

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA CLÍNICA SINAIS VITAI EN EL MUNICIPIO DE BOSCONIA – CESAR**

**VÁSQUEZ RAMÍREZ KAREN MELISSA**

**VÁSQUEZ RAMÍREZ SILVANA PATRICIA**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE PSICÓLOGAS**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**VALLEDUPAR**

**2022**

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA CLÍNICA SINAIS VITAI EN EL MUNICIPIO DE BOSCONIA – CESAR**

**VÁSQUEZ RAMÍREZ KAREN MELISSA**

**VÁSQUEZ RAMÍREZ SILVANA PATRICIA**

**ASERORA**

**MARGARET CAROLINA ARZUAGA MENDOZA**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE PSICÓLOGAS**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**VALLEDUPAR**

**2022**

**Dedicatoria**

*A nuestros padres Adelina Ramírez Vanegas y Nixon Vásquez Fonseca a nuestro sobrino Nicolás Alfonzo Andrade Vásquez.*

## **Agradecimiento**

*Primeramente darle las gracias a Dios quien nos hizo hermanas y nos ha dado vida para cumplir nuestras metas, sueños y anhelos, a nuestra familia en especial a nuestros padres por apoyarnos siempre con nuestros estudios, a nuestras compañeras por ser parte de nuestra formación profesional, por ultimo al programa de psicología y a sus docentes por transmitirnos sus conocimientos.*

## Índice

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento .....	4
Abstract.....	10
CAPÍTULO I. El Problema .....	11
Planteamiento del problema.....	11
Pregunta de investigación .....	13
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos .....	14
Justificación .....	14
CAPITULO II. Marco Referencial.....	18
Antecedentes Internacionales.....	18
Antecedentes Nacionales .....	23
Antecedentes Regionales .....	29
Marco Teórico.....	35
Estrés laboral .....	35
Manifestaciones del estrés.....	37
Clasificación del estrés según las demandas laborales o la aparición de eventos críticos .....	38

Fases del estrés laboral.....	39
Satisfacción Laboral .....	42
Teoría de los dos factores de herzberg .....	45
Marco Legal .....	48
Sistematización de Variables .....	52
Marco Metodológico .....	53
Enfoque de la Investigación.....	53
Diseño y Corte .....	53
Tipo de Investigación.....	54
Población y Muestra .....	54
Técnica de Análisis de Datos.....	61
Resultados de la Investigación .....	66
Análisis descriptivo.....	66
Descripción de los datos sociodemográficos .....	66
Descripción de la variable satisfacción laboral .....	72
Descripción de la variable estrés laboral.....	76
Referencias .....	93
Anexos .....	103
Consentimiento Informado .....	103
Ficha Sociodemográfica .....	105

Escala General de Satisfacción Laboral .....	106
Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS .....	108

### **Índice De Tablas**

Tabla 1 .....	58
Tabla 2 .....	59
Tabla 3 .....	60
Tabla 4 .....	61
Tabla 5 .....	62
Tabla 6 .....	63

### **Índice De Ilustraciones**

Ilustración 1 .....	67
Ilustración 2 .....	68
Ilustración 3 .....	69
Ilustración 4 .....	70
Ilustración 5 .....	71
Ilustración 6 .....	72
Ilustración 7 .....	73
Ilustración 8 .....	74
Ilustración 9 .....	75
Ilustración 10 .....	77

Ilustración 11 .....	78
Ilustración 12 .....	79
Ilustración 13 .....	80
Ilustración 14 .....	81
Ilustración 15 .....	82
Ilustración 16 .....	83
Ilustración 17 .....	84

## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar. El estudio es de naturaleza cuantitativa no experimental, diseño transversal y con alcance descriptivo, la muestra estuvo conformado por 150 trabajadores del área asistencial, administrativa y de apoyo. Para la recolección de los datos se empleó una ficha sociodemográfica, el cuestionario para el estrés laboral OIT-OMS y el cuestionario de satisfacción laboral NT 394. En los resultados se encontró que el 70% son mujeres, el rango de edad que prevalece es de 25 y 29 años de edad con un 25%, en la escolaridad el 52% pertenece al nivel técnico, en relación a la antigüedad el 43% tienen entre 1 año o menos, el 53% pertenece al área asistencial y en cuanto al estado civil el 44% es soltero. En la satisfacción laboral se encontró que un 95% de los sujetos se encuentra en nivel alto y en la variable estrés laboral se encontró un nivel bajo de estrés en un 75% de los trabajadores.

***Palabras clave:*** Estrés laboral, satisfacción laboral, trabajadores.

### **Abstract**

This research aims to determine the level of work stress and job satisfaction of the workers of the Sinais Vitais Hospital in the municipality of Bosconia - Cesar. The study is of a non-experimental quantitative nature, cross-sectional design, and a descriptive scope, the sample consisted of 150 workers from the care, administrative and support areas. A sociodemographic record, the ILO-WHO work stress questionnaire, and the NT 394 job satisfaction questionnaire were used for data collection. In the results, it was found that 70% are women, the prevailing age range is 25 and 29 years of age with 25%, in schooling, 52% belong to the technical level, concerning seniority 43% are between 1 year or less, 53% belong to the assistance area and in terms of marital status, 44% are single. In job satisfaction, it was found that 95% of the subjects are at a high level and in the work stress variable, a low level of stress was found in 75% of the workers.

**Keywords: Work stress, job satisfaction, workers.**

## **CAPÍTULO I. El Problema**

### **Planteamiento del problema**

El estrés y la satisfacción laboral son conceptos asociados constantemente a factores que influyen de manera positiva o negativa en el rendimiento de los trabajadores, por ello el correcto manejo de estas dos variables es algo que le compete a la organización y a los trabajadores.

Según el informe realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) se define al estrés como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Así mismo, exponen los efectos que tiene el estrés en los individuos como lo es estar cada vez más angustiados e irritables, incapacidad de relajarse o concentrarse, dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, suelen disfrutar cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometido con este, también, sentimientos de intranquilidad, dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros.

Por su parte, Bastida (2012) define el estrés laboral como reacciones físicas y emocionales que todos los trabajadores enfrentan en cualquier cambio que suceda en sus vidas y estas reacciones pueden tener efectos tanto positivos como negativos. Considerando que el estrés puede ser una respuesta automática que tiene el organismo hacia ciertas situaciones que considera amenazantes o desafiantes.

El estrés laboral es una enfermedad común en el siglo XXI, de acuerdo a las investigaciones presentadas por la OMS (2020) el 33% de los trabajadores en Colombia presentan o padecen esta enfermedad en el sector salud y 2 de cada 3 trabajadores manifiestan estar expuestos a factores psicosociales estresantes.

En la actualidad, los profesionales de la salud que representan el colectivo sanitario, están expuestos ante situaciones de trabajos exigentes y estresantes al manejar casos complejos de la salud. Según Sarsosa y Charria (2018) en Colombia entre el 20% y 33% de los profesionales asistenciales médicos presentan niveles de estrés laboral altos que afectan principalmente los rasgos fisiológicos y emocionales de la persona, evidenciando como consecuencia pérdida de interés por el trabajo, baja motivación por las tareas, ansiedad, cansancio emocional, fatiga, insomnio, úlceras y despersonalización.

El personal asistencial del sector salud en Colombia, debe cumplir con un estipulado de no más de 66 horas semanales, es decir de 9 a 12 horas diarias de prestación de servicios como se plantea en la Ley 269 en su Artículo 2 (1996), a diferencia de los trabajadores de otros sectores donde el horario laboral no tiene la misma extensión. Sarsosa y Charria, (2018) encontraron en su investigación que los trabajadores asistenciales presentan una prevalencia entre un 33,9% y un 65% de estrés laboral, poniendo en manifiesto que las profesiones en el ámbito de la salud son potencialmente estresantes.

Del mismo modo, la satisfacción laboral al igual que el estrés juegan un papel importante en la productividad del personal de trabajo, Locke (1968) define la satisfacción laboral como una actitud dirigida hacia el trabajo, que está definida como el estado emocional positivo o placentero que genera a través de la evaluación del trabajo o

experiencia laboral de una persona. Esta variable se encuentra en función de las recompensas y valoraciones relacionadas con el trabajo. Según Fuentes (2012) las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, actualmente los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones.

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal (Fuentes, 2012). En empresas de servicios, concretamente, se han encontrado que niveles altos de satisfacción laboral son un buen indicador de la calidad del servicio que se presta (Rodríguez, et al., 2004).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) resalta que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la organización y la productividad de un país, de ahí la importancia de tener características en la organización donde los colaboradores se sientan satisfechos y complacido con su horario laboral, salario, condiciones físicas del trabajo, condiciones de seguridad, recursos materiales, entre otros.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar

### **Objetivos específicos**

- Caracterizar socio demográficamente (edad, sexo, estado civil, escolarización, tiempo de antigüedad, área) a los trabajadores de la clínica Sinais Vitais.
- Hallar el grado de satisfacción laboral, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais.
- Identificar los niveles de las dimensiones del estrés laboral de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais.

## **Justificación**

Desde la actual investigación, se aborda como primer constructo, el estrés laboral, el cual, puede entenderse como el conjunto de manifestaciones comportamentales, psicológicas y emocionales que se generan a partir de las demandas del entorno laboral afectando el bienestar de los colaboradores. Por otro lado, el segundo constructo, satisfacción laboral, hace referencia a la acumulación de diferentes sentimientos positivos y/o negativos que tiene un colaborador con respecto a su trabajo.

De acuerdo a lo anterior, las variables psicológicas que se abordan en el presente estudio, han suscitado un valioso interés científico e investigativo; constituyéndose como una motivación personal por parte de las investigadoras para realizar la investigación con estas temáticas, debido a que, se ha logrado identificar el valor que han adquirido dentro de la psicología organizacional.

Por ende, el abordaje se realiza porque las variables estrés laboral y satisfacción laboral, no han sido fáciles de conceptualizar, debido a que no existen concesos que así lo indiquen; por lo tanto, tampoco ha sido simple su medición y evaluación, generando de esta manera, que existan muchos conocimientos sin abordar y diferentes interrogantes por resolver; por lo que, a través de la presente investigación, se busca determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Sinais Vitais, identificando y describiendo las propiedades específicas de dichos constructos.

En ese orden de ideas, la presente investigación adquiere importancia al documentar aspectos relevantes sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la clínica Sinais Vitais, debido a que genera diversos beneficios que contribuyen son la salud física y mental de la población, a través de las recomendaciones que se formulan a partir de los resultados obtenidos del proceso investigativo.

En consecuencia, se resalta la importancia teórica del presente estudio, debido a que las contribuciones del mismo, tienen como finalidad ampliar y fortalecer la investigación en el ámbito local, ya que, en el municipio de Bosconia aún no se evidencian estudios realizados con estas variables. Lo que aporta datos importantes a la comunidad científica y brinda bases para que se continúe investigando sobre los constructos en distintas organizaciones del municipio para que éstas se vean beneficiadas.

Asimismo, se destaca que, al realizar un acercamiento a las variables estrés laboral y satisfacción laboral, la actual investigación representa como novedad, la posibilidad de recoger información en el municipio de Bosconia para generar un dialogo de saberes teniendo como base la evidencia científica regional, nacional e internacional; logrando

obtener aportes significativos que permitan complementar las teorías subyacentes a los constructos de estudio.

Igualmente, desde la importancia práctica, conviene decir que, se investiga a partir de problemáticas y necesidades psicológicas reales identificadas en el ámbito organizacional; a las cuales, se les busca dar respuesta mediante este estudio. Esto, es posible lograrlo, gracias al rigor metodológico de la investigación, ya que, el estrés laboral y la satisfacción laboral, son variables que afectan a nivel personal a los colaboradores y a la organización, resultando pertinente aproximarse y abordar las variables desde las herramientas que brindan los métodos cuantitativos para determinar con exactitud el nivel éstas en la población objeto.

En concordancia de lo mencionado, se genera un beneficio a nivel institucional, debido a que los hallazgos obtenidos por la actual investigación, permite a la organización adquirir nuevos conocimientos sobre las variables objeto de estudio, lo que posibilita a la clínica clínica Sinais Vitais, seguir las recomendaciones planteadas por las investigadoras, para la mitigación de factores desfavorables y la potencialización de distintos aspectos favorables en pro del bienestar de los colaboradores y la institución.

Por último, respecto a la relevancia social, el abordaje de necesidades y problemáticas que afectan a los colaboradores de la clínica Sinais Vitais, permite el establecimiento de recomendaciones dirigidas a la población objeto, impactando de manera positiva en el bienestar de los mismos. Por lo tanto, se esperar lograr una trascendencia en el sentido de que, estos resultados puedan ser extendidos a poblaciones con características similares y se beneficien también. Finalmente, al programa de Psicología de la Universidad Popular del

Cesar, debido a que, si se establecen convenios para realizar procesos de prácticas profesionales o pasantías en la organización, los practicantes y pasantes, tendrían un mapa inicial sobre en qué áreas empezar a orientar su trabajo, lo que se traduce en optimización del tiempo en cuanto al desarrollo de su plan de prácticas o ejercicio como pasantes.

## **CAPITULO II. Marco Referencial**

### **Antecedentes Internacionales**

Martínez y González (2022) realizan una investigación con el objetivo de analizar la relación entre la sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en el turno de la tarde en un hospital público de la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal. La muestra fue de 97 enfermeros. Se utilizaron los instrumentos Job Content Questionnaire y el Cuestionario Font-Roja.

Los resultados en relación con el sexo de la población el mayor porcentaje de los encuestados fue 73,2 % de sexo femenino. La edad promedio fue de 44,9 años. Se encontró que a menor nivel de formación mayor es el estrés laboral que experimentan los encuestados. Se destacó el hecho de que a mayor antigüedad laboral menor fue la satisfacción; sin embargo, a mayor antigüedad en la institución mayor fue la satisfacción laboral, ambos indicadores fueron estadísticamente significativos.

La anterior investigación, coincide con el presente estudio, por el abordaje de las variables estrés laboral y satisfacción laboral. Asimismo, son similares por el diseño metodológico, tipo y corte investigativo. La diferencias se pueden visibilizar en el empleo de instrumentos de medición diferentes. Sin embargo, aporta datos de interés sociodemográfico, útiles para generar la discusión de resultados.

Vallejo (2022) realiza una investigación con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada dedicada a la investigación de mercados de la ciudad de Quito, Ecuador. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, lo cual permitió medir los niveles actuales de las

dos variables de estudio mediante la aplicación de dos instrumentos: el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30 de Melilá y Peiró, a una población total de 64 colaboradores.

Los resultados obtenidos del análisis señalan que el nivel de estrés laboral de la organización es bajo, sin embargo, factores como territorio organizacional, falta de cohesión y estructura organizacional inciden directamente en la presencia de estrés en los colaboradores. En cuanto a la satisfacción laboral, los hallazgos refieren que en general el grado de satisfacción laboral es alto, siendo la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones las principales causas que afectan a esta variable.

El estudio referenciado, es semejante con la presente investigación, por abordar las variables estrés laboral y satisfacción laboral. Son similares también, por utilizar el mismo diseño metodológico y emplear técnicas de recolección de información iguales. Se diferencian en la población. No obstante, aporta datos valiosos recogidos en la dimensión internacional, para ser discutidos con los hallazgos de este trabajo.

Vigo y Vigo (2021) realizan una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de la ciudad de Cajamarca, Perú. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de una cooperativa de ahorro. La metodología, tiene un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y de diseño no experimental transversal. Como instrumentos se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la escala de satisfacción laboral elaborado por Carrillo.

Los resultados fueron que existe una correlación negativa de -0.323 entre estrés y satisfacción laboral con un nivel de significancia de 0.001, se identificó que no hay colaboradores con un nivel muy alto de estrés; sin embargo 5% de los evaluados presenta un nivel alto de estrés laboral y en satisfacción laboral se identificó que el 40% de los colaboradores presenta un nivel insatisfecho, por otro lado la relación que existe entre las dimensiones es negativa; al igual que el tipo de relación que existe entre el estrés y satisfacción laboral según sexo, además se evidenció que el sexo no influye en los resultados. Por ende, hay una relación negativa entre ambas variables.

El estudio, es semejante con la presente investigación, porque abordan las variables estrés laboral y satisfacción laboral. De la misma manera, son similares porque tienen el mismo diseño metodológico, corte y tipología investigativa, también, por el empleo del mismo instrumento de recolección. La diferencia, está en la escogencia de otra población. Aporta datos estadísticos importantes para generar un diálogo de saberes con este proyecto.

Salazar (2019) realiza una investigación con el objetivo de determinar el estrés laboral y la variable satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renacer en la ciudad de Lima, Perú. La investigación es cuantitativa de tipo no experimental, con corte transversal y alcance descriptivo. El estudio fue realizado con una población de 68 trabajadores del CAR Renacer y para la medición se emplea el instrumento de estrés laboral OIT – OMS adaptada para el personal del CAR Renacer y para medir satisfacción laboral la encuesta del Personal de Salud del Ministerio de Salud adaptada para esta misma población.

Entre los resultados se observa que el nivel de estrés laboral en el personal del CAR es predominantemente bajo en un 51.5%, medio en 42.6% y alto en 5.9% del personal que labora en el CAR. En relación a las dimensiones de estrés laboral, la dimensión estructura organizacional (44.1%) y tecnología (35.3%) muestran los niveles más altos en el personal, clima organizacional muestra nivel medio con 58.8% de la población y la dimensión respaldo del grupo con un 61.8% muestra el nivel más bajo de estrés.

Con respecto a satisfacción laboral se observa nivel bajo en 60.3%, nivel medio en 36.8% y nivel alto en 2.9% de la población. En relación a las dimensiones de esta variables, remuneraciones e incentivos alcanza 67.6% e interacción con el jefe 55.9%, reflejando niveles más bajos de satisfacción entre los trabajadores. Interacción con compañeros y ambiente generan nivel medio. Trabajo actual con 55.9% y oportunidad de progreso con 50% generan niveles altos de satisfacción en los trabajadores del CAR Renacer.

La investigación, es similar con el presente estudio, por el abordaje de las variables estrés laboral y satisfacción laboral. Son semejantes también, en el empleo del mismo instrumento para recoger la información, en el diseño metodológico, tipo y alcance investigativo. Se diferencian en la escogencia de la población. Aporta referentes teóricos y datos estadísticos para la elaboración de la discusión de este trabajo.

Bazualdo (2018) realiza una investigación con el objetivo de identificar el estrés laboral y satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de la ciudad de Cajamarca, Perú. El presente estudio cuantitativo no experimental con corte transversal y con énfasis descriptivo observacional. Se emplearon dos instrumentos en 204 participantes, el primero de ellos un instrumento que propone determinar presencia de

estrés laboral que es la Escala modificada de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el segundo instrumento usado es Escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el 50,5% tiene estrés, el 31,9% tiene un nivel intermedio de estrés laboral y sólo el 17,6% tiene nivel bajo de estrés. Por lo tanto, más de la mitad del personal tiene un nivel de estrés; con respecto a la satisfacción laboral se evidencia que el 48,5% tiene un nivel de satisfacción media, el 27% tiene un nivel de satisfacción baja y sólo el 24,5% tiene un nivel de satisfacción alta.

Los dos estudios, presentan similitudes en el abordaje de las variables estrés laboral y satisfacción laboral. Igualmente, son semejantes por emplear el mismo diseño metodológico, corte y alcance investigativo, también, por escoger la misma población e instrumentos de recolección. Razón por la cual, aporta hallazgos valiosos para generar la discusión de resultados.

Humani (2018) realiza una investigación con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeros de los servicios críticos de una clínica de la ciudad de Lima, Perú. La metodología utilizada fue un estudio descriptivo de tipo no experimental y con alcance correlacional. Sin embargo, para el caso del presente estudio solo se tiene en cuenta los resultados a nivel descriptivo que obtuvo la investigadora, dado a que guarda coherencia con el alcance de la investigación. Para la medición se emplea el Maslach Burnout Inventory para el nivel de estrés laboral y la Font Roja para satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 41 enfermeras que trabajaban en las áreas críticas de unidad de cuidados intensivos, emergencia y urgencia.

En el estudio se encontró en mayor proporción un nivel de estrés laboral alto 46%. Dicho puntaje alto se presenta en las dimensiones de despersonalización (39% de enfermeras) y realización personal (34% de enfermeras); con respecto a la otra variable, el mayor porcentaje presenta nivel medio de satisfacción laboral (SL) (76%), mientras que 12% refleja baja satisfacción. Comportamiento similar se repite en las dimensiones de SL (tensión relacionada por el trabajo, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con superiores, relación interpersonal con compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral). En la dimensión competencia profesional, 70% de enfermeras presenta baja satisfacción laboral. Mientras que en la dimensión satisfacción por el trabajo, 52% presenta alta satisfacción y sólo 2% indica baja satisfacción.

Los estudios, presentan similitudes por investigar las variables estrés laboral y satisfacción laboral. Del mismo modo, en la escogencia del diseño metodológico, tipo y corte investigativo. Las diferencias, se encuentran en la escogencia de la población y de los instrumentos de recolección de información. No obstante, aporta datos importantes hallados con otras técnicas de recolección, adecuadas para generar la discusión.

### **Antecedentes Nacionales**

Molina et al. (2021) realizan una investigación con el objetivo de determinar el nivel de estrés y de satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por Covid-19 en la ciudad de Medellín, Colombia. La investigación es cuantitativa con nivel descriptivo, como instrumentos de medición emplearon el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS de 1989 y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de 1998 (segunda versión) a 15 servidores públicos de la corporación.

En cuanto al estrés laboral se identificó que en general en la población objeto hay un nivel bajo-intermedio del mismo con base en los resultados obtenidos, identificándose que los factores estructura organizacional, clima organizacional y falta de cohesión como los mayores generadores de estrés en la organización. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, se evidencia que en la mayoría de los trabajadores hay un nivel aceptable (Medio-alto) de satisfacción laboral en la organización, siendo el tema de las prestaciones laborales, el factor que origina mayores niveles de insatisfacción laboral.

El anterior estudio, presenta semejanzas con la presente investigación, en el abordaje de las variables estrés laboral y satisfacción laboral. De la misma manera, tienen similitud por el empleo del mismo instrumento de recolección de información, el diseño metodológico, tipo y corte investigativo. La única diferencia, es evidente en la escogencia de la población. Aporta datos valiosos obtenidos en el ámbito nacional para fortalecer la discusión de resultados.

Monroy (2020) realiza una investigación con el objetivo de diagnosticar los niveles de estrés y satisfacción percibidos en los docentes de una institución educativa no oficial de la ciudad de Bogotá, Colombia. Para desarrollar el estudio emplearon una metodología cuantitativa con alcance descriptivo y corte transversal, la muestra estuvo conformada por 15 docentes y para la recolección de datos aplicaron una escala de estrés elaborada por OIT – Organización Internacional del Trabajo y la OMS – Organización Mundial de la Salud y una escala de intervalos propuesta en el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

En los resultados se observa que en toda la muestra hay niveles de estrés y en relación a la satisfacción laboral, se observa bajos niveles. Al observar los resultados por ítems, se encontraron mayores niveles de satisfacción del total de la muestra en las variables

supervisión y satisfacción intrínseca con el trabajo; a su vez, se observó una menor satisfacción en la muestra frente a los ítems de la variable nivel de participación.

La investigación referenciada, es similar con el presente estudio, porque abordan las variables estrés laboral y satisfacción laboral. Son semejantes también, por el uso del mismo instrumento de medición, diseño metodológico, corte y alcance investigativo. La diferencia, se encuentra en la escogencia de otra población. Aporta elementos teóricos y conceptuales, así como también, datos de interés estadístico para compararlos con los este trabajo.

Gómez et al. (2020) realizan una investigación con el objetivo de evaluar los efectos del estrés laboral en conductores de ambulancia de la empresa Alpha de la ciudad de Apartadó, Colombia, debido a que estas personas se exponen a situaciones de riesgo que aumentan el estrés laboral. La metodología que se implementó fue el enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-explicativo, los instrumentos utilizados fueron la encuesta, la muestra estuvo conformada por 10 conductores de ambulancia entre los 25 y 50 años de edad de la empresa Alpha de Apartadó.

Los resultados evidenciaron que los conductores estaban manifestando un malestar a nivel físico, emocional y psicológico relacionado a su labor. Por consiguiente, estos problemas identificados podrían tener consecuencias irreversibles a largo plazo, lo cual hace necesario aplicar estrategias de prevención del estrés en esta población.

La investigación, es similar con el presente estudio, porque investiga la variable estrés laboral. Son semejantes por emplear el mismo diseño metodológico, alcance y corte investigativo. Las diferencias se encuentran en la utilización de otras técnicas de recolección de información y población diversa. Aporta resultados útiles para la elaboración de la discusión.

Trujillo (2020) realiza una investigación con el objetivo de describir la seguridad, bioseguridad, condiciones de trabajo y clima organizacional asociados a la satisfacción laboral en trabajadores del laboratorio clínico en una institución de salud de la ciudad de Bogotá, Colombia. El enfoque metodológico fue cualitativo descriptivo como instrumento de medición. Se desarrolló una entrevista semiestructurada con temáticas correspondientes a la satisfacción laboral, la cual se aplicó en cuatro trabajadores del laboratorio clínico, de un hospital de segundo nivel de complejidad, según el esquema colombiano.

La interpretación de resultados correspondió a un marco descriptivo basado en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. El total de participantes en el estudio muestra una alta insatisfacción laboral con respecto a los tipos de contratación, motivación laboral y relaciones verticales. La mitad de las participantes manifiestan una elevada inconformidad en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, lo que implica una baja en la productividad del desempeño laboral.

El estudio, es semejante a la presente investigación, en el abordaje de la variable satisfacción laboral. Las diferencias son evidentes por el diseño metodológico cualitativo, el empleo de diversas técnicas de recolección de información y poblaciones distintas. Aporta insumos teóricos y metodológicos, acompañados de hallazgos fundamentales para generar la discusión de resultados con este trabajo.

Chavarría et al. (2020) realizan una investigación con el objetivo de analizar la prevalencia de estresores laborales y síntomas asociados al estrés de los empleados de un call center de la ciudad de Medellín, Colombia. Se realizó por medio de dos cuestionarios que son: el inventario del afrontamiento del estrés, el cual consta de 40 preguntas y el cuestionario de la escala de estrés percibido, el cual tiene 14 preguntas.

En el cuestionario del estrés percibido se obtuvieron resultados promedios desde el 41.9% hasta el 67.7%, donde se obtiene que los participantes afirman que nunca o casi nunca han podido controlar el estrés que perciben en su entorno laboral. En el cuestionario del afrontamiento del Estrés se obtuvo como respuesta un porcentaje bajo en todas sus dimensiones.

Este estudio, es similar con la presente investigación, porque aborda la variable estrés laboral. De igual forma, son semejantes por emplear el mismo diseño metodológico, corte y alcance investigativo. Se diferencian por el uso de otros instrumentos de medición y otras poblaciones. No obstante, aporta datos valiosos identificados con otras técnicas que son útiles para la discusión de resultados con este trabajo.

Campiño y Muñoz (2020) realizan una investigación con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral de los docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de la ciudad de Pereira, Colombia. Para la recolección de datos se ha trabajado con la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG y el cuestionario para evaluación del estrés laboral el cual hace parte de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

El estudio es cuantitativo y descriptivo y los resultados fueron procesados estadísticamente con el software R-Studio. Se encontró que la correlación entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral es muy bajo y por ende esta no es estadísticamente significativa, sin embargo, es importante mencionar que frente a las dimensiones de SL que corresponden a las aptitudes de los docentes tienen porcentajes altos y aquellas relacionadas con la Institución tienen porcentajes bajos con respecto a la SL.

Las investigaciones, son similares porque investigan las variables estrés laboral y satisfacción laboral. De igual manera, son semejantes por emplear el mismo diseño

metodológico, corte y tipología de estudio. Las diferencias se encuentran por la escogencia de otra población y utilizar instrumentos de medición diversos. Aporta hallazgos estadísticos importantes para la elaboración de la discusión de resultados.

Sarsorsa y Charria (2018) realizan un estudio con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali, Colombia. El estudio fue cuantitativo 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 y que están vinculados laboralmente en cuatro clínicas nivel III.

En los resultados se observa que la población presenta un nivel de estrés alto, lo que indica que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación son el reflejo de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. En los síntomas fisiológicos se ubica en un nivel de estrés muy alto; en los síntomas de comportamiento social se ubica un nivel de estrés medio; en los síntomas intelectuales y laborales tienen un nivel de estrés alto; en los síntomas psicoemocionales un nivel de estrés bajo.

El estudio citado, presenta similitudes con la presente investigación, por el abordaje de la variable estrés laboral. Asimismo, son semejantes por la utilización del mismo diseño metodológico, corte y alcance investigativo. Por otra parte, se diferencian por el empleo de otros instrumentos de recolección de información. No obstante, los resultados que hallaron los autores, representan vital importancia para contribuir con la discusión de este trabajo.

## Antecedentes Regionales

Arrieta (2021) realiza una investigación con el objetivo de evaluar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud con la percepción de la calidad por los pacientes de una clínica de Salud mental en la ciudad de Puerto Colombia, Colombia. La investigación fue cuantitativa, transversal, de tipo descriptivo, correlacional. El Instrumento utilizado por la clínica fue las encuestas de satisfacción de usuarios basadas en la Resolución 256/2014 con un IC del 95% y el cuestionario S21/26 para los colaboradores con un alfa de 0.90. La clínica suministró las bases de datos en Microsoft Excel utilizadas en la investigación.

El análisis de datos y los resultados de los instrumentos se realizaron en los programas STATGRAPHICS PLUS® y R\_CRAN. Resultados: mayor porcentaje mujeres 62% [p = 0,000] y diferencia entre la edad por sexos (W: 1,2E6; p:0.0000) ambos valores con mucha significancia, En grupos etáreos se obtuvo mayor significancia en el grupo Juventud (p: 0,0022) y Adulto Maduro (p: 0,0120). Respecto a áreas y ambos servicios, obtuvieron puntajes positivos por encima del 80% de satisfacción. Para colaboradores no se encuentra diferencia estadística entre la satisfacción y las áreas (p>0.05), no hay relación entre el Tipo de Contrato y el Grado de Satisfacción, concluyendo que ambas variables son independientes ( $\chi^2$ : 2,250; p: 0.3247). El análisis de correspondencia simple a los colaboradores muestra marcada insatisfacción del área asistencial.

Es anterior estudio, es semejante con la presente investigación, porque aborda la variable satisfacción laboral. Así pues, son similares en el empleo del mismo diseño metodológico, población, corte y alcance investigativo. Las diferencias se encuentran en el empleo de

instrumentos de medición diferentes. Sin embargo, aporta hallazgos importantes obtenidos en el contexto regional para discutirlos con los de este trabajo.

Aissa et al. (2021) realizan una investigación con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral que presentan los docentes de la Universidad del Sinú en relación con los factores estresores presentes en el entorno institucional en la ciudad de Cartagena, Colombia. Se utilizó un enfoque cuantitativo tipo descriptivo transversal, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia. La investigación se desarrolló con la participación de 65 docentes de una universidad en la ciudad de Cartagena en el primer periodo del año 2021.

Los resultados de acuerdo a las 7 dimensiones evaluadas se evidencia que el área de influencia del líder predominó en relación a los niveles más altos de estrés correspondiente a un (9%). Seguido de los campos que hacen referencia al respaldo del grupo y la estructura organizacional con un (5%) para ambas áreas de estudio. La mayor parte del grupo presentan de bajo a intermedio grado de estrés y una mínima proporción informan estrés alto. Estos resultados están en relación con los indicadores moderados y leves que presentan los factores estresores presentes en el entorno institucional, lo que permite afirmar, en general, la existencia de condiciones favorables en la seguridad y salud en el trabajo y las dinámicas organizacionales para el desarrollo del trabajo.

La investigación referenciada, es similar con el presente estudio, por el abordaje de la variable estrés laboral. Son semejantes también, por utilizar el mismo diseño de investigación, corte y alcance investigativo e instrumento de medición. Se diferencian

únicamente por la escogencia de una población diferente. No obstante, aporta resultados fundamentales para generar la discusión con este proyecto.

Montero y Zuluaga (2021) realizan una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la resiliencia y el estrés laboral, tomando como referencia el contexto de los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en la ciudad de Sabanalarga, Colombia. Para ello se propuso una metodología cuantitativa; la recolección de datos se hizo a través de los instrumentos de estrés laboral de la OMS y la OIT (2004), junto con la escala de Resiliencia de Connor & Davidson (2003). Para el desarrollo del trabajo se planteó una ruta metodológica en conformidad con el alcance correlacional, a partir de un diseño no experimental.

Para este estudio se contó con la participación de 40 instructores del servicio Nacional de Aprendizaje seccional Sabanalarga. Después de la revisión de los datos arrojados por los instrumentos, se determinó que entre los factores de resiliencia y estrés laboral relacionado en el contexto no existe correlación. Se sugiere ampliar el alcance y considerar la inclusión de otros factores, incluyendo la ampliación de la muestra para poder tener mejores niveles de relación.

Las investigaciones, son similares por el abordaje de la variable estrés laboral. Asimismo, son semejantes por el empleo del mismo instrumento de recolección, diseño metodológico, corte y tipología investigativa. La diferencia se encuentra en la escogencia de la población objeto de estudio. Aporta hallazgos indispensables para llevar a cabo la discusión de resultados.

Romero et al. (2021) realizan una investigación con el objetivo de relacionar satisfacción laboral con la condición laboral de odontólogos de la ciudad de Cartagena, Colombia. Fue un estudio descriptivo transversal en una muestra no probabilística de 107 odontólogos generales que laboraban de manera independiente en centros odontológicos. Se diseñó y aplicó cuestionario para indagar satisfacción laboral, variables sociodemográficas y condiciones laborales.

De acuerdo con los resultados el 55,1 % de los odontólogos se sentían satisfechos laboralmente; de estos 62,6 % refirieron sentirse insatisfechos con la remuneración obtenida y así mismo 75,7 % insatisfechos con las condiciones del mercado laboral. Se hallan relaciones con significancia estadística entre satisfacción laboral y tener menos de 44 años ( $p = 0,003$ ), sexo masculino ( $p = 0,007$ ) y estar casado ( $p = 0,038$ ); igualmente entre condiciones laborales y duración de jornada laboral ( $p = 0,016$ ), remuneración recibida ( $p = 0,000$ ), competencia laboral ( $p = 0,001$ ) y haber estado alguna vez desempleado ( $p = 0,034$ ).

Asimismo, la satisfacción de los odontólogos, las condiciones laborales y el cumplimiento de expectativas se relaciona con factores que generan resultados de percepción negativa indicando que la situación de la odontología no es la mejor en la actualidad. Estudios más a fondo se recomiendan para determinar las raíces del problema y tomar decisiones gubernamentales respecto al futuro.

Las investigaciones, son semejantes porque abordan la variable estrés laboral. Sus similitudes se encuentran en el empleo del mismo diseño metodológico, corte y alcance investigativo. Las diferencias se evidencian en el uso de otros instrumentos de recolección

y población diversa. No obstante, se destaca que aporta datos indispensables para tener en cuenta en el desarrollo de la discusión.

Araujo y Palacio (2021) realizan una investigación con el objetivo de analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa en la empresa multiservicios (Multisegua) en la ciudad de Albania, Colombia. Para su desarrollo se estudiaron las siguientes dimensiones agentes estresores y consecuencias. Se apoyó en autores como: Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), Franklin y Krieger (2011), Robbins y Judge (2013), entre otros. En cuanto a la metodología utilizada durante la investigación fue de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, con un diseño de campo no experimental.

La población estuvo conformada por 9 sujetos del área administrativa en la empresa multiservicios (MULTISEGUA), para la recolección de datos se utilizó un cuestionario conformado por dieciocho (18) preguntas de escala tipo Likert, el cual fue validado por expertos en el área estudiada. En relación a los resultados se obtuvieron hallazgos que no eran los deseables, particularmente la dimensión correspondiente a las consecuencias del estrés laboral, donde, los empleados no presentan un estado irritable por contextos concernientes en el trabajo, sin expresar actuaciones de intolerancia e intransigencia. Tampoco, presentan un cuadro clínico en el sitio de trabajo producto de agentes estresores, por el contrario, sienten interés en relación a las actividades laborales, tienen consentimiento con las responsabilidades asignadas, con la ausencia de agotamiento o extenuación.

Los estudios, son similares porque abordan la variable estrés laboral. De la misma manera, las similitudes se encuentran en el empleo del mismo diseño metodológico, corte y

tipología investigativa. Las diferencias se evidencian por el uso de otros instrumentos de recolección y población diversa. Aporta hallazgos significativos que son fundamentales para la discusión con los resultados de este trabajo.

Casas y Guzmán (2021) realizan una investigación con el objetivo de analizar la influencia del estrés laboral en la dinámica familiar de los empleados de la Fundación Wanawa en la ciudad de Riohacha, Colombia. Por tal motivo, la presente investigación es de carácter cuantitativo. La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos de la población para contestar preguntas de investigación y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población, los cuales permitirán la construcción y la demostración de las teorías a través del razonamiento deductivo.

Asimismo, indica que el estrés ha generado ciertos problemas dentro de los núcleos familiares, como son los problemas de comunicación entre los miembros, así mismo la falta de afectividad de las personas involucradas en la situación conflictiva. Del mismo modo, se presentan situaciones conflictivas que afectan la autoridad y el rol que representa esta persona dentro de su núcleo familiar, producto de las modificaciones en su conducta dentro del entorno familiar.

Las investigaciones, son similares porque investigan la variable estrés laboral. Otras semejanzas se identifican por el empleo del mismo diseño metodológico y corte investigativo. Las diferencias son evidentes por el empleo del alcance correlacional y otras técnicas de recolección de información. Aporta insumos teóricos y datos estadísticos fundamentales para la elaboración de la discusión de resultados.

Finalmente, la revisión de antecedentes llevada a cabo mediante distintas bases de datos, tales como: ScienceDirect, Scopus, Proquest, Gale, Oxford Journals, SAGE Journals, E-Libros, Scielo y Dialnet, repositorios de diferentes universidades y biblioteca de la Universidad Popular del Cesar, arrojaron resultados que ponen de manifiesto la nula producción investigativa a nivel local en el municipio de Bosconia con respecto a las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

En consecuencia, se amplió la búsqueda de antecedentes a nivel regional, en las ciudades de Puerto Colombia, Cartagena, Sabanalarga, Albania y Riohacha, para dar cumplimiento a lo establecido en el protocolo de investigación en relación a los 18 antecedentes que se deben referenciar para las investigaciones en las ciencias sociales. Así las cosas, se propone el presente estudio, como referencia investigativa a nivel local.

## **Marco Teórico**

### **Estrés laboral**

Es definido como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (Moreno y Báez 2010, citado por Paredes, 2016).

Otra definición la otorga Gonzales (2014), quien expresa que el estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

Por otra parte, el estrés laboral de acuerdo con Navinés (2016) también se define como el grupo de reacciones de naturaleza emocional, comportamental y psicológica generadas por las demandas del ambiente para las cuales el individuo tiene una incapacidad de afrontamiento, y es considerado como padecimiento laboral de alta prevalencia en el mundo moderno, que genera un desequilibrio causado por la insuficiente competencia de generar una respuesta viable ante una exigencia del entorno, afectando la salud y bienestar del trabajador, lo cual es generador de enfermedades en el ámbito laboral que parte de la experiencia y percepciones del individuo en su interrelación con las condiciones laborales, causando afecciones o síntomas nocivos en la salud.

Asimismo, el estrés laboral según Millán (2017) se define como una respuesta psicobiológica dañina, que aparece cuando los requisitos de un lugar de trabajo no corresponde con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede estar relacionado con el trabajo en sí (carga de trabajo, poca posibilidad de tomar decisiones), y también con el contexto organizacional o con el ambiente laboral (poca comunicación, conflictos interpersonales), así como con dificultades para conciliar la vida familiar con la laboral.

Gonzales en su definición tienen en cuenta diversos aspectos como lo son:

- ***El Estrés Tiene un Componente Situacional:*** En primer lugar, se señala que el estrés laboral tiene un carácter situacional. Es decir, este nivel depende de las condiciones de trabajo. Ellas redundan en escalas distintas de estrés.
- ***Diferencias Individuales:*** Existe otro elemento importante como lo son las diferencias individuales. Existen características singulares asociadas con mayores

posiciones de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés experimentado depende de manera decisiva de los recursos psicológicos disponibles para hacerle frente.

- ***Inestabilidad Temporal:*** El nivel de estrés laboral que se experimenta cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro.
- ***Dimensionalidad:*** Desde esta perspectiva se entiende el nivel de estrés laboral al que se está sometido en cada momento como una dimensión. La posición donde se sitúa cada persona en esa posición se encuentra diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo.

### **Manifestaciones del estrés**

Los principales síntomas del estrés empiezan a surgir de manera sutil a nivel físico, cognitivo, emocional y conductual. Los primeros síntomas normalmente aparecen como ansiedad, nerviosismo, sentimientos de tristeza, entre otros. Que tienen serias implicaciones a nivel organizacional, ya que los trabajadores podrían tener una baja en su productividad y desempeño laboral, puede aumentar el ausentismo, lo que a largo plazo afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Paredes, 2016).

***Síntomas Físicos:*** los principales síntomas que se pueden producir son palpitaciones, temblores, sudoración excesiva, vómitos, mareos, úlceras, hiperactividad, tensión muscular, dolores de cabeza, fatiga, dolores de cuello, respiración agitada, insomnio, problemas en la piel, herpes labial, escurrimiento nasal, garganta irritada, úlceras, entre otros (Clayton 2013, citado por Paredes, 2016)

**Síntomas Emocionales:** síntomas que son comunes son: el retraimiento, los sentimientos de culpa, la depresión, tener poca estima, la amenaza, la ineptitud, el llanto y la irritabilidad. Esta sintomatología dificulta a que las personas se relajen con facilidad, razón por la cual, conforme las personas experimentan estrés laboral, los niveles de angustia pueden aumentar, lo que dificulta que reaccionen de manera adecuada en eventos imprevistos y desagradables (Clayton 2013, citado por Paredes, 2016)

**Síntomas Conductuales:** los principales cambios que se presentan a nivel conductual, se encuentran, comer en demasía, ingerir comida chatarra, dificultad para conciliar el sueño, despertarse intempestivamente, tener problemas para realizar tareas simples, cometer errores, olvidarse de las cosas, mantener conductas agresivas y comportamientos antisociales, aumentan los niveles de irritabilidad, y se incrementa el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas (Azcuena 2011, citado por Paredes, 2016)

### **Clasificación del estrés según las demandas laborales o la aparición de eventos críticos**

Paredes (2016) los clasifica de la siguiente manera:

- ***Cuando las Demandas Laborales Superan los Recursos del Trabajador:*** Se caracteriza por producir un desajuste que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas de cada persona, probablemente porque la persona no ha desarrollado las habilidades necesarias para cumplir con las exigencias laborales.
- ***Cuando el Trabajador se ve Expuesto a Eventos Críticos:*** Se produce debido a la exposición a estresores intensos o agudos que generan un efecto de descompensación, produciendo un deterioro sobre el rendimiento del trabajador.

Leka, Griffiths y Cox (2004) citado por Gonzales (2014) mencionan que algunas de las causas muy notorias dentro de una empresa es la mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso si no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional.

### **Fases del estrés laboral**

Existen tres fases de adaptación del estrés: fase de alarma, resistencia y agotamiento (Seyle, citado por Parede, 2016)

- **Fase de Alarma:** En esta etapa, el individuo reacciona y se prepara automáticamente para dar una respuesta. En un primer momento, existe una reacción de resistencia que baja el nivel de resistencia normal hasta que logra prepararse para la acción. En esta fase, se activa el sistema nervioso simpático (con signos como sudoración, dilatación de pupilas, etc.) y se produce una activación psicológica (como mayor atención, concentración, etc.).
- **Fase de Resistencia:** Esta fase surge cuando la persona no tiene tiempo de recuperarse y continúa actuando de la misma manera para enfrentar la situación. En esta fase, el organismo utiliza diferentes reacciones metabólicas para que pueda manejar el estrés, logrando un alto nivel de resistencia y capacidad de esfuerzo para enfrentar la situación hasta que el individuo se torna incapaz de superarlo y pasa la siguiente fase.
- **Fase de agotamiento:** En esta etapa, se supera la capacidad de resistencia del individuo, a tal punto que se genera una serie de alteraciones psicósomáticas que pueden ocasionar enfermedades o incluso la muerte.

Por otra parte, es fundamental resaltar, que la escala de estrés laboral OIT-OMS, evalúa el estrés laboral por medio de 7 dimensiones que se describen a continuación:

### ***Clima Organizacional***

Es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. Esta dimensión mide la percepción individual, de los objetivos de la organización a través de sus políticas, objetivos y estrategias para alcanzar los logros establecidos a través de los lineamientos estipulados en la misión y visión de la organización. Conjunción de ítems 1, 10, 11 y 20 (Paredes y Hurtado, 2016).

### ***Estructura Organizacional***

Se define como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización, para alcanzar la coordinación de este orientándolo al logro de los objetivos. Esta dimensión permite conocer el nivel de mando, control y supervisión entre las jerarquías y el subordinado dentro de la estructura organizacional. Conjunción de ítems 2, 12, 16 y 24 (Paredes y Hurtado, 2016).

### ***Territorio Organizacional***

Es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades laborales de una persona. Desarrollando un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la empresa. Estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio. Conjunción de ítems 3, 15 y 22 (Paredes y Hurtado, 2016).

### ***Tecnología***

Es el conjunto de instrumentos, recursos técnicos, conocimientos, métodos y procesos que se utilizan para transformar las entradas a la organización (recursos, personas, equipos, información) o en un determinado campo. Esta dimensión permite conocer las capacidades individuales y grupales en cuanto a los conocimientos tecnológicos y su interacción con materiales, equipos y herramientas tecnológicas en general, que permitan realizar un trabajo de calidad, según su nivel de capacitación. Conjunción de ítems 4, 14 y 25 (Paredes y Hurtado, 2016).

### ***Influencia del Líder***

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Esta dimensión permite conocer el liderazgo que se ejerce ante los subordinados, en pro de alcanzar los objetivos de la organización, a través de las líneas de mando. Conjunción de ítems 5, 6, 13 y 17 (Paredes y Hurtado, 2016).

### ***Falta de Cohesión de Grupo***

Hace referencia a la capacidad de los miembros de los equipos de trabajo para mantener vínculos estrechos entre ellos y orientar sus esfuerzos a un mismo fin. Esta dimensión evalúa el nivel de interrelación de los individuos en sus grupos de trabajo y la disposición de cooperación entre ellos para lograr un objetivo en común. Conjunción de ítems 7, 9, 18 y 21 (Paredes y Hurtado, 2016).

### ***Respaldo de Grupo***

Esta dimensión evalúa los niveles de integración de los trabajadores en sus grupos de trabajo en conjunto con sus líderes, para lograr las metas propuestas, a través del apoyo y colaboración entre ellos. Conjunción de ítems 8, 19 y 23 (Paredes y Hurtado, 2016).

Por último, a raíz de que el estrés laboral, se manifiesta mediante una serie de síntomas físicos, cognitivos, emocionales y conductuales, se fija posición teórica, con el postulado de Paredes (2016), el cual, por medio de su teoría sobre las manifestaciones del estrés, establece que cuando estos aparecen, repercuten de manera negativa a nivel organizacional, así como también, impacta en la productividad laboral de los colaboradores. En ese sentido, esta postura teórica, es útil porque permite entender el funcionamiento de las siete dimensiones que se evalúan en el constructo estrés laboral.

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral puede definirse como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de experiencia en la ocupación (Palma, 2005, citado por Tellado y Ugaz 2019).

Por otra parte, Gutiérrez y Ángeles (2012) indican que, dentro del ámbito laboral, la satisfacción corresponde al sentimiento de agrado que puede percibir un trabajador con respecto a las condiciones de su puesto de trabajo (salario, funciones y tareas, clima laboral) y su comportamiento (ausentismo, compromiso). Por otro lado, la insatisfacción se puede presentar debido a que el colaborador no se siente a gusto con lo que realiza y porque su trabajo no coincide con sus expectativas.

De acuerdo con Kumar et al. (2013) la satisfacción laboral se refiere a una acumulación de sentimientos positivos y/o negativos que un individuo tiene hacia su trabajo. La

satisfacción laboral es parte de la satisfacción con la vida. La satisfacción laboral es uno de los temas más populares y ampliamente investigados en el campo de la psicología organizacional, y este concepto ha ganado importancia desde que el enfoque de las relaciones humanas se ha vuelto popular. La satisfacción laboral implica un número complejo de variables, condiciones, sentimientos y predisposiciones de comportamiento, que generan aumento en la productividad, disminución en los costos de cambio, reclutamiento y capacitación de personal, reducción de accidentes laborales, empleados más enérgicos, acción grupal mejorada, y compromiso con la empresa.

De igual forma, la satisfacción laboral, es definida por Landy & Conte (2005) como se citó en Campiño y Muñoz (2020) como “la actitud positiva o el estado emocional de la persona que da respuesta de la evaluación de su experiencia laboral, la cual depende del tipo de motivación que se le proporcione al trabajador y la percepción que éste construye” (p.11). Por lo anterior, en las organizaciones se hace necesario el uso de la motivación como herramienta fundamental con sus trabajadores, ya que estos son quienes aportan al cumplimiento de las metas y de ellos depende la productividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, diversos estudios sobre satisfacción laboral, indican que esta nace de las investigaciones de la motivación, esto debido a la existencia de la relación entre la satisfacción con el empleo y el grado en que se cumple con las expectativas del colaborador en todos los ámbitos de interés (Pujol y Dabos, 2018).

Por ende, Maslow propone la teoría de la motivación humana, la cual pretende dar a conocer las necesidades que estimulan la conducta de los seres humanos mediante una pirámide compuesta por cinco niveles de necesidades, estas son representadas gráficamente

bajo una jerarquía ascendente que indica su importancia en el bienestar de las personas, de esta manera, la necesidad primaria o básica se encuentra en la parte inferior de la pirámide (Reid, 2008).

En consecuencia, desde la psicología, existen una serie de teorías que pretenden explicar y predecir el comportamiento productivo y de satisfacción; es por eso que Atalaya (1999) como se citó en Vallejo (2022), se relacionan las siguientes teorías:

Inicialmente, la teoría de las necesidades de McClelland, se enfoca a tres necesidades: Logro: refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. Afiliación: describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. Poder: refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros (Atalaya, 1999 como se citó en Vallejo, 2022).

La teoría de la equidad, se considera de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia, hace a la gente productiva. La principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes del modelo son: Insumos, resultados, persona comparable y equidad-desigualdad (Atalaya, 1999 como se citó en Vallejo, 2022).

En ese sentido, la teoría de la expectativa de Vroom, explica las diferencias entre los individuos y las situaciones. Se basa en cuatro referentes al comportamiento en las organizaciones: Comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente. Personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento. Personas tienen distintas necesidades, deseos y metas. Personas escogen entre varias

opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado. Todo lo expuesto se sintetiza en: Esperanza de éxito en el desempeño, valencia, expectativa de esfuerzo-desempeño (Atalaya, 1999 como se citó en Vallejo, 2022).

Igualmente, la teoría de fijación de metas, tiene por hipótesis de esta teoría que “el desempeño de los individuos es mayor cuando existen metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos”. La fijación de metas como herramienta motivacional, es eficaz cuando se tienen cuatro elementos; aceptación de la meta, especificidad, reto y retroalimentación (Atalaya, 1999 como se citó en Vallejo, 2022).

Así pues, la teoría del refuerzo, se basa en la ley del efecto; es decir a respuestas agradables hay refuerzo a respuestas desagradables hay debilitamiento de la satisfacción. En esta teoría se motiva a los empleados alentando comportamientos deseados y desalentando los no deseados. La modificación de la conducta aplica en esta teoría (Atalaya, 1999 como se citó en Vallejo, 2022).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Herzberg 1968, citado por Kian (2019) la teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como “Teoría de los dos Factores” establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades, la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente.

Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

***Factores higiénicos o factores extrínsecos:***

Herzberg, lo define como “el ambiente y las condiciones en que se desempeñan su trabajo. Esas condiciones son dadas por la empresa”. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera de control de las personas.

Los principales factores higiénicos son:

- Condiciones físicas del trabajo
- Condiciones de seguridad
- Horario
- Cantidad de recursos materiales
- Forma y frecuencia de la Supervisión
- Salario
- Relaciones entre dirección y trabajadores del hospital
- Relación con el jefe inmediato
- Relación con los compañeros de trabajo
- El modo en que el hospital está gestionado
- La estabilidad en el empleo

***Factores motivacionales o factores intrínsecos:***

Herzberg, manifiesta que se relacionan con lo que él hace y desempeña. Están relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento, la necesidad de autorrealización en su trabajo.

Los principales factores motivacionales son:

- Reconocimiento que obtienes por el trabajo realizado
- Atención a sugerencias
- Trabajo innovador
- El trabajo que realizan
- Variedad de tareas
- Responsabilidad que se te ha asignado.
- Posibilidades de promoción
- Libertad para elegir tu propio trabajo
- La posibilidad de utilizar tus capacidades
- Sentimiento de realizar algo productivo.
- Oportunidad de especializarse
- Oportunidad de desarrollo profesional

De acuerdo a lo anterior, es importante destacar, que el NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción, evalúa la satisfacción laboral a través de 2 dimensiones que se describen a continuación:

### ***Satisfacción Intrínseca***

Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros. Esta dimensión está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) (Pérez y Fidalgo, 1993).

### ***Satisfacción Extrínseca***

Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros. Esta dimensión la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15) (Pérez y Fidalgo, 1993).

Por último, teniendo en cuenta que la satisfacción laboral, esta estrictamente ligada con aquellos factores que pueden producir satisfacción o insatisfacción en los colaboradores, se fija posición teórica con la teoría de los factores de Herzberg (1968), ya que, el autor explica los diferentes factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en la motivación por el trabajo de las personas a partir del ambiente y las condiciones laborales. Adicionalmente, lo expuesto por este postulado, permite comprender adecuadamente, las dimensiones del instrumento de medición, utilizado para la evaluación del constructo satisfacción laboral.

### **Marco Legal**

Los aspectos legales que darán sustento a la presente investigación son el Código Sustantivo del Trabajo, el decreto 614 de 1984, la resolución 2646 del 2008, la resolución 1016 de 1989, la resolución 1477 de 2014, la resolución 2404 de 2019 y la resolución 2769 de 2022, que se regulan por el estado a través de la Constitución Política de Colombia, considerada como norma máxima, se tendrán presente los derechos fundamentales de los

trabajadores (implementos adecuados para la realización de su trabajo, un salario justo, condiciones dignas, salud mental e igualdad).

El Código Sustantivo del Trabajo rige en todo el territorio de la republica colombiana y establece como finalidad en su artículo 1 lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, así mismo en su artículo 3 se encarga de regular las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular y las de derecho colectivo del Trabajo, oficiales y particulares. Por otra parte, en los artículos 200 y 201 en el cual se define enfermedad profesional como “todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos y se establece una tabla con 42 patologías de origen profesional.

El Decreto 614 de 1984 mediante el cual se establecen las bases organizacionales y administrativas de salud ocupacional en las entidades gubernamentales o privadas del país, propender el mejoramiento de las condiciones de vida, proteger a los trabajadores contra los riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y otros derivados de las organizaciones que puedan afectar la salud individual o colectiva de los colaboradores, de esta misma forma, define diferentes conceptos para la promoción y prevención de riesgos potenciales en el trabajo, funciones correspondientes al ministerio de trabajo y seguridad social.

La Resolución 1016 de 1989, reglamenta la organización y forma que deben tener los programas de salud ocupacional a los cuales los empleadores de todo el país tienen que desarrollar, también es obligación de los empleadores “velar por la salud y seguridad de los

trabajadores a su cargo”. En su artículo 2 define en que consiste un programa de salud ocupacional “planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene industrial y seguridad industrial”, además como organizar y desarrollar un plan de emergencia.

La Resolución 2646 del 2008 tiene como objetivo definir las responsabilidades de los actores sociales en cuanto a la “identificación, evaluación e intervención a los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, también el origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional” aquí mismo se define el estrés como “la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales”, por otra parte define el tipo de cargas desde las físicas hasta mentales y emocionales; a través de esta resolución también se busca señalar que los empleadores tienen el deber de implementar programas que mantengan una constante vigilancia hacia estos factores, previniendo así daños en la salud mental y emocional de los trabajadores.

La resolución 1477 del 2014 tiene como objeto expedir la tabla de enfermedades laborales por agentes químicos, físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos; dentro de dicha tabla en el grupo v “trastornos mentales y del comportamiento” se encuentra estrés laboral donde nos dicen que este puede presentarse en cualquier trabajador, puesto o cargo en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre su relación con el perjuicio de la salud.

La resolución 2404 de 2019 tiene como objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios una serie de instrumentos de evaluación y guías de intervención, para

la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosociales, en su artículo 2 define que la presente resolución aplica para todos los empleadores públicos o privados y en su artículo 3 nos dice que debe realizarse una evaluación de riesgos psicosociales de forma periódica, para las empresas en las que se han identificado altos niveles de riesgos psicosociales nocivos que estén causando efectos negativos en la salud, bienestar o el trabajo debe realizarse de manera anual y para las empresas que presentan niveles medios o bajos deben realizarse mínimo cada dos años.

En la resolución 2764 de 2022 se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos, además de otras disposiciones, en su artículo 7 nos dice que debido a las situaciones de emergencias declaradas por el gobierno nacional, hacen necesario que las empresas fortalezcan las acciones y medidas de prevención e intervención conducentes a proteger la salud mental y el bienestar de los trabajadores de diferentes sectores económicos que se encuentran desempeñando sus actividades tanto de forma presencial como teletrabajo, trabajo en casa y trabajo remoto; así mismo en su artículo 8 nos dice que Los empleadores o contratantes deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la administradora de riesgos laborales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo.

## **Sistematización de Variables**

### ***Satisfacción laboral***

La satisfacción laboral es una actitud generalizada ante el trabajo, considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional compuesto por una dimensión afectiva, cognitiva y comportamental. La satisfacción laboral depende de factores externos a la tarea que compensan la actividad realizada, como el salario, las condiciones de trabajo, las compensaciones y la supervisión (Peiró, 2001).

### ***Estrés laboral***

Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (OIT, 2016).

## **Marco Metodológico**

### **Enfoque de la Investigación**

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro el enfoque cuantitativo, en el cual se utilizan procedimientos estandarizados para medir y recolectar datos, de igual forma mediante este enfoque se busca generalizar los resultados encontrados en una muestra significativa a una población más extensa, de esta manera se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Batipsa, 2014).

Pimienta (2018) plantea que el enfoque cuantitativo se centra en el análisis e interpretación de datos numéricos asociados con el objetivo de estudio, para ello se plantean preguntas específicas de cómo y cuándo tiene lugar el fenómeno del estudio, permitiendo al investigador recolectar información que pueda ser plasmada mediante números para su análisis racional y objetivo, es decir, su finalidad es interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles.

### **Diseño y Corte**

La presente investigación es de diseño no experimental ya que se busca indagar sobre el fenómeno de estudio a través de la medición de variables, sin hacer uso de la manipulación de las mismas ni exponer a los participantes a condicionamientos para luego analizar los resultados obtenidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La presente investigación se enmarca dentro del corte transversal ya que la información sobre las variables en estudio se recolecta en un único momento, con lo cual se busca analizar su posible relación o incidencia sin hacer un seguimiento posterior.

García et al (2014) plantean que el diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación individual, que mide una o más variables en un momento dado. La información de un estudio transversal se recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos.

### **Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo descriptivo, el cual tiene como meta describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. 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. Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Población y Muestra**

La población es entendida como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008 citado por Hernández, 2014), se puede entender que es el total de elementos de interés y contara con las características necesarias plateadas por nuestra pregunta problema como lo es el lugar, tiempo y espacio donde desarrollara la presente investigación. La población del estudio considera a 150 trabajadores de la clínica Sinais Vitáis del municipio de Bosconia.

A partir de la población se selecciona una muestra que es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Por ende, la muestra contará con las mismas características requeridas para la población, pero con un número reducido de individuos a estudiar.

Para la obtención del número de participantes a estudiar, se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple el cual se caracteriza porque cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionado (López, 2004), a partir de la aplicación de una formula estadística toda la población cuenta con las mismas posibilidades de ser seleccionada como parte de la muestra, al obtener una reducción de la población automáticamente se reducirán recursos económicos y tiempo de análisis, por lo tanto se entrega de manera más eficiente los resultado a la organización participante.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{4(e)^2(N-1)}{Z_{\alpha}^2}}$$

Donde:

N = población

$\alpha$  = nivel de significancia

n = muestra

1 = es una constante

e = error máximo aceptado.

4 = es una constante

Reemplazamos valores:

N = 246

$\alpha$  = 95%

$$e = 0.05$$

$$Z = 1,96$$

$$n = \frac{246}{1 + \frac{4 (0,05)^2 (246 - 1)}{1,96^2}}$$

$$n = \frac{246}{1 + \frac{4 (0,0025) (245)}{3,8416}}$$

$$n = \frac{246}{1 + \frac{(0,01) (245)}{3,8416}}$$

$$n = \frac{246}{1 + \frac{2,45}{3,8416}}$$

$$n = \frac{246}{1 + 0,6377}$$

$$n = \frac{246}{1,6377}$$

$$n = 150,21$$

$$n = 150$$

### **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

En el presente proyecto se utilizan como técnicas de recolección de datos una ficha sociodemográfica con el fin de recolectar los datos influyentes para la investigación, el cuestionario NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción, que permitirá medir los niveles de satisfacción de los trabajadores y la escala de estrés laboral OIT – OMS, que permitirá medir los niveles de estrés. Para la aplicabilidad de los instrumentos se utilizarán copias de los mismos, para posteriormente hacer exportación de datos a la herramienta ofimática Excel, luego se procederá hacer la tabulación, análisis estadístico y gráfico de los datos recolectados.

***Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción laboral***

**Nombre del instrumento:** NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

**Autor(es):** Cook, Wall y Warr

**Año:** 1979

**Adaptación:** Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vera (1993)

**Constructo evaluado:** Satisfacción laboral

**Dimensiones:** Satisfacción intrínseca y extrínseca

**Numero de ítems:** 15 ítems

**Opciones de respuesta:** Muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, neutro, moderadamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho. De 1 hasta 7

**Administración:** de manera individual o colectiva

**Duración:** de 15 a 20 minutos

**Aplicación:** Población trabajadora

**Procedencia de los baremos (país):** España

***Validez y Confiabilidad***

La validez y confiabilidad ha sido tomada de un estudio realizado en Perú, por Boluarte, A (2014) debido a que no se encontró evidencia de la escala original. En ella se realizó un análisis factorial exploratorio mediante el método de ejes principales en lugar del análisis de componentes principales; se eligió el método de rotación promax, que ha sido comprobado como el más eficiente desde sus inicios.

La matriz de correlaciones primero fue evaluada con el coeficiente KMO (0,81) y la prueba de esfericidad de Bartlett ( $c^2$ , [gl: 105] = 506,94,  $p < 0,01$ ) indicaron que las correlaciones fueron adecuadas para analizarse por el método de análisis factorial.

La correlación entre los factores es elevada, sugiriendo moderada falta de discriminación de los factores. Por otro lado, la solución de un factor presenta sus cargas factoriales alrededor de 0,45 pero el ítem 15 solo se relaciona con el factor con un bajo nivel de discriminación.

Por su parte la fiabilidad del instrumento se logró con el método coeficiente alfa de Cronbach, mostraron puntajes con buenos niveles de reproducibilidad, especialmente el factor 2. También se halló que el ítem 15 continúa siendo problemático, pues en el factor 1 (solución de dos factores), la fiabilidad sin el ítem 15 fue 0,76. El puntaje total (solución de un factor) la fiabilidad sin el ítem 15 fue 0,87, levemente mejor que cuando este ítem forma parte del puntaje.

### **Tabla 1**

*Clasificación e interpretación: cuestionario de satisfacción laboral*

<b>1</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
<b>2</b>	Insatisfecho
<b>3</b>	Moderadamente insatisfecho
<b>4</b>	Ni satisfecho ni insatisfecho
<b>5</b>	Moderadamente satisfecho
<b>6</b>	Satisfecho
<b>7</b>	Muy satisfecho

Fuente. Recuperado de Bilbao (1999).

De los siguientes aspectos que se relacionan con el puesto de trabajo, seleccione cómo te sientes respecto a cada uno, de acuerdo a la escala indicada.

**Tabla 2***Baremos de interpretación: cuestionario de satisfacción laboral*

<b>Criterios de interpretación</b>	
<b>Tipos de satisfacción</b>	<b>Puntaje total</b>
Satisfacción intrínseca	7 a 49
Satisfacción extrínseca	8 a 56
Satisfacción global	15 a 105

Fuente. Recuperado de Bilbao (1999).

***Ficha técnica del instrumento para medir estrés laboral*****Nombre del instrumento:** Escala de estrés laboral OIT-OMS**Autor(es):** Ivancevich y Matteson**Año:** 1989**Constructo evaluado:** Estrés laboral**Dimensiones:** Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.**Numero de ítems:** 25 ítems.**Opciones de respuesta:** Nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre. En un orden numérico de 1 a 7.**Administración:** de manera individual, grupal y organizacional.**Duración:** de 10 a 15 minutos.**Aplicación:** Población trabajadora a partir de 18 años**Procedencia de los baremos (país):** validado por la OIT en conjunto con la OMS.***Validez y confiabilidad***

La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. En ella encontramos que la prueba KMO (0,915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio.

Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explican el 43,55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este factor están 21 ítems, que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems, que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante.

La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

### **Tabla 3**

#### *Calificación e interpretación escala de estrés laboral*

1	Si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.
2	Si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.
3	Si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.
4	Si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.
5	Si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.
6	Si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.
7	Si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

*Fuente: Suárez, A. Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima (2013)*

Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

**Tabla 4**

*Baremación escala de estrés laboral*

Niveles de estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel de estrés intermedio	90,3 - 117,2
Estrés	117,3-153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

*Fuente: Llana Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova, 2009*

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la anterior escala.

### **Técnica de Análisis de Datos**

La técnica a utilizar para la sistematización de resultados obtenidos será Excel para la tabulación de los datos sociodemográficos de los trabajadores de la organización prestante (Clínica Sinais Vitais) así mismo, los resultados hallado por los instrumentos a utilizar que son el cuestionario NPT 394: Satisfacción general: escala de satisfacción y el cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de Salud (OMS), esta base de datos nos facilitara realizar el análisis estadístico y creación de gráficas para su interpretación.

### **Consideraciones Éticas**

Para la realización de este proyecto se tiene en cuenta la Ley 1090 del 2006, la cual rige el que hacer del psicólogo, se toman aspectos importantes como lo son el derecho a la autonomía, beneficencia y a la no maleficencia, a la dignidad, a la intimidad. La resolución N° 008430 de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y en la cual se toma en cuenta los siguientes artículos:

- Artículo 5: En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.
- Artículo 8: En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.
- Artículo 9: Se considera como riesgo de la investigación la probabilidad de que el sujeto de investigación sufra algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio.
- Artículo 10: El grupo de investigadores o el investigador principal deberán identificar el tipo o tipos de riesgo a que estarán expuestos los sujetos de investigación.
- Artículo 14, 15 y 16, se hacen referencia al consentimiento informado

La ley estatutaria 1581 de 2012 del congreso de la república de Colombia, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

#### **Tabla 5.**

*Operacionalización de variable: cuestionario de satisfacción laboral*

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Tabla 6**

*Operalización de variable escala de estrés laboral*

<b>NTP 394: SATISFACCIÓN LABORAL: ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>					
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>	
<b>Satisfacción Laboral</b>	Satisfacción intrínseca	Reconocimiento obtenido	4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	Muy insatisfecho = 1 Insatisfecho = 2 Moderadamente insatisfecho = 3 Ni satisfecho ni insatisfecho = 4 Moderadamente satisfecho = 5 Satisfecho = 6 Muy satisfecho = 7	
		Responsabilidad	6. Responsabilidad que se te ha asignado		
		Promoción	8. La posibilidad de utilizar tus capacidades		
		Contenido de las tareas	10. Tus posibilidades de promocionar		
	Satisfacción extrínseca	Organización del trabajo			2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo
					14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
		Condiciones físicas			3. Tus compañeros de trabajo
					5. Tu superior inmediato
					9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa
					11. El modo en que tu empresa gestiona
Remuneración salarial		1. Condiciones físicas del trabajo			
		7. Tu salario			
	Horario del trabajo	15. Tu estabilidad en el empleo			
		13. Tu horario de trabajo			
<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT - OMS</b>					
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>	

<b>Estrés Laboral</b>	Clima Organizacional	Comprensión de la misión y metas.	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	Nunca 1 Raras veces 2 Ocasionalmente 3 Algunas veces 4 Frecuentemente 5 Generalmente 6 Siempre 7
		Comprensión de la estrategia organizacional.	10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
		Políticas Generales.	11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
		Dirección y objetivo de la organización.	20. La organización carece de dirección y objetivo.	
	Estructura Organizacional	Rendir informes entre superior y subordinado.	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
		Control sobre el trabajo.	12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
		Papeleo en la estructura formal.	16. La estructura formal tiene demasiado papeleo	
		Respeto a la cadena de mando.	24. La cadena de mando no se respeta.	
	Territorio Organizacional	Condiciones de control en el área de trabajo.	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
		Derecho a espacio privado.	15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
Tecnología	Comodidad con miembros de otra unidad de trabajo.	22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.		
	Equipo disponible.	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.		
	Disposición de conocimiento técnico.	14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.		

Influencia del Líder	Ausencia de tecnología.	25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.
	Respaldo del supervisor ante los jefes.	5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
	Respeto del supervisor.	6. Mi supervisor no me respeta.
	Preocupación manifestado por el supervisor.	13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
	Confianza del supervisor sobre el desempeño del trabajador.	17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
Falta de Cohesión	Pertenencia a un grupo de colaboración estrecha.	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
	Status del equipo dentro de la organización.	9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
	Desorganización del equipo.	18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
	Presión por parte del equipo.	21. Mi equipo me presiona demasiado.
Respaldo del Grupo	Respeto del equipo a las metas profesionales.	8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
	Protección del equipo ante las injusticias.	19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
	Ayuda técnica por parte del equipo.	23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Fuente: Elaboración propia (2021)

## **Resultados de la Investigación**

### **Análisis descriptivo**

En este capítulo se describen los resultados obtenidos sobre estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica Sanais Vitais en el municipio de Bosconia-Cesar. El instrumento que se utilizó para medir la variable satisfacción laboral fue “la escala general NTP 394 de satisfacción laboral” elaborado por Cook, Wall y Warr; la escala para evaluar el estrés laboral fue “la escala de estrés laboral OIT-OMS” creada por Ivancevich y Matteson. La muestra total fue de 150 trabajadores de la clínica Sanais Vitais de los cuales todos contestaron el cuestionario adecuadamente.

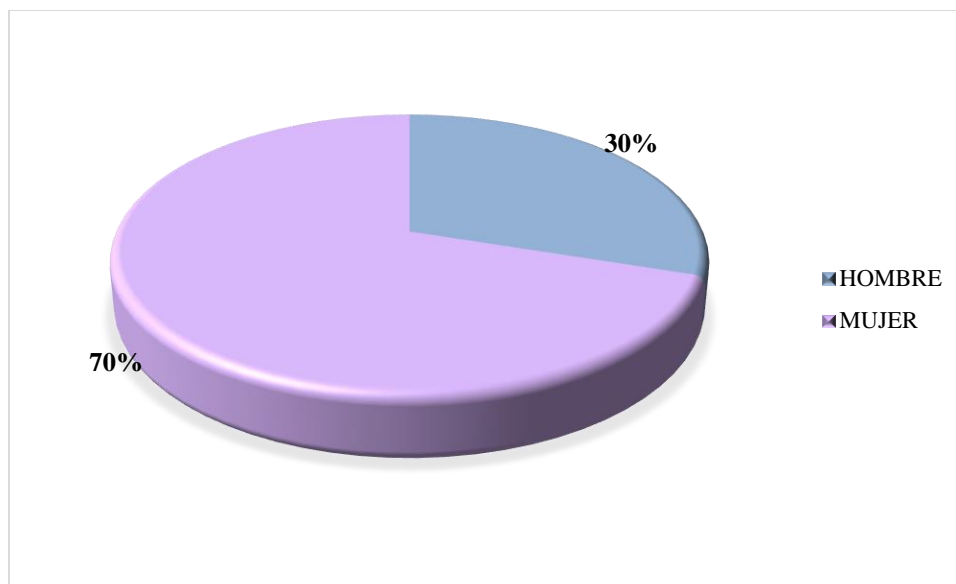
Los resultados fueron obtenidos en tres (3) etapas: la primera, se aplicó el cuestionario a la muestra calculada; la segunda, se tabularon las respuestas de todos los ítems en un archivo Excel para proceder al tercer y último paso, se calcularon los puntajes brutos de las dimensiones de cada instrumento y su puntaje global, se identificó a que categoría pertenece cada sujeto; posteriormente de obtener los resultados, se procedió a obtener las tablas de frecuencias de los datos sociodemográficos, las dimensiones y el puntaje general de cada variable, con esto se generaron las gráficas que permiten darle respuestas a los objetivos establecidos en el estudio.

### ***Descripción de los datos sociodemográficos***

El primer objetivo planteado busca Caracterizar socio demográficamente (sexo, edad, escolarización, antigüedad, área, estado civil) a los trabajadores de la clínica Sinais Vitais. Para esto se describirán las gráficas que permiten conocer la distribución de los datos obtenidos en la indagación de estos elementos.

**Ilustración 1**

*Distribución de datos sociodemográfico sexo en los trabajadores de la clínica  
Sinais Vitais en el municipio de Bosconia - Cesar*

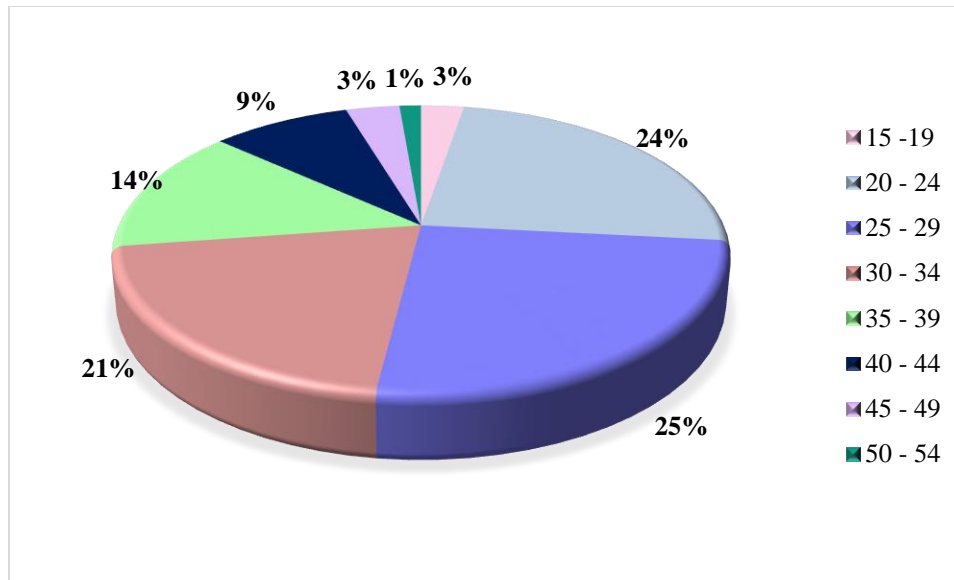


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 1 se muestra la distribución por sexo de la población de trabajadores donde se realizó la investigación, se evidencia que el 70% son mujeres y el 30% son hombres, mostrando así mayor relevancia en el género femenino en el resultado de los datos del cuestionario aplicado.

## Ilustración 2.

*Distribución del dato sociodemográfico edad en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

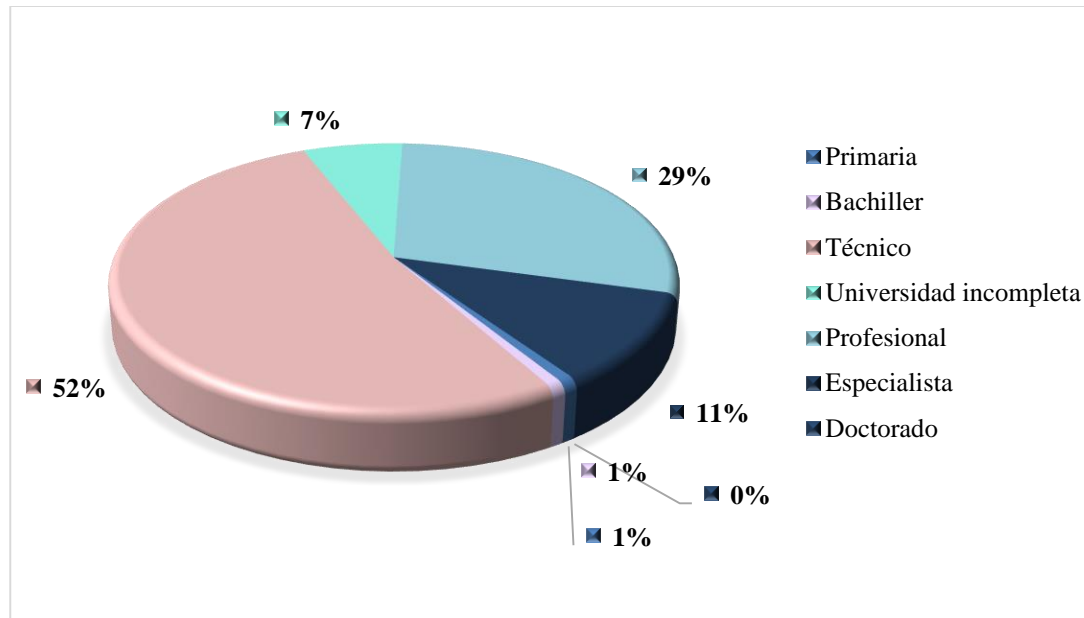


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 2 se evidencia la distribución por edad de los sujetos participantes en la recolección de información; se observa que el 25% tienen entre 25 y 29 años de edad, el 24% tienen entre 20 y 24 años de edad, el 21% de los sujetos tienen entre 30 y 34 años de edad, el 14% entre 35 y 39 años, el 9% tienen entre 40 y 44 años de edad, el 3% tienen entre 45 y 49 años de edad, el 3% tienen entre 15 y 19 años de edad y el 1% de la población tienen entre 50 y 54 años de edad. En este resultado se resalta la prevalencia de las edades más bajas e intermedia por encima de las edades más altas, donde el porcentaje más bajo encontrado es el de la edad entre 50 y 54.

### Ilustración 3

*Distribución del dato sociodemográfico escolaridad en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

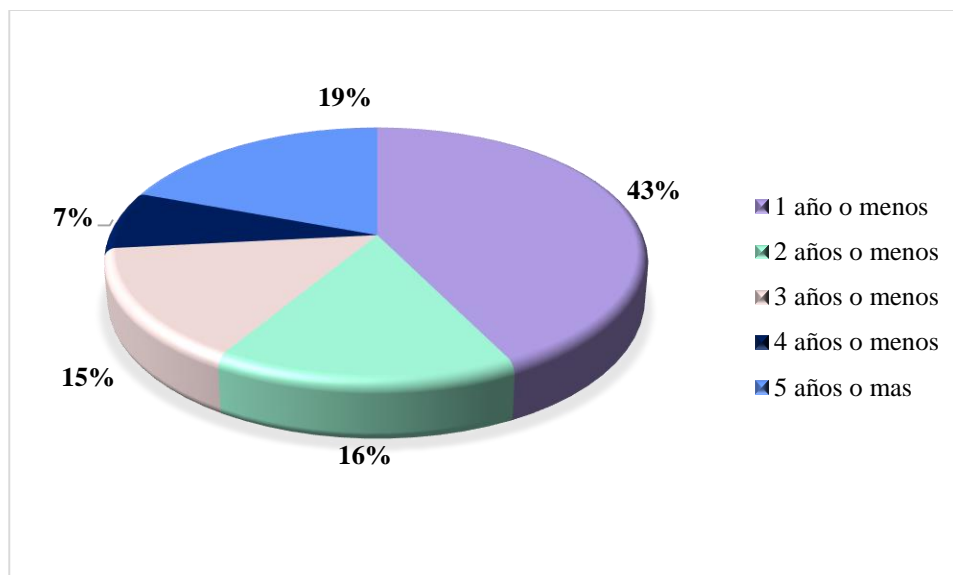


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 3 se muestra la distribución por escolaridad de la población de trabajadores donde se realizó la investigación, se evidencia que el 52% pertenece al técnico, 29% pertenece a profesional, 11% pertenece a especialista, 7% corresponden a universidad incompleta, 1% corresponden a bachiller y el 1% corresponde a primaria, mostrando así mayor relevancia al correspondiente del técnico en el resultado de los datos del cuestionario aplicado

#### Ilustración 4

*Distribución del dato sociodemográfico antigüedad en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

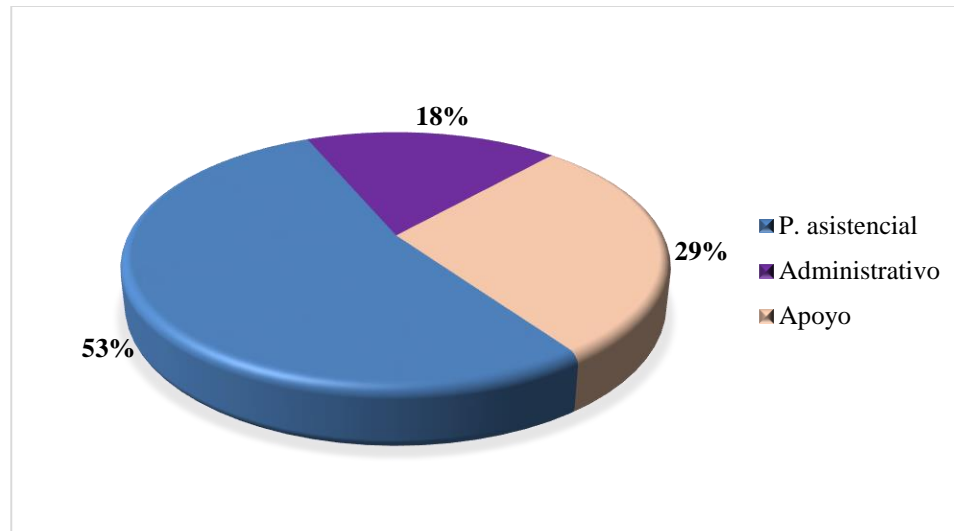


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 4 se evidencia la distribución por tiempo de antigüedad de los sujetos participantes en la recolección de información; se observa que el 43% tienen entre 1 año o menos, el 19% tienen entre 5 años o menos, el 16% de los sujetos tienen entre 2 años o menos, el 15% entre 3 años o menos y el 7% de la población tienen entre 4 años o menos. En este resultado se resalta la prevalencia de tiempo de antigüedad donde el porcentaje más bajo es el de 4 años o menos.

**Ilustración 5**

*Distribución del dato sociodemográfico área en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

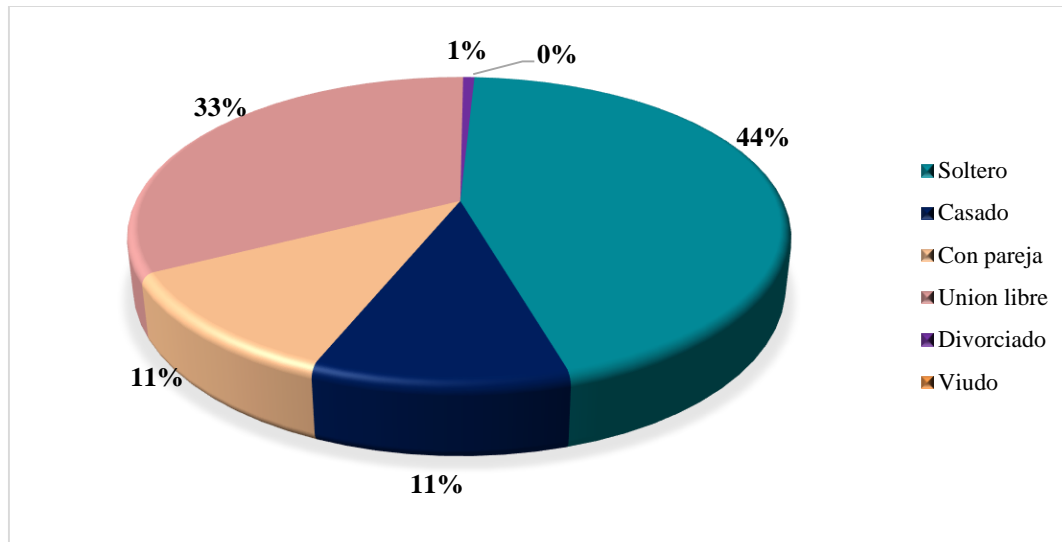


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 5 se evidencia la distribución por área de los sujetos participantes en la recolección de información; se observa que el 53% pertenece al personal asistencial, el 29% corresponde al apoyo y el 18% pertenece al administrativo, mostrando así mayor relevancia en el área de P. asistencial en el resultado de los datos del cuestionario aplicado.

### Ilustración 6

*Distribución del dato sociodemográfico estado civil en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*



*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 6 se muestra la distribución por estado civil de la población de trabajadores donde se realizó la investigación, se evidencia que el 44% pertenece a soltero, 33% pertenece a unión libre, 11% pertenece a casado, 11% corresponden a pareja, 1% corresponden a divorciado y el 0% corresponde a viudo, mostrando así mayor relevancia al correspondiente estado civil relacionado a soltero en el resultado de los datos del cuestionario aplicado.

#### ***Descripción de la variable satisfacción laboral***

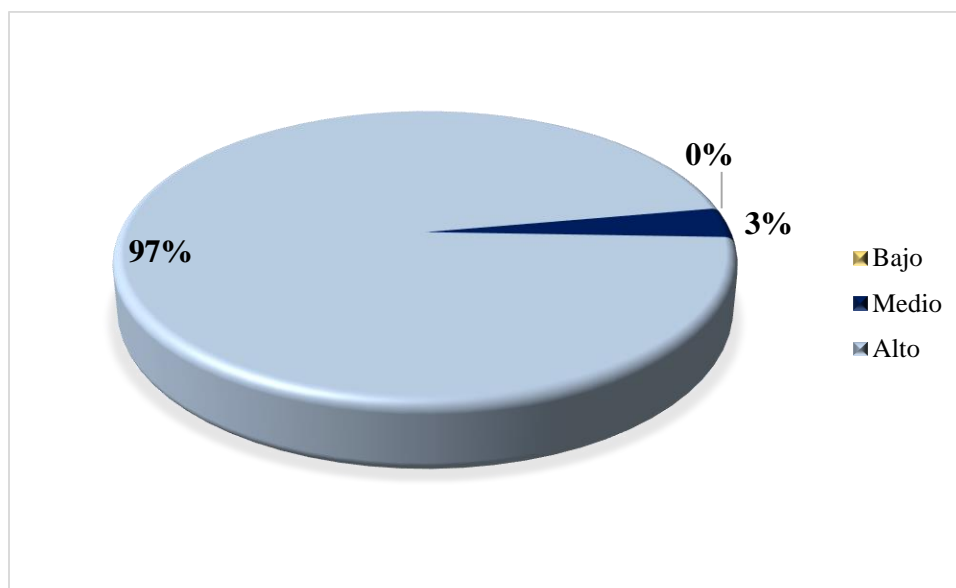
A continuación, se describen los resultados obtenidos con relación a la variable satisfacción laboral, aquí se incluyen todas sus dimensiones (satisfacción intrínseca y

satisfacción extrínseca). Ahora bien, con la finalidad de darle respuesta a los objetivos planteados los resultados se explicarán de la siguiente manera:

Primero, se redacta lo obtenido por cada una de las dimensiones de la variable para responder a el objetivo que busca hallar el grado de satisfacción laboral en relación a los superiores, condiciones físicas en el trabajo, la participación en las decisiones, su trabajo y el reconocimiento de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais. Finalmente, en la última figura se explica lo obtenido a nivel general en la variable satisfacción laboral, respondiendo el segundo objetivo de la investigación que busca Identificar los niveles de las dimensiones del estrés laboral de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais.

### **Ilustración 7**

*Distribución de la dimensión satisfacción intrínseca en los los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

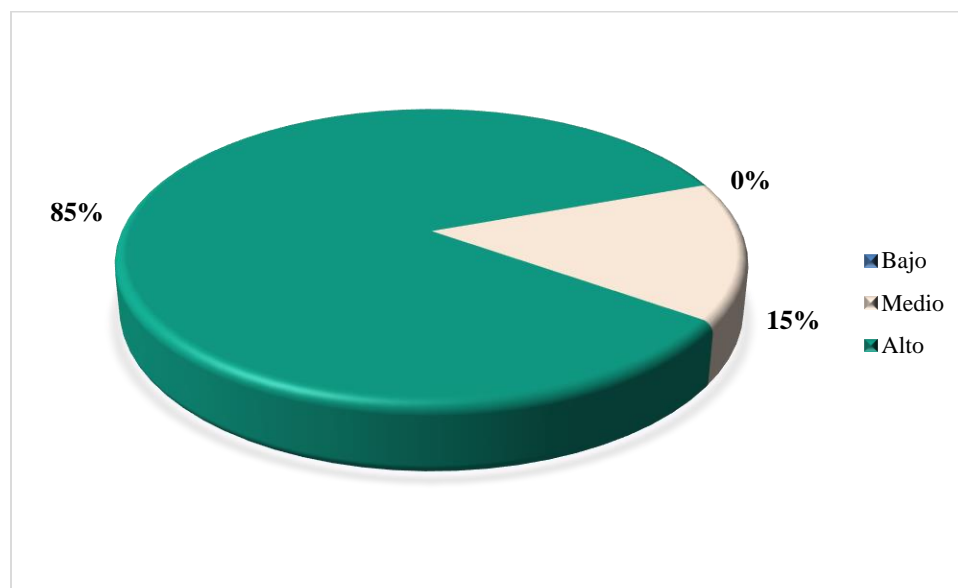


**Fuente:** elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)

En la figura 7 se observan los resultados obtenidos de la dimensión satisfacción intrínseca, donde resalta que el 97% de los sujetos se encuentra en nivel alto, el 3% en un nivel medio y el 0% en un nivel bajo. Esto indica que gran parte de la población percibe que el esfuerzo que hacen es reconocido, son tomadas en cuenta las sugerencias que hacen los trabajadores, sienten que tienen libertad para elegir su propio método de trabajo y existe responsabilidad de los trabajadores en lo que se le ha asignado.

### Ilustración 8

*Distribución de la dimensión satisfacción extrínseca en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*



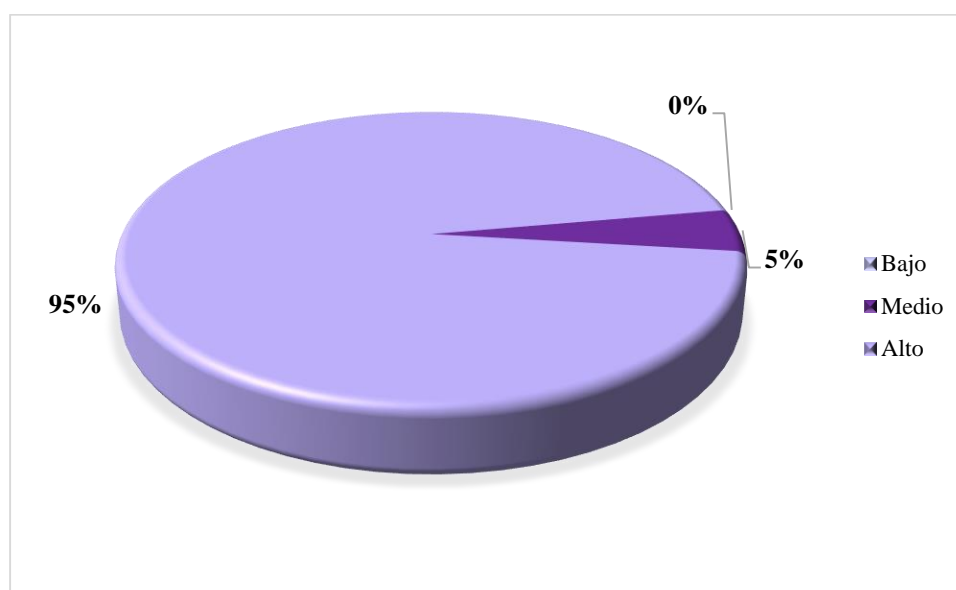
*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

Respecto a los resultados obtenidos de la dimensión satisfacción extrínseca, en la figura 8 se describe esta distribución donde el 85% de los sujetos se encuentra en nivel alto, el 15% en un nivel medio y el 0% en un nivel bajo. Esto indica que gran parte de la población está satisfecha con el modo en que su empresa realiza el proceso de gestión administrativa,

sienten estabilidad, la mayoría está conforme con el horario de trabajo, donde también experimentan buenas relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa, ayudando al incremento de la satisfacción laboral.

### Ilustración 9

*Distribución de la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*



*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 9 se describen los resultados obtenidos en el puntaje global de satisfacción laboral, se evidencia que el 95% de los sujetos se encuentra en nivel alto, el 5% en un nivel medio y el 0% en un nivel bajo. Estos porcentajes permiten establecer que la manera en que la organización está resolviendo e interviniendo en las problemáticas que pueden surgir en el ambiente laboral está siendo percibida de una forma positiva por los trabajadores.

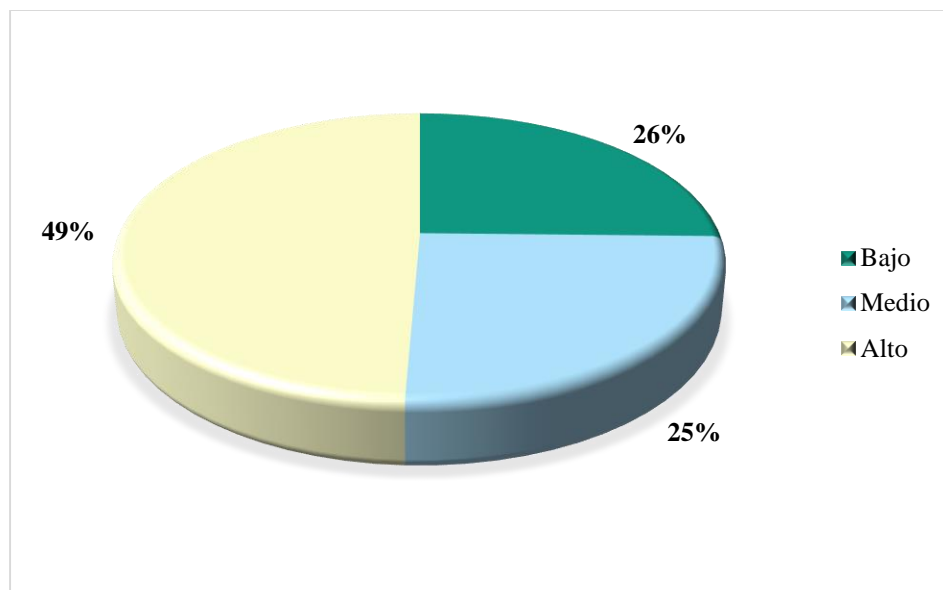
### ***Descripción de la variable estrés laboral***

A continuación, se describen los resultados obtenidos con relación a la variable estrés laboral, aquí se incluyen todas sus dimensiones (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo). Ahora bien, con la finalidad de darle respuesta a los objetivos planteados los resultados se explicarán de la siguiente manera:

Primero, se redacta lo obtenido por cada una de las dimensiones de la variable para responder a el objetivo que busca hallar el grado de satisfacción laboral en relación a los superiores, condiciones físicas en el trabajo, la participación en las decisiones, su trabajo y el reconocimiento de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais. Finalmente, en la última figura se explica lo obtenido a nivel general en la variable estrés laboral, concluyendo así con el último objetivo de la investigación que busca identificar los niveles de las dimensiones del estrés laboral de los trabajadores de la clínica Sinais Vitais.

**Ilustración 10**

*Distribución de la dimensión clima organizacional en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

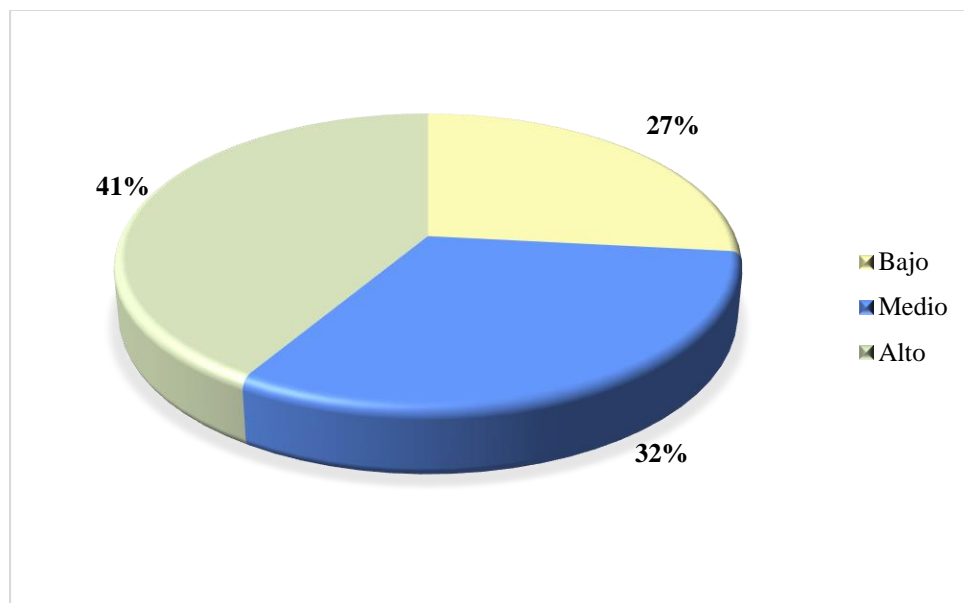


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 10 se observan los resultados obtenidos de la dimensión clima organizacional, donde resalta que el 49% de los sujetos se encuentra en nivel alto, el 26% en un nivel bajo y el 25% en un nivel medio. Esto indica que gran parte de la población percibe un buen clima organizacional, los trabajadores comprenden la misión y metas de la organización, los participantes entienden la estrategia de la organización y la organización no carece de dirección y objetivo.

**Ilustración 11**

*Distribución de la dimensión estructura organizacional en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

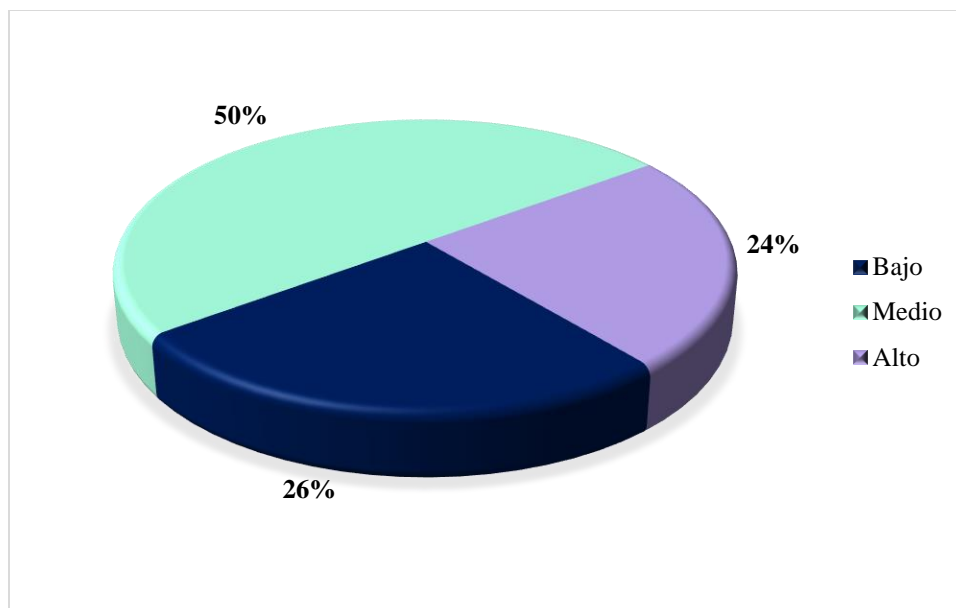


**Fuente:** elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)

En la figura 11 se observan los resultados obtenidos de la dimensión clima organizacional, donde resalta que el 41% de los sujetos se encuentra en nivel alto, el 32% en un nivel medio y el 27% en un nivel bajo. Esto indica una parte de la población percibe una buena estrategia organizacional, la cadena de mando se respeta, la estructura formal no es tan compleja y los trabajadores no se sienten presionado en la forma de rendir informes entre superior y subordinado.

**Ilustración 12**

*Distribución de la dimensión territorio organizacional en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

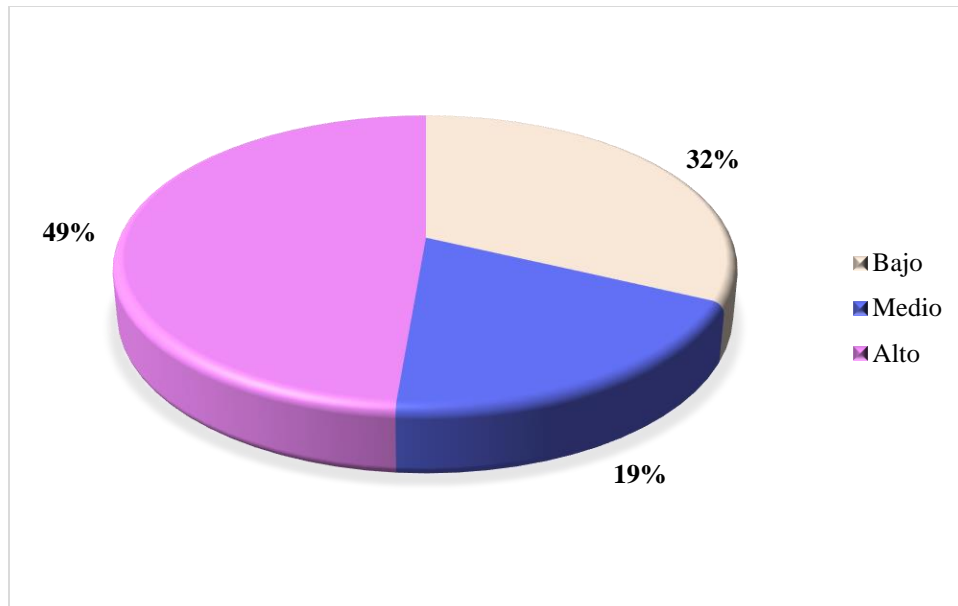


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

Como se puede observar, la figura 12 describe los resultados obtenidos en la dimensión territorio organizacional, donde el 50% de obtuvo un nivel medio, el 26% un nivel bajo y 24% un nivel alto. Este resultado permite reconocer que el territorio organizacional presenta dificultades, no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo, existe incomodidad al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo y no existe unas buenas condiciones de controlar las actividades del área de trabajo.

**Ilustración 13**

*Distribución de la dimensión tecnología en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

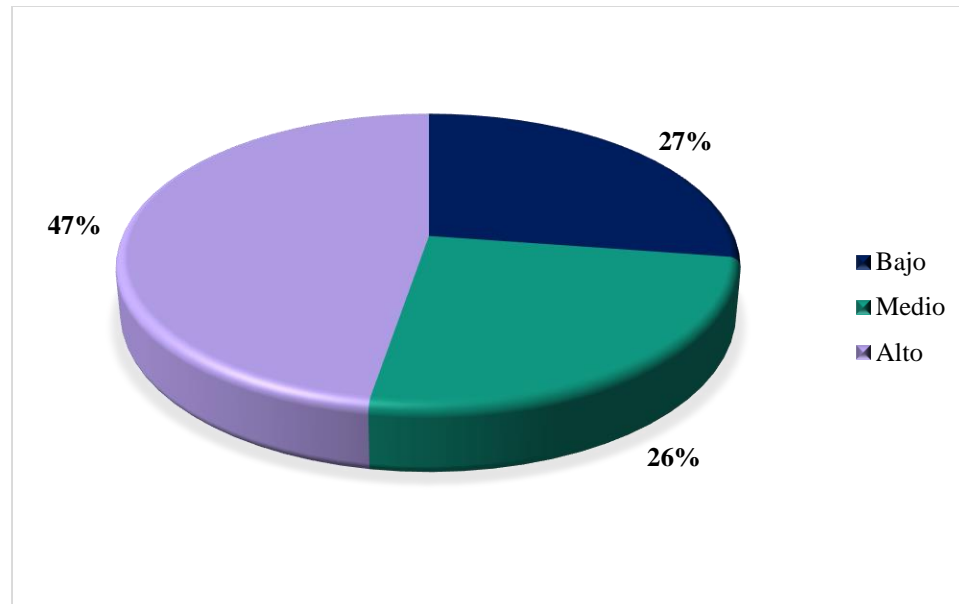


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

La figura 13 muestra los resultados obtenidos en la dimensión tecnología, donde el 49% de los participantes puntuó en el nivel alto, el 32% en el nivel bajo y 19% en el nivel medio. Estos resultados permiten establecer que gran parte de los trabajadores consideran que se cuenta con la tecnología para realizar trabajo de importancia, el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo no cuenta con tiempo limitado y así mismo se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

**Ilustración 14**

*Distribución de la dimensión influencia del líder en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

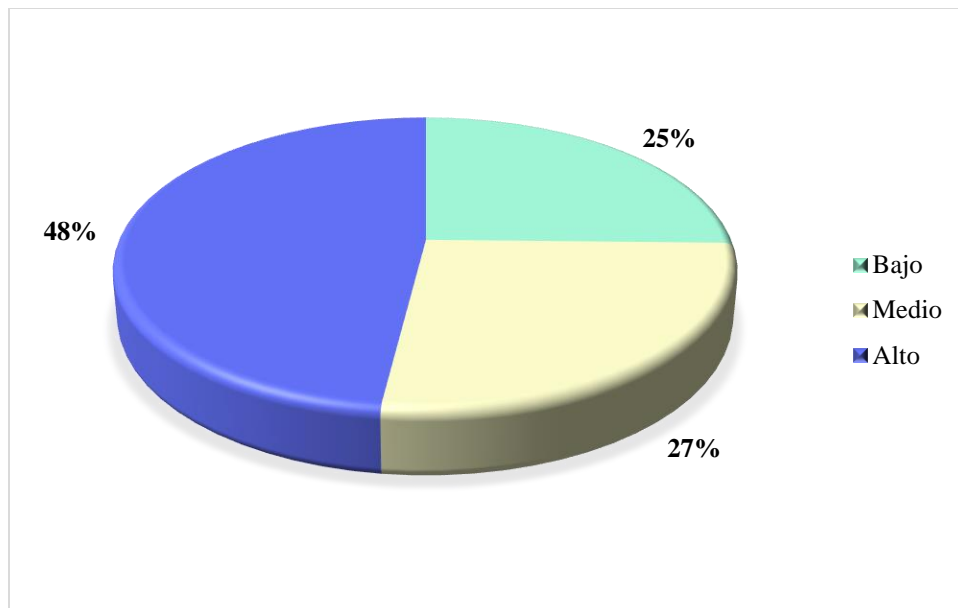


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

En la figura 14 se observan los resultados obtenidos de la dimensión influencia del líder, donde resalta que el 47% de los sujetos se encuentra en nivel alto, el 27% en un nivel bajo y el 26% en un nivel medio. Esto indica que gran parte de los trabajadores perciben que los líderes si intervienen por ellos ante los jefes, también los líderes brindan confianza en el desempeño de la realización del trabajo a parte y sienten que el líder se preocupa por su bienestar.

**Ilustración 15**

*Distribución de la dimensión Falta de Cohesión en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

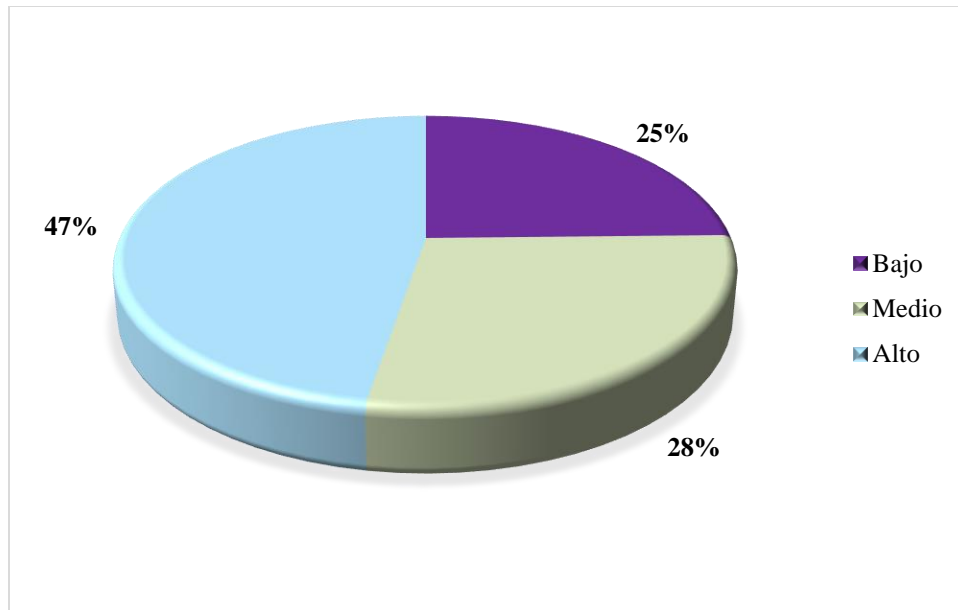


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

Respecto a los resultados obtenidos de la dimensión falta de cohesión, en la figura 15 se describe esta distribución donde el 48% de los sujetos se encuentra en nivel alto, el 27% en un nivel medio y el 25% en un nivel bajo. Esto indica que gran parte de los trabajadores identifican el equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización, por otra parte, los trabajadores no pertenecen en un grupo de trabajo de colaboración estrecha, donde también existe des organización en el equipo y algunos consideran que hay demasiada presión en el equipo.

**Ilustración 16**

*Distribución de la dimensión Respaldo del Grupo en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*

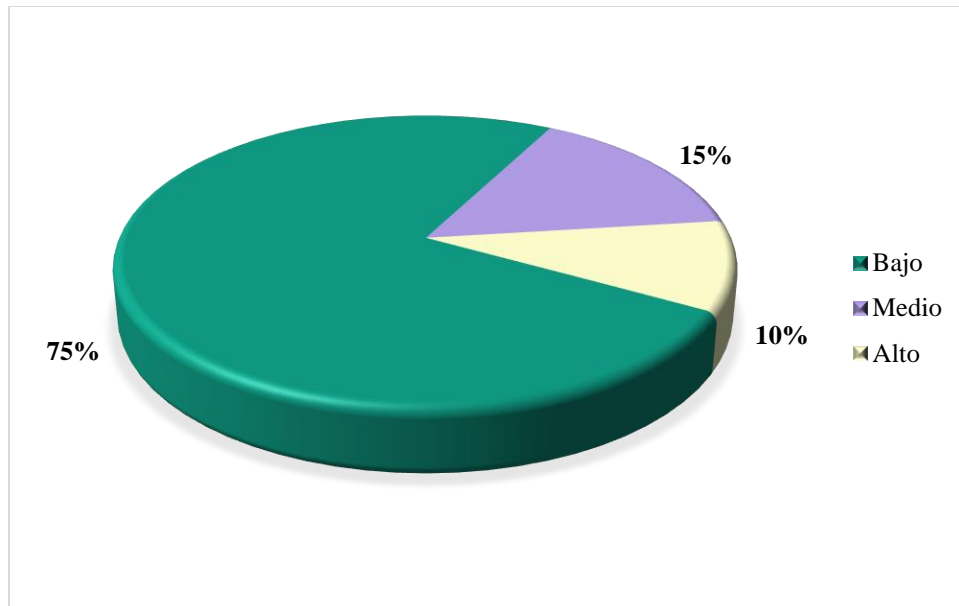


*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

La figura 16 muestra los resultados obtenidos en la dimensión respaldo del grupo, donde el 47% de los participantes puntuó en el nivel alto, el 28% en el nivel medio y 25% en el nivel bajo. Estos resultados permiten establecer que gran parte de los trabajadores consideran que se cuenta con equipo que si brinda ayuda técnica cuando es necesario, existe respaldo por parte del equipo en las metas establecidas y se dispone de un equipo que brinda protección en relación con demandas injustas que pueden ejercer los jefes.

**Ilustración 17**

*Distribución de la variable estrés laboral en los trabajadores de la clínica Sinais Vitais en el municipio de Bosconia – Cesar.*



*Fuente: elaboración propia- extraído de Microsoft Excel (2022)*

La figura 17 muestra los resultados obtenidos en el puntaje global de la variable estrés laboral, donde el 75% de los participantes puntuó en el nivel bajo, el 15% en el nivel medio y 10% en el nivel alto. Aunque los resultados son positivos si se observan de manera general, también es claro que 1 de cada 4 trabajadores si se encuentran experimentando niveles mínimos o altos de estrés.

## Discusión

Esta investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral en trabajadores de la clínica Sinais Vitais, para caracterizar a la población se empleó una ficha sociodemográfica y para medición de las variables se aplicó el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y el cuestionario de satisfacción laboral NT 394 a una muestra de 150 participantes.

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales, entre otros factores. Y éste tiene lugar cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (OIT, 2016).

Para iniciar con la contrastación, respecto a las variables sociodemográficas, en la presente investigación, la población mayoritaria son mujeres con un 70%, el rango de edad que prevalece es de 25 y 29 años de edad con un 25%. Estos hallazgos, son posible compararlos con los identificados por Martínez y González (2022) quienes encontraron que el mayor porcentaje de los encuestados fue 73,2 % de sexo femenino; pero, existen diferencias entre los rangos de edad, ya que, los autores hallaron que la edad promedio fue de 44,9 años.

Seguidamente, a partir de los resultados para las variables de estudio, se logró identificar que el nivel de estrés se encontró bajo con un 75% de los trabajadores, identificándose a los factores clima organizacional, tecnología y falta de cohesión como los mayores generadores

de estrés en la mayoría de los participantes. Resultados similares encontraron los investigadores Molina et al. (2021) quienes identificaron en la población objeto de estudio un nivel bajo-intermedio de estrés laboral, señalando los factores estructura organizacional, clima organizacional y falta de cohesión como los mayores generadores de estrés en la organización.

Dentro de la variable estrés laboral, el estudio de Vallejo (2022) detectó que el nivel de estrés laboral de la organización es bajo, de la misma forma, para la variable satisfacción laboral encontró que en general el grado de satisfacción laboral es alto, lo cual coincide rotundamente con los hallazgos encontrados en la presente investigación, donde el 75% de los participantes presentó un bajo nivel de estrés laboral y el 95% de los colaboradores mostró un nivel alto de satisfacción laboral.

Contradictoriamente, Monroy (2020) identificó en su investigación, niveles bajos de satisfacción laboral; mientras que, en el presente estudio, de manera contundente se encontró que el 95% de la población está satisfecha laboralmente. Sin embargo, ambas investigaciones son coincidentes al hallar bajo niveles de estrés en los colaboradores, 75% para este trabajo y 55% para el referenciado.

Los resultados anteriores, contradicen los hallazgos de Vigo y Vigo (2021) quienes al correlacionar las variables estrés laboral y satisfacción laboral, el 5% de los evaluados presentó un nivel alto de estrés laboral y en satisfacción laboral se identificó que el 40% de los colaboradores presentó un nivel insatisfecho; mientras que, el 95% de los sujetos se encontró en nivel alto.

Así pues, Chavarría et al. (2020) encontraron que el rango porcentual establecido del 41.9% hasta el 67.7%, indicó que los participantes afirman que nunca o casi nunca han podido controlar el estrés que perciben en su entorno laboral. Lo anterior, refuta los hallazgos de la presente investigación; los cuales, detectaron que una población mayoritaria de colaboradores, es decir el 75% si puede controlar el estrés, razón por la cual, presentan niveles bajos.

En el mismo orden de ideas, Sarsorsa y Charria (2018) también presentaron resultados que contradicen esta investigación, ya que, la mayoría de la población, en un 90% mostró niveles altos de estrés; mientras tanto, en este estudio, el 75% presentó niveles bajo de estrés. No obstante, es necesario precisar, que el trabajo referenciado, contó con una población de 595 participantes y este proyecto con 150 sujetos.

El estudio de Aissa et al. (2021) logró reflejar que, en términos generales, la población de colaboradores, presentó niveles moderados y leves de estrés. Sin embargo, de las 7 áreas evaluadas, en las correspondientes al área de influencia del líder se encontraron niveles más altos de estrés correspondiente a un 9%, seguido de los campos que hacen referencia al respaldo del grupo y la estructura organizacional con un 5%, para ambas áreas de estudio. Diferenciándose ligeramente de la presente investigación, debido a que el resultado global de las 7 dimensiones, arrojaron un nivel bajo de estrés para la población de colaboradores.

Por su parte, Arrieta (2021) logró obtener puntajes positivos por encima del 80% de satisfacción laboral, por lo cual, pudo identificar de manera específica que, de manera intrínseca y extrínseca, los participantes de su investigación poseen altos niveles de

satisfacción laboral, coincidiendo con lo hallado en el presente estudio, un 95% correspondiente a la población que considera tener un nivel alto de satisfacción laboral.

Finalmente, teóricamente, puede decirse que, los resultados obtenidos obedecen a lo manifestado por Navinés (2016) quien indica que existen reacciones de naturaleza emocional, comportamental y psicológicas que se generan por las demandas del ambiente, por lo cual, los colaboradores al tener en su mayoría 75% bajos niveles de estrés, se debe a la capacidad que tienen para afrontar las exigencias del entorno laboral en el que se desenvuelven.

Asimismo, de los niveles altos de satisfacción laboral, correspondientes al 95%, es preciso destacar la explicación de Kummar et al. (2013) quienes indican que, esto se debe a la acumulación de sentimientos positivos que los colaboradores tienen con respecto a su trabajo, lo cual, acompañado de factores intrínsecos y extrínsecos, contribuyen con la productividad laboral; y, por ende, con la satisfacción.

## Conclusión

El estrés y la satisfacción laboral influyen de manera profunda en el bienestar individual del trabajador, asimismo en el desempeño laboral, ausentismo, eficacia en las actividades que se desarrollan y en general, afecta a toda la organización para el cumplimiento y avance en sus objetivos. Por ello es de gran importancia que en las empresas se evalúen con frecuencia tales variables, y, de este modo poder llevar a cabo acciones oportunas para su prevención o mitigar su impacto.

En este estudio se realizó un análisis de las variables sociodemográficas donde se logró identificar que la población mayoritaria son mujeres con un 70%, el rango de edad que prevalece es de 25 y 29 años de edad con un 25%, en la escolaridad el 52% pertenece al nivel técnico, en relación a la antigüedad el 43% tienen entre 1 año o menos, el 53% pertenecen al área asistencial y en cuanto al estado civil el 44% es soltero.

A nivel global en cuanto a la variable satisfacción laboral se encontró que un 95% de los sujetos se encuentra en nivel alto. En la dimensión satisfacción intrínseca el 97% de los sujetos se encuentra en nivel alto y en la dimensión satisfacción extrínseca el 85% de los sujetos se encuentra en nivel alto.

Por último, a nivel global en la variable estrés laboral se encontró en la población mayoritaria un nivel bajo de estrés en un 75% de los trabajadores. En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, se encontró en la dimensión clima organizacional que el 49% de los sujetos se encuentra en nivel alto, en estructura organizacional en el 41% de los sujetos se obtuvo en nivel alto, en territorio organizacional el 50% se obtuvo nivel medio, en la tecnología el 49% de los participantes puntuó en nivel alto, en la influencia del líder el

47% de los sujetos se encuentra en nivel alto, en falta de cohesión el 48% de los sujetos puntuaron un nivel alto, y en respaldo de grupo el 47% de los participantes puntuó en nivel alto.

## **Recomendaciones**

Partiendo de los resultados obtenidos y de las conclusiones que se sacaron, es necesario, formular las siguientes recomendaciones, dirigidas a:

### **Psicólogos en formación investigadores**

Llevar a cabo estudios más amplios en cuanto a población y muestra de diferentes entidades, para que de esta manera se obtengan abordajes más completos sobre las variables estrés laboral y satisfacción laboral; y, así, enriquecer el espectro investigativo local.

Continuar la investigación relacionando otras variables de interés organizacional, tales como: síndrome de burnout y desempeño laboral.

### **Población Objeto de Estudio**

Hacer pausas activas, ya que, estas contribuyen con la disminución de desarrollar estrés laboral y acarrear un beneficio para la salud física y mental.

Fijar rutinas de trabajo que eviten la sobrecarga laboral, para de esa manera, lograr reducir el estrés y aumentar la satisfacción.

### **Clínica Sinais Vitais**

Implementar campañas de prevención que contribuyan con la disminución del estrés laboral para el mantenimiento de la satisfacción laboral en los colaboradores.

Realizar acciones de seguimiento periódicamente para la identificación de diferentes problemáticas relacionadas al estrés laboral y satisfacción laboral, debido a que, estas pueden generar baja productividad en los colaboradores.

Fomentar actividades lúdicas que propicien espacios de esparcimiento e integración entre los colaboradores.

Promover hábitos y estilos de vida saludables que favorezcan el bienestar emocional de los colaboradores.

### **Universidad Popular del Cesar**

Dar continuidad al proceso llevado a cabo en la presente investigación para seguir manteniendo la productividad laboral en el centro de salud.

Establecer convenios con establecimientos de salud para la realización de actividades preventivas que contribuyan con la mitigación de problemáticas de índole organizacional.

Mantener el desarrollo de este tipo de estudios para seguir fortaleciendo la investigación en el ámbito departamental.

## Referencias

- Aissa, K; Correa, K y Velásquez, T. (2021). *Estrés laboral en docentes de la Universidad del Sinú – seccional Cartagena*. Cartagena, Colombia.
- Ángeles, C. (2019). Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.  
Recuperado de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles\\_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo, G y Palacio, Y. (2021). *Análisis del estrés laboral en los empleados del área administrativa en la empresa multiservicios (Multisegua) municipio de Albania la Guajira*. Albania, Colombia.
- Barnett, R., Marshall, N., Raudenbush, S. & Brennan, R. (1993). Gender and the relationship between job experiences and psychological distress: A study of dual-earned couples. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(5), 794-806.
- Bazualdo, E. (2018). Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo\\_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Boluarte, Alicia. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84.  
Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es&tlng=es).
- Campiño, A y Muñoz, V. (2020). *Relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en docentes de bachillerato de una institución educativa pública de la ciudad de Pereira*. Universidad Católica de Pereira.  
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6278/4/DDMPSI308.pdf>
- Caraballo, M. Alcala, A. (2010). Descripción del nivel de satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de la Fundación Prociencia. Universidad Tecnológica de Bolívar <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0056265.pdf>
- Carrillo, C. Martínez, M. Gómez, C. Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de psicología*, 31(2): 645-650.  
[https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia\\_social2.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia_social2.pdf)
- Casas, D y Guzmán, S. (2021). *Influencia del estrés laboral en la dinámica familiar de los empleados de la fundación Wanawa en el distrito especial, turístico y cultural de Riohacha*. Riohacha, Colombia.
- Castillo, I. Torres, N. Ahumada, A. Cárdenas, K. Licon, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30 (1): 34-43.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>

Cazau, Pablo. 2006. *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Buenos Aires, Argentina.

Chavarría, D; Londoño, V; Rodríguez, M; Ruiz, L; Vasco, M y Yépez, L. (2020). *Estrés y afrontamiento del estrés de empleados en un call center en la ciudad de Medellín*. Medellín, Colombia.

Chiang M, Riquelme G, Rivas P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab*, 20 (63): 178-186.

Código sustantivo del trabajo, Junio 2007, Ministerio del trabajo, República de Colombia  
Recurso virtual en: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/codigo-sustantivo-deltrabajo>

Contreras, F. Espinal, L. Pachón, M. Gonzáles, J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Divers: Perspect. Psicol*, 9(1): 65-80. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67926246009.pdf>

Espinosa, M. (2019). *Grados de satisfacción en el trabajo y su asociación con niveles de estrés laboral en personal de salud de una Unidad Médica Familiar en Veracruz, México* (Doctoral dissertation, Universidad Veracruzana. Región Veracruz).

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- García, J. López, J. Jiménez, F. Ramírez, Y. Pérez, L. Reding, A. (2014). Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud (Segunda ed.) Mc Graw Gill Education. Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/book.aspx?bookid=1721>
- Gómez, E; Ospina, B; Zaraza, D; Sánchez, C y López, J. (2020). *Efectos del estrés laboral sobre el bienestar y calidad de vida de conductores de ambulancia Alpha en la ciudad de Apartadó*. Apartadó, Colombia.
- Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Gutiérrez, R y Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas. Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo, Sede Argentina. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2006), Metodología de la Investigación. 4ta. Edición. McGraw-Hill Interamericana México.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010), Metodología de la investigación”. 5ta. Edición. Interamericana editores, SA de CV. México
- Huamani, A. (2018). Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. *Rev. Cienc y Arte Enferm.* 2018; 3(1-2): 38 – 43.  
DOI: [10.24314/rcae.2018.v3n1.08](https://doi.org/10.24314/rcae.2018.v3n1.08)

- Kerlinger, F. N. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. Mexico, D.F. Nueva Editorial Interamericana. Capitulo número 8, (investigación experimental y no experimental).
- Kian, K. (2019). Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de huacho 2016 (tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Kumar, J & Jain, M. (2013). A study of employees' job satisfaction and its impact on their performance. *Journal of Indian Research*; 1(4):105-111.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, Dunnette (ed): Handbook of Industrial And Organizational Psychology. Nueva York: John Wiley & Sons.
- López, P. L (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Martínez, S y González, J (2020). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud*; ISSN-e: 1996-3521.
- Millán, A. (2017). Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios. *Revista de Docencia Universitaria*; 15(1):195-218. DOI: <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6009>

- Molina, J. Silva, M. Gallego, J. (2021). Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19. UNIVERSIDAD ECCI BOGOTÁ D.C  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1029/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monroy, Y. (2020). Estrés y satisfacción en docentes de un colegio no oficial en la ciudad de Bogotá. Corporación Universitaria Minuto De Dios, Bogotá. Recuperado de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/10339/TE\\_RLA\\_MonroyYen\\_y\\_2020.?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/10339/TE_RLA_MonroyYen_y_2020.?sequence=1&isAllowed=y)
- Montero, K y Zuluaga, S. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA*. Sabanalarga, Colombia.
- Navinés, R. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*; p.359-366. <https://www.elsevier.es/es-revistamedicina-clinica-2-articulo-estres-laboral-implicaciones-salud-fisica-S0025775315006491> DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Paredes, L y Hurtado, J. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. Ecuador Quito*;

2016. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Peiró, J. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.

Peiró, J. (2001) Perspectiva histórica y desarrollo reciente de la psicología del trabajo y las organizaciones en España. *Revista de Psicología de las organizaciones*.

Pimienta, J. (2018). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=7587>

Pujol, L y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes”. *Estudios Gerenciales*; 4 (146): 3-18.

Quiñones, D y Marín, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia – 2019*. Barranquilla, Colombia.

Reid, A. (2008). *Maslow’s theory of motivation and hierarchy of human needs: a critical analysis*. PhD qualifying examination, University of California – Berkeley.

<https://fouziyagm.files.wordpress.com/2014/05/maslows-hierarchy-of-needs-a-critical-analysis.pdf>

Resolución 1016 de 1989, Ministerio de trabajo y seguridad social y de salud, recuperado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

Resolución 1477 de 2014, Ministerio del Trabajo, Republica de Colombia, recurso virtual en:[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)

Resolución 2404 de 2019, Ministerio del Trabajo, Republica de Colombia, recurso virtual en:<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019+-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Resolución 2646 de 2008, Ministerio del trabajo, República de Colombia, recurso virtual en:<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marcolegal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>

Resolución 2764 de 2022, Ministerio del Trabajo, Republica de Colombia, recurso virtual en: <https://acmineria.com.co/normativa/resolucion-mintrabajo-2764-de-2022-bateria-de-riesgo-psicosocial/#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20adopta,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.>

Romero, J; Mercado, A; Díaz, S y de la Valle, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Arch Med*; 21(1):138-149. <https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>

Salazar, C. (2019). Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles\\_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sampieri, R. H., Fernández, C., Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación.
- Sarsosa, K. Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44 - 52.  
<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Tellado, L. Ugaz, P. (2019). Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018 (tesis de pregrado). Facultad De Ciencias Empresariales. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019\\_Talledo-Falla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf)
- Trujillo, L. (2020). *Satisfacción laboral en trabajadores del laboratorio clínico en una institución de salud*. Bogotá, Colombia.
- Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. Quito, Ecuador.
- Vigo, I y Vigo, R. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en una cooperativa de ahorro de Cajamarca*. Cajamarca, Perú.
- Visitacion, 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 maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8727/Visitaci%C3%B3nFM.pdf?sequence=1>

## **Anexos**

### **Consentimiento Informado**

El proceso de investigación se sustenta bajo los parámetros éticos de la confidencialidad, el respeto de la individualidad y del derecho a participar en el estudio solamente de manera voluntaria sin coartar la libertad y decisión de la persona; el cumplimiento de este parámetro está evidenciado en la firma (Acepto) por parte de los participantes del consentimiento informado. Ninguna otra persona diferente a los involucrados en la investigación tendrá acceso a la información suministrada, pues es de carácter privado y confidencial, la información recolectada será usada únicamente con fines investigativos.

De igual forma y bajo el cumplimiento de los deberes del psicólogo con las personas objeto de su ejercicio profesional. Se establece la necesidad de garantizar la confidencialidad; haciendo uso apropiado de los datos y resultados obtenidos a partir de las aplicaciones, mantenidos en un lugar seguro y sin acceso de terceros, aspecto relacionado con la fase 2 y 3, de atención, control y seguimiento. (Congreso de la República de Colombia 1090 -2006, Art 46) también establece que los instrumentos utilizados deben cumplir con el rigor científico y los criterios de validez y confiabilidad. La aprobación por parte del comité consiste en la importancia de la investigación con personas, así como lo establece la Ley 1090 del 2006 en los principios éticos de la psicología.

Si alguna de las preguntas genera malestar en los participantes, están en toda la libertad de negarse a responderlas o pueden retirarse de la investigación en cualquier momento sin dar explicaciones al respecto; su participación no tiene ningún costo y no se recibirá ningún beneficio económico por responder a los instrumentos utilizados.

De acuerdo con la resolución N°8430 de 1993 del Ministerio de Salud de la República de Colombia por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, se considera que la investigación presenta un riesgo mínimo, puesto que: “Son estudios prospectivos que emplean el registro de datos a través de procedimientos comunes consistentes en: exámenes físicos o psicológicos de diagnósticos o tratamientos rutinarios, entre los que se consideran: pruebas psicológicas a grupos o individuos en los que no se manipulará la conducta del sujeto” citado en el Capítulo 1, Artículo 11.

He leído este documento y he decidido colaborar, con la devolución de esta información, aceptando la participación en esta investigación.

Acepto

No acepto

**Ficha Sociodemográfica**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Con pareja ( ) Unión libre ( ) Divorciado ( ) Viudo ( )

Escolaridad: Primaria ( ) Bachiller ( ) Técnico ( ) Universidad incompleta ( ) Profesional ( )

Especialista ( ) Doctorado ( )

Cargo: \_\_\_\_\_

Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_

### Escala General de Satisfacción Laboral

Permite analizar sobre cuáles son las causas que te provocan dicho estrés, facilitando la toma de decisiones en caso necesario.

Instrucciones:

De los siguientes aspectos que se relacionan con el puesto de trabajo, selecciona cómo te sientes respecto a cada uno, de acuerdo a la escala indicada. Al finalizar, suma la puntuación que elegiste para cada bloque de preguntas.

- 1- Muy insatisfecho
- 2- Insatisfecho
- 3- Moderadamente satisfecho
- 4- Ni satisfecho ni insatisfecho
- 5- Moderadamente satisfecho
- 6- Satisfecho
- 7- Muy satisfecho

N°	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							

8	La posibilidad de usar tus capacidades								
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa								
10	Tus posibilidades de promocionar								
11	El modo en que tu empresa está gestionada								
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces								
13	Tu horario de trabajo								
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo								
15	Tu estabilidad en el empleo								

DIMENSIONES	RANGO DE SATISFACCION
Satisfacción intrínseca	7 - 49
Satisfacción extrínseca	8 - 56

## **Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS**

Datos generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M F Puesto: \_\_\_\_\_

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- a) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- b) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- c) Estilos de dirección y liderazgo.
- d) Gestión de recursos humanos.
- e) Nuevas tecnologías.
- f) Estructura organizacional.
- g) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							

<b>15</b>	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
<b>16</b>	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
<b>17</b>	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
<b>18</b>	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
<b>19</b>	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
<b>20</b>	La organización carece de dirección y objetivo.								
<b>21</b>	Mi equipo me presiona demasiado.								
<b>22</b>	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
<b>23</b>	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
<b>24</b>	La cadena de mando no se respeta.								
<b>25</b>	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3