

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

[DOI 10.35381/gep.v8i1.734](https://doi.org/10.35381/gep.v8i1.734)

Relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal del Centro de Salud Lizarzaburu, Ecuador

Relationship between job satisfaction and stress among the staff of the Lizarzaburu Health Center, Ecuador

Jhonatan Esteban Durango-Frías

jhonatandf40@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0002-8887-1929>

Manuel Ricardo-Velázquez

up.manuelricardo@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-5357-8197>

Becker Santiago Neto-Mullo

ua.beckerneto@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6529-0828>

Recepción: 01 de diciembre 2025

Revisado: 19 de enero 2025

Aprobación: 26 de febrero 2025

Publicado: 01 de marzo 2026

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

RESUMEN

Los profesionales del área de la salud presentan indicadores de estrés ocupacional más altos que otro tipo de profesionales. El objetivo de la investigación es analizar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba. Se realizó un estudio observacional, transversal y correlacional. La medición de las dos variables de estudio se efectuó mediante la aplicación de un Cuestionario para la evaluación del estrés, y otro de Satisfacción Laboral. Los resultados conseguidos reportan que el 75,41% del personal se siente a gusto con su trabajo mientras los niveles de estrés ocupacional en el 91,81% del personal, manifestó no experimentarlo. Las pruebas estadísticas empleadas indican una buena relación entre ambas variables de interés; en donde a mayor percepción de la variable satisfacción laboral es menor el grado de estrés en la población objeto de estudio.

Descriptores: Salud laboral; estrés ocupacional; satisfacción en el trabajo; personal sanitario; relaciones laborales. (Tesaurus UNESCO).

ABSTRACT

Healthcare professionals have higher occupational stress indicators than other types of professionals. The objective of this research is to analyze the relationship between job satisfaction and work-related stress among the workers of the Lizarzaburu Health Center in the city of Riobamba. An observational, cross-sectional, and correlational study was conducted. The measurement of the two study variables was carried out using a Stress Assessment Questionnaire and a Job Satisfaction Questionnaire. The obtained results report that 75.41% of the staff feel satisfied with their work, while 91.81% stated they do not experience occupational stress. The statistical tests used indicate a strong relationship between the two variables of interest; where a higher perception of job satisfaction corresponds to a lower degree of stress in the study population.

Descriptors: Occupational health; occupational stress; job satisfaction; health personnel; job relations. (UNESCO Thesaurus).

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales han sido uno de los temas más abordados en los últimos años, debido a la relación que tienen entre las enfermedades mentales y físicas de los trabajadores. En la época actual y de manera cotidiana se observa el impacto que se produce en la interacción persona y organización, lo anterior se puede apreciar en su calidad de vida, el clima laboral, satisfacción de los trabajadores, permanencia, compromiso y productividad de éstos, por mencionar algunos (Ramírez-Hernández & Comas-Rodríguez, 2023).

Actualmente, en el mundo laboral debido a los avances tecnológicos, las comunicaciones virtuales, la falta de estabilidad laboral, así como también la pos-pandemia del COVID 19 conllevan a que los trabajadores de la salud enfrenten retos y condiciones que frecuentemente superan sus capacidades y habilidades, lo que ocasiona que padezcan de estrés. En base a ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) precisó que dentro de los riesgos psicosociales que surgen como consecuencia del estrés se encuentran las enfermedades mentales, reproductivas, cerebrovasculares, cardiovasculares y musculo esqueléticas. El estrés, además ocasiona trastornos de sueño, sedentarismo, aumento del consumo del tabaco, abuso de drogas y alcohol (Benítez, 2024). Desde los años 30, la satisfacción laboral ha sido abordada desde la psicología organizacional, y ha ido adquiriendo importancia incluso para la Organización Mundial del Trabajo (Chunga y Escuza, 2023; Martínez et al., 2023; Pachacama et al., 2023).

La satisfacción laboral, se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo (Ilasaca et al., 2023). Esta se refleja en la sociedad misma. Cuando los empleados están contentos con su trabajo, mejoran su vida fuera del entorno laboral, donde asumen una actitud más positiva hacia la vida (Pinto y Nogueira, 2024).

El concepto de satisfacción laboral es amplio y polémico ha sido visto desde varios

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

puntos de vistas, inexactos entre sí; los autores consideran que la satisfacción laboral está determinada en cierta medida por lo que cada trabajador tiene prefijado como sus expectativas y sus percepciones de la organización para con él lo que ejerce una fuerza directa en su motivación (Gutiérrez et al., 2022).

La satisfacción y la insatisfacción laborales son dos fenómenos diferentes e independientes en la vida laboral, que surgen de distintas fuentes y causan diversas influencias sobre el comportamiento del trabajador. El trabajador tiene dos grupos distintos de necesidades, las higiénicas que son el medio ambiente físico y psicológico del trabajo; y las necesidades de motivación que es el contenido del trabajo (Díaz et al., 2024).

Otros factores que repercuten en la satisfacción laboral son la edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición socio económica, tiempo libre, actitudes recreativas practicadas, relaciones practicadas, afiliaciones sociales, relaciones familiares, etc. También es necesaria la compatibilidad entre la personalidad del trabajador y su puesto, lo que se logra cuando los talentos y habilidades son las adecuadas para cumplir con las demandas de su trabajo (Cortez, 2023). La satisfacción laboral también impacta en la calidad de vida, en la motivación por el trabajo y por ende en su productividad y calidad (Ríos et al., 2022).

El estrés se considera una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda hecha sobre este que resulta en síntomas tales como aumento de la presión arterial, liberación de hormonas, rapidez de la respiración, tensión de los músculos, transpiración y el aumento de la actividad cardíaca. Específicamente, el estrés laboral puede definirse como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Una exposición prolongada al estrés en el trabajo se ha relacionado con un mayor riesgo de trastornos musculo esqueléticos, depresión y agotamiento en el trabajo, y puede contribuir a una variedad de enfermedades debilitantes que van desde enfermedades cardiovasculares hasta el cáncer (Ruiz et al., 2023).

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

En otros casos el estrés es considerado como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. También, el estrés laboral se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia.

El estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo (Garcés et al., 2023). El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza interpersonalmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

Las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, lo que provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo (Cano et al., 2023).

Otro estudio que sirve de referente en esta investigación, evaluó el estrés laboral en personal de salud en un hospital de tercer nivel, en condiciones de alta carga asistencial, falta de recursos y elevada presión emocional. En este trabajo se asevera que estos factores repercuten en el bienestar del personal y en la calidad del servicio prestado (Pantoja et al., 2022).

En muchos casos, las instituciones carecen de acciones que ayuden a identificar, mitigar, prevenir o corregir las enfermedades relacionadas al estrés laboral, por lo tanto, es importante la intervención de profesionales ocupacionales para analizar factores causales de estos problemas y tomar acciones correctivas inmediatas, con el fin de precautelar el bienestar laboral del trabajador y mejorar la productividad empresarial

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

(Padrón et al., 2022).

Cada vez los trabajadores necesitan con mayor frecuencia la ayuda de un profesional de la salud que atienda sus problemas relacionados con factores psicosociales y estrés laboral, ayudando a resolver los diferentes síntomas que se manifiestan tanto a nivel físico, mental y psicológico (Álvarez, 2022).

El Centro de Salud Lizarzaburu se encuentra en la ciudad de Riobamba tiene 8 años de funcionamiento, es un establecimiento de Salud Tipo C que ofrece los servicios en medicina general, medicina familiar, odontología, enfermería, nutrición, psicología, laboratorio clínico, terapia física, farmacia, área de estadística, imagenología, obstetricia, ginecología, área de partos y emergencia las 24 horas, en el cual laboran 61 profesionales los mismos que cuentan con nombramientos definitivos, nombramientos provisionales y contratos ocasionales.

En los últimos 3 años han pasado unos 7 profesionales por la dirección del Centro de Salud, los cambios se han debido entre otros motivos a falta de colaboración por parte de las distintas aéreas del establecimiento, desconocimiento del manejo de la dirección, cambios en la coordinación zonal de salud y en el último caso a una demanda de acoso laboral de un profesional de salud contra la directora. De igual manera se han advertido manifestaciones de insatisfacción en los usuarios, con respecto al servicio prestado por parte del personal que brinda atención en las distintas áreas.

A pesar de la profundidad de los estudios consultados aún se advierte una brecha a partir de que estos no han explotado suficientemente esta relación en el contexto específico de un centro de salud caracterizado por su alta rotación directiva y con desafíos organizativos locales peculiares. De allí la importancia de este estudio, el cual tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba

MÉTODO

Se realizó un estudio de tipo observacional, según la intervención de los investigadores;

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

transversal, según el número de ocasiones en que se midió la variable de estudio; prospectivo, según la planificación de la toma de datos; y analítico, según el número de variables de interés; correspondiente al nivel relacional.

El enfoque de la investigación fue mixto: el cuantitativo para establecer los datos del comportamiento de estrés laboral en los trabajadores; y el cualitativo para el desarrollo de la interpretación de la satisfacción laboral, y los elementos de discusión, en comparación con lo aportado por otros autores.

Se utilizaron métodos del nivel teórico de la investigación, tales como el analítico-sintético, el que permitió estudiar los componentes de cada variable por separado, para establecer las posibles manifestaciones de estas; y luego realizar una valoración sintetizada de las mismas y sus relaciones. Además, el método histórico-lógico permitió realizar un abordaje del comportamiento de la satisfacción laboral y su relación con el estrés, mediante las aportaciones de otros autores, previamente desarrollados en el tiempo.

Los métodos del nivel empírico permitieron la obtención de los datos en interacción con los sujetos de la muestra, específicamente con la utilización de la encuesta, y la observación participante, donde el investigador fue parte activa del grupo en estudio y no un simple observador, se utilizó este método para observar el comportamiento del grupo, previa a la identificación del problema.

El universo del estudio estuvo conformado por un número de 61 trabajadores del Centro de Salud Lizarzaburu. Debido a que la muestra coincide con la población de estudio, no hubo necesidad de contar con criterios de inclusión/exclusión.

La técnica de recolección de datos escogida es el Cuestionario, debido a que permite medir las dimensiones e indicadores del estrés y la satisfacción laboral, mediante opciones de respuesta tipo Likert.

Con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá (2022) el cual evalúa el grado de satisfacción e insatisfacción que les producen a los trabajadores los distintos aspectos

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

del trabajo. El cuestionario consta de 23 ítems, con respuesta tipo Likert. El colaborador debe elegir una sola opción de respuesta de las 7 alternativas que se presentan: (Muy insatisfecho, Bastante insatisfecho, Algo insatisfecho, Indiferente, Algo satisfecho, Bastante Satisfecho, Muy satisfecho). Los ítems se encuentran agrupados en 5 factores: 1 Satisfacción Intrínseca, 2 Ambiente Físico, 3 Prestaciones, 4 Supervisión, 5 Participación (Meliá et al., 2022).

Para medir el estrés laboral, se empleó el Cuestionario para la evaluación del estrés, de Villalobos et al. (2022), el cual consta de 31 preguntas con escala de respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca). Para cada pregunta, se debe señalar la frecuencia en que se presentan los diferentes malestares en los últimos tres meses. Los ítems se agrupan en categorías las cuales son: síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales (Villalobos et al., 2022).

RESULTADOS

Los resultados de la investigación que se presentan a continuación constituyen la consecuencia de la investigación tanto teórica, cuanto práctica, en consecuencia, presenta la estadística de la aplicación de los cuestionarios que valoran el estrés ocupacional, así como la satisfacción laboral. También, se desarrollan las tablas de contingencia y el estadístico utilizado para valorar la relación entre las variables.

En la tabla 1 se exponen las variables nominales y las frecuencias y porcentajes que caracterizaron a la población de estudio.

Tabla 1.
Caracterización sociodemográfica de los participantes.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19-24	6	10%
25-30	16	26%
31-35	12	20%

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

36-40	6	10%
41-45	9	15%
46-50	4	7%
51-55	5	8%
56-60	3	4%
Género		
Masculino	14	23%
Mujer	47	77%
Lugar de trabajo		
Consulta externa	13	21%
Emergencia	13	21%
Enfermería	5	8%
Estadística	3	5%
Farmacia	3	5%
Laboratorio clínico	6	10%
Nutrición	1	2%
Psicología	3	5%
Servicios generales	1	2%
Terapia y rehabilitación	5	8%
UTPR	8	13%
Años de servicio		
De 1 a 10	22	36%
11 a 20	18	30%
21 a 30	9	15%
31 a 40	4	7%
41 a 50	3	4%
51 a 60	5	8%
TOTAL	61	100%

Elaboración: Los autores.

Como se observa, el mayor porcentaje de las personas encuestadas correspondió al sexo femenino (77 %). El intervalo de edad de mayor frecuencia correspondió a 25-30 años (26 %). En su mayoría fueron trabajadores de las áreas de consulta externa y emergencia (42 %). Predominando como período de trabajo el lapso comprendido entre 1 y 10 años (36 %).

La Tabla 2 refleja los resultados de la evaluación de los niveles de satisfacción laboral.

Tabla 2.

Niveles de satisfacción laboral.

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	4,92%
Bastante insatisfecho	0	0,00%
Algo insatisfecho	2	3,28%
Indiferente	10	16,39%
Algo satisfecho	17	27,87%
Bastante satisfecho	26	42,62%
Muy satisfecho	3	4,92%
TOTAL	61	100%

Elaboración: Los autores.

Con estos datos se puede evidenciar que existe una tendencia marcada hacia la satisfacción laboral, el 75,41% del personal se siente a gusto con los aspectos de su trabajo, y apenas el 8,2% muestra insatisfacción, lo cual indica que la incidencia de la insatisfacción es baja, mientras que la satisfacción laboral es alta. Es decir, que la mayoría del personal percibe positivamente su trabajo, ya que la satisfacción que experimentan los trabajadores es significativa, especialmente en los factores relacionados a satisfacción intrínseca (84,01%) y participación (77,58%), donde el nivel de satisfacción es alto. Los factores que se encuentran en un nivel medio de satisfacción son el de ambiente físico (75,07%) y supervisión (74,03%). Además, se evidencia que entre los 5 factores de satisfacción que evalúa el cuestionario, el que menor grado de satisfacción presenta es el factor de prestaciones recibidas (65,56%).

La tabla 3 muestra los niveles de estrés laboral percibido en el estudio.

Tabla 3.
Niveles de estrés laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	1,64%
Alto	1	1,64%
Medio	3	4,92%
Bajo	20	32,79%
Muy bajo	36	59,02%
TOTAL	61	100%

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

Elaboración: Los autores.

Los resultados presentados en la tabla 3 muestran que el 59,02% de los trabajadores presentan un nivel de estrés laboral muy bajo y el 32,79% un nivel de estrés bajo. El porcentaje de trabajadores que percibe estrés es apenas el 8,2%, que representan 5 trabajadores.

Al realizar la interpretación de las categorías del estrés, los datos muestran que el nivel de afectación es alto para los síntomas fisiológicos, de lo que se destaca que los síntomas principales que experimentan los trabajadores corresponden a dolores en el cuello y espalda o tensión muscular (95,08%), dolores de cabeza (85,24%), trastornos del sueño (81,96%), problemas gastrointestinales, acidez, problemas digestivos o del colon (75,4%).

En lo que respecta a la categoría de síntomas de comportamiento social, los resultados reportan que más de la mitad de los trabajadores, el 56,75% no presenta dificultad para las relaciones familiares y con otras personas, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, sensación de aislamiento y desinterés.

En lo relacionado a la categoría de intelectuales y laborales, se destaca que el 78,68% de los trabajadores experimenta sobrecarga de trabajo. En lo relacionado a dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes se evidencia que más de la mitad de los trabajadores (70,49%), presentan este síntoma. La presencia de cansancio, tedio o desgano entre los trabajadores es significativa (78,68%). Por otra parte, la mayoría de los trabajadores no experimentan aumento en el número de accidentes de trabajo (68,85%), bajo compromiso y poco interés en el trabajo (72,13%), deseo de cambiar de empleo (67,21%), lo cual indica que el impacto de estos síntomas es bajo.

En la categoría de síntomas psicoemocionales, los datos muestran que el nivel de afectación es bajo. La mayoría de los trabajadores no experimentan: consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios (88,52%), sentimiento de que “no vale nada” o “no sirve para nada” (73,77%), consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

(68,85%), sentimiento de que está perdiendo la razón (81,96%), comportamientos rígidos, obstinación o terquedad (67,21%), sensación de no poder llevar los problemas de la vida (63,93%). Por otra parte, se evidencia que 65,57% presentan síntomas de sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.

Posteriormente se procedió a evaluar la correlación que pudiera existir entre la satisfacción laboral y el estrés ocupacional (Tabla 4).

Tabla 4.
Relación satisfacción laboral y estrés ocupacional.

Satisfacción laboral		Estrés ocupacional					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy insatisfecho	Recuento	3	0	0	0	0	3
	% del total	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%
Algo insatisfecho	Recuento	2	0	0	0	0	2
	% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Indiferente	Recuento	10	0	0	0	0	10
	% del total	16,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,4%
Algo satisfecho	Recuento	17	0	0	0	0	17
	% del total	27,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,9%
Bastante satisfecho	Recuento	4	20	2	0	0	26
	% del total	6,6%	32,8%	3,3%	0,0%	0,0%	42,6%
Muy satisfecho	Recuento	0	0	1	1	1	3
	% del total	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%	1,6%	4,9%
Total	Recuento	36	20	3	1	1	61
	% del total	59,0%	32,8%	4,9%	1,6%	1,6%	100,0%

Elaboración: Los autores.

La tabla de contingencia para variables categóricas o cualitativas refiere que; 3 personas con estrés ocupacional muy bajo que corresponde al 4,9 % presentan mucha insatisfacción en su situación de trabajo, 2 personas que corresponde al 3,3 % que presentan estrés muy bajo, refieren algo insatisfacción en la situación laboral, 10 personas equivalente al 16,4 % que tienen estrés ocupacional muy bajo son indiferentes en su situación laboral, 17 personas que corresponde a 27,9 % con estrés muy bajo, se presentan algo satisfechas en su situación laboral, 4 que equivale al 6,6 %

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

bastante satisfechas, 20 que corresponde a 32,85 % con estrés bajo, presentan bastante satisfecho, 2 personas que equivale al 3,3 % con estrés medio, presentan bastante satisfacción, 1 persona con estrés medio equivalente al 1,6 % presenta situación laboral muy satisfecho, 1 persona con estrés alto equivalente al 1,6 % tiene muy satisfecho y 1 persona con estrés muy alto equivalente al 1,6 % refiere situación laboral muy satisfecho.

Por tal razón la mayor parte del personal presenta satisfacción laboral, a pesar de que los trabajadores experimentan sobrecarga de trabajo, cansancio, tedio o desgano, no se ha incrementado el número de accidentes laborales, no han perdido el interés por el trabajo o deseo de cambiar de empleo lo cual indica que se encuentran satisfechos con la actividad que realizan.

Sin embargo que el nivel de estrés ocupacional general es bajo, es necesario mencionar que en las categorías de estrés analizadas en lo que respecta a los síntomas fisiológicos los trabajadores presentan sintomatología como dolores de espalda y cuello, dolor de cabeza, trastornos del sueño entre otros, por lo que se considera que esta sintomatología debe ser estudiada a profundidad con otros test que a diferencia de las encuestas si reflejan niveles de estrés que el trabajador en los cuestionarios tal vez los omite.

En la categoría del estrés ocupacional referente a intelectuales y laborales alrededor de tres cuartas partes del personal presenta sobre carga de trabajo, problemas de concentración, en consecuencia, se puede evidenciar la limitación de los instrumentos utilizados para valorar con profundidad el estrés ocupacional en estas dimensiones que están afectadas, pero en los resultados generales pasan inadvertidas.

Ante estos resultados, a simple vista se podría pensar que los trabajadores no deberían estar totalmente satisfechos, por tal razón es necesario analizar la problemática social del Ecuador donde el empleo pleno se ha convertido en un privilegio de pocos, según la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (Enemdu, 2022), se deduce que tres de cada 10 personas de la Población Económicamente Activa (PEA) tienen un

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

empleo pleno, por tal razón los trabajadores del Centro de Salud Lizarzaburu al considerarse dentro de este grupo se sienten satisfechos de disponer de un empleo que garantiza el bienestar familiar, lo que incrementaría la satisfacción laboral de este grupo.

La tabla 5, muestra la Prueba de correlación TAU C de Kendall para variables ordinales.

Tabla 5.

Prueba de correlación TAU C de Kendall para variables ordinales. Medidas simétricas.

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall	,589	,054	10,957	,000
N de casos válidos	61			

Elaboración: Los autores.

En la prueba de correlación TAU C de KENDALL, se encuentra que la significación aproximada es de 0,000 que al ser menor al valor de 0,05 que es el error por trabajar al 95 %, es indicador que si existe relación entre variables de interés.

El coeficiente de correlación TAU C de Kendall es 0,589, valor que se procede a ubicar en la tabla de interpretación de coeficiente de correlación y corresponde a + 6 ubicándose en moderada, en consecuencia, la fuerza de asociación es moderada.

DISCUSIÓN

Los resultados de la prueba de coeficiente de correlación de TAU C de Kendall, indican que la fuerza de asociación es moderada, se ubica en un rango aceptable, el 78,68 % de los trabajadores refieren que existe sobre carga en su trabajo, el 70,49 % tiene problemas de concentración, sin embargo, el nivel de estrés ocupacional es muy bajo, debido a que los funcionarios han aprendido a soportar la situación y no han experimentado situaciones estresantes como accidentes de trabajo, desinterés o deseo de cambiar de empleo, por causa del estrés ocupacional, estos resultados se contrastan

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

con estudios de varios autores para establecer la coincidencia o discrepancia entre ellos con este estudio.

Así, Chiang (2024) en su estudio sobre el estrés y las, estrategias para afrontarlo lo relaciona de manera inversa y significativa con los niveles de satisfacción laboral en los entornos de salud. Estos autores refieren que las estrategias de afrontamiento que describen actúan como variables medidoras de esta relación. Por otra parte, sugieren que intervenciones orientadas a potenciar la resiliencia y el manejo del estrés podrían contribuir a reducir el desgaste profesional y a mejorar la satisfacción del personal sanitario. Su perspectiva apunta a la necesidad de abordar el estrés de forma integral para promover el bienestar laboral y de manera sostenible.

En la investigación realizada por Jiménez et al. (2024), se logró determinar la bidireccionalidad de esa relación. Su investigación indica que altos niveles de estrés crónico disminuyen significativamente la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional, mientras que una mayor satisfacción actúa como factor protector contra el desgaste emocional de los profesionales de la salud. Por su parte, Yeves et al. (2024) examina el impacto de la flexibilidad laboral en el estrés y en la satisfacción del personal de salud, revelando una correlación negativa entre ambas variables.

El presente estudio revela un elevado grado de satisfacción laboral y un reducido grado de estrés laboral, lo cual coincide con el estudio efectuado por Ancco (2023), en el que, al estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés, concluyen que la existencia de un clima laboral positivo genera una mayor satisfacción y menores niveles de estrés percibido, contribuyendo al bienestar general del trabajador de salud.

Una de las limitaciones del presente proyecto es el tamaño pequeño de la muestra, por lo que, en estudios posteriores, guiándose por resultados exploratorios de la presente investigación, se podría utilizar muestras de mayor tamaño para alcanzar resultados concluyentes.

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

CONCLUSIONES

Con relación al análisis de los niveles de satisfacción laboral, se puede notar que, aunque a nivel integral la satisfacción laboral es elevada, se experimenta un grado medio de satisfacción en cuanto a la igualdad y justicia de trato que recibe de la institución. Por otro lado, factores relacionados al ambiente físico del trabajo y a la satisfacción que le produce su labor, generan más satisfacción en el puesto de trabajo. Además, se evidencia que entre los cinco factores de satisfacción que evalúa el cuestionario, el que menor grado de satisfacción presenta es el factor de prestaciones en materia de salario, formación y promoción.

El estrés ocupacional entre los trabajadores del Centro de Salud Lizarzaburu, presenta niveles bajos en un pequeño número de personas, sin embargo, existe sintomatología como dolor de cuello, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza y trastornos del sueño en un porcentaje superior a la mitad de los funcionarios situación que no ha generado niveles distintos de estrés a los encontrados.

Mediante un análisis estadístico con el software SPSS 26, realizando la prueba estadística de TAU C de Kendall para valorar la asociación entre variables se concluye que la variable satisfacción laboral está asociada inversamente con el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud Lizarzaburu, por tanto, si el grado de satisfacción laboral es alto los niveles de estrés ocupacional son bajos. Considerando el objetivo de la investigación planteada, se evidencia estadísticamente que la satisfacción laboral está relacionada con los niveles de estrés que presentan los trabajadores en el Centro de Salud, por tanto, a mayor satisfacción laboral, menor el grado de estrés ocupacional.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A Uniandes y todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez, L. A., Herrera, P. S., Lániz, C. A., y González, J. O. (2022). Estrés laboral docente, e-learning y tiempos de COVID-19. *Podium*, (41), 105-118. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.41.7>
- Ancco, V. N., Coaquira, H. M., Orihuela, M. P., y Flores, V. M. (2023). Estrés y satisfacción laboral en profesores del altiplano peruano. *Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, (17), 205-216. <http://doi.org/10.5281/zenodo.7527638>
- Benítez, D. (2024). Impacto do teletrabalho no stress laboral de docentes universitarios debido à covid-19. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(28). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1781>
- Cano, M., Ruiz, D. A., Vergara, I., y Chaverra, L. C. (2023). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de medellín, Colombia. *Ciencia y enfermería*, 29. <http://dx.doi.org/10.29393/ce29-31iemv50031>
- Chiang, M., Cabeza, F. C., y Rivera, M. J. (2024). Análisis comparativo de los niveles de estrés laboral, satisfacción laboral y conciliación trabajo-familia entre los funcionarios de dos instituciones públicas. *RAN (Chillán)*, 10(1), 53-67. <http://dx.doi.org/10.29393/ran10-4acmm30004>
- Chunga, T. O., y Escuza Pasco, M. E. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 19(1), 127-143. <https://doi.org/10.15332/22563067.9109>
- Cortez, N. N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>
- Díaz, O. S., Federico, F. J., y Carrasco, M. E. (2024). Clima y satisfacción laboral como predictores de la felicidad en el trabajo en una muestra de funcionarios del sector salud mexicano. *Contaduría y administración*, 69(4). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.5138>

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

Garcés, Y., García, E., López, D., y Álvarez, P. R. (2023). Incidencia del género en el estrés laboral y burnout del profesorado universitario. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 21(3), 41-60. <https://doi.org/10.15366/reice2023.21.3.003>

Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E., y Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de futuro*, 26(2), 1-21. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.001.es>

Illasaca, J. E., Epiquien-Rojas, R. C., Diaz-Orihuela, M. M., y Alberca-Lonzoy, A. L. (2023). Burnout, estrategias afrontamiento y satisfacción laboral en enfermeros. *Horizonte sanitario*, 22(3), 643-649. <https://doi.org/10.19136/hs.a22n3.5640>

Jiménez, D. D., Navarro, G. A., Ortigoza, K. A., y Olmos, M. D. (2024). Impacto del estrés laboral y trastornos mentales en médicos de Colombia en el marco de la identificación de los riesgos psicosociales del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo, revisión bibliográfica. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E3), 392-410. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE3/324>

Martínez-Pérez, S. C., Peralta-Beltrán, Á. R., Comas-Rodríguez, R., & Navarrete-Arboleda, E. D. (2023). Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en trabajadores de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 7(2), 812–818. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3462>

Meliá, D. Y., Rosas, E., García, I., Ibarra, M. J., y Pirez, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>

Pachacama-Ríos, D. C., Peralta-Beltrán, Á. R., Comas-Rodríguez, R., & Matheu-González, C. (2023). Factores de riesgos psicosociales intralaborales y estrés laboral en profesionales de la salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 7(2), 909–915. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3484>

Padrón, N. F., Nava, N. D., Velásquez, M. G., y Marcano, C. J. (2022). Efectos del estrés laboral en la calidad de vida de los médicos anestesiólogos. *Telos*, 24(3), 659-675. <https://doi.org/10.36390/telos243.13>

Jhonatan Esteban Durango-Frías; Manuel Ricardo-Velázquez; Becker Santiago Neto-Mullo

- Pantoja, M., Cortez, L. C., Tello, M. A., y Nuncio, J. L. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(2), 04-22. <https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>
- Pinto, A., y Nogueira, Ó. R. (2024). Satisfacción laboral, grado de burnout y calidad de vida profesional de los fisioterapeutas de atención hospitalaria de Castilla y León. *Fisioterapia*, 46(1), 11-19. <https://doi.org/10.1016/j.ft.2023.06.003>
- Ríos, M. S., Martínez, J. D., y Servín, N. A. (2022). Calidad del sueño y satisfacción laboral en médicos residentes. *Medicina clínica y social*, 6(1), 26-32. <https://doi.org/10.52379/mcs.v6i1.235>
- Ramírez-Hernández, Y., & Comas-Rodríguez, R. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las unidades educativas. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 982-1000. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1112>
- Ruiz, E. D., Gómez, J. F. S., Rivera, M. D. J. V., Cárdenas, M. H., y Mora, I. R. H. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *RAN: Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169-182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Villalobos, C. C., Colet, C. D. F., Benetti, E. R. R., Tavares, J. P., Stumm, E. M. F., y Treviso, P. (2022). La resiliencia y la reducción del estrés laboral en Enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 30, e3636. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5866.3637>
- Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E., y Ureta, S. (2024). Flexibilidad laboral en pandemia y sus efectos en estrés, inseguridad y satisfacción laboral. *Psykhē (Santiago)*, 33(1). <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.2021.41401>