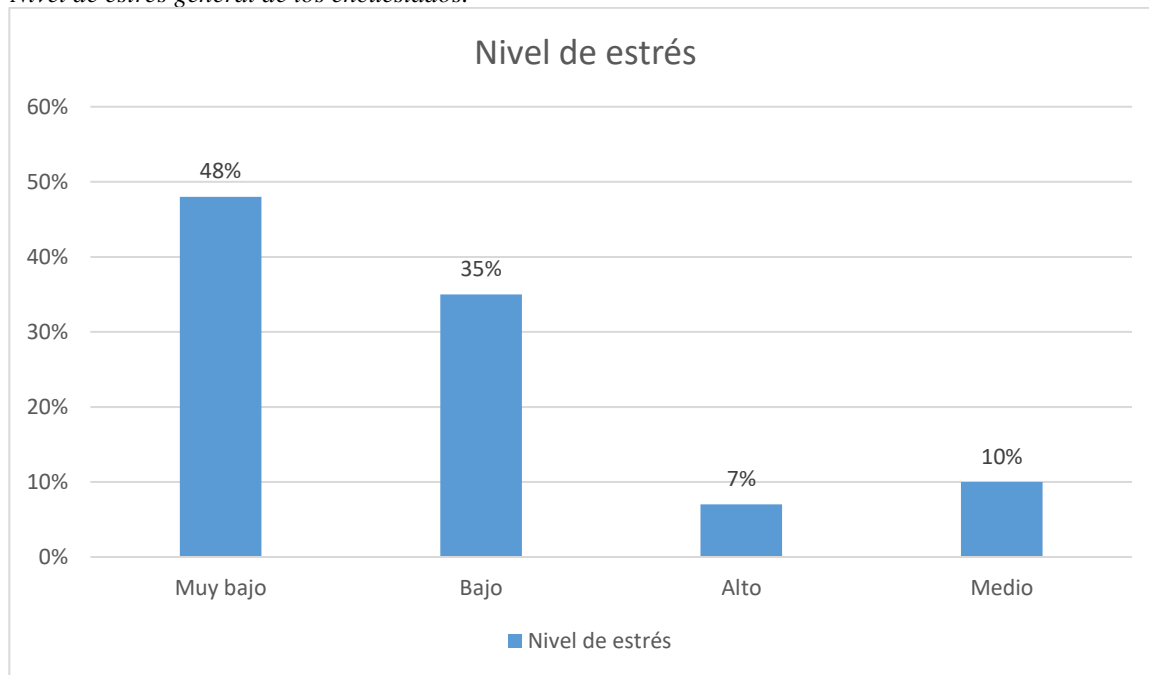
Nivel de estrés general de los trabajadores

A continuación, se presentan los niveles de estrés laboral de los encuestados, clasificados de acuerdo con la tercera versión de estrés laboral del Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

De acuerdo con la siguiente figura, el 48% de los encuestados presentan un nivel de estrés muy bajo, el 35% un nivel bajo, sin embargo, el 10% presenta un nivel medio y el 7% nivel alto.

Figura 7.

Nivel de estrés general de los encuestados.

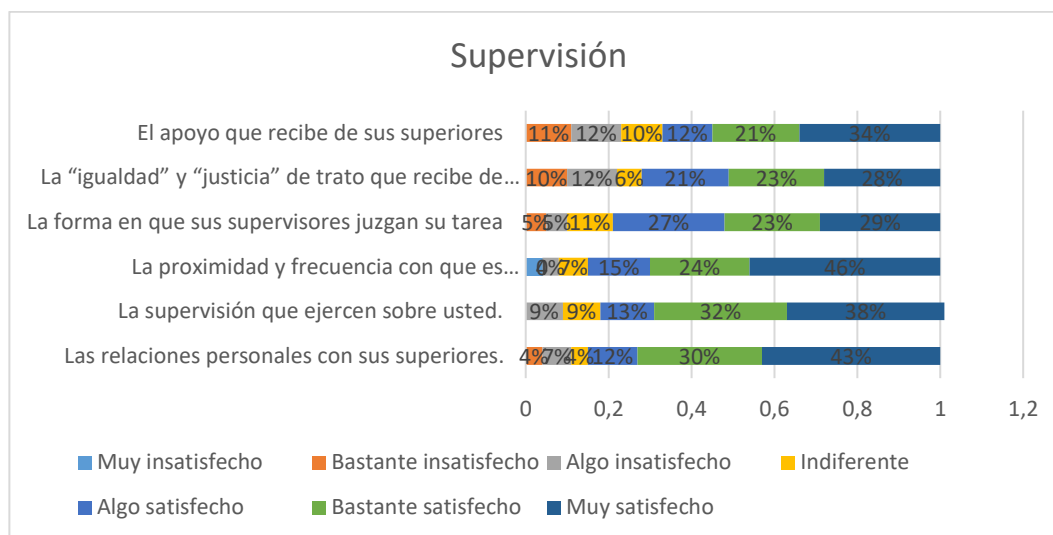


Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario sobre satisfacción laboral en la población objeto de estudio, estos se clasificaron de acuerdo con las dimensiones del instrumento.

Figura 8.

Dimensión supervisión.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 10, en lo que tiene que ver con la dimensión supervisión se destaca que el 34% se encuentra muy satisfecho con el apoyo que recibe de sus supervisores lo cual es importante dado que permite tener buenas relaciones laborales, además, esto es corroborado dado que los encuestados manifiestan que el trato recibido por la empresa es igualitaria y justa, asimismo, la forma en la que sus supervisores juzgan su tarea es aceptada por los trabajadores, así el 29% afirma estar muy satisfecho con esta, el 23% bastante satisfecho y el 27% algo satisfecho.

Por otro lado, el 46% afirma que se encuentra muy satisfecho y 24% bastante satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado, es decir los trabajadores no se encuentran hostigados por sus supervisores; también el 38% considera que se encuentra muy satisfecho y el 32% bastante satisfecho con la supervisión ejercida por las personas

encargadas. Por último, se encontró una similitud en la mayoría de los trabajadores asegurando que las relaciones personas con sus supervisores es buena, es decir en este aspecto el 43% se encuentra muy satisfecho, el 30% bastante satisfecho y el 12% algo satisfecho.

Tabla 15.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión supervisión de los trabajadores.

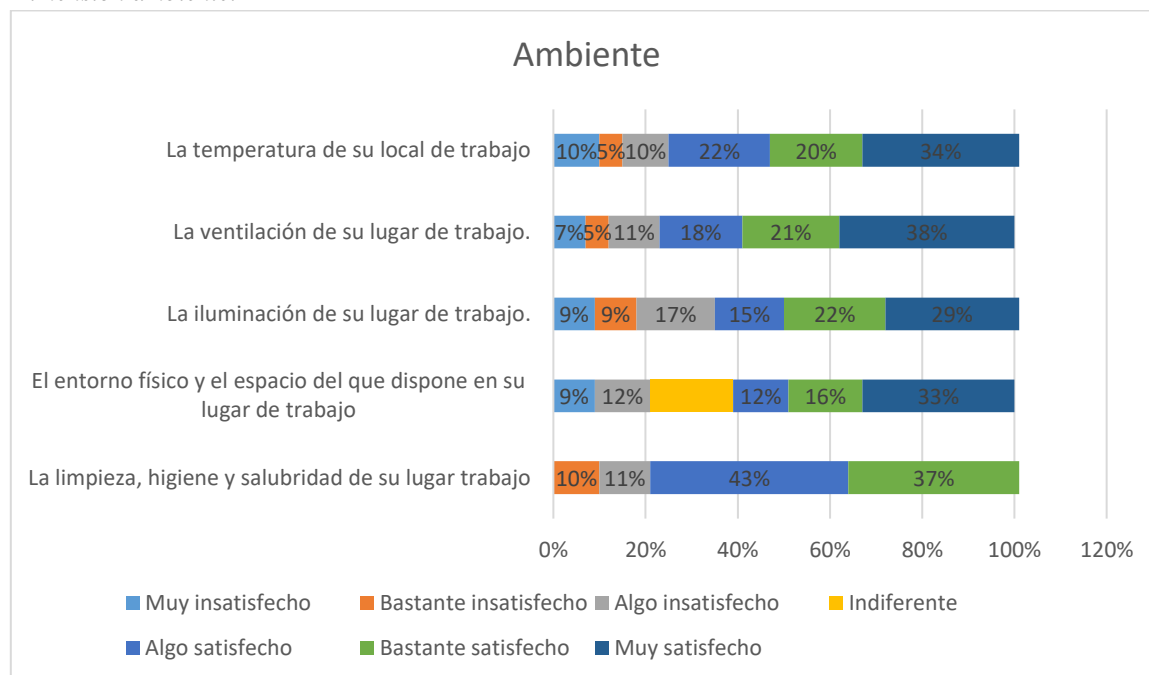
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3%
Medio	25	30%
Alto	55	67%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 12, el 67% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, el 30% se ubica en el nivel medio y el 3% el nivel bajo.

Figura 9.

Dimensión ambiente.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión ambiente se encontraron buenas condiciones en los puestos de trabajos, tales como la temperatura con la cual se encuentra satisfechos la mayoría de los trabajadores, asimismo, la ventilación en el lugar de trabajo es la deseada por los trabajadores en donde el 38% de los trabajadores se encuentra muy satisfecho, el 21% bastante satisfecho y el 18% algo satisfecho, igualmente la iluminación que es importante para poder realizar las funciones de cada personas es la esperada en donde el 29% se encuentra muy satisfecho, el 22% bastante satisfecho y el 15% algo satisfecho.

Por otro lado, los encuestados se encuentran satisfechos con el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo lo cual es muy positivo dado que propicia una mejor productividad en los trabajadores. Por último, el lugar de trabajo se encuentra limpio, higiénico y con salubridad en su lugar de trabajo.

Tabla 16.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión ambiente de los trabajadores.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2%
Medio	39	48%
Alto	41	50%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 13, el 50% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, el 48% se ubica en el nivel medio y el 2% el nivel bajo.

Figura 10.

Dimensión prestaciones.



Fuente: Elaboración propia.

En lo que refiere a las prestaciones, como se observa en la figura 12, se puede observar que la mayoría de los encuestados se encuentra satisfechos con este aspecto brindado por la empresa, esto teniendo en cuenta que el 23%, 28% y 26% se encuentra muy satisfecho, bastante satisfecho y algo satisfecho con la forma en que se dan los acuerdos en su empresa sobre aspectos laborales es decir las directivas tienen en cuenta la opinión de los trabajadores y logran consensos juntos con ellos con el fin de buscar el bienestar y la productividad de la empresa.

Además, la empresa cumple con los contratos, las disposiciones legales y leyes laborales establecidas esto de acuerdo con los resultados de los trabajadores quienes manifiestan en su mayoría estar satisfechos con dicho aspecto representado por el 18% muy satisfecho, 32% bastante satisfecho y el 21% algo satisfecho.

Asimismo, referentes a las oportunidades de promoción los trabajadores se encuentran satisfechos, y la empresa le brinda al trabajador oportunidades de formación lo cual ayuda al crecimiento personal de los trabajadores y mejora la productividad de la empresa. Por último, en esta dimensión el 28% se encuentra algo satisfecho y el 29% bastante satisfecho, constituyéndose como la mayoría, con el salario que devengan.

Tabla 17.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión prestaciones de los trabajadores.

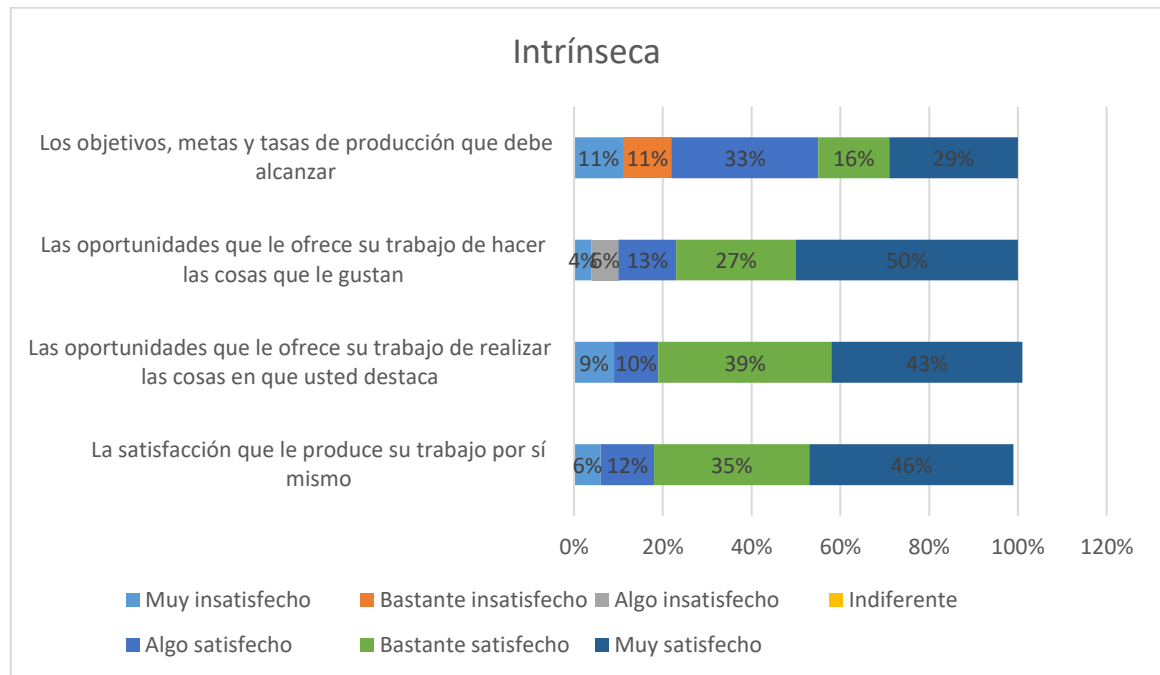
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1%
Medio	46	56%
Alto	35	43%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 14, el 43% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, el 56% se ubica en el nivel medio y el 1% el nivel bajo.

Figura 11.

Dimensión intrínseca.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la figura 13, los encuestados, en su mayoría, se encuentran satisfechos con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, por lo cual se puede inferir que no hay sobrecarga laboral y que las obligaciones impuestas por las directivas de la empresa son alcanzables, por otro lado, el 50% de los trabajadores y el 27% manifiestan que su trabajo le permite hacer las cosas que le gustan esto es muy importante dado que significa que el trabajador no solo gira entorno a su trabajo sino también al cumplimiento de objetivos y metas personales las cuales puede cumplir con simultánea al cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Además, el 43% se encuentra muy satisfecho y el 39% bastante satisfecho con la oportunidad que da la empresa de realizar las cosas en la que la persona se destaca, debido a lo

anterior y teniendo en cuenta la última pregunta se destaca que los trabajadores sienten satisfacción por su trabajo.

Tabla 18.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca de los trabajadores.

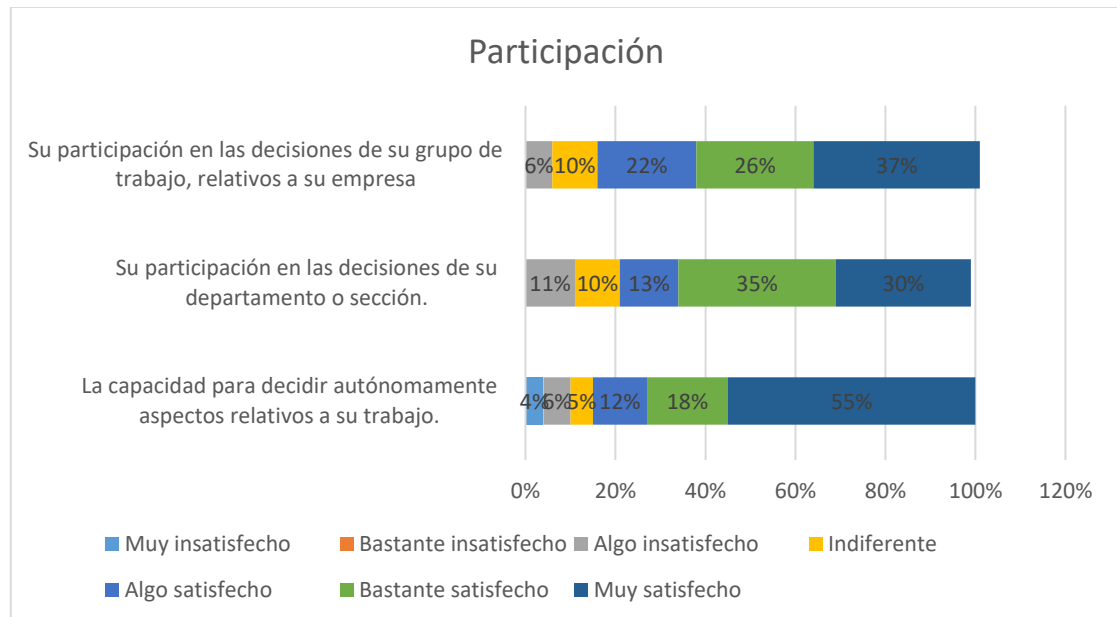
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3%
Medio	22	27%
Alto	57	70%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 15, el 70% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, el 27% se ubica en el nivel medio y el 3% el nivel bajo.

Figura 12.

Dimensión participación.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión participación de los trabajadores.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1%
Medio	9	11%
Alto	72	88%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 16, el 88% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, el 11% se ubica en el nivel medio y el 1% el nivel bajo.

Discusión de resultados

Como resultado de este estudio predomina el género femenino, según Gil (2018), es importante mencionar que la equidad de género en el ambiente laboral tiende a mejorar el logro de metas, por lo que se minimizan las ineficiencias, por lo tanto, es importante evaluar el impacto que tiene la presencia equitativa de empleados de ambos sexos en la productividad de las instalaciones. Además, se observa que en cargos relacionados con operaciones y servicios predominan el personal masculino, sin embargo, en cargos relacionados con niveles gobernantes las mujeres son mayoría, así como en cargo administrativos.

Según Mejía et al., (2019), las mujeres experimentan más estrés en el trabajo, lo cual ha sido reportado por varios autores, en el que estas son el grupo más vulnerable a episodios intermitentes de estrés, no solo por la carga laboral, sino también por las responsabilidades en el hogar. Aunque otros autores argumentan que no está claro qué género causa más estrés, sugieren que existen diferencias en los factores de estrés entre hombres y mujeres. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de la encuesta de Ramírez, (2019), donde no se encontró

diferencia estadísticamente significativa en el nivel de riesgo psicosocial para cada sexo, salvo un ligero sesgo hacia el mayor riesgo reportado por los hombres.

En este estudio, el 74 % experimentó dolor de cuello y espalda o tensión muscular, lo que coincide con un estudio de Bermúdez (2017) en el que la mayoría de los trabajadores (96%) experimentó dolor de cuello y espalda o tensión muscular. Solo el 3% nunca lo ha sentido. Por otro lado, la cefalea ha sido clasificada como la tercera causa de discapacidad a nivel mundial en hombres y mujeres menores de 50 años (Vos et al., 2016). De igual forma, se estima que la prevalencia global de cefalea en adultos es de alrededor del 50% (OMS, 2016), aunque solo un pequeño número reporta buscar atención médica por este motivo, lo que ha dificultado definir completamente los factores que caracterizan esta trastorno.

Los datos, por tanto, muestran un alto grado de afectación, lo que demuestra que los trabajadores perciben los procesos de estrés a nivel corporal, esto demuestra que los trabajadores no lo manejan fácilmente. En cuanto a los problemas digestivos, en este estudio, el 88% de los encuestados reportaron este problema, lo que coincide con el estudio de Bermúdez (2017), los resultados arrojaron que la mayoría de los trabajadores, el 70%, experimentan síntomas físicos.

Según Ganfornina (2017), el estrés afecta la salud, específicamente el sistema digestivo, esto se debe a la comunicación bidireccional entre el cerebro y el tracto digestivo. Esta interacción ocurre a través de vías neuroendocrinas como el sistema nervioso autónomo y el eje hipotálamo-pituitario-suprarrenal. Así, el estrés altera funciones digestivas como la permeabilidad, la motilidad, la sensibilidad visceral, la circulación sanguínea, la excreción, pero también el microbioma.

Otro de los síntomas, son los problemas respiratorios, sin embargo, como se puede observar el 61% a veces tiene este tipo de problemas, aunque en el estudio de Bermúdez (2017), se puede mirar, que más de la mitad de los trabajadores, el 57% de ellos nunca ha experimentado problemas respiratorios. Una ligera minoría de la mitad, si ha percibido esta dificultad (43%), por lo cual las investigación no presentan una similitud.

Otro síntoma son los problemas respiratorios, sin embargo, como se observa, el 61% presenta alguna vez este tipo de problema, aunque en el estudio de Bermúdez (2017), se encontró que más de la mitad de los trabajadores nunca tuvieron problemas respiratorios. Secuencialmente, las cefaleas se presentaron en los trabajadores de este estudio, así como las alteraciones del sueño lo que coincide con el estudio de Bermúdez (2017).

Igualmente, el 88% nunca ha tenido problemas cardiacos lo cual coincide con el estudio de Bermúdez (2017), en donde el 72% asevera lo mismo. También, se encontró que el 79% de los encuestados experimenta cambios fuertes en el apetito lo cual no coincide con el estudio de Bermúdez (2017), en donde el 49% sí lo han experimentado. En el caso del funcionamiento de los órganos, el 100% nunca ha tenido problemas lo cual coincide con el estudio de Bermúdez (2017), en donde el 83% afirmó que nunca.

En cuanto a los síntomas intelectuales y laborales, se encontró una alta prevalencia y frecuencia de síntomas como sobrecarga laboral (21% siempre), (casi siempre 6%) y 37% a veces lo que a su vez coincide con el estudio de Sarsoa y Charria (2017), en el cual, respecto a los síntomas intelectuales y laborales, el puntaje total transformado de 20,6 tuvo un nivel de

estrés alto, es decir hubo prevalencia y frecuencia de los síntomas; concretamente reportaron sentimiento de sobrecarga de trabajo, cansancio, tedio o desgano.

En los síntomas psicoemocionales, el puntaje total transformado de 11,6 corresponde a un nivel de estrés bajo, indicando baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto sin afectación del estado general de salud, lo anterior se atribuye a bajo consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo y escaso sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, lo cual coincide con este estudio en donde el 85% nunca ha consumido drogas, alcohol, café, asimismo el 84% nunca ha sentido angustia, preocupación y tristeza (Sarsoa y Charria, 2017).

En la investigación de Sarsoa y Charria (2017), para la dimensión síntomas fisiológicos, el puntaje total transformado de 28,6 ubica un nivel de estrés muy alto, lo que indica que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación son indicativas de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, concretamente reportan dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, este resultado coincide con el de esta investigación. En los síntomas de comportamiento social, en el estudio de Sarsoa y Charria (2017), el puntaje total transformado de 15,8 ubica un nivel de estrés medio, que evidencia ausencia de síntomas de estrés o escasa prevalencia, asociados con dificultad en las relaciones familiares, lo cual coincide con este estudio.

Referente a la primera dimensión conocida como supervisión conviene resaltar en primer lugar el concepto de esta menciona por García et al., (2016), los cuales afirman que esta se refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de la supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad, así como justicia de trato recibida en la organización. En esta dimensión se observó satisfacción en los trabajadores, lo cual difiere del

estudio de Del Ángel et al., (2021), en el cual la dimensión donde se observó insatisfacción fue en la supervisión, entendiéndose que un bajo porcentaje no está de acuerdo con la forma en que los superiores evalúan el trabajo.

Además, este estudio tiene similitud con la investigación realizada por Lemos et al., (2016), en el cual el total de los entrevistados refirieron estar satisfechos con la dimensión de la supervisión (17,4% muy satisfechos, y 65,2% bastante satisfechos). Aunque, de acuerdo con sus ítems relacionados, los mayores porcentajes se encontraron en las relaciones personales con sus superiores, y en el apoyo que reciben de sus superiores, ambos con un 71,7% de personas satisfechas, y el menor porcentaje en cuanto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, con 47,9%.

En cuanto a la dimensión ambiente físico, en este estudio la mayoría se encuentra satisfecho, sin embargo, esto difiere del resultado presentado por Del Ángel et al., (2021), en el cual los trabajadores se encuentran insatisfechos para la dimensión ya mencionada. Además, de acuerdo con García et al., (2016), la satisfacción con el ambiente físico hace alusión al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la iluminación y la ventilación.

Aunque este estudio y sus resultados coinciden con la investigación de Lemos et al., (2016), en el cual los entrevistados también refirieron estar satisfechos con la dimensión del ambiente físico (28,2% muy satisfechos, y 60,9% bastante satisfechos). De acuerdo con sus ítems relacionados, la mayor satisfacción se dio en cuanto a la iluminación (76,1%), mientras que la menor se presentó en cuanto al entorno físico (47,8%).

En cuanto a la satisfacción con el ambiente físico, como Factor II (higiene en el lugar de trabajo, espacio físico del lugar de trabajo, iluminación, ventilación, temperatura) se visualiza que la mayoría de los trabajadores de enfermería están satisfechos, siendo el elemento más notable la higiene en el lugar de trabajo, la cual presentó una mayor proporción de respuesta de satisfacción. (Salazar et al., 2021).

Lo anterior se asemeja con lo dicho por García et. al (2016) quienes realizaron una investigación al personal de enfermería de dos instituciones de salud, donde se obtuvo que existe mayor satisfacción extrínseca a nivel del personal de enfermería, es decir que situaciones como la infraestructura, clima laboral y otras afines son situaciones que tanto en la investigación actual como en la de García et. al (2016) se encuentran estables, mientras que situaciones intrínsecas como la carga laboral son factores que están en bajos niveles, pero deberían mejorar. Todos estos resultados tuvieron similitud con esta investigación realizada.

Por otra parte, en la investigación realizada por Caichug et al., (2021), la menor satisfacción reportada se presenta con las condiciones del entorno laboral, dicho resultado coincide con la percepción de enfermeras peruanas y mexicanas, quienes manifiestan insatisfacción con el espacio y las condiciones físicas (Duche y Rivera, 2019), sin embargo, difiere de los resultados de este estudio.

En el caso de las prestaciones, en esta investigación se encuentra que la mayoría de las personas se encuentran satisfechas lo cual difiere del estudio de Del Ángel et al., (2021); en el cual los trabajadores se encuentran insatisfechos con esta dimensión por tanto no están de acuerdo con la forma en que se dan las oportunidades de prestaciones, salarios y formación. Esta dimensión, de acuerdo con García et al., (2021), hace referencia al grado en que la

organización cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Por su parte, en lo que concierne a la dimensión de las prestaciones recibidas, un 82,6% refirieron estar satisfechos en relación con el grado en que su empresa cumple con el convenio, disposiciones y leyes laborales lo cual coincide con este estudio, sin embargo, los entrevistados refirieron estar insatisfechos (bastante insatisfechos) con el salario que reciben (un 28,3% se encontraban insatisfechos, 52,2% indiferentes y 4,3% algo satisfechos) por lo cual se observan diferencias claras con los resultados de esta investigación.

De acuerdo con los resultados de esta dimensión y en contraste, con la teoría de Herzberg, donde plantea unos factores de satisfacción laboral de primer nivel que son similares con los hallazgos del estudio: remuneración o prestaciones recibidas, dirección o supervisión y satisfacción intrínseca del trabajo o el trabajo mismo. (Niño y Parra, 2019).

De lo anterior, es posible inferir que los valores consistentemente mayores de satisfacción laboral en supervisores pueden obedecer a que las condiciones mismas de su trabajo, el rango salarial, bonificaciones extras y autonomía y participación en su trabajo desde son más favorables que las de los guardas de seguridad por el mismo ejercicio de su cargo. (Niño y Parra, 2019). Por tanto, las prestaciones que reciben los trabajadores por su trabajo (promoción, salario...) es al ámbito que menos satisfacción les proporciona. (Tarajano, 2017), lo cual difiere de esta investigación.

Esta satisfacción con las prestaciones laborales difiere con la investigación de García, et. al. (2016) donde se reflejó que uno de los factores extrínsecos con mayor influencia en la satisfacción de los trabajadores son las prestaciones salariales, es decir a mayor cumplimiento

de las prestaciones laborales las enfermeras y enfermeros encontrarán mayor satisfacción con el trabajo realizado en las instituciones de salud, dentro de las organizaciones empresariales la satisfacción es indispensable para llevar a cabo con armonía las metas organizacionales y la realización del trabajo operativo.

La dimensión intrínseca al trabajo se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Por otro lado, las puntuaciones medias de la percepción de los factores que conforman la satisfacción intrínseca, identificando que de los cuatro factores que integran la satisfacción intrínseca, el personal de enfermería de la institución A, presenta la percepción más alta en: satisfacción que le produce su trabajo y apoyo a los objetivos y metas a alcanzar. En cuanto a los otros dos factores que son: oportunidad que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta y oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar, en ambos, la percepción más alta fue en el personal del hospital B. (García et al., 2016), lo cual coincide con este estudio.

Además, la satisfacción laboral muestra los mejores niveles en la percepción de satisfacción intrínseca con el trabajo, que se refiere a desempeñarse en lo que les gusta y en lo que se destaca (Caichug et al., 2021); similares resultados fueron reportados en Brasil donde la principal motivación era desempeñarse como especialista en oncología (Álvarez et al., 2019).

Asimismo, en el estudio de Lemos et al., (2016), en relación con la dimensión de la satisfacción intrínseca del trabajo, el 78,2% de entrevistados refirió tener satisfacción producida por su trabajo en sí, sin embargo, sólo el 43,5% de los entrevistados refirieron estar

satisfechos en cuanto al logro de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, estos resultados coinciden totalmente con la presente investigación.

En lo que tiene que ver con la satisfacción intrínseca siendo el Factor IV se pudo evidenciar en los resultados que la satisfacción laboral por sí misma es el más alto nivel de satisfacción (Salazar et al., 2020), en cuanto a la investigación de García et al. (2016) en donde se indica que los factores tales como satisfacción que le produce su trabajo, apoyo a los objetivos y metas a alcanzar, así como oportunidad que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta y la oportunidad que le ofrece su trabajo de destacar son los aspectos que tienen relevancia en la satisfacción intrínseca, es decir que las enfermeras y enfermeros saben los objetivos que deben cumplir en su trabajo y están claros con ello, algo que demuestra su compromiso para con la institución y teniendo en cuenta que su labor involucra el cuidado primario a la vida humana, se puede decir que si existe dicho compromiso y esto se demuestra en la satisfacción según el apoyo de objetivos, metas y la oportunidad de mejora.

La dimensión participación se refiere al grado de satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. (García et al., 2016). En este estudio se observa participación por parte de los encuestados en diferentes temas de la empresa, sin embargo, en el estudio de Luengo et al., (2016), este tema es preocupante dado que el grupo encuestado sienta que no participa en la toma de decisiones, esto puede deberse por un lado, a la estructura marcadamente jerárquica o vertical que impera en las instituciones de salud que dificulta la comunicación de las bases con sus superiores, o quizás porque los profesionales de la salud son renuentes a comunicarse con sus jefaturas, y prefieren acatar órdenes y no involucrarse más allá de lo estrictamente necesario o lo que dicten sus funciones no siendo proactivo en su actuar.

Otras razones pueden ser que las jefaturas no den la instancia de participación, ejerciendo un liderazgo de estilo más autocrático o bien por simple desconocimiento del poder participar en la toma de decisiones o de las instancias para este efecto, cultura de las organizaciones de salud, características personales del trabajador y lugar que ocupa en la organización entre otros. (Luengo et al., 2016)

Sobre la dimensión de la satisfacción con la participación, el 60,8% de entrevistados refirió estar satisfecho con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, sin embargo, sólo el 37% refirió estar satisfecho con su participación en las decisiones del departamento o servicio. (Lemos et al., 2016), lo cual concuerda con los resultados de esta investigación. Además, de acuerdo con Tarajano (2017), hay una alta correlación entre la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación. Esto puede deberse a que las personas que les gusta su trabajo son más propensas a participar en las decisiones que se tomen en ella, o en dar opiniones.

Los factores higiénicos tienen una función preventiva de la insatisfacción, pero sin capacidad de mejorar la satisfacción y abarcan aspectos como la supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, seguridad en el trabajo, políticas y prácticas administrativas. Cuando este tipo de factores no se aplican correctamente, generan insatisfacción en el trabajador, y cuando están presentes no generan una fuerte motivación, solamente contribuyen a disminuir la motivación. (García et al., 2016)

Por otro lado, los factores motivacionales, son aquellos motivos, cuyo efecto puede afectar la satisfacción. Algunos que se pueden considerar son: la realización personal que se genera en el puesto de trabajo, reconocimiento por el desempeño, la trascendencia de la tarea,

las oportunidades de crecimiento y desarrollo. Cuando estos factores están presentes, generan un alto nivel de motivación en el personal estimulando un mejor desempeño. (García et al., 2016)

Conclusiones

En esta investigación se logró indagar el estrés laboral y satisfacción aboral con un acercamiento más profundo donde se identificó las causas y consecuencias en el trabajador, lo que ayuda a explicar o aclarar las formas de enfrentar el estrés y mejorar la satisfacción laboral. De igual manera, se estableció por medio de un análisis estadístico el nivel de estrés general y el nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones en los trabajadores del Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Chimichagua Cesar. Los resultados obtenidos arrojan que el 48% de los encuestados presentan un nivel de estrés muy bajo, el 35% un nivel bajo, sin embargo, el 10% presenta un nivel medio y el 7% nivel alto.

En relación con la satisfacción laboral, para la dimensión supervisión el 67% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, en el caso de la dimensión ambiente el 50% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, para las prestaciones el nivel de satisfacción fue del 43% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, en la dimensión intrínseca el 70% de los encuestados presentan niveles de satisfacción laboral alto, y, en el caso de la participación los niveles de satisfacción alcanzan el 88% clasificado como alto.

Esta investigación se enfoca en conocer la relación de dichas variables, así mismo recomendar a crear estrategias o medidas para mitigar el estrés laboral y se incrementen los niveles de satisfacción laboral con el fin de que haya mejor rendimiento, productividad y

desempeño laboral con el objetivo de defender el bienestar de los trabajadores en todas sus dimensiones.

Recomendaciones

Trabajadores

Aprender a controlar y enfrentar el estrés, teniendo en cuenta las instrucciones que brinde el programa de bienestar laboral de la institución.

Comprometerse con la asistencia a las secciones de relajación y demás actividades que realice la oficina de bienestar laboral de la institución en cabeza del psicólogo.

Buscar ayuda profesional en caso de detectar alteraciones que puedan afectar severamente su esfera laboral, familiar, social y salud.

Informarse sobre las implicaciones del estrés y la ansiedad, sus signos y síntomas para que puedan reconocer los cambios en su organismo.

Participar en actividades de promoción y prevención del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial.

Manejar adecuadamente el tiempo entre trabajo, familia y ocio.

Realizar actividades deportivas y recreativas.

Adquirir estilos de vida saludable.

Programa de psicología

Seguir realizando investigaciones desde otros enfoques como cualitativo y longitudinales que permitan seguir evaluando los niveles de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de las diferentes empresas.

Se recomienda no tratar de tomar una población que contenga varios departamentos, ya que son diferente las funciones y los requerimientos físicos, intelectuales y psicológicos y por ende el nivel de estrés, afectaciones psico sociales y la satisfacción laboral cambian.

Se recomienda hacer una revisión de los modelos de Robert Karasek (1979), Lazarus y Folkam (1986), Johannes Siegrist (1996), ya que con ello se podrán escoger otros instrumento que permitan evaluar los niveles de estrés y con ello tener un análisis más completo.

Realizar evaluaciones de nivel de estrés en otras organizaciones, no solo hospitalarias, con el fin de conocer los niveles de estrés en una muestra de otra naturaleza.

Realizar un estudio de tipo correlacional con el fin de obtener una panorámica más completa del fenómeno de estudio.

Institución de salud

Brindar en cada servicio hospitalario consejerías y asesorías que le permitan a los trabajadores liberar las tensiones que se dan cotidianamente con el fin de detectar tempranamente problemas o niveles de estrés alto en el personal de salud.

Se recomienda crear programas permanentes para entrenar al personal de salud en capacidades que le permitan mantener el equilibrio entre las actividades laborales, académicas y personales como las terapias de relajación grupales que ayuda a identificar los momentos de estrés y así poder eliminarlos gradualmente y la reestructuración cognitiva, en la cual se

observa la reacción ante un supuesto momento de estrés para poder eliminar todo pensamiento negativo de la situación.

Aplicar periódicamente el cuestionario de nivel de estrés y satisfacción laboral con el fin de detectar a tiempo variaciones en los niveles de estrés y satisfacción y hacer una intervención oportuna.

Contar con un profesional altamente capacitado (psicológico), que brinde las herramientas a los trabajadores en como contrarrestar los efectos negativos del estrés y el mismo propiamente dicho.

Realizar un diagnóstico de factores de riesgo psicosociales para determinar qué factores generan estrés en los trabajadores.

Implementar el programa de vigilancia epidemiológica del riesgo psicosociales.

Implementar estrategias de prevención y promoción en los programas de bienestar y calidad de vida laboral tales como: programa de gestión de tiempo, taller de relajación, promoción del apoyo social en la organización, aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales, gestión de cargas de trabajo, gestión de pausas en el trabajo, optimización de competencias de relación y comunicación.

Referencias

Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 202.

Álvarez, H. (2016) Diagnóstico de estrés laboral presente en cuerpo de ventas de una empresa dedicada a la manufactura y distribución de productos para la construcción. Maestría thesis, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Álvarez, L., López, L y Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. Podium, 35, 87-96. doi:10.31095/podium.2019.35.6

Angarita, E., Ortegón, M y Niño, L. (2019). UNA mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020. (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia.

Ángel, M., Fernández, A., Santes, C., Fernández, H y Zepeta, D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enfermería universitaria, 17(3), 273-283.

Arce Julio, R., Rubio Buchard, K., Vizcaino Cuadro, H., Fonseca Angulo, R., León García, M., & Rodríguez Barraza, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. Revista de la asociación Española de especialistas en medicina del trabajo.

Azuero, Á. E. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 110.

Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., Zavaleta, L. (2017). Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Bedoya, A. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Revista médica de Santiago de Cuba*. Vol. 21. No. 11.

Bermúdez, M. (2017). Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito. (Tesis de pregrado). Universidad Andina Simón Bolívar.

Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., & Aguilar Ávila, J. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de ciencias agrícolas*.

Caichug, M., Ruíz, D y Laurella, L. (2021). El estrés laboral, COVID-19 y otros factores que determinan el bienestar docente. *Tesla Revista Científica*, 1(1), 54–67.

Ccallo, R. (2016) Gestión por competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Pollos Willy del distrito de Camaná, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín.

Chavenato, L. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México.

Choquejahuá, L. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano - puno 2016. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Clínica del Cesar. Página web. Recuperado de <https://www.clinicadelcesar.com/>

Dancourt, M. (2018). Estrés y desempeño laboral en la empresa Cosolí. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19446/Dancourt_DMDJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Duche, A y Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373.

Durán, S., García, J., Parra Margel, A., García Velázquez, M. D. R., & Hernandez-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura educación y sociedad*, 9(1), 27–44.

Ganformina, A. (2017). El estrés y el sistema digestivo. (Tesis de pregrado). Universidad de Sevilla.

García, C., Ríos, M., Martínez, R., Noguera, P. (2016). Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. *Enfermería intensiva*. Vol. 27. No.3.

Goicochea, Y. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Educación. Sexta edición.

Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1992). Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. México: Editorial tirillas.

Jáuregui, G. (2018). El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19994/J%c3%a1uregui_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lastre, G., Gaviria, G., Herazo, Y., Mendinueta, M. (2018). Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo Revista Latinoamericana de Hipertensión, vol. 13, núm. 5.

Latorre Aranda, S., & Obregon Quinto, E. M. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores.

Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J y Román, J. (2016). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 61-72.

Luengo C, Paravic T, Burgos M. Calidad del cuidado del profesional de Enfermería y condiciones ambientales y psicosociales de trabajo. *Revista Enfermería del Trabajo*. 2016. 6; 4: 117-125.

Maslow, A. (1973) Theory of human motivation. In: Lowry, R.J., Ed., *Dominance, Self-Esteem, Self-Actualization: Germinal Papers of A. H. Maslow*, Brooks/Cole, Pacific Grove.

Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales. Recuperado de: [bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf](#) (posipedia.com.co)

Muñoz, T y Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Rev Enferm IMSS*. 24(2):141-144.

Niño Abella, L. I. y Parra Osorio, L. (2019). Estilos de liderazgo y Satisfacción Laboral en personal operativo en seguridad privada. Perspectiva psicosocial intralaboral. *Revista Verba Iuris*, 14 (42). Pp. 99-111.

Organización Mundial de la Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, trabajadores y sociedad. Recuperado de: OPS/OMS | Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades (paho.org)

Osorio, E y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90.

Palomino Sanchez, S. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017.

Panduro Carbajal, R. (2019). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019.

Peñaloza y Núñez (2020). Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivo de la clínica Erasmo, en el periodo 2020-I. (Tesis de pregrado). Universidad Popular del Cesar.

Raffino, M. E. (6 de Julio de 2020). Concepto de investigación no experimental. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147.

Real Academia Española. (2019). Edad. Obtenido de <https://dle.rae.es/edad?m=form>

Real Academia Española. (2019). Sexo. Obtenido de <https://dle.rae.es/sexo>

Ruiz, I., & Vega, K. (3 de octubre de 2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales.. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3%b3ndor_Influencia_estr%3%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, M., Paredes, Y., Rosero, M., Estrella, R., y Jácome, G. (2021). El estrés laboral en el profesorado de las Ciencias Médicas de la Universidad Central del Ecuador. 2020. Del conocimiento del profesorado a defender su derecho a una formación integral y una vida digna. *Revista De Educación Y Derecho*, (1 Extraordinario), 381–405.

Sarsosa, K y Charria, H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*. 20(1):44-52

Schaufeli, W. B. & Salanova, M. (2002). La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista de prevención, trabajo y salud*, 20, 4-9.

Tarajano, A. (2017). La satisfacción laboral y la conciliación entre la vida familiar y laboral. (Tesis de pregrado). Universidad de la Laguna. Recuperado de: LA SATISFACCION LABORAL Y LA CONCILIACION ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL.pdf (ull.es)

Visitación, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.

Anexos

Cuestionario de evaluación del nivel de estrés

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Mal estares	Si empre	C asi s iempre	A eces	N unca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos ode colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes de apetito				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9. Dificultad en las relaciones				

familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimientos de frustración de haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés en lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				

24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que “ no vale nada “ o “ no sirve para nada”.				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamiento rígido, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Cuestionario de evaluación del satisfacción laboral

Instrucciones.

1. El cuestionario no cuenta con respuestas correctas o incorrectas, responda con la mayor sinceridad posible.
2. Marque con una X la alternativa que mejor represente su vivencia laboral.

		Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy y satisfecho
	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo							
	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							

	El salario que usted recibe.							
	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
	El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo.							
	La iluminación de su lugar de trabajo.							
	La ventilación de su lugar de trabajo.							
0	La temperatura de su local de trabajo.							
1	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
2	Las oportunidades de promoción que tiene.							

3	Las relaciones personales con sus superiores.							
4	La supervisión que ejercen sobre usted.							
5	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
6	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
7	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.							
8	El apoyo que recibe de sus superiores.							
9	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
	Su participación en							

0	las decisiones de su departamento o sección.							
1	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo, relativos a su empresa.							
2	El grado en que su empresa cumple los contratos, las disposiciones y leyes laborales.							
3	La forma en que se da los acuerdos en su empresa sobre aspectos laborales.							

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Valledupar, Cesar ____ de _____ del 2021

Es invitado a participar en la investigación que está siendo realizada por parte de las estudiantes de la Universidad Popular del Cesar cuyos datos están expuestos más adelante. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica del Cesar de la ciudad de Valledupar.

A continuación, se describen las condiciones de participación en la investigación:

1. La participación es libre y voluntaria. Luego de iniciada la investigación, usted puede decidir retirarse y disentir cuando lo desee.
2. La información que suministre debe ser clara y fidedigna.
3. Los participantes tienen derecho a solicitar información sobre los resultados y debe ser otorgada.
4. No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
5. En caso de que existan gastos adicionales, éstos serán cubiertos por el presupuesto de la investigación y responsables de la misma.
6. Será sujeto de indemnización, por parte de los investigadores responsables de la investigación, dado caso se presenten daños que le afecten directamente, causados por la investigación
7. Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico.

El archivo del estudio se guardará en la Universidad la Universidad Popular del Cesar de Valledupar, bajo la responsabilidad de los investigadores y docentes.

8. Sus datos y resultados individuales serán usados únicamente con fines académicos, descartando cualquier uso económico, laboral o cualquier otro. En caso de tener dudas o reclamos al respecto, podrá comunicarse con el investigador, también podrá adelantar el debido proceso por medio de la Universidad Popular del Cesar, así como por el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSIC, según lo establece la Ley 1090 de 2006 para la profesión de psicología.
 9. Los datos y resultados individuales serán usados de manera confidencial, según lo exige el artículo 2 numeral 5 de la Ley 1090 de 2006 al rol del psicólogo. La única excepción a esta condición sucede si alguna autoridad judicial competente (por ejemplo, fiscalía) solicita a los investigadores el acceso a la información, o si hay inminencia de riesgo al bienestar físico o mental del participante. En cualquier instante se puede acceder a la información, previa solicitud escrita firmada por usted.
 10. Los investigadores tienen el derecho de realizar publicación en medios de comunicación académicos como revistas, seminarios, foros, etc., de los resultados obtenidos en la investigación.
 11. Los investigadores pueden cancelar o terminar unilateralmente la toma de datos o intervención, previa información a usted.
 12. Datos de contacto del estudiante investigador de la UPC
-

Andris Carolina Palomino Ramírez - Estudiante investigador

Mail: acarolinapalomino@unicesar.edu.co

Cel. 3136228367

CC. 1063496861

Firma

Ilianys Adiel Bernal Gámez – Estudiante investigador

Mail:

Cel.

CC.

Firma

Para la aceptación de las condiciones señaladas anteriormente, lo invitamos a diligenciar los siguientes datos.

Yo _____ identificado con numero de documento _____, de edad en años _____, certifico que me fue socializado el

objetivo y fines de la investigación, así como de su uso de datos e información individual y los riesgos asociados, de igual manera certifico que mi participación es de manera voluntaria.