

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO DE LA CIUDAD
SAN JUAN DE PASTO

Jorge Esteban Moreno Portilla
Yesenia Zúñiga Guerrero

Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Programa de Psicología

2015

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO DE LA CIUDAD
SAN JUAN DE PASTO

Jorge Esteban Moreno Portilla

Yesenia Zúñiga Guerrero

Trabajo de grado para optar por el título de psicólogo

Asesores

Sandra María Barca

Juan Pablo Herrera

Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Programa de Psicología

2015

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo son responsabilidad del autor”
Artículo 1 del Acuerdo 324 de 1966, emanado por el Honorable Concejo Directivo de la
Universidad de Nariño

NOTA DE ACEPTACIÓN

Sandra Barca Arellano (Asesora)

Juan Pablo Herrera (Asesor)

Omar Calvache López (Jurado)

Sonia Matabanchoy (Jurado)

San Juan de Pasto, Marzo de 2015

AGRADECIMIENTOS

Un sincero agradecimiento a la vida, a dios y a la virgen por permitirme alcanzar este logro, el cual me permitió entender la vida de una manera más tranquila, feliz y humilde, gracias a la travesía de esta carrera logre tener una transformación personal y académica.

Agradezco a mi madre, porque desde su sabiduría, complicidad, felicidad, amor y sencillez, me ha guiado, acompañado y apoyado en todas mis decisiones y caminos que emprendo, llevándome de su mano a alcanzar el éxito y el logro de este sueño.

Agradezco a mi padre, por estar presente en esta etapa de mi vida, ofreciéndome todo lo necesario y ese gran apoyo, que me permitió terminar a satisfacción este reto.

Agradezco a todas esas personas que dijeron presente durante estos cinco años tan importantes y especiales en mi vida, las cuales a partir de una opinión, una risa, un abrazo, un pensamiento, una forma de ver, un discurso, una discusión y una compañía, me permitieron desarrollar nuevas habilidades y nuevos aprendizajes .

Agradezco a la Fundación Hospital San Pedro y a todos sus trabajadores por permitirme crecer profesionalmente y sobre todo entender la importancia del rol del psicólogo desde el marco ético y del servicio. Hago un reconocimiento especial al Doctor Carlos Patiño, porque desde su forma de ser, favorece el aprendizaje de la profesión y permite conocer la importancia de la calidad humana.

Agradezco a la Universidad de Nariño y al Programa de Psicología por retarme cada día a ser mejor, a estar en constante movimiento, buscando el conocimiento, la destreza, el aprendizaje, el crecimiento y el éxito.

Jorge Esteban Moreno Portilla

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a Dios, quién es mi motor y me brindó la fuerza y sabiduría para terminar con éxito este proceso.

Asimismo quiero dar gracias a mis padres, porque han sido una gran bendición en mi vida, con su apoyo, amor y dedicación me han enseñado cada día a ser mejor persona, a aprovechar cada oportunidad, son un ejemplo de valentía, esfuerzo y fé en mi vida. Mil gracias por hacer parte de mi vida y apoyarme en cada instante, gracias por su amor y cariño que hicieron posible este logro.

A mis hermanos, muchas gracias por acompañarme en cada lucha, gracias por poner una chispa de alegría en mi vida, gracias por su amor incondicional y su ayuda en todo momento, sin duda alguna este es también su triunfo.

A mis asesores, gracias por creer en este proceso y por compartir sus conocimientos que permitieron un óptimo desarrollo del proyecto.

A mis compañeros Laura, Cristina, Diego y Jorge, gracias por su apoyo incondicional y por compartir sus conocimientos conmigo. Mil gracias

A la Fundación Hospital San Pedro, mil gracias por abrirnos sus puertas, y hacer posible la realización de este proyecto con su apoyo y colaboración.

A todas y cada de las personas que hicieron parte de esta etapa, mil gracias por su apoyo, enseñanzas y consejos.

¡Dios les bendiga!

Yesenia Zúñiga Guerrero

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO DE LA CIUDAD SAN JUAN DE PASTO

Resumen

El objetivo del presente estudio fue establecer la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro (FHSP) ubicada en San Juan de Pasto, por medio de un estudio correlacional transversal. La muestra objeto de estudio estuvo conformada por 176 trabajadores, 110 correspondieron al género femenino y 66 al género masculino, sus edades oscilaron entre los 20 y 79 años, todos vinculados con un contrato directo con la institución además de laborar como mínimo 36 horas semanales (tiempo completo).

La medición de las variables se hizo a través de los instrumentos, cuestionario para medir estrés creado por Villalobos (2010, citado por Ministerio de la Protección Social, 2010), con una confiabilidad de ,889 y el cuestionario de satisfacción laboral creado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) con una confiabilidad de 0,925. Los datos obtenidos se procesaron con el paquete estadístico SPSS versión 20, mediante la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman. Se encontró una correlación negativa moderada entre las variables con un valor de confianza de 0,01, de igual manera las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionaron significativamente con el estrés. Los niveles de estrés reportados en la población fueron altos y muy altos, mientras que los niveles de satisfacción se ubicaron en nivel medio. Los hallazgos de la investigación permitieron profundizar en el conocimiento del comportamiento de las variables y su relación en el contexto local.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, estrés y personal de salud.

Abstract

The present study had the objective to establish the relationship between stress and job satisfaction (and its eight dimensions) in the Fundación Hospital San Pedro workers, this institution is located in San Juan de Pasto through by a transversal correlational study. The sample was formed for 176 workers, 110 corresponded to female gender and 66 to male gender, their ages ranged between 20 and 79 years, every one linked with a direct contract with the institution, further they work like minimum 36 hours per week (full time).

The measurement of the variables was performed through of the tools, Questionnaire for Measuring Stress created by Gloria Villalobos (2010, Ministerio de la Protección Social, 2010) with a reliability of .889 and Job Satisfaction Questionnaire created by Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008) with a reability of .925. The information obtained was processed in the statistical package, named SPSS version 20, through statistical test named Pearson correlational coefficient. It was found moderate negative correlation with a trust value of 0.01. Same way the job satisfaction dimensions were correlated significantly with the stress. Stress levels that the participants reported were high and very high while job satisfaction levels were located in medium level. The research findings allowed to deepen in the knowledge of the variables behavior and their relationship in the local context.

Key Words: Job satisfaction, stress and health workers.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 12 |
| ABSTRACT | 13 |
| INTRODUCCIÓN | 14 |
| Estrés | 19 |
| Causas | 19 |
| Consecuencias | 20 |
| Satisfacción Laboral | 21 |
| Causas | 22 |
| Consecuencias | 22 |
| Factores o Dimensiones de la Satisfacción | 23 |
| OBJETIVOS | 24 |
| Objetivo General | 24 |
| Objetivos Específicos | 24 |
| MÉTODO | 24 |
| Paradigma Metodológico | 24 |
| Tipo de Estudio | 24 |
| Diseño | 24 |
| Población | 25 |
| Muestra | 25 |
| Factores de Inclusión | 26 |
| Factores de Exclusión | 26 |
| Instrumentos de Recolección de Información | 26 |
| Cuestionario de Satisfacción Laboral | 26 |
| Cuestionario para Evaluar el Estrés | 27 |
| Hipótesis | 27 |
| Hipótesis de Trabajo | 27 |
| Hipótesis Nula | 27 |
| Hipótesis Estadística | 27 |
| Procedimiento | 27 |
| Fase I. Presentación del trabajo a la institución | 28 |

| | |
|---|----|
| Fase II. Validación del instrumento | 28 |
| Fase III. Muestreo | 28 |
| Fase IV. Diligenciamiento del consentimiento | 28 |
| Fase V. Recolección de la información | 29 |
| Fase VI. Análisis de resultados | 29 |
| Fase VII. Interpretación de resultados | 29 |
| Plan de Análisis | 29 |
| Elementos Éticos y Bioéticos | 30 |
| Ley 1090 de 2006 | 30 |
| Resolución 8430de 1993 | 30 |
| RESULTADOS | 31 |
| Validación del Instrumento | 31 |
| Confiabilidad de los Instrumentos | 31 |
| Características Sociodemográficas | 32 |
| Estrés | 36 |
| Estrés y Características Sociodemográficas | 37 |
| Satisfacción Laboral | 40 |
| Satisfacción Laboral y Características Sociodemográficas | 41 |
| Dimensiones de la Satisfacción Laboral | 43 |
| Correlación entre Estrés y Satisfacción Laboral | 49 |
| Correlación entre Estrés y Dimensiones de la Satisfacción Laboral | 49 |
| DISCUSIÓN | 50 |
| Conclusiones | 63 |
| Recomendaciones | 65 |
| Limitaciones | 66 |
| REFERENCIAS | 67 |
| ANEXOS | 76 |
| Anexo A, Cuestionario de Satisfacción Laboral | 76 |
| Anexo B, Cuestionario para Evaluar Estrés | 79 |
| Anexo C, Ficha de Información General | 80 |
| Anexo D, Permiso para la Aplicación | 81 |

| | |
|--|----|
| Anexo E, Permiso para Uso de Instrumento | 82 |
| anexo F, Consentimiento Informado | 83 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Confiabilidad del Cuestionario para evaluar estrés | 32 |
| Tabla 2. Confiabilidad del Cuestionario de satisfacción laboral | 32 |
| Tabla 3. Distribución de la muestra según unidad de trabajo | 35 |
| Tabla 4. Distribución de estrés de acuerdo al género | 37 |
| Tabla 5. Distribución de estrés de acuerdo al rango de edad | 37 |
| Tabla 6. Distribución de estrés de acuerdo al nivel ocupacional | 38 |
| Tabla 7. Distribución de estrés de acuerdo al estado civil | 39 |
| Tabla 8. Distribución de estrés de acuerdo al nivel académico | 39 |
| Tabla 9. Distribución de los niveles de satisfacción laboral según género | 41 |
| Tabla 10. Distribución de los niveles de satisfacción laboral según rango de edad | 41 |
| Tabla 11. Distribución de los niveles de satisfacción laboral según nivel ocupacional | 42 |
| Tabla 12. Distribución de los niveles de satisfacción laboral según nivel académico | 43 |
| Tabla 13. Prueba de hipótesis de normalidad de datos | 49 |
| Tabla 14. Correlación entre estrés y satisfacción laboral | 49 |
| Tabla 15. Correlación entre estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral | 50 |
| Tabla 16. Correlación entre estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral II | 50 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Distribución de la muestra según género | 33 |
| Figura 2. Distribución de la muestra según edad | 33 |
| Figura 3. Distribución de la muestra según estado civil | 34 |
| Figura 4. Distribución de la muestra según nivel de estudios | 34 |
| Figura 5. Distribución de la muestra según nivel ocupacional | 35 |
| Figura 6. Distribución de los niveles de estrés en la muestra | 36 |
| Figura 7. Distribución de los niveles de satisfacción laboral en la muestra | 40 |
| Figura 8. Porcentajes de los niveles de satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo | 44 |
| Figura 9. Porcentajes de los niveles de satisfacción con la remuneración | 45 |
| Figura 10. Porcentajes de los niveles de satisfacción con el ambiente físico de trabajo | 45 |
| Figura 11. Porcentajes de los niveles de satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente | 46 |
| Figura 12. Porcentajes de los niveles de satisfacción con la relación subordinado-supervisor | 47 |
| Figura 13. Porcentajes de los niveles de satisfacción con el reconocimiento de las autoridades | 47 |
| Figura 14. Porcentajes de los niveles de satisfacción con oportunidades de desarrollo | 48 |
| Figura 15. Porcentajes de los niveles de satisfacción por el trabajo en general | 48 |

INTRODUCCIÓN

En el año 2000 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó acerca de las consecuencias producto de las enfermedades laborales en los países industrializados. De acuerdo a este informe, los trastornos de la salud mental suelen ser la causa principal de pensiones por incapacidad; además más del 50% de los trabajadores sufren algún tipo de síntoma relacionado con el estrés: como ansiedad, depresión, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño (Vargas, 2001, citado por Rocha, 2010).

En Colombia, la firma especializada en recursos humanos y temas laborales, Regus, encontró que el 38% de los colombianos presentan estrés en el trabajo (El espectador, 2012) de igual manera el Ministerio de la Protección Social (2007, citado por Flórez 2014; Posada 2011) encontró a través de la aplicación de la Encuesta Nacional sobre condiciones de salud y trabajo que entre un 20% y 33% de los trabajadores colombianos manifiestan sentir altos niveles de estrés. Lo anterior indica que el estrés laboral es una problemática que está haciendo presencia con mayor frecuencia en la realidad actual en el País, ubicándose como una de las patologías que afecta directamente el ámbito empresarial, deteriorando la salud organizacional, provocando de esta manera consecuencias negativas a nivel personal, familiar, social y en la dinámica laboral, entre las que se puede destacar la disminución de la eficacia y la eficiencia de los trabajadores, disminución del rendimiento y la motivación, disminución en la calidad de vida laboral y en la prestación del servicio de salud a los usuarios, incluso pueden llegar a presentar problemas serios de salud (Díaz, 2011).

En Pasto, se evidencia en los estudios realizados sobre el estrés laboral por estudiantes de pregrado y postgrado de carreras afines al área de salud pertenecientes a las Universidades de Nariño, Mariana y Cesmag, que existe una tendencia en los trabajadores de diferentes empresas de la ciudad a reportar la presencia de niveles de estrés altos y muy altos, en la mayoría de los casos se encontró que más del 60% de la población evaluada presenta estos niveles en la variable (Díaz, 2011; Eraso, 2012 Rocha, 2010; Yépez y Guerra, 2011).

Con respecto a la variable satisfacción laboral, el informe Workforce 2020 de SAP y Oxford Economics indica que Colombia es el tercer país en nivel de insatisfacción de un universo de 27 países consultados, al reportar que solo un 24% de los trabajadores están

satisfechos con su trabajo, siendo la remuneración el factor que genera mayor insatisfacción en los trabajadores (Larraz, 2014).

Es así como el estrés es uno de los temas de interés en la actualidad, puesto su frecuencia de aparición es alta en muchos países y en diferentes sectores de trabajo, produce consecuencias negativas en los colaboradores a nivel físico y psicológico (Salanova, Grau & Martínez, 2005) que se reflejan en la disminución de la eficiencia y eficacia en las entidades (Organización Mundial de la Salud, 2004, citado por Díaz, 2011). En este sentido, un trabajador con altos niveles de estrés se hace vulnerable frente a enfermedades mentales y fisiológicas, así mismo se encuentra poco motivado, menos productivo y tiende a disminuir su seguridad laboral (Díaz, 2011).

En los contextos hospitalarios y sanitarios el estrés es un factor determinante en la salud debido a que los trabajadores que desempeñan labores en diferentes áreas, se enfrentan diariamente a situaciones de mayor complejidad y dinamismo, al estar a cargo de circunstancias que implican una toma de decisiones de manera oportuna, orientada a promover, mantener, recuperar o rehabilitar la salud de los individuos, produciendo una mayor carga de tensión en los trabajadores (García, 2006), quienes quedan expuestos a factores generadores de estrés con una alta implicación emocional con los usuarios (Artazcoz, Cruz, Moncada & Sánchez, 1998).

Asimismo, la satisfacción laboral ha tomado relevancia en el sector salud porque está directamente asociada con la eficacia y la calidad de los cuidados y los servicios prestados a los usuarios, (Reyes, Reyes & Cofiño, 2012) además es un indicador de bienestar psicológico (Mañas, Salvador, Boada, González & Agulló, 2007) y se encuentra relacionado con la salud del colaborador y con su longevidad (Spector, 2002, citado por Abrajan, Contreras & Montoya, 2009). Por otra parte la satisfacción laboral puede ser un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización (Chiang, Salazar, Martin & Núñez, 2011). Es así como el conocimiento de la satisfacción del trabajador en el sector salud puede constituirse en un método que permita identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados (Molina, Avalos, Valderrama & Uribe, 2009)

Lo anteriormente presentado no es ajeno al contexto de la Fundación Hospital San Pedro, ya que al ser un hospital de tercer nivel de complejidad, asume la responsabilidad de

atender a la población proveniente de la ciudad de Pasto y de algunos municipios del departamento de Nariño, lo que ocasiona una alta exigencia en el personal de salud que debe cubrir las necesidades de todos los usuarios y prestar un servicio de calidad, de esta manera los trabajadores deben exponerse a diario a condiciones de tensión que aumentan la probabilidad de producir estrés y experimentar insatisfacción, lo cual impacta de manera negativa su salud física, mental y su calidad de vida (Barca, Herrera & Ortiz, 2012).

Teniendo en cuenta lo anterior, se decidió realizar la presente investigación con el fin de estudiar la relación existente entre la satisfacción laboral y los niveles de estrés de los trabajadores de la institución, para conocer el comportamiento de las variables en el contexto y su correlación, obteniendo un diagnóstico útil para invitar a las oficinas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Talento Humano a la creación de estrategias de vigilancia, control, promoción y prevención que favorezca el fortalecimiento del recurso humano para lograr una mejora en el desempeño laboral y en los recursos de afrontamiento ante vivencias nuevas en el ámbito laboral.

De igual manera, conocer si los trabajadores se encuentran en adecuadas condiciones laborales y personales facilitará la implementación de los procesos que está desarrollando la institución bajo el marco de la resolución 123 de 2012, por medio de la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, que presenta una serie de grupos de estándares que las instituciones prestadoras de servicios de salud deben cumplir para garantizar la calidad en su servicio (Ministerio de la Protección Social, 2012).

En este sentido, y por el interés de la entidad por alcanzar la acreditación, el presente trabajo de grado permitió recoger la información necesaria para dar cumplimiento: a uno de los requisitos del estándar 113, la medición de fatiga y estrés laboral y al requisito del estándar 114 la evaluación sistemática y periódica de la satisfacción del cliente interno (Ministerio de la Protección Social, 2012). Información que servirá como insumo a la institución para crear el plan de capacitación y bienestar 2015 y a los psicólogos practicantes de Psicología de la Universidad de Nariño para diseñar planes de acción e intervención que puedan desarrollarse en conjunto con la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Además, la presente investigación permitió profundizar en el conocimiento sobre las variables de estudio, teniendo en cuenta que a nivel local son escasas las publicaciones de investigaciones que contemplen la relación de estas, a su vez el estudio permitió identificar el comportamiento de las variables en el contexto local en el sector salud, aportando al conocimiento de las variables y su relación, por medio del contraste de los hallazgos de esta investigación con estudios similares desarrollados en otros contextos.

Con el propósito de realizar dicho contraste, se señala a continuación la existencia de investigaciones que abordan la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral, a nivel internacional por ejemplo se encuentra el estudio realizado por López - Araújo, Segovia & Peiró (2007) en el cual se aprecia que la satisfacción es mayor aunque el estrés sea elevado; la muestra que participo fue de 779 soldados profesionales del Ejército Nacional de España, así mismo autores como: Vargas - Mendoza & Ramírez - Vásquez (2012), evaluaron el grado de relación entre el estrés laboral y la satisfacción el trabajo, en siete trabajadores de la lavandería en un hospital, concluyendo que existe una relación positiva entre las variables, por su parte Anello, Marcano & Guerra (2003, estudiaron la relación de estas variables encontrando que existe una relación negativa entre ambas. De igual manera Beman, Moradi, Ghasemi, Mehdi y Hosaim (2013), Brewer (Sf), Mansor, Fida, Naris y Ahmad (2011), Mohd y Abu (2009) y Qayyum (2012) encontraron a partir de estudios realizados en el campo organizacional en trabajadores de diferentes sectores y diferentes cargos, que entre las variables de estudio existe una correlación negativa o inversa entre las variables.

En el ambito regional, Eraso (2012) planteó un estudio con el fin de determinar la relación entre estrés en el trabajo (burnout) y la satisfacción laboral en 142 docentes que trabajan en la Universidad Mariana de la ciudad de Pasto. La investigación fue de tipo transversal encontrando que no existe una correlación significativa entre las variables, pero se evidencian altos niveles de estrés en la población. A su vez, Yépez y Guerra (2011) en una investigación de tipo transversal estudiaron la relación entre satisfacción laboral, niveles de estrés laboral y tipo de personalidad A y B en 18 docentes de la institución educativa Carlos Albornoz. A partir de la investigación se encontró que no existe una relación entre las tres variables del estudio, pero si existe una relación entre estrés laboral y el tipo de personalidad A y B.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede deducir que los resultados de los estudios a nivel internacional y regional, son diferentes y no se ha abordado la relación de las variables en los profesionales de la salud. En el ámbito nacional no se encuentran investigaciones publicadas que aborden la relación entre las variables.

A partir de los estudios publicados a nivel internacional que abordan la relación entre las variables, estrés y satisfacción laboral, se evidencia la existencia de tendencia negativa de correlación entre las variables, así mismo se encuentra en los diferentes estudios que se señala a continuación que las variables tienden a asociarse con otras dimensiones o categorías. A nivel internacional y nacional, la variable estrés ha sido relacionada con el compromiso organizacional, concluyendo que existe una débil relación entre ambas (Cabrera & Urbiola, 2012), así mismo Novoa, Nieto, Forero, Caicedo, Palma, Montealegre et al. (2004), correlacionaron la variable estrés con el perfil psicologico y la calidad de vida laboral, pero los resultados no son concluyentes a la hora de establecer la existencia o no de relación.

Finalmente Ahumada, Uribe, Gomez y Acosta (sf), plantean la relación entre estrés laboral, las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas, concluyendo que existe una correlación significativa en las variables.

A nivel regional se encuentran investigaciones de pregrado y posgrado dirigidos a determinar la correlación del estrés con otras variables, entre los que se puede destacar, los estudios de: Melo (2012) quién busco establecer la relación entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral, encontrando que no existe una correlación significativa entre las variables; Díaz (2011), por su parte identificó la relación entre clima organizacional y estrés laboral, el resultado señala no existe una correlación entre las variables; Rocha (2010) determinó que existe una correlación entre factores de riesgo psicosocial y estrés.

A partir de los antecedentes anteriormente mencionados se puede concluir que existe una tendencia por realizar estudios transversales en el contexto organizacional en población docentes, ejecutivos y profesionales de salud.

Con respecto a la satisfacción laboral, se evidencia una tendencia a estudiar la variable a nivel internacional y nacional a través de investigaciones descriptivo-correlacionales de tipo transversal en las que se ha buscado conocer el comportamiento de la variable y su posible relación con variables tales como: síndrome de burnout, en la que se

obtienen resultados contradictorios puesto que en algunos estudios se identifica que existe una correlación negativa significativa entre las variables (Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte, & García-Juesas, 2012), mientras que en otros se obtiene como resultado una correlación de tipo positivo (Hermosa, 2006).

De igual manera se ha buscado correlacionar la satisfacción laboral con factores sociodemográficos; con presión laboral, en la que se evidencia una relación estadísticamente significativa (Álvarez 2007); con estilos de liderazgo, concluyendo que existe una relación entre las variables (González, Guevara, Morales, Segura & Luengo 2013); con clima laboral, encontrándose a través de dos estudios que las dimensiones del clima laboral se relacionan significativamente con las dimensiones de la satisfacción (Chiang, Salazar, Martín, & Nuñez, 2011; Chiang, Salazar y Nuñez 2007). Además es importante mencionar que se observa una tendencia a estudiar y conocer la variable satisfacción laboral en los profesionales o trabajadores de la salud que laboran en contextos hospitalarios.

Con el fin de facilitar la comprensión del estudio, a continuación se presenta una breve conceptualización de los aportes teóricos que fundamentaron y orientaron el desarrollo del presente trabajo de grado.

Estrés

El estrés es una condición dinámica que resulta en un estado emocional negativo, que surge cuando los individuos perciben que las demandas del medio les desbordan o son amenazantes; y además, carecen de habilidades o recursos para manejarlos (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Salanova, Grau & Martínez, 2005), originando una serie de reacciones o perturbaciones físicas y psíquicas, que producen diversos agentes agresores como traumas, emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones problemáticas y conflictivas. Así, el estrés ocurre cuando una persona se expone a una situación y evalúa sus recursos de afrontamiento como insuficientes o ineficaces para enfrentarse a la situación que percibe como un estresor altamente negativo o demandante (Villalobos, 2007). Este proceso implica dos acciones, primero una valoración cognitiva de cada acontecimiento, que consiste en revisar que tanto repercute el evento y segundo, una estimación de lo que se puede hacer para enfrentar la situación (Naranjo, 2009).

Causas

Según Beher y Newman (1978, citado por Chiavenato, 2009). Existen dos tipos de fuentes o causas que aumentan la probabilidad en una persona para que presente estrés, estas son:

Causas ambientales

Abarcan los agentes estresantes que provienen de circunstancias o factores externos y contextuales derivados principalmente del ambiente inmediato donde se desenvuelve el individuo, este ambiente se compone de los ámbitos familiar, laboral y social (Naranjo, 2009).

Causas personales

Se refiere a un conjunto de características individuales como la personalidad y la forma particular de enfrentar y solucionar problemas (Naranjo, 2009), las cuales pueden actuar como factores protectores o factores de riesgo para la presencia de estrés en las personas.

Consecuencias

Las consecuencias derivadas del estrés pueden afectar el ámbito personal, laboral y social (Zavala, 2008) debido a que sus manifestaciones perturban de manera única a las personas en cada experiencia que viven, la mayoría de veces de forma potencialmente negativa, afectando el área física, psicológica y conductual de los individuos que no consiguen equilibrar las situaciones estresantes (Salanova, Grau & Martinez, 2005). En el área física, pueden observarse varias dolencias como dolor de cabeza, cuello y hombros, gastritis, pérdida o aumento de peso, palpitaciones cardiacas entre otras. El área psicológica puede verse afectada con síntomas de ansiedad, insomnio y depresión, y en el área conductual signos de fatiga, indecisión y pérdida de eficiencia en el trabajo (Hespanhol, 2004, citado por Cirera, Aparecida, Elias & Ferraz, 2012).

Por su parte Ivancevich (2006) añade que producto del estrés pueden surgir una serie de consecuencias disfuncionales las cuales las agrupa en cinco categorías:

Subjetivas

En las cuales pueden aparecer fatiga, ansiedad, preocupación, culpa, angustia y depresión.

Conductuales

Hacen referencia a aquellos accidentes y errores que puede cometer un trabajador cuando desarrolla su labor.

Cognitivas

Pueden reflejarse en olvidos, poca concentración y decisiones erróneas, que una persona puede cometer.

Fisiológicas

Entre las que se encuentran el cansancio, la presión alta, el insomnio y las enfermedades netamente relacionadas con alguna alteración funcional u orgánica.

Organizacionales

Que son observadas con frecuencia en el ausentismo, la rotación, la baja productividad y disminución en la calidad de trabajo.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se la concibe como una actitud generalizadora ante el trabajo (Peiró, Prieto, Bravo, García, Hontagas & Orengo, et al., 2007), en la cual intervienen tres componentes relacionados de manera directa, el componente cognitivo (se refiere a la descripción de la creencia de cómo son las cosas), el componente afectivo (es el segmento emocional o sentimental suscitado por la evaluación de las experiencias) y el componente de comportamiento (se refiere a la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo) (Robbins & Judge, 2013). A pesar de que los tres componentes influyen en la fuerza de asociación entre el objeto y la evaluación (actitud), se afirma que se espera que cada componente no actúe con la misma intensidad, puesto que la presente variable contiene un fuerte componente afectivo (Morales 1994, citado por Peiró, et al., 2007).

Por otra parte se puede considerar que es un estado emocional (o afectivo) positivo o placentero que experimenta el colaborador frente al trabajo que desempeña; dicho estado es el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona (Locke, 1976, citado por Hermosa, 2006), en las cuales inciden tanto las características y condiciones de la labor que se desempeña, como las individualidades de cada colaborador (Gonzales, Guevara, Morales, Segura & Luengo, 2013).

Por último se puede mencionar que la satisfacción laboral es el producto de una evaluación cognitiva por medio de la cual el individuo compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido, si la comparación es positiva, el sujeto experimentará una

sensación de bienestar y satisfacción; en caso contrario, vivenciará elevados niveles de estrés e insatisfacción (Tejero-González & Fernández-Díaz, 2009, citado por Paris, 2011).

Causas

Existen algunas variables que posiblemente tienen efectos mayores, moderados o menores sobre la satisfacción en el trabajo, estas pueden dividirse en tres grupos propuestos por Furnham (2001):

Políticas y procedimientos organizacionales

En este grupo se consideran todos aquellos aspectos que se relacionan con las recompensas (la equidad percibida de la remuneración y las promociones), las prácticas en la toma de decisiones y la calidad percibida de la supervisión.

Aspectos específicos del trabajo

En este grupo se tiene en cuenta variables que producen un efecto significativo en satisfacción laboral, entre los cuales se encuentran la carga general del trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral.

Características personales

En este grupo aspectos como la autonomía, la capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general con la vida; probablemente pueden determinar la satisfacción laboral.

Consecuencias

Según Paravic y Larraguiel (sf, citados por Aguirre, 2009) los estudios demuestran que la satisfacción laboral se constituye como un predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino también en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud, debido a que la satisfacción laboral es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

A su vez autores como Perezagua y otros, afirman que la satisfacción laboral es una de las variables más importantes que se relaciona con el comportamiento organizacional y la calidad de vida, además de ser un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo que reduce las inasistencias, la impuntualidad, los accidentes, las quejas y las huelgas (Byars & Rue, 1983; Rodríguez, Núñez & Cáceres, 2010) y disminuye la sobrecarga laboral, la rotación de cargos, la desmotivación (Aguirre, 2009).

Rodríguez, Núñez & Cáceres (2010) plantean que niveles bajos de satisfacción provocan algunas alteraciones psicosomáticas, como tensión y enfermedades con base fisiológica, entre las cuales se puede destacar cefaleas, cardiopatía, accidentes cerebrovasculares (Aguirre, 2009), que afecta el estado de ansiedad, produciendo trastornos gastrointestinales, estrés y alteraciones diversas que conllevan hacia desordenes en el comportamiento de los colaboradores al interior de las organizaciones. Además de incrementar la probabilidad de la presencia de agobio, fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización por el trabajo (Aguirre, 2009).

Factores o dimensiones de la satisfacción laboral

A continuación se describen los factores que serán evaluados en la presente investigación a través del instrumento seleccionado para la medición de la variable en la muestra.

Factor 1, Satisfacción con el ambiente físico del trabajador

Se refiere al grado de satisfacción que tiene el individuo con el entorno físico y el espacio en el que desarrolla su trabajo, teniendo en cuenta condiciones como la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación (Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver, & Tomás, 1990).

Factor 2, Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

Es el grado de satisfacción que el trabajador tiene con los medios materiales presentes, que le permiten desempeñar su trabajo con calidad, además comprende la valoración asociada al ritmo y cantidad en la que el trabajo se desarrolla (Meliá et al., 1990).

Factor 3, Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Es la valoración que hace el trabajador con respecto a las oportunidades de formación otorgadas por la empresa, o la posibilidad de tener promociones o ascensos (Locke, 1976, citados por Peiró, et al., 2007).

Factor 4, Satisfacción con la relación subordinado-supervisor

Es la apreciación valorativa que realiza el individuo frente: a la forma como los superiores juzgan o supervisan la tarea, la relación con los mismos, la proximidad y la frecuencia de la supervisión, así como la justicia de trato recibido por la empresa y al apoyo recibido por los superiores (Meliá, et al., 1990, Meliá & Peiró, 1989).

Factor 5, Satisfacción con la remuneración

Es el grado de complacencia en relación al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario que recibe el trabajador (Meliá, et al., 1990).

Factor 6, Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente

Es el grado de satisfacción que la persona experimenta con respecto a la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea (Meliá & Peiró, 1989).

Factor 7, Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades

Es el grado de complacencia derivado de los elogios y créditos recibidos por la realización del trabajo (Locke 1976, citado por Peiró et al., 2007).

OBJETIVOS**General**

Establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto.

Específicos

Identificar los niveles de estrés presentes en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro.

Determinar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro.

Analizar la relación entre estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro.

MÉTODO**Paradigma Metodológico**

Este estudio se enmarcó en el paradigma cuantitativo porque fue secuencial, estructurado y probatorio, en el cual para probar la hipótesis se recolectó datos, a través de la medición numérica y el análisis estadístico, que permitieron explicar y predecir los fenómenos investigados a fin de alcanzar regularidades y demostrar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Asimismo, la investigación se planteó desde este enfoque, a fin de evitar que las variables de estudio sean afectadas por los sesgos subjetivos de los investigadores, para que los resultados del estudio no sean alterados (Hernández, et al., 2010).

Tipo de Estudio

La presente investigación se inscribió como un estudio correlacional, debido a que tuvo el propósito de determinar el tipo de relación y medir el grado de asociación entre las dos variables contempladas en el estudio, para este caso estrés y satisfacción laboral (y sus dimensiones), para lo cual se realizó en primera instancia mediciones individuales de las variables, posteriormente se analizó el grado de relación existente entre las mismas, a través de técnicas estadísticas, que posibilitaron cuantificar dicha vinculación (Hernández, et al., 2010).

Diseño

La investigación implicó el uso de un diseño no experimental, puesto que no se realizó una manipulación deliberada de las variables, ni se generó situaciones, en la que de forma intencional se pretenda modificar el nivel de las variables. El estudio fue transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento (Hernández, et al., 2010).

Población

La población estuvo conformada por 497 trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro quienes tenían un contrato laboral directo con la Institución y laboraban 36 horas semanales (tiempo completo)

Muestra

El tipo de muestra para el desarrollo del estudio fue no probabilística, que requirió un procedimiento de selección informal, en la cual influyó la toma de decisiones del investigador y las características de la investigación. Se decidió utilizar el muestreo por conveniencia, el cual implica que los participantes no tienen la misma posibilidad de ser escogidos (Hernández, et al., 2010).

El tamaño muestral fue escogido a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5 * 543}{(0.06 * 0.06) * (543 - 1) + (1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 176$$

En donde

N = población (497)

k = nivel de confianza (1.64 que corresponde al 90%)

p= probabilidad de éxito (0.5)

q= probabilidad de fracaso (0.5)

e = error muestral deseado (0.05)

n = muestra (176)

Factores de Inclusión

Para delimitar la población se decidió tener en cuenta los siguientes criterios: que el trabajador este contratado directamente por la institución y que hagan parte de su nómina; que laboren como mínimo 36 horas semanales.

Factores de exclusión

Las personas que no se tuvieron en cuenta para hacer parte de la investigación fueron aquellas que prestaban sus servicios en el hospital, pero estaban contratadas por otras instituciones, o tenían una modalidad de contrato por orden de prestación de servicios, de igual manera no hicieron parte de la población los trabajadores que laboran menos de 36 horas a la semana.

Instrumentos de Recolección de Información

Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos, Cuestionario de satisfacción laboral y que permitió evaluar la satisfacción laboral y Cuestionario para evaluar estrés, además se utilizó una ficha para obtener datos sociodemográficos de los participantes, creado por los autores del proceso investigativo.

Cuestionario de satisfacción laboral (ver anexo A)

Instrumento creado por Chiang, et al., (2008), cuenta con 39 ítems, distribuidos en ocho factores, satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado – supervisor,

satisfacción con la remuneración, satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente y satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades. El cuestionario cuenta con una escala de respuestas tipo likert, (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), en la que cada trabajador debe escoger la opción que considere más adecuada según su percepción, dicho cuestionario presenta una confiabilidad de 0,91

Cuestionario para evaluar el estrés (ver anexo B)

Instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacción de estrés, está compuesto por 31 ítems, distribuidos en cuatro categorías de síntomas de la siguiente forma: a) Síntomas fisiológicos; b) Síntomas de comportamiento social; c) Síntomas intelectuales y laborales; d) Síntomas psicoemocionales. Este cuestionario cuenta con una escala de respuestas tipo likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca) en la que el trabajador selecciona la opción que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses (Ministerio de la Protección Social, 2010). Su confiabilidad es de 0,889.

Hipótesis

Hipótesis de trabajo

Existe correlación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto.

Hipótesis nula

No existe correlación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto.

Hipótesis estadística

$$H_i = r^{xy} \neq 0$$

$$H_o = r^{xy} = 0$$

Donde

R= Índice de correlación

X= Estrés

Y= Satisfacción laboral

De modo que r^{xy} = Correlación de estrés y satisfacción laboral

$\neq 0$ Diferente a cero (Existe correlación)

=0 igual a cero (No existe correlación)

Procedimiento

Para el desarrollo del presente trabajo de grado se proyectan cinco fases que guiaron y orientaron el proceso investigativo.

Fase I. Presentación del trabajo de grado a la institución

Se realizó una presentación del proyecto a la Fundación Hospital San Pedro, a fin de solicitar los permisos correspondientes a Gerencia, Comité de Investigaciones, Talento Humano y la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el óptimo desarrollo de la investigación en las instalaciones de la institución.

Fase II. Validación del Instrumento

Se hizo una validación de la claridad de los ítems del Cuestionario para evaluar satisfacción laboral, mediante una prueba piloto aplicada a 8 trabajadores de la institución que pertenecían a diferentes niveles ocupacionales (jefes, profesionales, auxiliares y operarios) y unidades de trabajo, a quienes se les explico en qué consistía el proceso de validación y que el fin era conocer la comprensión y la claridad de las instrucciones y de la redacción de los ítems. A cada trabajador se le solicito contestar la prueba e informar al investigador si alguno de los ítems no era comprendido o si se presentaban palabras que desconocía. Se encontró que los trabajadores comprendían los ítems en su totalidad y que conocían el significado de las palabras que se presentan en la prueba, por lo que no fue necesario realizar ajustes a ninguna de las afirmaciones del cuestionario.

Fase III. Muestreo

Se realizó un muestreo por conveniencia que implicó en un primer momento conocer la cantidad de personas que hicieron parte de la muestra. Para lo cual se aplicó una formula estadística sobre la población que cumplía los criterios de inclusión. En segundo lugar los investigadores se desplazaron a las unidades de trabajo para establecer el contacto con las personas que podían ser parte de la muestra y que estaban dispuestos a participar de manera voluntaria en el proceso.

Fase IV. Diligenciamiento del consentimiento informado

Una vez identificado el trabajador se le socializó de manera detallada aspectos generales del proyecto de investigación y presentó el consentimiento informado (Ver anexo F). Posteriormente se procedió a diligenciar el consentimiento informado, acuerdo que

establece una participación voluntaria en la investigación (Cerdeña, 1994), en el cual los participantes autorizaron el uso de la información que suministran.

Fase V. Recolección de la información

En esta fase se hizo la aplicación de los instrumentos de la investigación, Cuestionario para medir estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010), y el Cuestionario de satisfacción laboral (Chiang, et al., 2008) que permitió la recolección de datos en la muestra, para posteriormente ser analizados. La aplicación fue de manera individual, en su mayoría se garantizó las mismas condiciones de aplicación (espacio físico adecuado y tranquilo, eliminación de distractores visuales), los instrumentos fueron suministrados y diligenciados durante la jornada laboral, evitando espacios de inicio y finalización de jornada.

Fase VI. Análisis de resultados

Se llevó a cabo el plan de análisis propuesto para el estudio (Ver plan de análisis), con el fin de comprobar la hipótesis.

Fase VII. Interpretación de resultados

Con los análisis estadísticos realizados en la fase anterior, se procedió a la interpretación de los resultados obtenidos, a partir del contraste de los hallazgos con los referentes conceptuales y teóricos, que permitió generar interpretaciones y la elaboración de conclusiones, que aportaron al estudio del estrés, y la satisfacción laboral en un contexto hospitalario.

Plan de análisis

Para el desarrollo del plan de análisis se contemplaron tres momentos:

Primero, se calificaron y tabularon los puntajes obtenidos de la aplicación de los instrumentos. Los cuáles se ingresaron a una base de datos que permitió realizar los análisis estadísticos.

Segundo, se procedió a realizar un análisis estadístico descriptivo para obtener las medidas de tendencia central de cada variable que enriquezca el análisis.

Tercero, se estableció la correlación entre las variables propuestas en el estudio a través del programa SPSS 20. Para lo que inicialmente se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, la cual es adecuada para datos superiores a 50, identificando que no existe una distribución normal de los datos en ninguna de las variables, por lo que se decide

utilizar la prueba coeficiente de Spearman para calcular el nivel de corrección en las variables, así mismo, se correlaciono la variable estrés con las dimensiones de la satisfacción laboral. (Hernández, et al., 2010).

Elementos Éticos y Bioéticos

La presente investigación se llevó a cabo bajo el marco de los parámetros legales, normativos y los estándares profesionales que se establecen en el desarrollo de investigación con seres humanos contemplados en la Ley 1090 de 2006 y la Resolución No. 8430 de 1993, garantizándose de esta manera el respeto a la dignidad y el bienestar de las personas que participan. A continuación se exponen los parámetros que guiaron el desarrollo de la investigación.

La Ley 1090 de 2006

Un aspecto importante a tener en cuenta son los principios generales de confidencialidad y bienestar del usuario contemplados en el Título II, Artículo 2 de la ley, el primero indica que durante el ejercicio de la psicología toda la información obtenida de las personas debe ser de carácter confidencial y solo será revelada en aquellos casos en el que exista un consentimiento de la persona o el representante legal; y el segundo principio menciona que los profesionales de la psicología respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan, además mantendrán informados a los usuarios del propósito y la naturaleza de las valoraciones, reconociendo sus derechos como la libertad de participación que tienen los participantes de una investigación. Capítulo VII Artículo 50 (Congreso de Colombia, 2006).

Este proceso investigativo contempló también lo estipulado en el Capítulo VI, Artículo 45, que menciona que el material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales en psicología. Los estudiantes podrán aprender su manejo con el debido acompañamiento de docentes, la supervisión y vigilancia de la universidad a la que pertenece, en este caso se contó con la supervisión de dos asesores generales en el manejo y aplicación de los instrumentos que se utilizaron para recoger la información de las variables propuestas para el estudio (Congreso de Colombia, 2006).

Resolución 8430 de 1993

En esta investigación se siguió lo contemplado en el Capítulo 1, Artículo 5 y 6, los cuales mencionan que toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio,

debe prevalecer el criterio del respeto a su dignidad, además de ajustarse a los principios científicos y éticos que la justifiquen, deberá proteger sus derechos y su bienestar, se cuidara la seguridad de los beneficiarios y se expresará claramente los riesgos (Ministerio de Salud, 1993).

Según el artículo 10 y el artículo 11, el grupo de investigadores o el investigador principal deberán identificar el tipo o los tipos de riesgo a los que estarán expuestos los sujetos de investigación, en este sentido, la presente investigación se clasifico como una investigación sin riesgo debido a que no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada en variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio (Ministerio de Salud, 1993).

Por otro lado, para el desarrollo del estudio se solicitó la firma del consentimiento informado en el que los trabajadores manifestaron por escrito su autorización para participar en el estudio teniendo en cuenta los elementos contemplados en los artículo 14 y 15, los cuales se describen a continuación: a. el objetivo de la investigación, b. Los procedimientos a usarse y su propósito, c. La no existencia de riesgos, d. La garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta o duda acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros elementos de la investigación. e. La libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que por ello se creen perjuicios. f. La seguridad que no se identificará al sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad (Ministerio de Salud, 1993).

RESULTADOS

Validación del Instrumento

Después de realizar la prueba piloto a los ocho trabajadores del hospital no se encontraron dificultades en ninguno de los ítems, los participantes refirieron que los ítems eran comprendidos y estaban claros, además que conocían el significado de las palabras que se presentaban en cada afirmación. Por esta razón no fue necesario realizar ajustes en el cuestionario.

Confiabilidad de los Instrumentos

El ejercicio investigativo implico conocer la confiabilidad de los datos obtenidos en la muestra de estudio con el fin de conocer el grado en que los ítems se correlacionan entre

ellos y la magnitud en que miden el mismo constructo, por lo que se decidió conocer el coeficiente de confiabilidad de cada instrumento a través de alfa de cronbach por prueba, obteniendo los siguientes resultados: en el cuestionario para evaluar estrés se obtuvo una confiabilidad de la prueba de .886 (Ver tabla 1), semejante a la prueba original que es de .889 (Ministerio de la Protección Social, 2010), estos índices indican una buena consistencia interna de la prueba y en el cuestionario de satisfacción laboral se obtuvo una confiabilidad de la prueba de .962 (Ver tabla 2) similar a la prueba original que es de .925 (Chiang, et al., 2008), estos índices indican una excelente consistencia interna de la prueba. Lo anterior indica que la medida obtenida a través de los cuestionarios es fiable, además en el análisis de consistencia interna por ítem no fue necesario descartar ninguno para el posterior análisis, a causa de que todos los ítems mostraron correlación alta con el atributo sin afectar la confiabilidad de la prueba (Campo & Oviedo, 2009).

Tabla 1.

Confiabilidad del Cuestionario para evaluar estrés

| Alfa de Cronbach obtenido en la investigación | Alfa de Cronbach de la Prueba Original | N de elementos |
|---|--|----------------|
| .886 | .889 | 31 |

Tabla 2.

Confiabilidad del Cuestionario de satisfacción laboral

| Alfa de Cronbach obtenido en la investigación | Alfa de Cronbach de la Prueba Original | N de elementos |
|---|--|----------------|
| .962 | .925 | 39 |

Características Sociodemográficas

A continuación se presentan los datos sociodemográficos obtenidos en la muestra que hizo parte de la presente investigación.

Con respecto a la variable género se puede observar en la Figura 1 que el 63% de la muestra aplicada corresponde al género femenino y el 37% al género masculino.

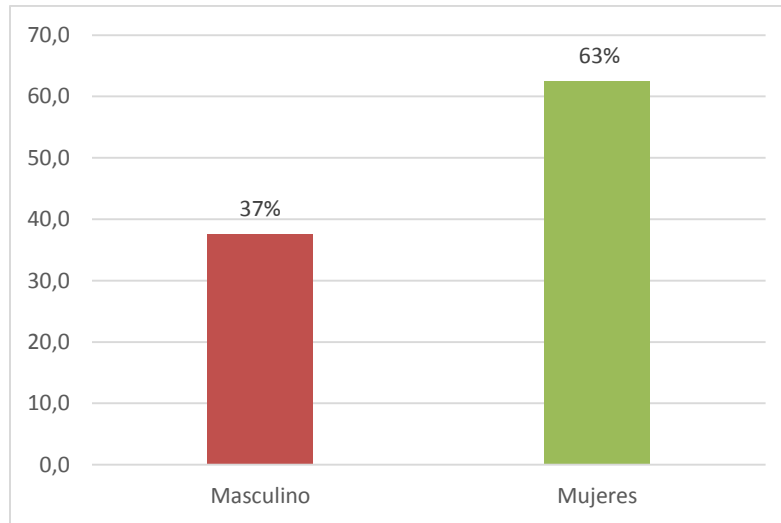


Figura 1, Distribución de la muestra según género

Teniendo en cuenta la variable edad y como se puede evidenciar en la gráfica 2, la muestra se ubica en el rango de edad de 30-39 en un 40%, seguida por un 22.9% correspondiente al rango de 40-49 años, el rango de edad de 70-79 tiene el porcentaje más bajo correspondiente a un 0.6%. La media de edad es de 39 con una desviación estándar de 10.5, el mínimo de edad fue de 22 años y el máximo fue de 74 años.

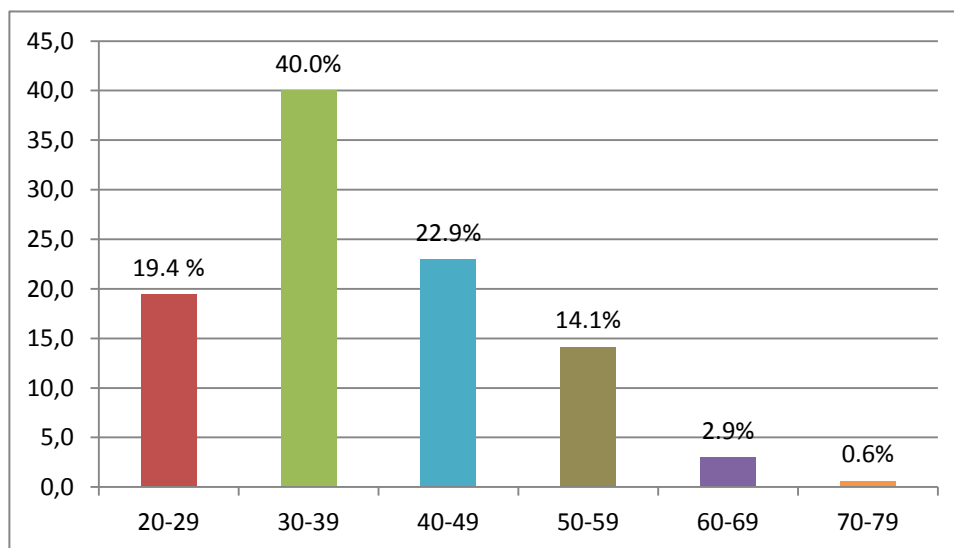


Figura 2, Distribución de la muestra según edad

En la variable estado civil (Ver gráfica 3) se puede mencionar que un 40.9% de los participantes son casados, un 34.7% son solteros, el 11.9 viven en unión libre y el 11.4 son separados y el 1.1% reportan ser viudos.

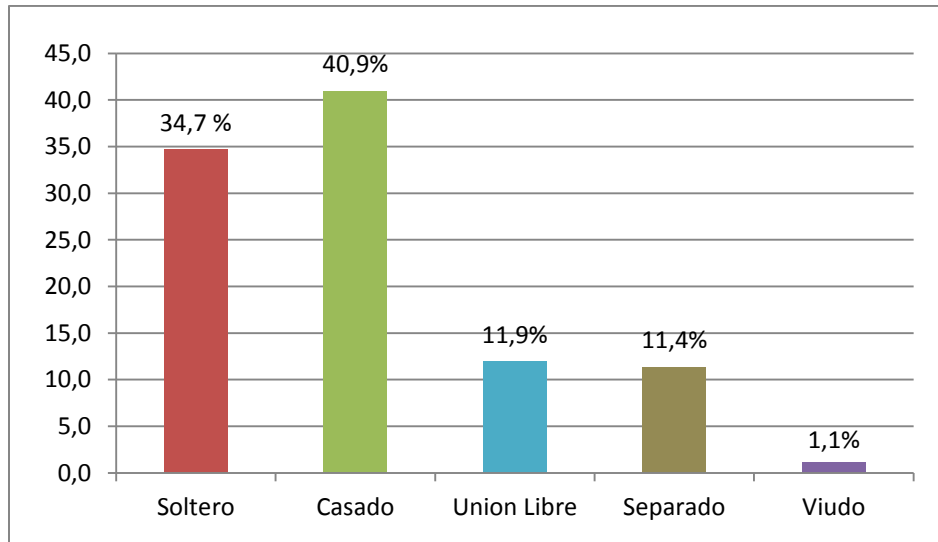


Figura 3. Distribución de la muestra según Estado civil

El nivel de estudios más frecuente en la muestra es técnico al ser de 31.3%, seguido por profesional con un 22.2% y por postgrado con un 16.5 %, el nivel menos frecuente fue primaria con 4.5% (Ver figura 4).

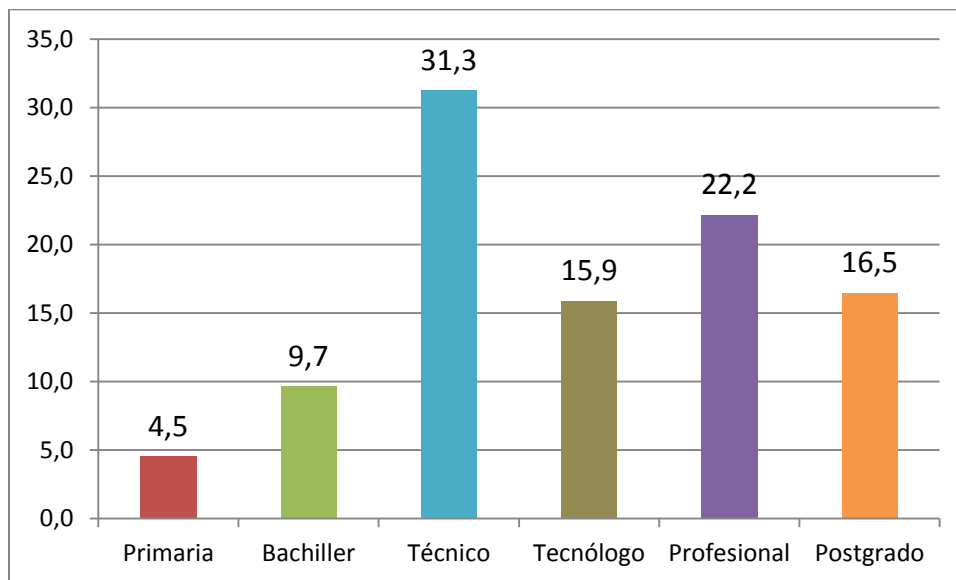


Figura 4, Distribución de la muestra según nivel de estudios

En la figura 5, se puede evidenciar la distribución de la muestra según los cargos, en la cual un 57% de los participantes cuentan con un nivel ocupacional de auxiliar, seguido de un 19% cuyo nivel ocupacional es profesional, un 16% corresponde al nivel

operario y finalmente se evidencia que solo un 8% corresponde al nivel ocupacional de jefe o coordinador.

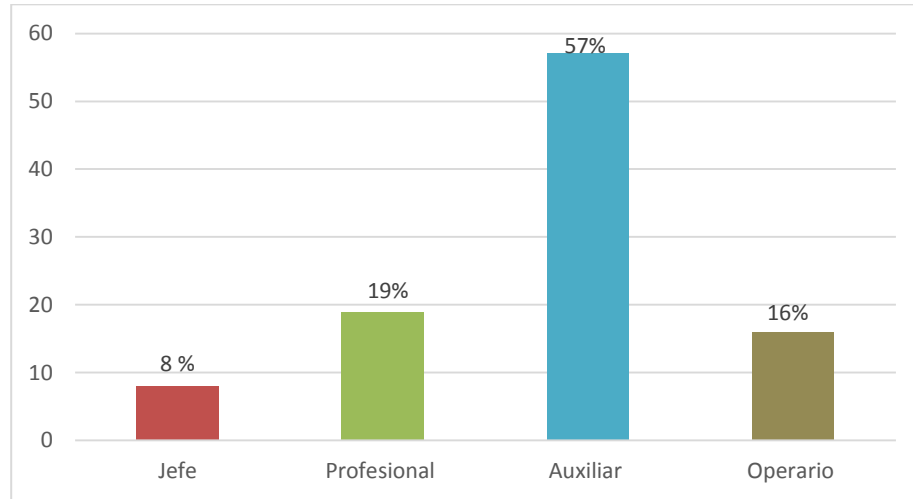


Figura 5, Distribución de la muestra según nivel ocupacional

La muestra estuvo conformada por trabajadores que realizan sus labores en diferentes dependencias o servicios del hospital, teniendo en cuenta que en la institución existen una cantidad considerable de unidades se decidió agruparlas según las funciones y actividades similares que realizan, obteniendo 13 unidades (ver tabla 3), siendo la más representativa el área administrativa conformada por 35 trabajadores y seguida por urgencias con 23.

Tabla 3.

Distribución de la muestra según unidad de trabajo

| Unidad de trabajo | Número de personas evaluadas | Porcentaje de acuerdo a la muestra |
|--|------------------------------|------------------------------------|
| Área Administrativa | 35 | 19.9% |
| Atención al Usuario | 6 | 3.4% |
| Banco de Sangre | 8 | 4.5% |
| Farmacia | 6 | 3.4% |
| Ginecología y Obstetricia | 9 | 5.1% |
| Hospitalización | 17 | 9.6% |
| Laboratorio | 7 | 3.9% |
| Planeación, salud ocupacional y Talento humano | 10 | 5.6% |
| Quirófano y central de esterilización | 17 | 9.6% |

| | | |
|------------------------|-----|-------|
| Servicios Ambulatorios | 17 | 9.6% |
| Servicios Generales | 15 | 8.5% |
| UCI | 5 | 2.8% |
| Urgencias | 23 | 13.1% |
| Total | 176 | 100% |

Estrés

Después de analizar las respuestas obtenidas en el cuestionario para medir estrés, se puede evidenciar que las puntuaciones totales oscilan entre un 0.0 y un 80.82 siendo estos los valores mínimo y máximo respectivamente, la media se encuentra en 22.17 con una desviación estándar de 13.21. En la muestra objeto de estudio el comportamiento de variable se presentó de la siguiente manera: un 38.1% de los participantes se ubicaron en niveles de estrés muy alto, un 23.9% de los sujetos puntuaron niveles de estrés alto, un 14.2% se ubicaron en niveles de estrés bajos, 13.1% en niveles de estrés medios y un 10.8% se ubicaron en niveles de estrés muy bajos. Finalmente después del análisis se puede concluir que la muestra presenta niveles de estrés alto y muy alto en porcentajes significativos (Ver figura 6).

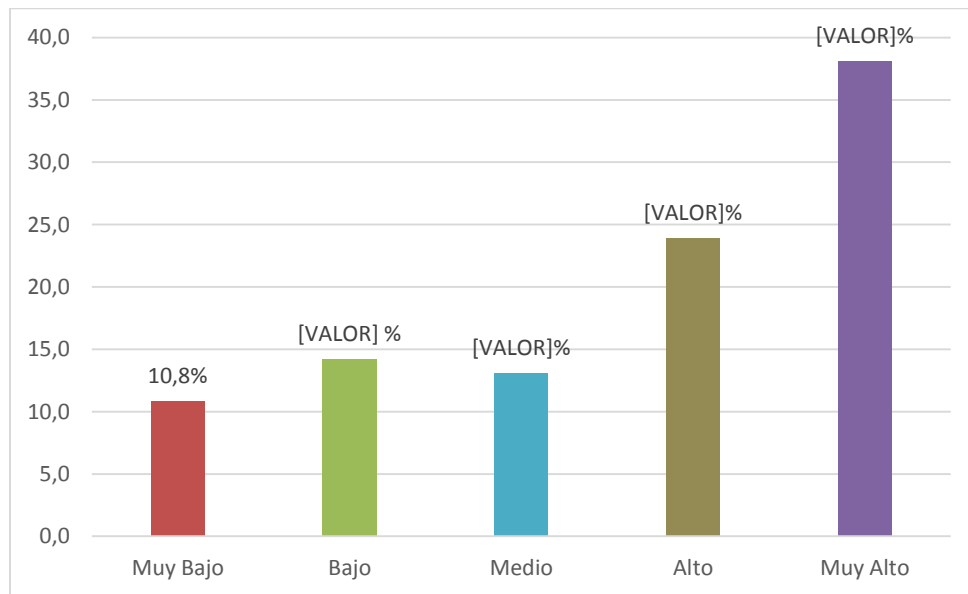


Figura 6. Distribución niveles de estrés en la muestra.

Estrés y características sociodemográficas

Estrés y Género

Con respecto al estrés asociado al género se puede mencionar que no existen diferencias, puesto que tanto hombres como mujeres reportan niveles de estrés altos y muy altos en un 55.9% y un 65.3% respectivamente (Ver tabla 4).

Tabla 4.

Distribución de estrés de acuerdo al género

| Genero | Niveles de estrés | | | | | Total |
|-----------|-------------------|-------|-------|-------|----------|-------|
| | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto | |
| Masculino | 3,4% | 6,9% | 6,3% | 7,3% | 13,6% | 37,5% |
| Femenino | 7,4% | 7,3% | 6,8% | 16,5% | 24,5% | 62,5% |
| Total | 10,8% | 14,2% | 13,1% | 23,8% | 38,1% | 100% |

Estrés y Edad

Teniendo en cuenta la variable edad, se encontró que el 39,3 % y el 28,7 % del total de la muestra ubicados en el rango de edad de 30 a 39 años se encuentran en niveles de estrés muy alto y alto respectivamente, seguido de los participantes que se ubican en el rango de edad entre los 40 – 49 años quienes reportan niveles de estrés muy alto en un 31,7% y niveles alto en un 19,5%, por su parte las personas en el rango de edad de 20 – 29 años, reportan niveles de estrés muy alto en un 48%, lo cual indica que independiente de la edad los participantes reportan niveles altos y muy altos de estrés, sin encontrar diferencias (Ver tabla 5).

Tabla 5,

Distribución de estrés de acuerdo al rango de edad

| Rango de edad | Niveles de estrés | | | | | Total |
|---------------|-------------------|------|-------|------|----------|-------|
| | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto | |

| | | | | | | |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 20 – 29 | 0,6% | 3,6% | 3% | 2,4% | 8,9% | 18,5% |
| 30 - 39 | 4,8% | 4,2% | 3,6% | 11,4% | 15,5% | 37,5% |
| 40 - 49 | 3,6% | 3,6% | 4,8% | 4,8% | 7,8% | 23,3% |
| 50 - 59 | 0,6% | 1,2% | 2,4% | 4,2% | 5,4% | 13,8% |
| 60 - 69 | 1,2% | 1,2% | 0 | 0,6% | 0 | 3% |
| 70 -79 | 0 | 0 | 0 | 0,6% | 0 | 0,6% |
| Total | 10,8% | 13,8% | 13,8% | 23,9% | 37,7% | 100% |

Estrés y Nivel ocupacional

En cuanto la variable nivel ocupacional, se encontró que los participantes que desempeñan funciones de auxiliares reportan niveles muy alto de estrés en un 37,2%, un 25,4% indican niveles alto de estrés y tan solo un 7,8% puntuaron niveles muy bajo de estrés. En el nivel ocupacional profesional, se encontró que los participantes se encuentran en un 36,3 % y en un 30,3% en niveles de estrés muy alto y alto respectivamente. En el nivel ocupacional jefes, se observa que el 64,2% puntúan niveles de estrés muy alto y que el 14,2% indican niveles de estrés alto. Lo anterior, evidencia que las personas ubicadas en rangos altos presentan una tendencia hacia puntuaciones elevadas de estrés, mientras que en el nivel ocupacional operario, no se encuentran diferencias (ver tabla 6).

Tabla 6,

Distribución de estrés de acuerdo a nivel ocupacional

| Nivel ocupacional | Niveles de estrés | | | | | Total |
|-------------------|-------------------|-------|-------|-------|----------|-------|
| | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto | |
| Operario | 3,4% | 2,8% | 1,1% | 2,8% | 4,6% | 14,8% |
| Auxiliar | 4,6% | 9,7% | 9,7% | 14,8% | 21,7% | 58,2% |
| Profesionales | 1,7% | 2,8% | 1,7% | 5,7% | 6,9% | 18,9% |
| Jefes | 0,6% | 0,6% | 0,6% | 1,1% | 5,1% | 8% |
| Total | 10,3% | 14,2% | 13,1% | 24% | 38,2% | 100% |

Estrés y Estado civil

Teniendo en cuenta, el estado civil, no se encuentran diferencias entre los grupos, todos los participantes puntúan niveles de estrés alto y muy alto, sin embargo, el grupo de casados, reportan ser los menos estresados del total de la muestra (ver tabla 7).

Tabla 7,

Distribución de estrés de acuerdo al estado civil

| Estado civil | Niveles de estrés | | | | | Total |
|--------------|-------------------|-------|-------|-------|----------|-------|
| | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto | |
| Soltero | 2,3% | 5,1% | 4,5% | 9,6% | 13,6% | 35,2% |
| Casado | 5,1% | 6,8% | 6,8% | 8,5% | 14,2% | 41,5% |
| Unión libre | 1,7% | 1,1% | 0,6% | 3,4% | 4,5% | 11,3% |
| Separado | 1,7% | 1,1% | 1,1% | 2,3% | 4,5% | 10,8% |
| Viudo | 0 | 0 | 0 | 0,6% | 0,6% | 1,1% |
| Total | 10,8% | 14,2% | 13,1% | 23,9% | 37,5% | 100% |

Estrés y Nivel Académico

En la variable nivel de estudios se encontró que las personas que han cursado técnicos, son profesionales y poseen posgrado se encuentran más estresados, mientras que las personas que han cursado primaria y bachillerato reportan niveles de estrés menores (Ver tabla 8).

Tabla 8,

Distribución de estrés de acuerdo al nivel académico

| Niveles de estudio | Niveles de estrés | | | | | Total |
|--------------------|-------------------|------|-------|------|----------|-------|
| | Muy Bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto | |
| Primaria | 1,7% | 0,6% | 0,6% | 0,6% | 1,1% | 4,5% |
| Secundaria | 0,6% | 2,3% | 1,1% | 2,3% | 3,4% | 9,6% |
| Técnico | 4% | 4% | 2,8% | 5,7% | 14,8% | 31,2% |
| Tecnólogo | 1,1% | 2,3% | 2,8% | 5,7% | 4% | 15,9% |
| Profesional | 1,7% | 4,5% | 3,4% | 5,1% | 7,4% | 22,1% |
| Posgrado | 1,7% | 0,6% | 2,3% | 4,5% | 7,4% | 16,5% |

| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| Total | 10,8% | 14,2% | 13,1% | 23,9% | 38,1% | 100% |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|

Estrés y antigüedad

Con respecto a la variable antigüedad, no se encontró ninguna tendencia, los individuos que participaron de la investigación reportan niveles de estrés altos y muy altos, independiente de los años que lleven laborando en la empresa.

Estrés y unidad de trabajo

Teniendo en cuenta la unidad de trabajo, se encuentra que en las áreas en las que se reporta más altos niveles de estrés son: el área administrativa, quirófano y urgencias mientras que hospitalización reporto ser la unidad de trabajo con niveles de estrés bajo.

Satisfacción laboral

El nivel de la satisfacción laboral encontrado en los trabajadores del Hospital San Pedro es medio, nivel que oscila entre un puntaje total de la prueba entre 19 y 30; el 54% de la muestra equivalente a 95 trabajadores se ubicaron en este nivel, seguido por el 42% equivalente a 74 trabajadores se ubicaron en un nivel alto y tan solo un 4% equivalente a 7 trabajadores se ubicaron en un nivel bajo (Ver figura 7), lo que indica que el 96 % de los trabajadores evaluados están medianamente o altamente satisfechos.

Como estadísticos descriptivos se obtuvo una media de 29 con una desviación estándar de 5, un puntaje máximo de 35 y un puntaje mínimo de 12.

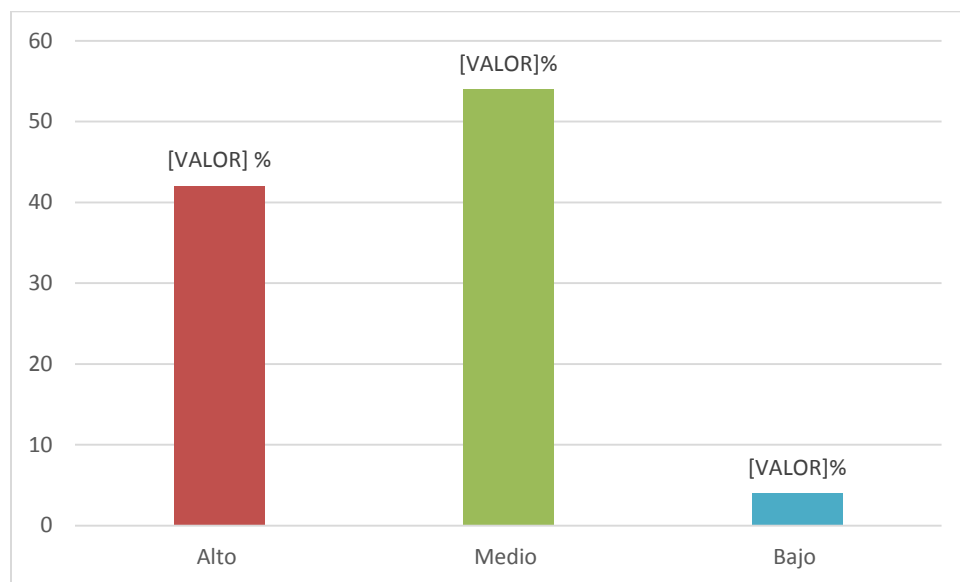


Figura 7. Distribución de los niveles de satisfacción laboral en la muestra

A continuación se presenta el comportamiento de la variable satisfacción laboral teniendo en cuenta las variables sociodemográficas que se tuvieron en cuenta para la realización del estudio.

Satisfacción laboral y características sociodemográficas

Satisfacción laboral y género

Con respecto al género en la tabla 9 se encuentra que el 49,5% de las mujeres evaluadas se ubican en nivel medio y un 45% de ellas se ubican en un nivel alto de satisfacción, frente a un 61,5% de los hombres evaluados que se ubican en un nivel medio y un 36% de ellos se ubican en un nivel alto, lo que indica que el género masculino tiene mayor tendencia a estar medianamente satisfecho con el trabajo, mientras que en el género femenino no se registran diferencias entre ubicarse en nivel medio o alto.

Tabla 9.

Distribución de niveles de la Satisfacción laboral según género

| Género | Alto | Medio | Bajo | Total |
|-----------|-------|-------|------|-------|
| Masculino | 13,7% | 22,7% | 0,6% | 37% |
| Femenino | 28,4% | 31,2% | 3,4% | 63,1% |
| Total | 42% | 54% | 3,4% | 100% |

Satisfacción laboral y edad

Con respecto a la edad, se evidencia una tendencia de frecuencia mayor en el nivel medio en los rangos de edad correspondientes a I y II, a partir del rango III la tendencia de frecuencia cambia y los puntajes se ubican en el nivel alto. Cabe anotar que desde los rangos III hasta el rango VI solo una persona puntúa en nivel bajo (Ver tabla 10).

Tabla 10,

Distribución de niveles de Satisfacción Laboral según rango de edad

| Rangos de Edad | Alto | Medio | Bajo | Total |
|----------------|-------|-------|------|-------|
| I. 20-29 | 7,2% | 11,4% | 0 | 18,6% |
| II. 30-39 | 11,4% | 25,7% | 2,4% | 39,5% |
| III. 40-49 | 12% | 12,6% | 0 | 24,5% |
| IV. 50-59 | 7,8% | 5,4 | 0,6% | 13,8% |

| | | | | |
|-----------|------|-------|----|------|
| V. 60-69 | 3% | 0 | 0 | 3% |
| VI. 70-79 | 0,6% | 0 | 0 | 0,6% |
| Total | 42% | 55,1% | 3% | 100% |

Satisfacción laboral y unidad de trabajo

Con relación a la unidad de trabajo, se encuentra una tendencia similar de frecuencia en el nivel alto o medio en la mayoría de las unidades, exceptuando urgencias, quirófano y central de esterilización, UCI y el área administrativa, en las que los trabajadores evaluados se ubican con mayor frecuencia en niveles medio de satisfacción. La unidad de hospitalización resulta ser la más satisfecha puesto que el 61% de los trabajadores puntúa niveles altos de satisfacción.

Satisfacción laboral y nivel ocupacional

Teniendo en cuenta el nivel operativo, se evidencia que el 64% de los trabajadores que corresponden a profesionales se ubican en un nivel medio de satisfacción (Ver tabla 11), mientras que en los niveles ocupaciones operarios, auxiliares y jefes no se evidencia diferencia en la tendencia a estar en un nivel alto o medio.

Tabla 11.

Distribución de niveles de la Satisfacción Laboral según nivel ocupacional

| Nivel Ocupacional | Nivel de Satisfacción | | | Total |
|-------------------|-----------------------|-------|------|-------|
| | Alto | Medio | Bajo | |
| Operativos | 8% | 6,8% | 0 | 14,9% |
| Auxiliares | 25,1% | 30,9% | 2,3% | 58,3% |
| Profesionales | 6,3% | 36,5% | 0,6% | 18,8% |
| Jefes | 2,8% | 4,6% | 0,6% | 8% |
| Total | 42,2% | 54% | 3,4% | 100% |

Satisfacción laboral y estado civil

Con relación al estado civil no se encuentran diferencias, las tasas de respuesta se distribuyen de manera similar en los niveles medio y alto, solo se encuentra una diferencia en los solteros, al ubicarse un 64% de ellos en nivel medio y un 32% de los mismos en nivel alto.

Satisfacción laboral y nivel académico

Frente al nivel de estudios se evidencia una frecuencia similar en la ubicación en satisfacción media y alta de las personas que tienen un nivel de estudios de primaria, bachillerato, técnico o tecnólogo. Mientras que las personas que tiene un nivel profesional o de postgrado tienden a ubicarse en su mayoría en el nivel medio (Ver tabla 12).

Tabla 12.

Distribución de niveles de la Satisfacción Laboral según nivel académico

| Nivel de Estudios | Nivel de Satisfacción | | | Total |
|-------------------|-----------------------|-------|------|-------|
| | Alto | Medio | Bajo | |
| Primaria | 2,8% | 1,7% | 0 | 4,5% |
| Bachillerato | 5,1% | 4% | 0,6% | 9,6% |
| Técnico | 14,2% | 15,3% | 1,1% | 30,7% |
| Tecnólogo | 6,8% | 8,5% | 0,6% | 15,9% |
| Profesional | 7,4% | 14,2% | 1,1% | 22,7% |
| Postgrado | 5,7% | 10,2% | 0,6% | 16,5% |
| Total | 42% | 54% | 4% | 100% |

Satisfacción laboral y antigüedad

Con relación a la antigüedad de los trabajadores en la institución, no se encuentran diferencias estadísticamente con llevar un tiempo determinado laborando en el hospital y tener un nivel de satisfacción laboral.

Dimensiones de la satisfacción laboral***Satisfacción con la forma en la que se realiza el trabajo***

El 70% de las personas evaluadas en esta dimensión, correspondiente a 123 trabajadores, se ubican en un nivel alto de satisfacción, lo que indica que los trabajadores se encuentran satisfechos con la forma en la que puedan realizar su trabajo (Ver figura 8). Como estadísticos descriptivos se obtuvo una media de 3,8 con una desviación estándar de 0,7.

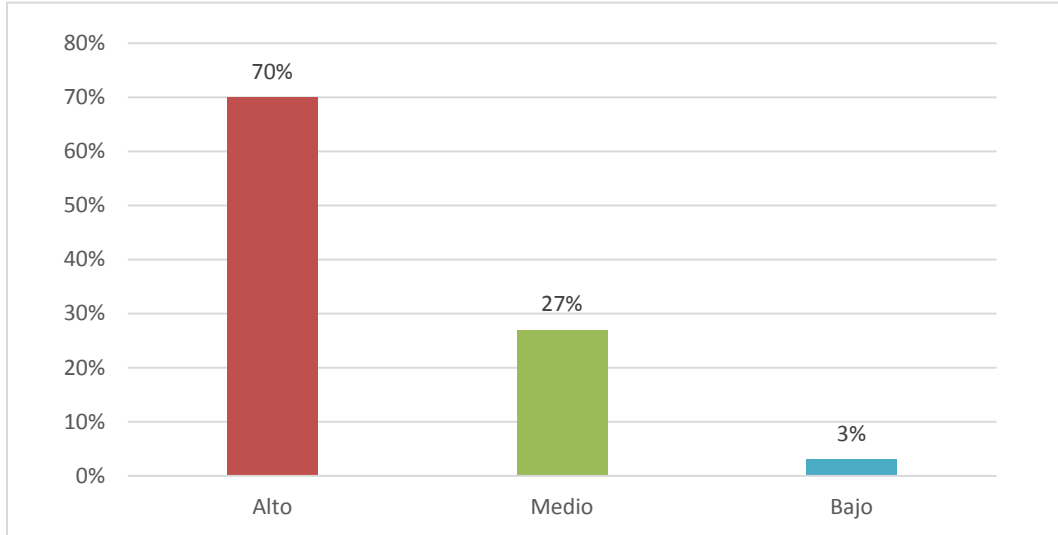


Figura 8. Porcentajes de los niveles de satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo

Satisfacción con la remuneración

El 53% de las personas evaluadas en esta dimensión, correspondiente a 94 trabajadores, se ubican en un nivel alto de satisfacción, seguido por un 38%, correspondiente a 66 trabajadores que se ubican en un nivel medio de satisfacción. Lo anterior, indica que los trabajadores se encuentran satisfechos con la remuneración que reciben por la realización de su labor (Ver figura 9). Como estadísticos descriptivos se obtuvo una media de 3,8 con una desviación estándar de 0,7.

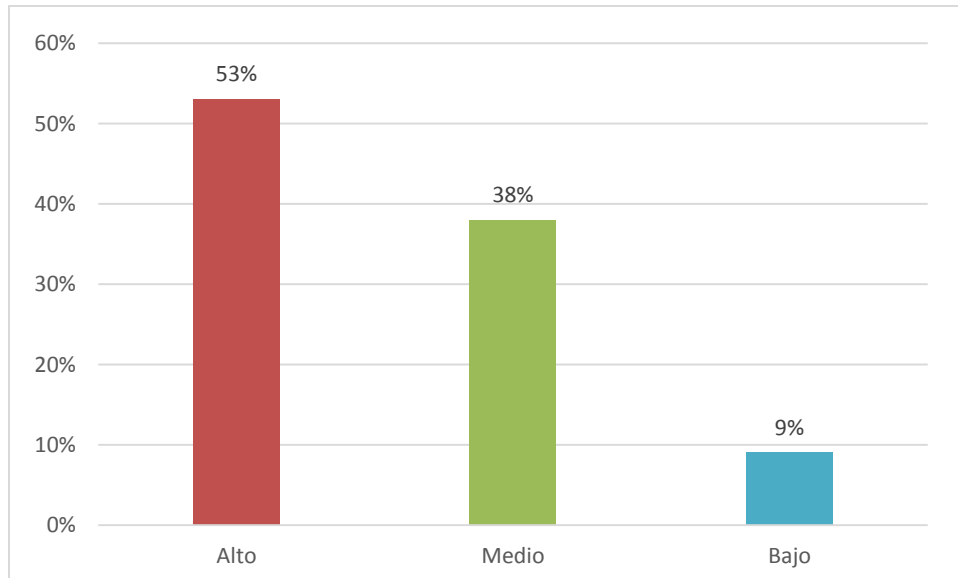


Figura 9. Porcentajes de los niveles de satisfacción con la remuneración

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

A partir de la figura 10 se puede evidenciar que el 53% de las personas evaluadas en esta dimensión se ubican en un nivel alto de satisfacción con el ambiente físico en el que desarrollan sus tareas laborales, lo que representa 106 trabajadores y un 37% se encuentran en un nivel medio de satisfacción con esta dimensión, lo que representa 65 trabajadores. Como estadísticos descriptivos se destaca una media de 3,8 con una desviación estándar de 0,7.

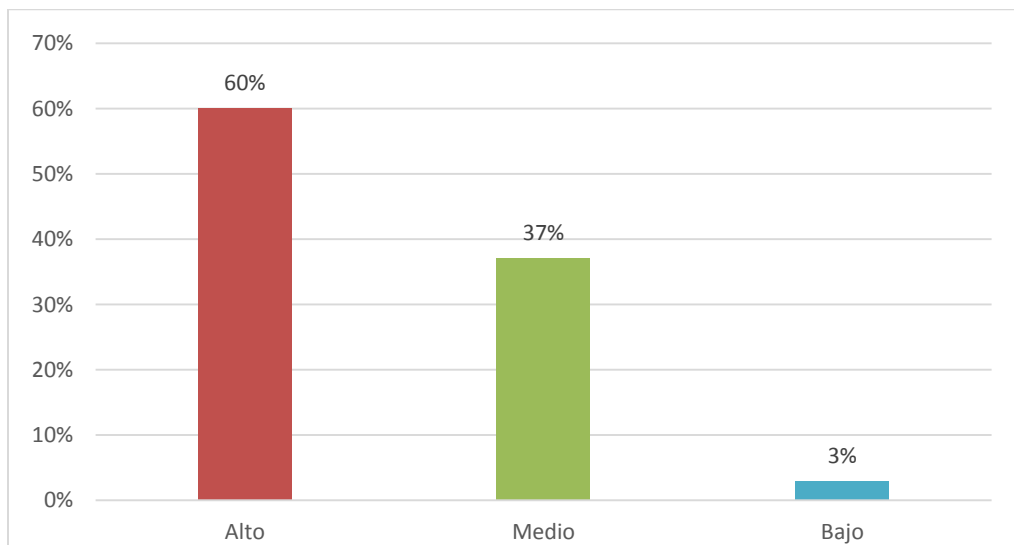


Figura 10. Porcentajes de los niveles de Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente

Se encuentra que los trabajadores de la FHSP están altamente satisfechos con la capacidad para decidir autónomamente en un 64% y están medianamente satisfechos en un 24%. Como estadísticos descriptivos se destaca una media de 3,6 con una desviación estándar de 0,9, el puntaje mínimo obtenido en esta dimensión es de 1 y el puntaje máximo es de 5 (Ver figura11).

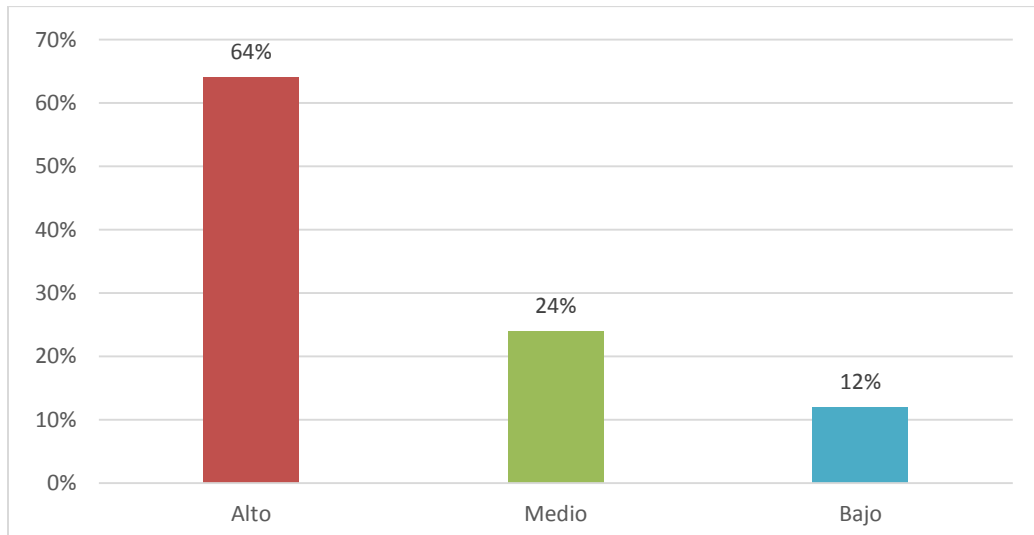


Figura 11. Porcentajes de los niveles de satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente

Satisfacción con la relación subordinado – supervisor

En la figura 12 se puede observar que el 55% equivalente 98 de los participantes de la muestra presentan niveles altos de satisfacción con la relación subordinado - supervisor y el 35% se encuentran medianamente satisfechos. En esta dimensión los puntajes mínimo y máximo fueron 5 y 1, con una media de 3,6 y una desviación estándar de 0,9.

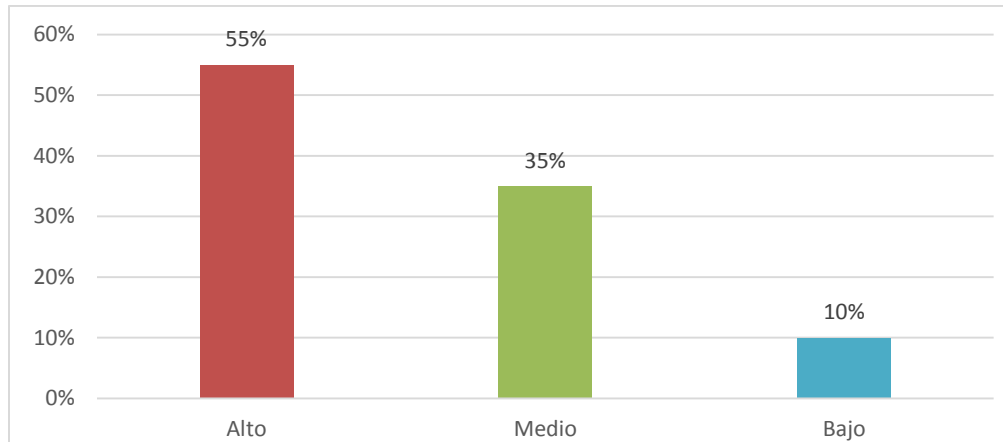


Figura 12. Porcentaje de los niveles de satisfacción con la relación subordinado-supervisor
Satisfacción con el reconocimiento de las autoridades

En la categoría satisfacción con el reconocimiento de las autoridades se encontró que los colaboradores presentan un puntúan en gran porcentaje en la opción de baja satisfacción, en contraste con las dimensiones anteriores, puesto que el 28,4% de los trabajadores lo reportan, sin embargo, el 71,6 % de los participantes indican niveles de satisfacción en niveles mediano y alto. En los estadísticos descriptivos se puede observar una media de 3,1, una desviación estándar de 1,1 y puntuaciones de máximo y mínimo de 5 y 1 (Ver figura 13).

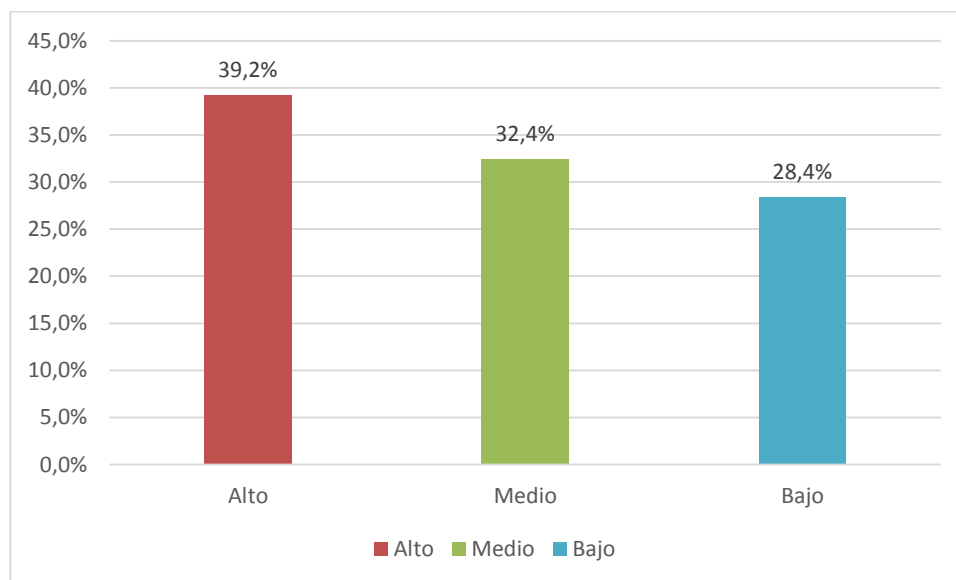


Figura 13. Porcentaje de los niveles de satisfacción con el reconocimiento de las autoridades

Satisfacción con las opciones de desarrollo

En la dimensión oportunidades de desarrollo, las puntuaciones de los colaboradores de la institución indican que el 49% (equivalente a 86) están medianamente satisfechos, y un 48% (equivalente a 84) reportan niveles de satisfacción alta, en esta subvariable, se encontró una media de 3,6, con valores que oscilan entre 1,7 y 5 siendo estos los puntajes mínimo y máximo, la desviación estándar es 0,7 (Ver figura 14).

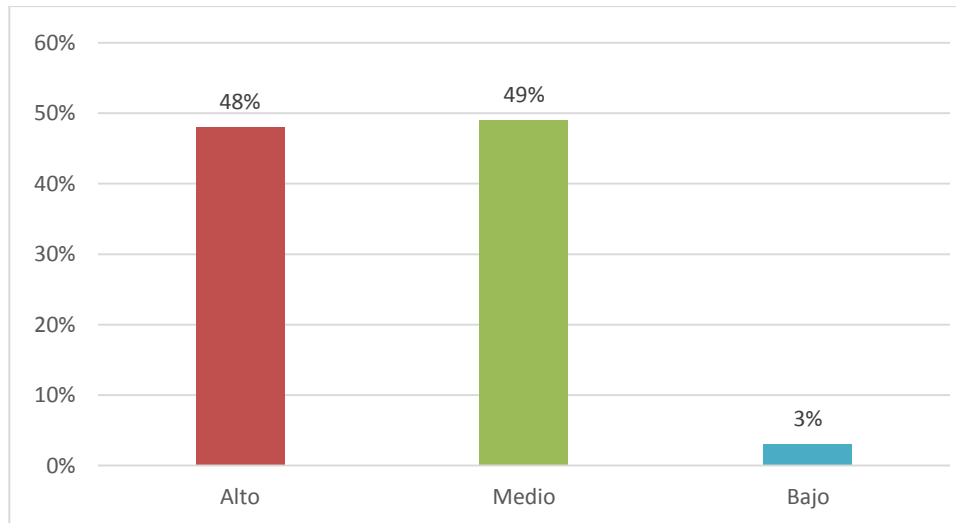


Figura 14. Porcentajes de los niveles de satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Satisfacción por el trabajo en general

Teniendo en cuenta, la satisfacción por el trabajo en general, los participantes reportan estar altamente satisfechos en un 54%, y medianamente satisfechos en un 41%, la media se encuentra en 3,6 y la desviación estándar en 0,7, los valores mínimo y máximo oscilan entre 1,3 y 5 (Ver figura 15).

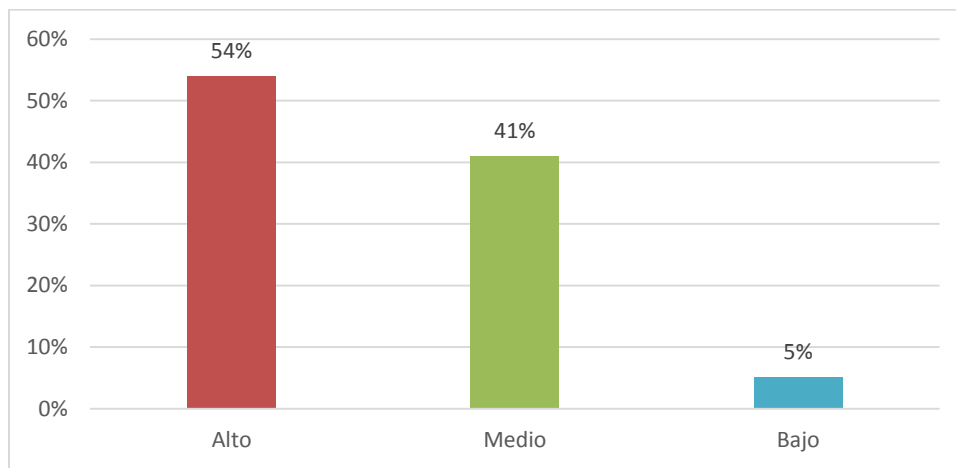


Figura 15. Porcentajes de los niveles de satisfacción por el trabajo en general

Correlación entre estrés y satisfacción laboral

Para determinar la prueba estadística con la que se obtendría el coeficiente de correlación, se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov, debido a que los datos de la muestra eran superiores a 50. Los resultados arrojados indican que no se presenta normalidad de los datos para ninguna variable, puesto que el nivel de significancia fue menor a 0,05 (ver tabla 13), al no existir normalidad de los datos se decide utilizar la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 13.

Prueba de hipótesis de normalidad de datos

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|----------------------|--------------------|-----|------|
| | Estadísticos | Gl | Sig. |
| Satisfacción Laboral | .081 | 176 | .007 |
| Estrés | .085 | 176 | .004 |

En la tabla 14 se evidencia que entre las variables objeto de estudio, estrés y satisfacción laboral, se presenta una correlación negativa o inversa, esta correlación es moderada y significativa, puesto que se obtuvo un nivel de significancia (bilateral) de 0,000. Lo anterior indica que un aumento en el nivel de una variable, se asocia con la disminución del nivel de la otra.

Tabla 14.

Correlación entre Estrés y Satisfacción Laboral

| | Rho de Spearman | Estrés |
|-----------------------------|----------------------------|---------|
| Satisfacción general | Coeficiente de correlación | -.431** |
| | Sig. (Bilateral) | .000 |
| | N | 176 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Correlación entre estrés y las dimensiones de satisfacción laboral

A partir de las tablas 15 y 16 se puede evidenciar la presencia de correlaciones de tipo negativas o inversas entre estrés y las ocho dimensiones de la satisfacción laboral. Cabe mencionar que todas las correlaciones son significativas, al obtenerse una significancia de 0,000, lo que quiere decir que el margen de error es muy bajo. Para la

dimensión I la correlación es moderada, mientras que para las otras siete dimensiones se obtiene una correlación baja.

Tabla 15.

Correlación entre estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral

| Rho de Spearman | | Dimensión I. S. con la forma en la que se realiza el trabajo | Dimensión II S. con la remuneración | Dimensión III S. con el ambiente físico de trabajo | Dimensión IV S. con la capacidad para decidir autónomamente |
|------------------------|--------------------------------|---|--|---|--|
| Estrés | Coefficiente de Correlación | -,405** | -,318** | -,258** | -,361** |
| | Sig (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 176 | 176 | 176 | 176 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Tabla 16.

Correlación entre estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral II

| Rho de Spearman | | Dimensión V. S. con la relación subordinado- supervisor | Dimensión VI S. con el reconocimiento de las autoridades | Dimensión VII S. con las oportunidades de desarrollo | Dimensión VIII S. por el trabajo en general |
|------------------------|--------------------------------|--|---|---|--|
| Estrés | Coefficiente de Correlación | -,369** | -,276** | -,379** | -,288** |
| | Sig (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 176 | 176 | 176 | 176 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados en la presente investigación, se acepta la hipótesis de trabajo que afirma la existencia de correlación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad de Pasto. La correlación encontrada fue negativa moderada, lo que indica que a medida que una variable presente niveles altos, la otra presentará niveles bajos, para este estudio se encontró niveles altos de estrés y niveles medios de satisfacción.

Los hallazgos de esta investigación van en la misma dirección de la tendencia encontrada constantemente en la literatura, la cual reporta la existencia de una correlación negativa entre estrés y satisfacción laboral (Brewer, sf). Autores como Beman, Moradi,

Ghasemi, Mehdi and Hosain (2013) señalan que las personas con altos porcentajes de estrés pueden no estar satisfechos con su trabajo y pueden llegar a frustrarse con la realización de sus labores; así mismo la percepción de la incapacidad para manejar demandas laborales puede conllevar a una disminución en la satisfacción, al respecto Martín, Luceño, Jaén y Rubio (2007, citados por Paris & Omar, 2008) afirman que las personas con mayores niveles de estrés suelen percibir su entorno laboral como adverso además de sentirse insatisfechos con algunos aspectos de su trabajo.

En este sentido estudios realizados por Anello, Marcano y Guerra (2003) señalan que el estrés está asociado negativamente con la satisfacción laboral, a partir de un estudio realizado con médicos de diferentes especialidades y estudiantes de medicina que trabajan en un hospital de Venezuela, de igual manera Beman, Moradi, Ghasemi, Mehdi y Hosaim (2013), Brewer (Sf), Mansor, Fida, Naris y Ahmad (2011), Mohd y Abu (2009) y Qayyum (2012) encontraron a partir de sus estudios que se presenta una correlación negativa o inversa entre las variables, indicando que un trabajador no puede gozar de la satisfacción laboral bajo situaciones que crean estrés (Arinze & Shibudem, 2013), puesto que la falta de satisfacción laboral puede ser una fuente de estrés mientras que una alta satisfacción puede aliviar los efectos causados por el estrés (Mansoor, Fida, Nasir & Ahmad, 2011), contribuyendo a la creación de un ambiente de trabajo favorable (Mohd & Abu, 2009).

Contrario a esto Jehangirm Kareem, Khan, Tahir y Soherwardi (2011) Eraso (2012) y Yépez y Guerra (2011) concluyen a través de las investigaciones realizadas en enfermeras y docentes de bachillerato y universitarios respectivamente, que no se encuentra evidencia significativa para afirmar la existencia de una correlación negativa entre las variables objeto de estudio.

En la presente investigación se encontró correlaciones negativas significativas entre el estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral, una de ellas es entre estrés y la satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo, en la que se encontró una correlación negativa moderada, resultados acordes a los encontrados por Carvajal (2011) y Blanco, Rodríguez y González (2007), en este sentido la OMS (2004), informa que las características del puesto de trabajo cuando son percibidas como desfavorables se convierten en peligros para la salud, debido a que pueden aumentar los niveles de estrés, estas características están asociadas a tareas monótonas, aburridas, exceso de trabajo y

plazos cortos de entrega; así mismo, la intensificación del trabajo, como, manejar mayor carga laboral bajo presión, que es un factor frecuente en las entidades de salud, obliga a los trabajadores a permanecer horas extras en su lugar de trabajo, e inclusive trabajar en casa, situación que hace vulnerable a los trabajadores en cuanto el desarrollo de enfermedades somáticas (sueño, cansancio, dolor de cabeza (Gil –Monte, 2012), a la largo plazo estas situaciones suelen traducirse en un deterioro de la calidad de atención y la satisfacción del usuario (Flynn, Hawkins & Clake, 2009). Este hallazgo es diferente al encontrado en el estudio de Yépez y Guerra (2011) quienes no encontraron una relación significativa entre el estrés y este factor de la satisfacción.

En cuanto a la satisfacción con la relación subordinado – supervisor y el estrés se presentó una correlación negativa, la cual indica la importancia del papel que juega el liderazgo en las organizaciones dado que conductas abusivas, agotadoras e inadecuadas por parte de los líderes pueden convertirse en una importante fuente de estrés, que perjudique el bienestar de los colaboradores y aumente las experiencias negativas en los lugares de trabajo (Peiró & Rodríguez, 2008). En este sentido, Tepper (2000) plantea que percibir como amenazante la supervisión de los coordinadores disminuye la satisfacción general, el compromiso afectivo aumentando los conflictos en el trabajo y la familia. Autores como Pflanz y Ogle (2006, citado por Mohd y Abu, 2009), añaden que el personal de una empresa reporta estrés cuando desconoce la evaluación acerca del rendimiento por parte de su coordinador.

La relación supervisor – subordinado, implica un apoyo social, que cuando se torna desfavorable es percibido por los colaboradores como un medio que aumenta la tensión y el estrés, (Peiró, Zurriaga y González-Romá, 2002), además de generar problemas internos en la institución, una competencia desmedida y la carencia de herramientas de trabajo (Jiménez, Jara & Miranda, 2012). Sin embargo, la existencia de liderazgos positivos y contar con relaciones interpersonales adecuadas en el trabajo probablemente disminuya los niveles de estrés puesto que funcionan como amortiguadores de este (Peiró & Rodríguez, 2008; Faragher et al., 2005, citado por Yañez, Arenas & Ripoll, 2010).

Con la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajador, se encontró una relación negativa significativa, en consonancia con los resultados encontrados que indican que las condiciones físicas en las cuales las personas realizan su labor son factores

relevantes en la salud y bienestar de los colaboradores (Gonzales, 2008), en el ámbito de las instituciones, una infraestructura y puestos de trabajo insuficiente son fuentes generadoras de estrés (París & Omar, 2008), caso contrario, cuando los colaboradores desarrollan sus labores en condiciones materiales y óptimas que les permita cumplir con su labor, los niveles de estrés posiblemente tiendan a reducir, puesto que el percibir un ambiente confortable y posibilitador permite desarrollar mejor la tarea (Jiménez, Jara & Miranda, 2012), y reducir la tensión laboral. Así, el valorar como satisfactorio las condiciones físicas de trabajo, se asocia con la ausencia de niveles de estrés (Suárez, 2012) y puede convertirse en un factor protector que ayude a prevenir el estrés y promocioe la satisfacción laboral, por el contrario, un ambiente laboral percibido como peligroso y poco saludable, puede declinar la satisfacción laboral y un factor que genera estrés (Jehangir Karee, Kant, Thair y Soherwardi, 2011),

Así mismo, con respecto a la satisfacción con las oportunidades de desarrollo y el estrés, se encontró una correlación negativa que corrobora lo encontrado por Jehangir Karee, Kant, Thair y Soherwardi (2011) y Mohd y Abu (2009), en estos estudios se identifica que la posibilidad de promoción es una de las mayores causas de estrés laboral (Jehangir Karee, Kant, Thair y Soherwardi, 2011), por tal razón a lo largo de la vida profesional, por medio de planes de carrera planificados minimiza el estrés y se constituye en un factor motivacional importante (Hernández- Mendoza, Cerezo- Reséndiz, López-Sandoval, 2007), así mismo es un factor protector.

De igual manera se encontró una correlación negativa entre estrés y satisfacción con la remuneración, lo cual va en la misma línea de estudios como los realizados por Mohd y Abu (2009) Jehangir y colaboradores (2011) quienes indica que niveles altos de estrés se asociarán con una baja remuneración o con pocos beneficios complementarios que entrega la empresa al trabajador, además estos autores señalan que la remuneración inadecuada es una de las mayores causas de estrés laboral. La falta de incentivos crean en el personal un ambiente sofocante y pobre de oportunidades que se verá reflejado en dificultades a la hora de prestar el servicio a los usuarios, además conlleva a que se sobrepase en el trabajador el nivel de estrés que puede manejar, desencadenando alteraciones psicosomáticas al no poder lograr recuperar ni conservar sus capacidades físicas y mentales invertidas durante la jornada laboral (Mejía & Manrique, 1991). A partir de lo anterior se puede señalar que la

presencia de estrés puede llegar a asociarse con la disminución de la satisfacción con la remuneración, debido a que esta deja tener un valor justo para el trabajador, puesto que no compensa el esfuerzo, dedicación y desgaste al que está expuesto el personal de salud durante su jornada laboral (Loli, Arias, Alarcón & Loli, 2008).

Otro aspecto que se expone en los estudios y que posiblemente modula la correlación entre el estrés y la satisfacción con la remuneración, es la situación económica del contexto regional y nacional sumado a las pocas oportunidades de conseguir un nuevo empleo, esto hace que los trabajadores a pesar de seguir presentando niveles altos de estrés y obtener una baja remuneración no decidan renunciar a su trabajo, puesto que lo evalúan como su único medio para subsistir y cubrir las necesidades personales y familiares (Mejía & Manrique, 1991), lo anterior puede ser una razón que permite conocer el motivo por el cual los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro siguen laborando en la institución y puedan tener una percepción favorable de la remuneración recibida, aunque estén expuestos a factores de riesgos generadores de estrés.

La correlación entre estrés y la satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente encontrada fue inversa, lo que indica que un trabajo caracterizado por pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control sobre su propio trabajo tiende a producir mayores niveles de estrés en los trabajadores, caso contrario si el trabajador tiene la posibilidad de ejercer control sobre su labor y la forma en que la realiza, además de participar de las decisiones asociadas a su tarea, existirá una probabilidad menor de presentar estrés (Leka, Griffiths & Cox, 2004). Esta correlación permite evidenciar la importancia de la participación de los colaboradores en los contextos hospitalarios, puesto que la ausencia de esta suele ser un factor detonante de ansiedad y estrés, en la medida que imposibilita el control del trabajador en sus condiciones laborales (Soler, 2008; OMS, 2004; Ribera et al, 1993).

Además se encontró una correlación de tipo negativa entre el estrés y la satisfacción con el reconocimiento que se recibe de las autoridades, estos elogios o créditos que el trabajador recibe por una buena realización de su trabajo en conjunto con otros aspectos permiten acercarse a una organización sana, la cual se caracteriza por presentar tasas bajas de enfermedad o de lesión y niveles bajos de estrés (Ramos, 2001).

Con respecto al nivel de satisfacción se encontró en la población un nivel medio, puesto que el 54% de la muestra se ubica en este nivel, este resultado no va en la misma línea de los hallazgos encontrados en las investigaciones realizadas por Ponce-Gómez, Ponce-Gómez & Lugo-Chávez, (2009) y Suárez (2012) quienes encontraron un nivel alto de satisfacción laboral en el personal de enfermería de las unidades de ginecología y UCI respectivamente, contrario a esto Reyes, Reyes y Cofiño (2012) señalan que el 64,76% de los médicos generales evaluados están pocos satisfechos laboralmente.

Es importante hacer dos anotaciones con respecto al análisis de la variable satisfacción laboral, en primer lugar los estudios que abordan la variable en diferentes unidades y cargos en el contexto hospitalario son escasos o mínimos, en segundo lugar existe una tendencia en las investigaciones de analizar la variable desde las dimensiones que la componen, los factores sociodemográficos o factores laborales asociados; por esta razón no se presenta en los artículos científicos el nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores, dificultando la realización de una comparación teórica e investigativa del nivel total de la variable encontrado, al no contar con las evidencias necesarias para realizarlo.

El nivel medio de satisfacción laboral encontrado, significa que la mayoría de los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro que participaron de la investigación tienen una actitud adecuada hacia los diferentes factores que componen su trabajo (Peiro, et al., 2007; López, Casique & Ferrer 2007), producto de una evaluación cognitiva positiva que hace cada trabajador, caracterizada por la existencia de coherencia entre lo que espera la persona y lo que realmente vive en el trabajo (Tejero-González & Fernández-Díaz, 2009, citado por Paris, 2011).

Si bien el nivel de satisfacción encontrado no es el óptimo, dicho nivel le indica a la institución de salud que existen una serie de condiciones laborales que favorecen el bienestar de los trabajadores y fortalecen la calidad de vida en general y laboral (Paravic y Larraguibel, sf, citados por Aguirre, 2009), además puede llegar a prevenir: a nivel organizacional las inasistencias, los accidentes laborales (Byars & Rue, 1983; Rodríguez, Núñez & Cáceres, 2010) la rotación de cargos y la desmotivación y a nivel personal: algunas alteraciones psicosomáticas, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización por el trabajo (Aguirre, 2009).

Las investigaciones indican que existe una relación entre la satisfacción laboral y la calidad asistencial, es decir, que entre más satisfechos estén los trabajadores, mejor será la calidad en la prestación de servicios a los usuarios, por esta razón se hace necesario que la Fundación Hospital San Pedro, siga en el proceso de mejoramiento de las condiciones laborales con el fin de aumentar los niveles de la variable satisfacción laboral, la cual es un indicador de la eficacia del servicio que prestan sus colaboradores (Aguirre, 2009).

Entre las dimensiones o factores de la satisfacción laboral que tuvieron una evaluación favorable por los trabajadores al obtener puntajes mayores a las demás, con una media de 3,8, se puede destacar la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo. Estas dimensiones presentan un coeficiente de correlación con la Satisfacción Laboral de 0,832 y 0,595 respectivamente, que representa una correlación positiva, resaltando la importancia de estas dimensiones en la satisfacción laboral. .

Por lo anterior se puede decir que las condiciones laborales relacionadas con el entorno físico y el espacio en el que se desarrolla el trabajo cuenta con adecuadas características de limpieza, higiene, salubridad, temperatura, ventilación e iluminación (Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver, & Tomás, 1990) y que los trabajadores del hospital en su mayoría están satisfechos con los medios materiales presentes para la realización de su trabajo, además se registra una buena valoración con el ritmo y la cantidad de trabajo (Meliá et al., 1990) por parte de los colaboradores.

El hecho de que las correlaciones sean positivas entre las dimensiones y la satisfacción laboral coincide con lo que muestran diferentes estudios, en los que se señala que la variable suele vincularse con la adecuada disposición de recursos materiales y unas condiciones favorables de trabajo (Reyes, Reyes & Cofiño, 2012; Gargallo, 2008, citado por Olarte, 2011), así mismo Olarte (2011) menciona que cuando las condiciones físicas del puesto de trabajo presentan una mayor calidad, se presentará un mayor nivel en la variable.

La dimensión que tuvo la puntuación más baja fue satisfacción con el reconocimiento de las autoridades, al obtener una media de 3,1, pero obtuvo una correlación positiva significativa con la satisfacción laboral con un coeficiente de 0,815, señalando que esta dimensión es un factor al que se debe prestar atención, y la entidad debe dirigir acciones de fortalecimiento en procura de fortalecer el grado de complacencia que

tienen los trabajadores derivado de los elogios y créditos que reciben de sus jefes por la realización del trabajo (Locke 1976, citado por Peiró et al., 2007), si bien el puntaje de la dimensión no es bajo, el establecer acciones encaminadas a obtener mayores niveles de la dimensión favorecerá el aumento de la satisfacción laboral en general.

Es importante destacar que las otras dimensiones evaluadas presentan correlación positiva significativa con la satisfacción laboral, al obtener coeficientes de correlación que oscilan entre 0,683 y 0,835, esto quiere decir que una puntuación favorable en cualquier dimensión se encontrará relacionado con un nivel alto en la variable, esto apoya lo referido por diferentes estudios que señalan la existencia de una serie de factores que se relacionan con la satisfacción laboral, entre estos se puede señalar la suficiente flexibilidad o autonomía para la supervisión de las tareas (Chiang, Salazar y Núñez, 2007), las oportunidades de desarrollo profesional, equidad en premios y ascensos, remuneración adecuada (Reyes, Reyes y Cofiño, 2012), las relaciones interpersonales (Gargallo, 2008, citado por Olarte, 2011), siendo el salario una de las variables más estudiadas en relación con la satisfacción laboral, la mayoría de investigaciones señalan que el salario o recompensa económica esta correlacionada positivamente con la satisfacción laboral (Gargallo, 2008, citado por Olarte, 2011), aunque se debe mencionar que no ha sido posible establecer una relación positiva estrictamente entre las variables (Amezquita, 2013: Farné y Vergara, 2007), debido a que en dicha asociación puede presentar una sustancial variabilidad entre las personas en la forma en que perciben, valoran y manejan el dinero (Mitchell, sf, citado por Gamero, 2003).

En cuanto a las variables sociodemográficas, en el género se encuentra que las mujeres tienden a estar más satisfechas, que los hombres, puesto que el género masculino en un 61,5% se ubica en un nivel medio de la variable, esto se acerca a lo encontrado en estudios como el de Carrillo-García, Solano-Ruíz, Martínez-Roche y Gómez-García (2013) quienes señalan que las mujeres muestran mayores niveles de satisfacción global, encontrándose una relación estadísticamente significativa, al igual que Farné y Vergara (2007) y Sepúlveda (2009, citado por Olarte, 2011) que encontraron que las mujeres declaran más altos grados de satisfacción que los hombres, aunque se han encontrado estudios que indican que el género no se relaciona con la presencia de determinados niveles

de satisfacción laboral (Molina, Martínez, Valderrama & Uribe 2009; Yepes & Guerra, 2011).

Con respecto a la edad se encontró que las personas de mayor edad tienden a presentar un nivel alto de satisfacción laboral, las personas que tienen 40 años se ubicaron con mayor frecuencia en este nivel, además se encontró que la edad esta correlacionada positivamente con la satisfacción laboral, esto se puede asociar con lo señalado por diferentes estudios quienes mencionan que los trabajadores de mayor edad muestran niveles más altos de satisfacción (Carrillo-García, Solano-Ruíz, Martínez-Roche & Gómez-García, 2013; Yépez & Guerra, 2011) por su parte Ruíz, Gómez y Vergara (2009, citado por Olarte, 2011) mencionan que la satisfacción laboral aumenta a través del tiempo con un mínimo de 30 años y que la relación de la variable con la edad es más fuerte que con la de otros factores sociodemográficos, aunque existen algunos estudios que indican que no existe relación como el de Molina, Martínez, Valderrama y Uribe (2009) y el de Chiang, Salazar y Núñez (2007).

Molina, Martínez, Valderrama y Uribe (2009) mencionan que existen factores estructurales como el bloque o la unidad de trabajo que puede influir o modular el grado de satisfacción de manera determinante, aunque en su estudio realizado en el contexto hospitalario no se señala una asociación específica con una determinada dependencia o unidad. En el presente estudio se encontró que los trabajadores que pertenecen a la unidad de urgencias, quirófano y central de esterilización, UCI y el área administrativa tienden a presentar un nivel medio de satisfacción, este hallazgo no es posible ser contrastado con antecedentes teóricos e investigativos, puesto que en la revisión realizada por los investigadores no se encontró artículos publicados que aborden la relación de la unidad de trabajo con la variable.

Por otra parte, en el nivel ocupacional no se registraron diferencias, indicando para este estudio que pertenecer a un nivel ocupacional no tiene ninguna incidencia o relación con estar satisfecho laboralmente, resultado que se contrapone a lo encontrado por Farné y Vergara (2007) quienes señalan que los trabajadores que ocupan cargos directivos presentan mayor satisfacción que los trabajadores que ocupan cargos de empleados y obreros. Posiblemente esta diferencia pudo deberse a que la mayoría de la población evaluada ocupa cargos de auxiliar y operativos, lo que impidió hacer un análisis en el que

se evidencien alguna tendencia según el nivel ocupacional al que pertenece, dado que la representación de jefes en la investigación fue mínima. Por otro lado la mayoría de estudios no abordan un grupo poblacional con diferentes niveles ocupacionales, para el contexto hospitalario las investigaciones suelen centrarse en trabajadores con un mismo cargo, siendo el más frecuente médicos y enfermeros.

En el nivel de estudios se encuentra una tendencia a estar medianamente satisfecho en los trabajadores que tienen un título profesional y de postgrado, contrario a los que tiene un título tecnológico, técnico o bachiller, esta tendencia encontrada va en coherencia con los estudios realizados en Colombia por Farné y Vergara (2007) y Sepúlveda (2009, citado por Olarte, 2011), quienes encontraron que a medida que se tiene mayor cualificación a nivel educativo, los trabajadores tienden a reportarse menos satisfechos con su empleo, esto puede estar asociado a que las personas en un nivel profesional tienen mayores expectativas de una mejor valoración laboral por el esfuerzo realizado para obtener una mayor educación.

En el estado civil no se encuentran estudios que indiquen la presencia de una relación significativa con la satisfacción laboral. De igual manera es importante destacar que son escasos los estudios en los que se haya indagado por esta relación, lo que impide hacer una discusión con lo encontrado en el estudio.

Con respecto a la medida general de estrés los resultados evidencian la presencia de niveles altos y muy altos de estrés en la muestra objeto de estudio, lo que implica que la cantidad de síntomas del estrés y su frecuencia de presentación son indicios de una respuesta de estrés alto, severo y perjudicial para la salud, por lo cual los síntomas más críticos y repetitivos requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (Ministerio de la protección social, 2010).

En este sentido la presencia de niveles altos de estrés es una problemática que pone en riesgo la salud de los trabajadores y puede llegar a afectar la productividad de la empresa, lo que invita a las organizaciones a implementar y poner en práctica medidas necesarias que contribuyan a disminuir los niveles de estrés, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral, los niveles de eficacia y brindar un medio laboral seguro y saludable para los trabajadores (Posada, 2011), además de realizar trabajos interdisciplinarios que permitan una mayor comprensión de la problemática que favorezcan a la creación y/o

fortalecimiento de programas de vigilancia y control por medio de la identificación de fuentes de estrés que sean susceptibles de ser mitigadas (Villalobos, 2004).

Estudios realizados a nivel internacional, nacional y local revelan hallazgos semejantes en el abordaje del estrés, entre los que se puede destacar: el realizado por Ahumada, Uribe, Alba – Gómez y Zea - Acosta (s.f.) en el cual se identificaron niveles de estrés medios y altos en 30 operarios de una empresa de comunicaciones, de igual manera López y López (2011), en su estudio dan cuenta de los niveles altos presentados en estudiantes de enfermería, Costa y De Sousa (2011) hallaron que los niveles de estrés en enfermeros son altos independiente de las diferencias individuales, corroborando los resultados encontrados por Román (2003), quién evidencio niveles de estrés altos en profesionales de medicina y enfermeras.

En este sentido, la literatura plantea que los profesionales de la salud se encuentran altamente estresados (Anello, Marcano y Guerra, 2003), puesto que estos deben enfrentarse a eventos que incluyen tratar el dolor, la muerte y emergencias que implican una toma de decisiones inmediata y sobrecarga de trabajo, (Rivera – Flórez, 2013; Vargas – Mendoza y Ramírez – Vásquez, 2012). Además son los profesionales de salud los que mantienen un mayor contacto humano, que requiere cumplir demandas, tareas y habilidades específicas (Román, 2003), siendo el estrés un riesgo para la salud en el contexto hospitalario que afecta al individuo a nivel físico, psicológico y social, puesto que repercute en la aparición de disfunciones en el organismo del ser humano, dando paso a consecuencias de tipo subjetivas (fatiga, ansiedad, preocupación), conductuales (accidentes y errores en la labor), fisiológicas (cansancio, presión alta, insomnio), y organizacionales (ausentismo, rotación, baja productividad y disminución en la calidad de trabajo) (Ivancevich, 2006; Salazar, 2011); entendiendo que las causas suelen ser tanto personales como ambientales (Naranjo, 2009).

De acuerdo al modelo de Lazarus y Folkman (1984, citado por Salanova, Grau & Martínez, 2005) el estrés aparece cuando una persona que está expuesta a una situación percibe que es amenazante y carece de habilidades o recursos para manejarla, lo que produce diversos síntomas negativos en las personas, en el ámbito laboral los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro, están frente a situaciones exigentes que necesitan ser atendidas con urgencia, ante las cuales cada trabajador realiza una autoevaluación que

depende de diversos factores, en ocasiones esta evaluación cognitiva causa un desequilibrio en el colaborador, por lo cual se percibe que las habilidades son pocas para dar respuesta a eventos amenazantes, más aún cuando estos son frecuentes e intensos (Villalobos, 2007).

De igual manera textos en la literatura que han estudiado la asociación entre estrés y factores sociodemográficos indican resultados contradictorios, sin embargo, se percibe que si bien dichos factores no son determinantes del estrés suelen ser relevantes puesto que al parecer aumentan la vulnerabilidad en las personas (Gabel – Shemueli, Peralta, Paiva & Aguirre, 2012; Slaski & Catwright, 2002). En el caso de la edad, la presente investigación permite evidenciar que no existen diferencias en los rangos establecidos, los participantes reportan niveles altos y muy altos de estrés independiente de la edad; estos resultados están acorde con los registrados por Corredor y Monroy (2009), Costa y De Sousa (2011) Sánchez, et al (2001), en los cuales no se evidencia ningún tipo de relación entre dichas variables, contradiciendo los estudios realizados por Gabel – Shemueli, et al (2012), quienes encontraron una correlación positiva entre las variables, a medida que aumenta la edad el estrés eleva sus niveles, así mismo Monte y Peiró (1997) y Vargas - Mendoza y Ramírez - Vásquez (2012), encontraron resultados que indican una relación inversa

En cuanto al género, los participantes de la investigación reportaron niveles de estrés altos y muy altos, sin encontrar diferencias entre ambos sexos, Anello, Marcano y Guerra (2003), Ahumada, Uribe, Alba - Gómez y Zea - Acosta (sf), y Sánchez, et al. (2001) encontraron resultados similares, en contraposición a los estudios realizados por Román (2003), quién encontró valores promedios más altos en el género femenino al igual que López y López (2011) y Reducindo, Cortes, Gómez y Godínez (2011), además de estudios que plantean que los hombres reportan mayores niveles de estrés que las mujeres como el caso de Ribera, et al (1993).

En la variable estado civil, no se encuentran diferencias, sin embargo, existe una leve tendencia de las personas casadas a presentar menores niveles de estrés teniendo en cuenta las puntuaciones totales, datos que no apoyan los estudios de Chacón y Grau (1997) y Novoa et al. (2004) quienes afirman que las personas solteras suelen presentarse más estresadas, al igual que Corredor y Monroy (2009), quienes exponen que las personas casadas y que viven en unión libre se encuentran más estresadas, sin embargo, estudios como el de Monte y Peiró (1997), dan a conocer que las personas casadas presentan niveles

de estrés menores por el apoyo familiar que reciben, el cual es considerado como un amortiguador del estrés, especialmente en profesionales que pasan tiempos largos fuera de su casa (Cooper, Kirkcaldy y Brown, 1994), corroborando lo encontrado en la investigación.

Con respecto a la antigüedad, en el estudio no se registran diferencias, los participantes reportan niveles altos y muy altos de estrés independiente de los años que lleven laborando en la institución, en similitud con el estudio de Arias (2012), en el cual el estrés no se asocia a este tipo de variables, resultado no acorde con lo encontrado por Vargas - Mendoza y Ramírez - Vásquez (2012), quienes plantean que las personas con menor antigüedad manifiestan niveles de estrés bajos.

Teniendo en cuenta el nivel educativo se encontró que las personas que han cursado primaria y secundaria, presentan niveles bajos de estrés, a diferencia de los colaboradores con estudios técnicos, tecnólogos, profesionales y posgrados que presentan niveles de estrés altos y muy altos, en consonancia con Costa y De Sousa (2011), quienes exponen que los profesionales suelen reportar mayores niveles de estrés, resultados que contradicen lo expuesto por Corredor y Monroy (2009) y Arias (2012) quienes dan a conocer que el nivel educativo no tiene ningún efecto ni está asociado con el estrés.

Con respecto a la unidad de trabajo, se encuentra que las áreas que reportan altos niveles de estrés son: el área administrativa, quirófano y urgencias. El área de hospitalización reportó ser la unidad con bajos niveles de estrés apoyando la investigación realizada por Bergman, Ahmad y Steward (2003) en la cual se encontró que las mujeres en el área de hospitalización reportan niveles más bajos de estrés que las pertenecientes al área de quirófano y cirugía.

En el nivel ocupacional, no se encuentra diferencias en los cargos de auxiliares, profesionales y jefes, puesto que registran niveles altos y muy altos de estrés, sin embargo, en el grupo de operarios no se ubica una tendencia puesto que los niveles oscilan en porcentajes similares entre niveles bajos y altos de estrés, este hallazgo se encuentra en concordancia con lo expuesto por Gabel - Shemueli, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) y Román (2003) quienes refieren que el nivel de cargo es una fuente potencial que genera estrés, especialmente en los individuos que hacen parte de niveles jerárquicos y estratégicos, puesto que este tipo de cargos implican una alta responsabilidad, tomar

decisiones, cumplir objetivos e interactuar con personal a cargo (Peiró, 2001). Sin embargo, estudios como el de Ahumada, et al. (s.f), plantean que los operarios presentan niveles de estrés medios y altos puesto que sus tareas implican recibir órdenes y estar supervisados.

Después de analizar el comportamiento de las variables sociodemográficas en asociación con los niveles de estrés, se puede decir que si bien algunos autores plantean que las diferencias individuales influyen en la forma como las personas interpretan, perciben y originan respuestas en el trabajo y otros aspectos de la vida (Girdler, Jamner y Shapiro, 1997), los resultados de la investigación dan cuenta de que los niveles de estrés presentados en la población, no se relacionan directamente con estas diferencias, exceptuando variables características del empleo como, nivel ocupacional, unidad de trabajo y nivel educativo, áreas en las que se encontraron algunas diferencias por grupos. Por lo cual se puede decir que estresores asociados a la tarea, al ambiente físico de trabajo y/o a la organización pueden relacionarse con la prevalencia de niveles altos de estrés y son necesarios estudiarlos e identificarlos en pro de un control óptimo de los niveles de estrés encontrados (Arias, 2006; Vargas – Mendoza y Ramírez – Vásquez, 2012).

CONCLUSIONES

Tanto el estrés como la satisfacción laboral implican una actitud y una percepción valorativa de cada persona frente a las situaciones y condiciones de trabajo a las que está expuesto, en este sentido la evaluación que cada trabajador realiza incidirá en los niveles de las variables, además puede llegar a moldear comportamientos de los colaboradores que estarán relacionados con su rendimiento de manera positiva o negativa.

La percepción adecuada, óptima y positiva de las dimensiones de la satisfacción laboral por parte de los trabajadores, puede convertirse en un factor protector que posiblemente contribuyan a disminuir el estrés. Por el contrario, la percepción negativa en los factores de la satisfacción laboral, puede constituirse en un factor de riesgo que afecte la salud de los colaboradores.

Se evidencia la importancia de la satisfacción laboral y el estrés, como fenómenos complejos, debido a su influencia sobre la salud, al referirse al estrés por ejemplo se tiene en cuenta que es inevitable su presencia, ya que en ocasiones se convierte en un mecanismo de adaptación frente a cambios organizacionales que impactan a los trabajadores de manera positiva o negativa. Por su parte la satisfacción laboral se convierte en un reto para las

instituciones, puesto que permite mejorar la atención en la prestación de servicios, reducir costos económicos y fortalecer la calidad de vida del trabajador.

La presente investigación evidenció una correlación negativa significativa entre las variables, lo que implica que una variación favorable en los niveles de estrés se relacionará con una variación desfavorable en los niveles de satisfacción laboral, esto permitirá a la institución realizar acciones conjuntas dirigidas a impactar los niveles de una variable, que se asociará con la variación de los niveles de la otra, sin que esto implique una relación causal, a fin de reducir costos, producir beneficios mayores a los trabajadores, garantizando de esta manera el cumplimiento de algunos estándares de calidad.

El ser humano se desarrolla en diferentes entornos que generan estrés, una de las áreas que en la actualidad es perjudicada con este fenómeno es el área laboral, más aún cuando las personas no están preparadas para cumplir con las demandas del medio, por lo cual es urgente que las organizaciones tomen conciencia de la importancia de este fenómeno que suele acarrear diversas patologías y ocasionar alteraciones a nivel individual y organizacional, para implementar y hacer viable metodologías encaminadas a la prevención y el manejo del estrés.

De acuerdo al estudio se observa que el estrés se presenta en niveles altos y muy altos y que no presenta una relación importante con las variables sociodemográficas, lo que indica que el estrés en la institución puede estar asociado a condiciones laborales propias de la organización.

La satisfacción laboral es un fenómeno complejo, puesto que está afectada por diferentes factores personales y laborales, por tal razón no se encuentran tendencias regulares en los resultados encontrados en relación a su estudio. Lo que muestra que la variable presenta un comportamiento particular en cada contexto teniendo en cuenta las características del mismo, por lo que se hace necesario una evaluación integral en cada ámbito en el que se presenta.

El abordaje de la satisfacción laboral es de suma importancia en las empresas, ya que sus beneficios están directamente relacionados con el bienestar, la calidad de vida, el buen rendimiento en la realización de la tarea y el adecuado comportamiento organizacional, de igual manera la literatura da cuenta de las consecuencias positivas producto de niveles óptimos de satisfacción laboral a nivel personal y organizacional.

Se destaca que la institución cuenta con puntos a favor verificadas a partir del estudio, tales como: adecuadas condiciones físicas y recursos suficientes para hacer la tarea. Si bien hay puntos que necesitan fortalecimiento son percibidos como adecuados por los trabajadores, entre ellos, la remuneración, las opciones de desarrollo, la oportunidad de participar en las decisiones del grupo de trabajo, la supervisión de la tarea y el apoyo recibido por los superiores, sin embargo es importante que la institución busque la manera de trabajar con los coordinadores o jefes la relevancia del reconocimiento de la tarea en los colaboradores.

El estudio de las variables en las áreas de apoyo o administrativas de un contexto hospitalario ha sido poco abordado, puesto que los trabajadores de estas unidades no tienen un contacto directo y frecuente con los pacientes, posiblemente por esta razón el foco de interés ha sido conocer el comportamiento de dichas variables en el personal asistencial, quienes tiene como principal labor la atención al cliente. A partir de la presente investigación se evidencia que los trabajadores que pertenecen al área de apoyo están siendo afectados, en tanto la mayoría presentan niveles altos y muy altos de estrés y niveles medio de satisfacción.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los altos niveles de estrés presentes en la población estudiada, se recomienda a la institución implementar o fortalecer el sistema de vigilancia epidemiológica, con el fin de identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, que permita conocer las fuentes relacionadas o que están generando dichos niveles de estrés.

Incorporar líneas de acción en el Plan de Capacitación y Bienestar 2015, orientadas a controlar, reducir y mitigar las fuentes productoras de estrés en los trabajadores y fortalecer los factores laborales que inciden en la satisfacción laboral, con el objetivo de lograr niveles adecuados de las variables.

Los resultados obtenidos pueden ser de utilidad para el proyecto de práctica “Fortalecimiento de estilos de vida y trabajo saludables como co-constructores de la calidad de vida” de la Universidad de Nariño, como un insumo que facilite el establecimiento de acciones acordes a las necesidades de la población.

Evaluar de manera periódica el estrés y la satisfacción laboral en la institución, a fin de conocer los cambios en el comportamiento de las variables en el tiempo y de verificar la eficacia de las intervenciones que se realicen, de tal manera que el Hospital garantice condiciones óptimas que impacten de manera positiva en la calidad de vida de los trabajadores y favorezcan la calidad de la prestación del servicio.

Es de vital importancia que la institución realice un manejo adecuado de los resultados y los cuestionarios aplicados a los participantes, dado que la información es confidencial y su uso debe ser para fines investigativos y de intervención en pro de la mejoría de la salud y el bienestar de los trabajadores y la calidad de la institución.

Es necesario profundizar en el estudio de la correlación entre las variables estrés, satisfacción y sus dimensiones, que aporte a la construcción de un sustento sólido y fuerte, útil para generalizar resultados y comprobar hipótesis.

Se evidencia la relevancia de seguir realizando estudios con los trabajadores de las áreas de apoyo, puesto que contribuyen al óptimo funcionamiento de la institución y la adecuada prestación del servicio.

Finalmente, se recomienda a los autores de la prueba Cuestionario para medir satisfacción laboral incluir en las escalas de respuesta rangos intermedios (muy bajo y muy alto), que permitan analizar diferencia de grupos, puesto que los rangos de calificación considerablemente altos.

Limitaciones

La presente investigación tuvo como limitaciones: el muestreo por conveniencia puesto que no permite generalizar resultados en la población objeto de estudio, así mismo las escasas investigaciones que aborden la relación de las variables, no posibilita realizar un contraste con los datos obtenidos, que impide apreciar el alcance del estudio o corroborar teorías o tendencias.

REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
- Abdul, C. (2012). The Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction: The Case of Pakistani Universities. *International Education Studies*. 5 (3).
- Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que le afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8 (4).
- Ahumada, L., Uribe, C., Alba - Gómez, & Zea - Acosta (s.f). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 8 (1), 59-76.
- Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión social en docentes universitarios de Lima metropolitana. *Persona*, 10, 49-97.
- Amequita, D. (2013). Satisfacción laboral y calidad de le empleo e Colombia: Un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012. Universidad del Valle.
- Anello, S., Marcano, E. & Guerra, J. (2003). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital Universitario de los Andes. Mérida. Venezuela. *MEDULA, Revista de Facultad de Medicina*, 9 (1), 4-8.
- Arias, S. (2006). El manejo del estrés ocupacional en el personal de enfermería. *Investigaciones de Salud*, 8 (3), 206 – 207.
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38 (4), 525 – 535.
- Arinze, C. & Chidubem, V. (2013). Work related stress, job satisfaction and due process in Nigerian public service. *European Scientific Journal*. 9 (20).
- Artazos, L. (1998). Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica del hospital. *Arch Prev Riesgos Labor*, 4, 151-160.
- Barca, S., Ortíz, L. & Herrera, J. (2012). Fortalecimiento de estilos de vida y trabajo saludables como coconstructores de calidad de vida. Documento institucional, Universidad de Nariño, Pasto, Colombia.

- Bergman, B., Ahmad, F. y Steward, D. (2003). Physician health stress and gerden at a university hospital. *Journal of Psychosomatic Research*, 54, 171- 178.
- Brewer, E. (Sf). The relationship between job stress and job satisfaction among industrial and technical teacher educators. University of Tennessee.
- Byars, L., & Rue, L. (1983). *Administración de Recursos Humanos. Conceptos y Aplicaciones*. México D.F.: Nueva Editorial Norteamericana.
- Cabrera, J., & Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, (41), 15-28.
- Campo, A. & Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: consistencia interna. *Revista Salud Pública*, 10 (5), 831-839.
- Carrillo - García , C., Solano - Ruíz , M., Martinez - Roche , M., & Gómez - García , C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21 (6), 1314 - 1320.
- Chacón, M. & Grau, J. (1997). Síndrome de estrés asistencial en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos. *Revista cubana de Oncología*, 13 (2), 118-125.
- Cerda, H. (1994). *La investigación total: La unidad metodológica en la investigación científica*. Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 2 (23), 66-85.
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud trab.*, 19(1), 05-16.
- Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16 (2), 61-76.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Elias, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones analisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67 - 80.

- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1090 de 2006. Recuperado el día 19 de Febrero de 2014, de http://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Documentos/Investigacion/comite_de_etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia.pdf.
- Cooper, C., Kirkcaldy, D. & Brown, J. (1994). A model of job stress and physical health: The role of individual differences. *Personality and Individual Differences*, 16 (4), 515 -662.
- Corredor, M. & Monroy J. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Hacia la promoción de la salud*, 14 (1), 109 - 123.
- Costa, V. & De Sousa, A. (2011). Factores generadores de estrés en enfermeros en terapia intensiva. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19 (2), 2 -8.
- Díaz, V. (2011). Clima organizacional y estrés laboral en las organizaciones de carácter voluntario Éxodo y el sembrado de la ciudad San Juan de Pasto. Trabajo de grado para optar por el título de psicólogo. Universidad de Nariño, Pasto, Colombia.
- Eraso, S. (2012). Relación entre estrés en el trabajo (Burnout) y la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Mariana. Trabajo de grado para optar el título como psicólogo. Universidad Mariana, Pasto, Colombia.
- Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. (2012, 7 de Septiembre). *El Espectador*.
- Farné, S. & Vergara, C. (2007). Calidad del empleo: Qué tan satisfechos están los colombianos con su trabajo? Cuaderno de Trabajo No 8, Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social, Universidad Externado de Colombia.
- Figueredo-Ferraz, H., Grau- Alberola, E., Gil-Monte, P. & García-Jueas, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24 (2), 271-276.
- Flórez, C. (2014). Estrés laboral en empresas de producción. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Universidad Iberoamericana.

- Gabel – Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271 – 290.
- Gamero, C. (2003). Análisis económico de la satisfacción laboral. Tesis para optar el título de doctor. Universidad de Málaga, España.
- García, C. (2006). Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia Gineco-obstetrica. Hospital Clínico Regional Valdivia. Tesis para optar al grado de Licenciada en Obstetricia y Puericultura. Universidad Austral de Chile.
- Girdler, S., Jamner, L. y Shapiro, D. (1997). Hostility, testosterone and vascular reactivity to stress: Effects of sex. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4 (3), 242-263.
- González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P. & Luengo, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 19 (1), 11- 21.
- Gonzales, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *REDHECS*, 4(3), 68-89.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de "Bournout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, 81-89.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México, México: McGraw Hill.
- Ivancevich, J. (2006). *Human Resource Management*. McGraw Hill.
- Jhangir, M., Kareem, N., Khan, A., Tahir, M. & Soherwardi, S. (2011). Effects of job stress on job performance & job satisfaction. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*. 3 (7).
- Jiménez, A., Jara, M. & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, SP, 16(1), 125-134.
- Larraz, I. (2014, 12 de Octubre). El 76% de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. *El Tiempo*.

- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Francia: I-WHO.
- Loli, A., Arias, F., Alarcón, J. & Loli, R. (2008). Agotamiento laboral en profesionales de salud de Lima Metropolitana.
- López, F., Casique, A., & Ferrer, J. (2007). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en las teorías de las expectativas y de equidad. *Entelequia, Revista Interdisciplinar*, (3), 219-234.
- López - Araujo, B., Segovia, A. & Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19 (1), 81-87.
- López, F., Casique, A., & Ferrer, J. (2007). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en las teorías de las expectativas y de equidad. *Entelequia, Revista Interdisciplinar*, (3), 219-234.
- López, F. & López, M. (2011). Situaciones generadoras de estrés en los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas. *Ciencia y Enfermería*, (2), 47-57.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir & S. Ahmad, Z. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*. 2 (3), 50-56.
- Mañas, Salvador, Boada, González & Agulló, (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedente del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19 (3), 395-400.
- Mejia, G. & Manrique, N. (1991). El estrés y su relación con las condiciones de trabajo del personal de enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*. IX (2), 83-99.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción 20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J., Pradilla, J., Marí, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomas, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12 (1), 25-39.

- Melo, M. (2012). Relación entre calidad de vida y estrés en el contexto laboral en personal administrativo de la Universidad Mariana de la Ciudad de Pasto. Trabajo de grado para optar el título como psicólogo. Universidad Mariana, Pasto, Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado el día 20 de Abril de 2014.
- Ministerio de la Protección Social. (2011). Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario Colombia. Versión 003.
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución Número de 8430 de 1993. Recuperado el día 19 de febrero de 2014, de http://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Documentos/Investigacion/comite_de_etica/Res__8430_1993_-_Salud.pdf
- Mohd, N. & Abu, M. (2009). A Preliminary Study on Occupational Stress and Job Satisfaction among Male Navy Personnel at a Naval Base in Lumut, Malaysia. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi. The Journal of International Social Research*. 2 (9).
- Molina, J., Avalos, F., Valderrama, L. & Uribe, A. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y educación en enfermería*, 17 (2), 218-225.
- Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis psicológica.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Educación*, 33 (2), 171 - 190.
- Novoa, M., Nieto, C., Forero, C., Caycedo, C., Palma, M., Montealegre, M. et al. (2004). Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en profesionales de enfermería. *Univ. Psychol*, 4 (1), 63-75.
- Olarte, M. (2011). Los determinantes de la satisfacción laboral: Una revisión teórica y empírica. Universidad Tadeo Lozano. Facultad de Ciencias Económicas.
- Paris, N. (2011). Predictores de satisfacción laboral y bienestar subjetivo en profesionales de la salud. Un estudio con médicos y enfermeros de la ciudad de Rosario. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, XI (1), 89-102.

- Paris, M. & Omar, A. (2008). Predictores de la satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 13 (3), 233-244.
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *Prevención, trabajo y salud*, 13, 18 -38.
- Peiró, J., Prieto, F., Bravo, M., Garcia , F., Hontagas , P., Orengo , V. et al. (2007). *Tratado de psicología del trabajo, Volumen I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29 (1), 68 – 82. Peiró, J., Zurriaga, R. & González – Romá, V. (2002). Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias y experiencias de estrés colectivos en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales. *Revista del INSHT*, 20, 11-20.
- Ponce-Gómez, J. Ponce-Gómez, G. & Lugo-Chávez, I. (2009). Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17 (2), 103-108.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo - estrés laboral en los colombianos. *Rev CES Salud Pública*, 2 (1), 66 - 73.
- Ramos, J. (2001). Estrés en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Salud en el Trabajo*. 1 (2), 86-90.
- Reducindo, M., Cortés, P., Gómez, L. & Godínez, F. (2011). Niveles de estrés en una población del Sur de México. *Psicología y Salud*, 21 (2), 239 - 244
- Reyes, Y., Reyes, J. & Cofiño, M. (2012). Grado de satisfacción laboral de los médicos generales integrales en Sagua la Grande. *Medisur*, 10 (3), 7-13.
- Ribera, D., Cartagena, E., Reig, A., Roma, M., Sans, I. & Caruana, A. (1993). *Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería*. Alicante, España: Espagrafic.
- Rivera - Flórez, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 33 (6), 173 - 176.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México D.F.: Pearson.

- Rocha, G. (2010). Factores sociodemográficos y laborales relacionados con estrés y factores de riesgo psicosocial de Empopasto S.A.E.S.P. Trabajo de grado. Universidad de Nariño, Pasto, Colombia.
- Rodríguez, D., Núñez, L. & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y posgrado*, 25 (1), 63 - 80.
- Román, J. (2003). Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Rev Cubana Salud Pública*, 29 (2), 103 -110.
- Salanova, M., Grau, R., & Martinez, I. (2005). Demanda laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390 - 395.
- Salazar, C. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Revista CES Salud Publica*, 2 (1), 85-90.
- Sánchez, A., García, N., García – Ochoa, M., Sánchez, C., Jiménez, J. & Bustinza, A. (2001). Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario. *Emergias*, 13, 170 – 175.
- Slaski, M. & Catwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail manager. *Stress and Health*, 18 (2), 63-68.
- Suárez, S. (2012). Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias. Universidad de Oviedo. Trabajo para optar el título de Master en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos.
- Suárez, S. (2012). *Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias*. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Oviedo, España.
- Tepper, B. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178 -190.
- Vargas – Mendoza, J. & Ramírez – Vásquez, B. (2012). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo en el personal de lavandería de un hospital. *Centro Regional de Investigación en Psicología*, 6 (1), 81-88.

- Villalobos, F. (2007). Aplicación del modelo procesual del estrés a la conducta suicida. *Revista Centro de Estudios en Salud*, 1 (8), 126-141.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6 (14), 197 -201.
- Yañez, R., Arenas, M. & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *LIBERABIT*, 16(2), 193-202.
- Yépez, M. & Guerra, N. (2011). Satisfacción laboral, niveles de estrés y tipo de personalidad A y B en docentes de la Institución Educativa Carlos Albornoz. Trabajo de grado para optar por el título de psicólogo. Universidad de Nariño, Pasto, Colombia.
- Zavala, J. (2008). Estrés Y Burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 12 (32), 67 -86.

ANEXOS

Anexo A, Cuestionario de satisfacción laboral



ENCUESTA

Señora(o) Funcionaria(o):

En alianza entre la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bio-Bio y la Universidad de Nariño le presentamos la siguiente encuesta que pretende estudiar algunas variables del comportamiento organizacional, su aporte individual y los efectos entre sí, para cooperar en la modernización de la gestión de las organizaciones públicas. Estas variables fueron escogidas por su importante efecto en la gestión y son: clima organizacional, satisfacción laboral y resultados del desempeño laboral.

Solicitamos unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar esta encuesta, que tiene por objeto conocer su percepción, acerca de las variables mencionadas. Cabe señalar, que este instrumento es anónimo, de carácter confidencial y su fin es aportar a la gestión del trabajo de grado “Relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad de San Juan de Pasto”, con resultados que podrán significar futuras intervenciones, si se considera necesario, para ayudar a mejorar el desempeño de los trabajadores. Los resultados particulares sólo los conocerán los investigadores responsables y sólo se darán a conocer los resultados totales.

... Por favor no deje ningún ítem sin contestar... Desde ya agradecemos su valiosa colaboración..

Instrucciones: En los siguientes ítems conteste, según sea el caso, marcando con un círculo o una X en la alternativa que elija o escribiendo la información solicitada.

| | En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo | NADA SATISFECHO | | | MUY SATISFECHO | |
|----|---|-----------------|---|---|----------------|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo (en particular). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Con su relación con sus autoridades más inmediatas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El apoyo que recibe de sus superiores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Sus beneficios o condiciones económicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | El salario que usted recibe | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | La iluminación de su lugar de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La ventilación de su lugar de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | La temperatura de su local de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Los colegas de su grupo de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | El apoyo administrativo que usted recibe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo | NADA SATISFECHO | | | MUY SATISFECHO | |
|----|---|-----------------|---|---|----------------|---|
| 22 | La forma en que usted es dirigido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | La supervisión que ejercen sobre usted. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | La proximidad y frecuencia con que es supervisado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | La forma en que sus superiores juzgan su tarea. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | La estabilidad en sus funciones de su trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | En qué medida se siente satisfecho con respecto a su unidad de trabajo o departamento: | NADA SATISFECHO | | | MUY SATISFECHO | |
| 28 | En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | Hay buena relación entre los miembros de la unidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 | La unidad me estimula para mejorar mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | Las oportunidades de promoción con que se cuenta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | Atención que se presta a sus sugerencias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 | La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35 | Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Independientemente de sus respuestas a las preguntas anteriores, cómo juzga Ud. | NADA SATISFECHO | | | MUY SATISFECHO | |
| 36 | Su grado de satisfacción general con la Dirección de su empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37 | Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38 | Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece la Dirección de su empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39 | La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

MUCHAS GRACIAS!!!

Anexo B, Cuestionario para la evaluación del estrés.



Ministerio de la Protección Social
Bogotá, Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

| Malestares | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------|-------|
| 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. | | | | |
| 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. | | | | |
| 3. Problemas respiratorios. | | | | |
| 4. Dolor de cabeza. | | | | |
| 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. | | | | |
| 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos. | | | | |
| 7. Cambios fuertes del apetito. | | | | |
| 8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez). | | | | |
| 9. Dificultad en las relaciones familiares. | | | | |
| 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. | | | | |
| 11. Dificultad en las relaciones con otras personas. | | | | |
| 12. Sensación de aislamiento y desinterés. | | | | |
| 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. | | | | |
| 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. | | | | |
| 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo. | | | | |
| 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. | | | | |
| 17. Cansancio, tedio o desganó. | | | | |
| 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad. | | | | |
| 19. Deseo de no asistir al trabajo. | | | | |
| 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace. | | | | |
| 21. Dificultad para tomar decisiones. | | | | |
| 22. Deseo de cambiar de empleo. | | | | |
| 23. Sentimiento de soledad y miedo. | | | | |
| 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. | | | | |
| 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. | | | | |
| 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. | | | | |
| 27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada". | | | | |
| 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. | | | | |
| 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón. | | | | |
| 30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. | | | | |
| 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida. | | | | |

Anexo C, Ficha información general

*“Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación
Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto”
Universidad de Nariño*

Ficha información general

| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
|---|----------------------|--------------------------|----------------------|
| 1. Género | Masculino | <input type="checkbox"/> | 2. Edad |
| | Femenino | <input type="checkbox"/> | |
| 3. Nombre de la unidad en la que trabaja | <input type="text"/> | | 4. Cargo |
| 5. Antigüedad | En la institución | | <input type="text"/> |
| | En la unidad | | <input type="text"/> |
| 6. Estado civil | | | |
| Soltero ___ Casado ___ Unión libre ___ Separado ___ Viudo ___ | | | |
| 7. Último nivel de estudios | | | |
| Primaria ___ Bachillerato ___ Técnico ___ Tecnólogo ___ Profesional ___ Postgrado | | | |

Anexo D, Permiso para aplicación




Bogotá D.C., 07 de abril de 2014

Señores
COMITÉ CURRICULAR
Programa de Psicología
Universidad de Nariño

Estimados señores:

Por solicitud de los estudiantes Jorge Esteban Moreno Portilla y Yesenia Zúñiga Guerrero, atentamente les comunicamos, que los alumnos en mención están autorizados para hacer uso del cuestionario para la evaluación de Estrés, edición 3 – 2010, con fines de su trabajo de grado *denominado "Relación entre estrés y adaptación al cambio organizacional en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto"*, para optar al título de Psicólogo (a) en la Universidad de Nariño, Colombia.

Cordialmente,


Gloria Helena Villalobos Fajardo
Directora
Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales
Pontificia Universidad Javeriana



Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales

Calle 40 C No 13-59 Bogotá, Colombia. PBX: 320 8320 Ext.: 5525 Directo 320 81 38 Fax 245 70 23 / ssrp@javeriana.edu.co

Anexo E, Permiso para uso de instrumento

Septiembre 12 de 2014

Señores

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Colombia

Cordial saludo

Me dirijo a ustedes para manifestar que he sido contactada por las estudiantes Jorge Moreno Portilla y Yesenia Zúñiga Guerrero, vinculadas a su programa, quienes solicitan hacer uso de las adaptaciones de las pruebas denominadas: Cuestionario de Satisfacción laboral. Dichos instrumentos fueron adaptados por nuestro grupo de investigación según aparece descrito en el artículo denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos, publicado en Universum 2008, vol.23, n.2, pp. 66-85, y que se encuentra disponible en la red Scielo.

Mediante esta comunicación AUTORIZO el uso del citado instrumento con el fin de realizar su aplicación dentro del margen del ejercicio académico de su tesis de grado, requisito esencial para optar por el título de psicólogos.

Atentamente,

Dra. MARÍA MARGARITA CHIANG VEGA

Docente Departamento de Administración y Auditoría
Universidad del Bio – Bio, Chile

Anexo F, Consentimiento informado
“Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto”
Universidad de Nariño
Consentimiento informado

Yo acepto participar voluntariamente en el trabajo de grado, conducido por los estudiantes de psicología Yesenia Zúñiga Guerrero y Jorge Esteban Moreno Portilla y declaro que he sido informado que el objetivo del estudio es: Establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto. Me han indicado que tendré que responder dos cuestionarios.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y será usada para fines investigativos y de diagnóstico, la cual servirá como insumo para realizar el Plan de Capacitación y de Bienestar 2015 a cargo de la oficina de Talento Humano. De igual manera he sido informado de que el participar de la investigación no me representa ningún riesgo, que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno.

| Nº | Nombres y Apellidos | Documento de Identidad | Firma |
|----|---------------------|------------------------|-------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |