

Universidad de Pamplona
Facultad de Salud
Departamento de Psicología



Influencia del Estrés Laboral en la Satisfacción en el Trabajo de los colaboradores del Instituto
Superior de Educación Rural ISER

Presentado por:
Ginna María Arenas Vera
Freddy Yesid Camargo Cardozo

Pamplona, 2018

Universidad de Pamplona
Facultad de Salud
Departamento de Psicología



Influencia del Estrés Laboral en la Satisfacción en el Trabajo de los colaboradores del Instituto
Superior de Educación Rural ISER

Presentado por:
Ginna María Arenas Vera
Freddy Yesid Camargo Cardozo

Dirigida por:
Ps. Diana Velandia Hernandez

Pamplona, 2018

Tabla de Contenido

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Formulación del Problema	14
Problema de Investigación	14
Descripción del Problema	14
Planteamiento del Problema	17
Justificación	21
Objetivos	24
General	24
Específicos	24
Estado del Arte	25
Investigaciones Internacionales	25
Investigaciones Nacionales	28
Investigaciones Locales	32
Marco Teórico	36
Capítulo I.	36
Psicología Organizacional	36
Conceptualización de Psicología Organizacional	36
Rol y Funciones del Psicólogo Organizacional	39
Problemáticas de Abordaje de la Psicología Organizacional	41
Capítulo II.	45
Estrés Laboral	45
Conceptualización del Estrés	45

Estrés Laboral	50
Impacto del Estrés Laboral	54
Capítulo III.	55
Satisfacción Laboral	55
Conceptualización de Satisfacción Laboral	56
Influencia de la Satisfacción Laboral en los Trabajadores	58
Influencia de la Satisfacción Laboral en las Organizaciones	61
Medición de la Satisfacción Laboral	63
Ausencia de Satisfacción Laboral	65
Marco Legal	67
Marco Contextual	72
Metodología	74
Tipo de investigación	74
Diseño	74
Población	75
Muestreo	75
Instrumentos	77
Cuestionario para la evaluación del estrés laboral	77
Cuestionario de Satisfacción S 20/23	80
Formato de Condiciones Sociodemográficas	81
Cronograma	83
Procedimiento	85
Fase I: Preparatoria.	85
Fase II: Trabajo de Campo.	85
Fase III: Analítica.	86

Fase IV: Informativa.	86
Resultados	87
Identificación de las condiciones sociodemográficas	87
Evaluación del cuestionario de Estrés	100
Identificación de los niveles y dimensiones de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del ISER	115
Análisis correlacional de las variables estrés y satisfacción laboral	131
Análisis de Resultados	133
Referencias Bibliográficas	142

Tabla de Gráficas

Gráfica 1. Niveles de riesgo de las condiciones Intralaborales	90
Gráfica 2: Niveles de riesgo Extralaborales	94
Gráfica 3: Nivel de riesgo de la salud	97
Gráfica 4: Nivel de Estrés general de los colaboradores	107
Gráfica 5: Dimensión social del Estrés	110
Gráfica 6: Dimensión Intelectual y del Trabajo	111
Gráfica 7: Dimensión Psicoemocional del Estrés	112
Gráfica 8: Nivel General de Satisfacción del Colaborador	122
Gráfica 9: Dimensión de la satisfacción con la Supervisión	123
Gráfica 10: Dimensión de la satisfacción con el Medio Ambiente	125
Gráfica 11: Dimensión de la satisfacción con las Prestaciones	126
Gráfica 12: Dimensión de la satisfacción Intrínseca	128
Gráfica 13: Dimensión de la satisfacción con la Participación	129

Lista de Tablas

Tabla 1: Ficha Técnica Cuestionario de Estrés	78
Tabla 2: Ficha técnica Cuestionario de Satisfacción	80
Tabla 3: Ficha Técnica Batería para la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales	81
Tabla 4: Distribución de la población por género, edad, nivel de escolaridad	87
Tabla 5: Distribución de la población por estado civil, si tienen o no hijos, personas que dependen económicamente del colaborador, convivencia y tipo de vivienda.	88
Tabla 6: Distribución de la población según las condiciones Intralaborales de los colaboradores.	
Dimensión II	90
Tabla 7: Distribución de la población según las condiciones Extralaborales de los colaboradores.	
Dimensión III	93
Tabla 8: Distribución de la población según el estado de salud de los colaboradores. Dimensión IV	97
Tabla 9: Dimensión I, nivel fisiológico.	100
Tabla 10: Dimensión II, nivel Social	102
Tabla 11: Dimensión IV, nivel Psicoemocional	105
Tabla 12: Evaluación General del estrés	108
Tabla 13: Dimensión I, Satisfacción Intrínseca.	115
Tabla 14: Dimensión III, Satisfacción con el ambiente físico	118
Tabla 15: Dimensión IV, Satisfacción con la supervisión	120
Tabla 16: Dimensión V, Satisfacción en la participación	122
Tabla 17: Evaluación General de la satisfacción labora	123
Tabla 18: Correlación de las Variables, estrés laboral y Satisfacción laboral.	132

Tabla de Apéndices

Apéndice A: Cuestionario para la evaluación del estrés laboral	147
Apéndice B: Cuestionario para la evaluación de la satisfacción laboral	149
Apéndice C: Formato de condiciones sociodemográficas	151
Apéndice D: Formato de consentimiento Informado	152

Resumen

Por medio de esta investigación se analiza la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa y docentes del Instituto Superior de Educación Rural ISER de la ciudad de Pamplona, apuntando al mejoramiento de la permanencia en el trabajo. Para esto se llevó a cabo un diseño metodológico cuantitativo no experimental, de tipo transaccional con alcance correlacional, donde se implementaron como instrumentos, dos cuestionarios estandarizados por el Ministerio de Protección Social y un formato de condiciones sociodemográficas, cuyos resultados fueron interpretados y analizados posteriormente mediante el paquete estadístico SPSS. A partir de este procedimiento se presentan detalladamente los hallazgos de la investigación, señalando sus principales conclusiones y recomendaciones, donde se determinó que hay una importante correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral que presenta variaciones para cada trabajador.

Palabras Clave: Estrés Laboral; Satisfacción Laboral; Condiciones de Trabajo; Permanencia en el Trabajo

Abstract

This research analyses the relationship between work stress and job satisfaction among employees in the administrative and teaching areas of the Higher Institute of Rural Education (ISER) in the city of Pamplona, with the aim of improving permanence at work. To this end, a quantitative, non-experimental, transactional methodological design of correlational scope was carried out, in which two standardized questionnaires by the Ministry of Social Protection and a format of socio-demographic conditions were implemented as instruments, which results were interpreted and analyzed later using the SPSS statistical package. From this procedure, the findings of the research are presented in detail, indicating its main conclusions and recommendations, where it was determined that there is an important correlation between work stress and job satisfaction that varies for each worker.

Keywords: Work Stress; Work Satisfaction; Working Conditions; Permanence at Work

Introducción

Teniendo en cuenta a Gómez (2015), quien manifiesta que la psicología organizacional, como campo disciplinar de aplicación de la psicología ha evidenciado un constante crecimiento a nivel nacional e internacional y muestra cada vez mayor importancia con respecto al abordaje de contextos empresariales, se analiza por medio de esta investigación la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural del municipio de Pamplona, siendo estas variables unos de los principales focos de atención del área organizacional. De esta manera, se observan las características específicas que definen la relación existente entre estas variables dentro del contexto enfocado, puesto que las manifestaciones del fenómeno pueden expresar diferencias importantes en función al entorno de trabajo.

Para este fin, se diseñó esta investigación de metodología cuantitativa, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2010), mediante un diseño no experimental, de tipo transaccional con alcance correlacional que apunta a la obtención de datos objetivos, válidos y rigurosos, tomando como población a los colaboradores del área administrativa y docentes del Instituto Superior de Educación Rural ISER, seleccionando por muestreo probabilístico a 34 colaboradores profesionales de planta presentes en la institución para el momento de la investigación. Por consiguiente, se implementaron como instrumentos, dos cuestionarios estandarizados por el Ministerio de Protección Social y un formato de condiciones sociodemográficas, que fueron interpretados y analizados mediante el paquete estadístico SPSS.

De acuerdo con esto, la investigación indagó acerca de las condiciones intralaborales y extralaborales que rodean el ambiente de trabajo de la población evaluada, midiendo los niveles de estrés laboral referidos por la muestra poblacional en función a los factores desencadenantes de estrés hallados en el contexto laboral, relacionando estos elementos con los niveles de satisfacción en el trabajo que reportaron las personas evaluadas. Así entonces, retomando a Sarsosa & Charria (2017), quienes analizaron dichas variables a través de un estudio cuantitativo, se analizó detalladamente la forma en que se relacionan las variables evaluadas en este contexto laboral, en función al mejoramiento de la permanencia en el trabajo para los participantes.

Se presenta en este documento, la realización detallada del proceso investigativo, exponiendo el problema de investigación mediante su planteamiento, descripción y formulación, la justificación del estudio con sus respectivos alcances y sus objetivos general y específicos. Seguidamente se expone el estado del arte a nivel local, nacional e internacional en función al problema de investigación, se estructura mediante tres capítulos el marco teórico con postulados acerca de la psicología organizacional y las variables evaluadas que sustentan la investigación a nivel conceptual; adicionalmente se consignan dentro del marco legal algunos aspectos relevantes al presente estudio desde el ámbito jurídico nacional y se define el diseño metodológico en cuanto a la población evaluada, muestra seleccionada, instrumentos de recolección de datos, procedimiento y recursos utilizados.

Siendo un estudio investigativo de corte cuantitativo se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos aplicados a la población a través de gráficos estadísticos con su respectiva descripción para precisar de esta manera la relación hallada entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral, así como los niveles evaluados para estas variables y los

factores desencadenantes de estrés laboral en este entorno. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones del estudio, exponiendo de manera concreta los hallazgos obtenidos y las posibles estrategias a implementar para el mejoramiento de la permanencia en el trabajo y las condiciones del entorno laboral, señalando también elementos relevantes para orientar la realización de futuras investigaciones en esta área.

Formulación del Problema

¿Influye el estrés Laboral en la Satisfacción del Trabajo de los colaboradores de la Institución Superior de Educación Rural ISER?

Problema de Investigación

En este apartado se define el problema de investigación, presentando su descripción, y planteamiento para clarificar las variables a evaluarse, conceptualizándolas brevemente y exponiendo aspectos importantes acerca de su estudio. Se contextualiza entonces la situación del problema de investigación dentro del Instituto Superior de Educación Rural ISER, como escenario para el desarrollo del estudio.

Descripción del Problema

Los estudios sobre el estrés abarcan un importante sector del campo de la investigación, es por esto que dentro del campo organizacional se da una especial relevancia al estrés laboral apuntando a una comprensión más profunda de sus manifestaciones, relacionándose de manera habitual con otras variables de interés para esta área como lo es la satisfacción laboral. Aunque los estudios investigativos que relacionan a estas dos variables son frecuentes en numerosos contextos, es preciso señalar que los resultados evidenciados por tales investigaciones tienen variaciones según las condiciones del entorno evaluado, haciendo necesario observar

detalladamente esta relación según las características del contexto que se aborde. (Navarro, 2016; Sarsosa & Charria, 2017)

Es preciso señalar que la mayoría de los estudios investigativos que relacionan a las variables de estrés laboral y satisfacción laboral se han desarrollado desde la metodología cuantitativa puesto que ésta permite llevar a cabo procesos de correlación apuntando a la obtención de información estadística que exprese con exactitud el nivel y tipo de relación entre estas dimensiones. Además de esto, el desarrollo de este tipo de investigaciones ha suministrado información de gran importancia en cuanto al diagnóstico de problemáticas que afectan a trabajadores y organizaciones como consecuencia del estrés laboral, dentro de las cuales se desgastan el descenso en el rendimiento y productividad, el desgaste laboral y el ausentismo; de tal manera han hecho posible construir bases para la intervención de dichas problemáticas a través del diseño de estrategias pertinentes a tal fin. (Hoyos, 2010; Prieto, 2015).

Por otra parte, la relación con la variable de satisfacción laboral se ha determinado según Espeleta (2015), su importancia como factor protector frente al estrés laboral y otras problemáticas asociadas, ante lo cual es posible inferir que su presencia desempeña un rol fundamental para el adecuado funcionamiento de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores dentro de estos entornos. Se ha confirmado a través de diferentes estudios que el estrés laboral y la satisfacción laboral tienen una importante relación, de modo que a nivel general suele evidenciarse que ante un mayor nivel de estrés laboral existe un menor nivel de satisfacción laboral y viceversa.

Aunque estas variables, junto con las temáticas asociadas a ellas son algunos de los componentes más relevantes a estudiarse desde el área organizacional y laboral, existen actualmente pocas investigaciones realizadas a nivel regional y local donde se vinculen dichas variables, lo cual motiva el diseño de este estudio cuantitativo en la ciudad de Pamplona que siendo una ciudad pequeña cuenta con una importante participación en el sector comercial e institucional en grandes, medianas y pequeñas empresas. Si bien se encuentran algunas investigaciones relacionadas con ésta área según Cristancho (2017) & Delgado (2017), su enfoque profundiza especialmente la dimensión de riesgo psicosocial, haciendo entonces necesario profundizar específicamente acerca de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Se tomó así el Instituto Superior de Educación Rural ISER como escenario para evaluar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral a partir de las condiciones propias de su entorno, para determinar la forma en que el estrés laboral supone una influencia en la satisfacción laboral, tomando como población a los colaboradores que desempeñan sus funciones en esta institución, lo anterior teniendo en cuenta que el estrés laboral es una de las principales causas de problemáticas como la deserción laboral, el decaimiento de salud de los empleados, las rotaciones en las vacantes y en general el mal funcionamiento de las empresas, además que la satisfacción laboral puede actuar como factor preventivo frente a estas dificultades motivando un mayor rendimiento laboral y otros beneficios que abarcan a la empresa y a los trabajadores.

Planteamiento del Problema

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la empresa y para sus trabajadores como se ha podido evidenciar en numerosos contextos organizacionales, donde suele motivar problemáticas como la deserción laboral, el bajo rendimiento del trabajador, las afectaciones a la salud física y psicológica, el aumento en las rotaciones y la escasa productividad y calidad en el servicio por parte de la entidad. Sin embargo, se ha observado también que una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés laboral, de tal manera que, si un colaborador sufre estrés, tanto su jefe como la empresa cumplen un papel fundamental para intervenir sobre sus efectos siempre y cuando sean conscientes de ello y logren implementar las estrategias propicias para tal fin. (Hoyos, 2010)

De lo anterior el autor refiere que el estrés laboral es un fenómeno motivado por numerosas causas y factores, aunque hay algunos de ellos que tienen mayor relevancia en su desarrollo como lo son conflictos entre los colaboradores, el ambiente de trabajo y el desarrollo de las actividades laborales, además de otras características propias del ambiente laboral que generan situaciones de alta tensión emocional para los trabajadores. Frente a estas situaciones y ante la ausencia de recursos y estrategias de afrontamiento suficientes, la persona comienza a desarrollar importantes niveles de estrés laboral, y al verse indiscutiblemente afectada esto puede trasladarse a otras áreas de su vida personal e impactar a la organización en cuanto a los resultados obtenidos por la empresa en relación a que las funciones del trabajador no son las esperadas.

Respecto a esta problemática, es pertinente destacar que todos los integrantes del entorno empresarial pueden llegar a desarrollar importantes niveles de estrés, de modo que al enfocar esta investigación hacia la población de los colaboradores en el contexto institucional es conveniente evaluar los efectos negativos que puede generar para estas personas. Por consiguiente, un colaborador con estrés laboral puede presentar dentro de las afectaciones más destacadas, problemas de salud, desacuerdos en las directrices, discusiones con otros colaboradores e incluso afectaciones graves para la empresa en su funcionamiento general y en las áreas específicas que son desempeñadas por los colaboradores. (Amezquita, 2013)

Por otra parte, teniendo en cuenta la variable de satisfacción laboral como un posible factor protector del estrés laboral a partir de las correlaciones negativas que se han encontrado entre estas variables, para Moré, Carménate & Junco (2005) citados por Abrajan, Contreras, Montoya (2009) la referida satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano influyendo también en la aparición del estrés laboral.

Por lo tanto se busca con este estudio encontrar la relación que tiene el estrés laboral con la satisfacción en el trabajo contribuyendo con las estrategias pertinentes para que tanto el colaborador como la empresa o institución tengan la autonomía de poder controlar situaciones en las que se pueda ver afectado el desempeño, el éxito de la empresa e incluso la hoja de vida del

colaborador. Se busca además que a pesar de las demandas y las exigencias laborales puedan realizar un desempeño armonioso en el que sea satisfactoria para el colaborador la permanencia en el trabajo y la empresa o institución obtenga los mejores resultados.

De acuerdo con esto, hay que señalar según Sarsosa & Charria, (2017), que el estrés laboral viene generalmente de un elemento del ambiente que puede convertirse en una molestia recurrente, la cual puede ser manejada en el inicio de su aparición, aunque cuando pasa a ser algo monótono, desencadena una problemática que además de afectar la calidad de trabajo también afecta su satisfacción laboral, el clima laboral de la empresa y los resultados de la misma. El estrés puede estar generado ya sea por factores biológicos o físicos como la iluminación, el ruido, el exceso de trabajo, el desacuerdo de opiniones con otros coladores, las situaciones personales, la economía, el cumplimiento de metas con la empresa, la jornada laboral e incluso preocupaciones familiares o el sustento del hogar.

Es entonces cualquier factor externo el que genera una presión en el colaborador, aunque los factores internos de cada persona determinan la expresión que puede llegar a tener el estrés laboral y sus correspondientes afectaciones, por lo tanto, si no se tienen las estrategias o el conocimiento previo a la problemática, afectará de manera significativa su entorno laboral. Pero bien, dicho esto, una de las características más afectadas por el estrés laboral es la satisfacción que puede sentir el colaborador en el trabajo, afectando su permanencia en el mismo o en la institución o empresa para la que preste el servicio laboral.

Visto desde lo anterior una empresa en la que la satisfacción de los colaboradores se vea afectada, es una empresa que va encaminada al declive y el mal funcionamiento, y que sin duda

no va a obtener los resultados de éxito esperados por sus directivos y demás. Se busca entonces desde esta investigación cuantitativa recopilar la información pertinente para determinar la relación existente entre estas variables en el contexto seleccionado por medio de instrumentos como el cuestionario de estrés laboral, el cuestionario de satisfacción laboral y una ficha sociodemográfica implementando un estudio con un diseño no experimental de tipo transaccional con alcance correlacional, donde se analicen posteriormente los datos con métodos estadísticos y se den las respectivas conclusiones de una problemática que puede estar presente en los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural ISER situado en Pamplona, Norte de Santander.

Justificación

La importancia de esta investigación radica en diagnosticar y entender una problemática presente como la del estrés laboral con su correspondiente impacto sobre los trabajadores y la empresa, puntualizando en la relación que puede tener con la variable de la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa o institución. Por lo tanto, se busca que la pertinencia de esta información pueda ser usada por empresas locales, nacionales y extranjeras, además de exponer criterios relevantes para la formulación de un plan de acción con el fin de trabajar de la mano de la psicología no solo por el bienestar, la satisfacción o la permanencia en el trabajo de los empleadores si no por contribuir además en el éxito de las empresas o instituciones.

En este sentido, autores como Vargas & Rivas, (2011) consideran que el escenario laboral actual se encuentra marcado por la globalidad y la inestabilidad generando unas condiciones que hacen que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. De acuerdo a lo anterior es importante también encontrar la relación de este factor con la satisfacción de los colaboradores y su permanencia en el trabajo, la influencia del mismo y las respuestas desencadenantes tanto para los colaboradores como para las empresas u organizaciones.

En consecuencia, Posada, (2011) en su artículo “La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos” afirma que las condiciones laborales para los colombianos no son las mejores, lo que conlleva a una evidente precariedad general, dicho evento está marcado por determinantes tales como: el tipo de contratación, el empleo informal, el acoso laboral, entre muchos otros factores que determinan la relación entre trabajo versus salud. Por tanto, así mismo es importante

en esta investigación encontrar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, investigación que se llevará a cabo en el Instituto de Educación Superior Rural “ISER” desde el programa de psicología de la Universidad de Pamplona, esperando que sea de gran aporte para las empresas, organizaciones e instituciones tanto del país como de la región y del departamento Norte de Santander.

Desde otro punto de vista Amezquita, (2013) realizó un estudio relacionado con la satisfacción laboral y la calidad de empleo en Colombia en Cali, en donde señala que la satisfacción laboral es una respuesta subjetiva de los colombianos a las condiciones laborales y por ende, se relaciona con el índice de calidad del empleo que dichas condiciones. Por lo que afirma además que tanto la satisfacción laboral como la calidad del empleo reflejan la naturaleza de las condiciones laborales. Se busca entonces analizar de acuerdo con este estudio si el estrés laboral es una condición reflejada y de influencia total en la satisfacción de los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural ISER.

Los estudios citados anteriormente destacan la importancia de llevar a cabo la presente investigación, pues al determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores, se pueden proponer estrategias de intervención que a través de un estudio conductual resulten útiles para las empresas, instituciones y organizaciones, puesto que el escaso conocimiento que se tiene sobre esta problemática a nivel local y regional favorece el desarrollo de afectaciones significativas en la permanencia en el trabajo para los colaboradores e incluso determinar el éxito de las empresas. Es por esto pertinente implementar la metodología cuantitativa, que a partir del análisis estadístico de la información evaluada permita comprender

este fenómeno tomando a una amplia muestra poblacional, haciendo así posible generalizar los resultados obtenidos a otros contextos similares.

De esta manera se espera aportar a la sociedad, específicamente en el área organizacional conocimientos pertinentes enfocados en el manejo de factores como el estrés laboral, apuntando al mejoramiento de la satisfacción de los colaboradores. Tal como lo afirma Spector (2002), citado por Abrajan, Contreras & Montoya, (2009), la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Adicionalmente se espera generar aportaciones relevantes para el área de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a partir de los resultados de esta investigación, construyendo bases importantes para la intervención y prevención de las afectaciones que genera el estrés laboral y otras problemáticas asociadas.

Objetivos

General

Determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Institución Superior de Educación Rural, mediante un estudio cuantitativo, que permita el mejoramiento de la permanencia en el trabajo.

Específicos

Identificar las condiciones intralaborales y extralaborales que rodean a los colaboradores profesionales de planta del ISER.

Medir los niveles de estrés laboral a los que están expuestos los colaboradores a partir de factores del ambiente laboral en el que se encuentran.

Establecer los posibles efectos en la satisfacción en el trabajo que por exposición a factores de estrés laboral deterioran la permanencia en el trabajo

Estado del Arte

Este apartado consolida los antecedentes investigativos evaluados para la construcción de la presente investigación, por lo tanto, se resumen los aspectos más importantes de 9 investigaciones, 3 de ellas de carácter internacional, 3 de carácter nacional y 3 de carácter local, que expresan detalles acerca del estrés laboral, la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales en el trabajo. Se organizan entonces dichas investigaciones de manera cronológica comenzando con las más recientes para cada apartado, en primer lugar, se exponen aquellas de carácter internacional y posteriormente las del contexto nacional y local para dar por finalizada la revisión.

Investigaciones Internacionales

La Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés Laboral. (Navarro, 2016)

Para dar comienzo con la reseña de investigaciones revisadas en contextos internacionales, se cita este estudio realizado en 2016 por Luis Navarro en la Universidad de la Laguna en Tenerife, España. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral además de dar cuenta también si la satisfacción laboral es un buen predictor del estrés laboral; para esto se diseñó un estudio cuantitativo aplicado en una muestra poblacional compuesta por cincuenta personas (18 hombres y 32 mujeres) que pertenecen a diferentes sectores de trabajo y tenían una media de edad de 33,2 años, que va desde una edad mínima de 20 años a una edad máxima de 59 años, la hipótesis de investigación expresa que a un mayor estrés laboral la satisfacción laboral será menor.

La información de este estudio fue recolectada por medio de dos cuestionarios, uno de ellos que determina la satisfacción laboral y otro que mide el estrés laboral, posteriormente a la aplicación se realizó un análisis correlacional entre las distintas puntuaciones obtenidas para cada uno de los instrumentos, tomando como referencia al programa estadístico SPSS versión 15.0 para Windows para llevar a cabo dicho análisis. Los resultados de la investigación mostraron que existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, específicamente, cuando aumenta el estrés laboral, disminuye la satisfacción laboral, comprobando así la hipótesis inicial, además de esto se determinó que la satisfacción laboral es un buen predictor del estrés laboral.

Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en un Hospital Universitario. (Portero & Vaquero, 2015)

Por otra parte, esta investigación de Córdoba, España, fue incluida dentro de la revisión estado del arte a nivel internacional, teniendo como autores a Silvia Portero de la Cruz y Manuel Vaquero Abellán. Dicho estudio se trazó con el objetivo principal de describir las características sociolaborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, entre tanto se evaluó el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y se estudió la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral.

Se recurrió a un diseño cuantitativo descriptivo transversal, tomando a una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares, de esta manera se tomaron como instrumentos de investigación a un

cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Posteriormente a su aplicación se realizó una interpretación de los datos arrojados utilizando estadística descriptiva, inferencial y análisis multivariante; de este modo obtuvieron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente.

Se concluyó con base al proceso de investigación realizado que acerca de la variable de desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional, un nivel elevado para la despersonalización y un nivel bajo en el caso de la realización personal. Por lo tanto, el nivel de agotamiento emocional fue de nivel medio, la despersonalización arrojó puntuaciones de nivel elevado para y la realización personal expresión un nivel bajo, finalmente se recomendó diseñar estudios identifiquen los niveles de las variables medida en las organizaciones sanitarias para así obtener un mayor acerca de sus interrelaciones.

Estrés, Satisfacción Laboral y Relaciones Sociales en Empleados de Diversas Organizaciones. (Camacho, Gregorio, & Wong, 2015)

La tercera investigación reseñada en el contexto internacional fue llevada a cabo en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, México y presentada posteriormente en México D.F. en el marco del XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática y sus autores fueron Carmen Camacho Cristiá, Juan Luis Gregorio Vidal y María Fernanda Wong Tadeo. A través de este estudio se describieron los niveles de estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales, de trabajadores de organizaciones diversas de la localidad de Coatzacoalcos, tomando una muestra no aleatoria de doscientos trabajadores, dividida en cuatro partes iguales, a saberse:

Trabajadores del ayuntamiento, enfermeros(as), trabajadores industriales y estudiantes-trabajadores.

Siendo un estudio metodológico cuantitativo, se tomaron como instrumentos para la obtención de datos relevantes a la investigación a los cuestionarios de clima organizacional de Gómez & Vicario (2008) y al cuestionario de estrés de Cohen, Kamarck & Mermelstein (1983), que fueron aplicados a los trabajadores seleccionados para analizar en ellos las variables mencionadas con respecto a las puntuaciones arrojadas por los instrumentos.

Como principales resultados, se comprobó que los empleados de la empresa industrial presentan mayores niveles de estrés, los enfermeros presentan mayor satisfacción laboral y los estudiantes-trabajadores presentan mejores relaciones sociales; además de esto se halló que el estrés difiere significativamente entre los trabajadores industriales y los trabajadores del ayuntamiento. Se observó también una correlación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción en el trabajo, que se encuentran en los sectores de los estudiantes-trabajadores de tiempo parcial y de los trabajadores industriales. Se concluyó que el estrés es un detonador de serias enfermedades que tiende a disminuir la satisfacción con el trabajo y afecta negativamente las relaciones sociales.

Investigaciones Nacionales

Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. (Sarsosa & Charria, 2017)

A través de este estudio desarrollado por Kewy Sarsosa Prowesk y Víctor Hugo Charria Ortiz en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, se buscó identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III en dicha ciudad; para esto se llevó a cabo una investigación cuantitativa de tipo descriptivo, con diseño transversal, donde se seleccionaron por medio de muestreo incidental a 595 participantes bajo los siguientes criterios de inclusión: Ocupar un cargo asistencial (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares de laboratorio, entre otros, que tienen como funciones la atención sanitaria), además de estar vinculados laboralmente en cuatro clínicas nivel III de esta capital, es decir aquellas instituciones habilitadas para realizar procedimientos de alta complejidad.

Para la obtención de los datos se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social de Colombia, cuyo propósito es identificar las causas de la presencia de estrés evaluando cuatro dimensiones, de la siguiente manera: Síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales. Los resultados de la aplicación fueron calificados de acuerdo con las instrucciones destinadas en el manual del cuestionario aplicado y se analizaron desde la estadística descriptiva, utilizando el programa estadístico informático (SPSS).

Los resultados evidenciaron que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales, además de esto sus síntomas reflejan respuestas de estrés severas y perjudiciales para la salud, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Finalmente se concluyó que la prevalencia de estrés laboral en el personal

asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de San Juan Pasto. (Moreno & Zúñiga, 2015)

Esta investigación desarrollada por Jorge Esteban Moreno Portilla y Yesenia Zúñiga Guerrero en la ciudad de Pasto, Nariño fue considerada pertinente para la revisión del estado del arte en el contexto nacional en cuanto vincula las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. Se implementó un diseño de investigación cuantitativo correlacional transversal, donde se tomó como muestra a 176 trabajadores (110 mujeres y 66 hombres), con edades comprendidas entre los 20 y 79 años de edad, vinculados con contrato directo a la Fundación Hospital San Pedro quienes laboran en la modalidad de tiempo completo (36 horas semanales). El objetivo de la investigación fue establecer la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la muestra poblacional.

Para obtener los datos correspondientes a las variables mencionadas se aplicó como instrumentos al cuestionario para medir estrés creado por Villalobos (2010) y avalado en ese mismo año por el Ministerio de Protección Social junto con el cuestionario de satisfacción laboral creado por Chiang, Salazar, Huerte & Núñez (2008). De manera posterior a la aplicación de los instrumentos se procesaron los datos obtenidos con el paquete estadístico SPSS versión 20 implementando la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman en función al cumplimiento del objetivo general.

A partir del análisis de resultados, se encontró una correlación negativa moderada entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral de modo que a mayor estrés laboral existe menor satisfacción laboral y viceversa, además de esto, los niveles de estrés laboral registrados fueron ubicados en los niveles “alto” y “muy alto” mientras que los niveles de satisfacción laboral fueron catalogados como “medios”. Se señala finalmente que estas dos variables implican una actitud y una valoración evaluativa por parte del trabajador respecto a las situaciones y condiciones de trabajo a las que está expuesto, mismas que a su vez tienen una influencia correspondiente en el nivel de rendimiento laboral.

Prevalencia de Síntomas de Estrés y su Relación en la Calidad de Vida de los Servidores Públicos de una Entidad del Estado Colombiano, 2014. (Giraldo, 2014)

Para dar por finalizada la revisión del estado del arte de las temáticas a investigar se cita a este estudio realizado por Viviana Giraldo Ibáñez en la ciudad de Bogotá. Dicho estudio se trazó con el objetivo general de determinar la prevalencia de síntomas de estrés y su relación en la calidad de vida de los servidores públicos de una Entidad del Estado Colombiano, para eso se implementó un diseño metodológico cuantitativo de corte transversal, donde se seleccionaron a 234 servidores públicos de una entidad del estado colombiano como muestra de población, teniendo en cuenta como criterios de inclusión: Ser mayor de 18 años, trabajador de una entidad del estado colombiano, nivel de escolaridad mínima primaria y consentimiento informado; se excluyeron del estudio los trabajadores con cuestionarios incompletos o con información inconsistente.

Para la obtención de la información se aplicó una ficha de datos sociodemográficos, el cuestionario de síntomas de estrés de la batería de riesgos psicosociales Ministerio de Protección Social y el SF 36 en su versión validada en Colombia, las puntuaciones que arrojaron las aplicaciones de estos instrumentos fueron analizadas estadísticamente con un modelo multivariado de regresión lineal no-paramétrico. Se observó a partir de su interpretación que no hay diferencias significativas en la relación existente entre la escala de estrés con las dimensiones de calidad de vida y las subescalas de funcionamiento físico y subescala de salud mental; por otra parte, se encontró una tendencia que expresa que entre el menor sea el nivel de estrés, son mayores los niveles de calidad de vida en las dimensiones de rol físico, funcionamiento físico, vitalidad y salud mental.

Además de esto, se encontró que los sucesos vitales que se relacionan con el estrés en una mayor frecuencia para la población evaluada motivan altos niveles de síntomas fisiológicos, comportamentales sociales y laborales, intelectuales y psicoemocionales. Se halló que la calidad de vida se ve afectada especialmente en cuanto al funcionamiento físico y que los dolores corporales, roles emocionales, salud mental y funcionamiento social con altamente influidos de manera negativa por la presencia de estrés laboral.

Investigaciones Locales

Avances en el Análisis del Estrés Laboral a Partir de la Captura de Neuroseñales en el Cliente Interno Dentro de una Organización Textil en la Ciudad de Pamplona. (Moreno, Maestre, Flórez, Palomino, & Villamizar, 2017)

En referencia a las investigaciones revisadas a nivel local para la construcción del estado del arte, se presente el siguiente proyecto cualitativo realizado bajo la metodología del estudio de caso donde se analizaron las neuroseñales de un cliente interno de una organización de tejidos en la ciudad de Pamplona, con relación a situaciones cotidianas de su entorno laboral con el fin de evaluar cómo estas condiciones laborales afectan su rendimiento laboral; lo anterior considerando que el estrés es un problema que afecta tanto a los trabajadores como a las organizaciones, conllevando disminución en la productividad y en la competitividad.

Para llevar a cabo la recolección de datos se implementó un instrumento base denominado Emotiv Insight, que permitió medir las frecuencias emitidas por el cerebro de manera conjunta a la ejecución de los eventos que fueron elegidos para evaluarse en el experimento. Se pudo observar que el cliente interno mostró respuestas correspondientes a un alto nivel de estrés cuando se le asignaron tarea que no fueron de su agrado, mientras que al hacerle entrega de un incentivo los niveles de estrés registrado inicialmente comenzaban a decaer. Se pudo concluir de este estudio que el estrés se experimenta principalmente cuando se dan o reciben órdenes bruscas, cuando el gerente o supervisor se encuentran al lado del trabajador mientras realiza sus funciones y en las situaciones donde el jefe genera presión.

Factores de Riesgo Psicosocial de la Escuela de Automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona. (Delgado, 2017)

Considerando que esta investigación aborda la temática de riesgos psicosociales se estimó pertinente su inclusión dentro de la revisión del estado del arte, puesto que su objetivo general fue identificar los riesgos intralaborales y extralaborales de los colaboradores de la escuela de

automovilismo Enseñauto Ribero mediante la aplicación de una batería de riesgo psicosocial, apuntando a la construcción de futuras estrategias para la prevención e intervención sobre estas variables. Tal estudio se diseñó bajo los parámetros de la metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo para analizar así la expresión del problema de investigación según las condiciones en que ocurre en el contexto seleccionado, tomando una muestra probabilística de 8 trabajadores de este centro de enseñanza.

Los instrumentos implementados para la obtención de los datos fueron la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial construida por el Ministerio de Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, junto con el Cuestionario Factorial de Personalidad: Adolescentes y Adultos (16 PF). A partir de la aplicación de los instrumentos se realizó un análisis estadístico de la información que permitió identificar que las condiciones intralaborales son aquellas que expresan un mayor factor de riesgo psicosocial para los trabajadores mientras que en las condiciones extralaborales relacionadas con las relaciones familiares, manejo de recursos económicos y relaciones interpersonales tienen un menor impacto a nivel de riesgos psicosociales.

Sin embargo se determinó la necesidad de construir un plan de intervención para disminuir los niveles de riesgo registrados y mitigar así el efecto negativo de una baja motivación y productividad así como de la inestabilidad emocional, contribuyendo de esta manera al mejoramiento en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad, además de la situación económica de la empresa en general y de sus trabajadores y el empoderamiento frente a los mencionados riesgos con base en factores protectores saludables.

Estrés Laboral en Docentes de Práctica del Programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y de Educación Básica de la Institución Brasilia Usme de Bogotá. (Cristancho, 2017)

Para finalizar con la revisión del estado del arte se expone el siguiente estudio realizado por Janine Cristancho en el año 2017, donde se enfoca la problemática del estrés laboral como factor que afecta la salud física y mental en los docentes de la Universidad de Pamplona sede principal y de la Institución Educativa Distrital Brasilia Usme de Bogotá, con el objetivo general de analizar los factores de desgaste ocupacional presentes en esta población apuntando al mejoramiento de su calidad de vida y clima organizacional. Se implementó un diseño de investigación cuantitativo con diseño no experimental de tipo transaccional y alcance descriptivo, tomando una muestra de 22 docentes (12 en Pamplona y 10 en Bogotá), seleccionados a través de muestreo probabilístico.

Como instrumentos para la recolección de la información implementados, se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), cuyos resultados fueron analizados estadísticamente de manera posterior, evidenciando en sus resultados un alto nivel de desgaste ocupacional en ambos contextos evaluados resaltando la prevalencia del factor denominado agotamiento emocional, ante esto se observó que los docentes están en peligro de desarrollar estrés laboral debido a las condiciones de su trabajo y las características de las funciones que desempeñan. Ante esto se consideró pertinente diseñar y recomendar estrategias de carácter cognitivo-conductual que contribuyan a la prevención del desgaste ocupacional y al mejoramiento de la calidad de vida de los docentes y el clima laboral a futuro.

Marco Teórico

Para comenzar abordar el tema de esta investigación es necesario, en primera instancia, tratar el concepto de psicología organizacional, sus características, definiciones y funciones psicológicas para comprender el campo en el que se enmarca la investigación que se llevó a cabo.

Capítulo I.

Psicología Organizacional

A través de este capítulo se conceptualiza al área de psicología organizacional exponiendo las características generales que le identifican como campo disciplinar de la psicología que se enfoca en los procesos relacionados con el área laboral. De esta manera, se conceptualiza este campo de acción de la psicología, definiendo algunas de las funciones centrales propias de su rol junto con las competencias requeridas por el profesional que lo desempeña y algunas de las áreas temáticas que conciernen a su abordaje.

Conceptualización de Psicología Organizacional

La psicología como disciplina científica enfocada en la comprensión del comportamiento, pensamiento y emociones del ser humano, junto con todos los procesos psíquicos involucrados en su desempeño cotidiano requiere una correspondiente especialización sobre cada una de sus áreas de interés que le permita un abordaje satisfactorio de dichos contextos a partir de su aplicación. Es por esto que actualmente la psicología a nivel internacional se organiza mediante campos o áreas disciplinares específicas que favorecen su avance científico y metodológico, además de contribuir con el desarrollo del contexto hacia el cual dirigen sus funciones. (Riboldi, 2013)

De acuerdo con esto, Gómez (2015), menciona que la psicología organizacional y del trabajo es uno de estos campos disciplinares que como su nombre lo indica dirige sus funciones hacia el sector productivo y empresarial; por tal razón se ha denominado a ésta área a lo largo de su historia como psicología industrial u ocupacional. A partir de lo anterior, se considera su gran relevancia dentro de los campos disciplinares de la psicología en cuanto se centra en uno de los contextos sociales de mayor importancia para el ser humano, siendo el área profesional y laboral una de las dimensiones que demandan mayor cantidad de tiempo e interés en las rutinas cotidianas de cada persona.

Además de lo anterior, el sector laboral en todas sus dimensiones es una de las estructuras de mayor relevancia dentro del orden social, en cuanto se relaciona con los procesos productivos que conducen al crecimiento económico y por ende al progreso de la sociedad. Por consiguiente, la psicología organizacional destina un especial interés en la comprensión de los procesos de interacción que se desarrollan en contextos laborales, tomando como objetivos principales el mejoramiento de la productividad empresarial y el bienestar integral de los trabajadores y demás agentes involucrados en las funciones propias del sector profesional. (Vesga, 2017)

A nivel histórico, hay que tener en cuenta que a pesar del reciente surgimiento y consolidación de la psicología como ciencia a finales del siglo XIX, el campo disciplinar organizacional ha sido uno de sus principales áreas de aplicación especializada que tiene como época de mayor auge a la primera guerra mundial. Por este motivo, la selección de personal militar para el cubrimiento de las necesidades propias del enfrentamiento armado en aquella época condujo al crecimiento acelerado del área organizacional, enfocando temáticas como las

diferencias personales en cuanto al potencial de capacidades exhibido por cada persona en la realización de tareas específicas, según las demandas de su profesión. (Riboldi, 2013)

Si bien, la psicología organizacional en sus inicios se fundamentó en un especial interés por factores como la productividad y el desarrollo empresarial, con el paso del tiempo fue desarrollando un mayor interés por el abordaje de los individuos y de los grupos que conforman el ambiente laboral. En consecuencia el desarrollo de esta campo disciplinar le ha hecho cada vez más integrador, destinando sus funciones hacia un cubrimiento holístico de las necesidades empresariales en materia de psicología que cada día se interesa más por los aspectos humanos y socioemocionales. (Gómez, 2015)

Dichos cambios en cuanto a la estructura y funciones del campo disciplinar organizacional y del trabajo, obedecen a las transformaciones que el mismo sistema laboral ha experimentado a partir de las décadas de los '60 y '70 el siglo XX. Ante eso, cabe destacar que con base en los principios éticos fundamentales que orientan las garantías para los trabajadores, se ha fomentado desde la psicología organizacional un mayor compromiso en cuanto a sus competencias y funciones en la promoción de la integridad, la responsabilidad profesional y científica, destacando el carácter esencial de la dignidad y los derechos humanos como factores necesarios para el bienestar integrado entre los trabajadores y la empresa. (Forero & Perilla, 2004; citados por Gómez, 2015)

Así entonces, según Vesga, (2017) surge el interés de la psicología organizacional en el estudio, comprensión e intervención sobre las problemáticas que caracterizan a los contextos empresariales; dentro de estos destacan de acuerdo con su importancia, la motivación, la

satisfacción laboral, el liderazgo, la resolución de conflictos, procesos de reclutamiento y selección de personal, salud en el trabajo, administración y gestión de recursos de talento humano, estrés laboral y otras variables de especial importancia para el desarrollo de las funciones cotidianas en el entorno organizacional. Por consiguiente en el siguiente apartado se definen de manera mas amplia las funciones que atañen al rol del psicologo organizacional.

Rol y Funciones del Psicólogo Organizacional

Como se ha venido mencionando, la psicología organizacional y del trabajo como campo disciplinar abarca un extenso ámbito de aplicación que involucra numerosas funciones dentro de las cuales destaca la prestación de servicios de asesorías, la realización de procesos de selección de personal, capacitaciones y otras estrategias de intervención orientadas al campo laboral. Conviene mencionar también que es pertinente para su acción profesional el desarrollo de estudios investigativos relativos a variables como el comportamiento organizacional, el bienestar laboral y la gestión de competencias personales y profesionales para la satisfacción laboral y el desarrollo integral del trabajador. (Gómez, 2015)

También, la acción de la psicología organizacional y del trabajo sobre la empresa es igualmente importante para su ejercicio profesional, por lo tanto quien cumple el rol de psicólogo organizacional debe favorecer una adecuada integración entre los intereses personales y los intereses empresariales dando así un adecuado cumplimiento de sus funciones. Dicho esto, a partir de los constantes avances científicos de la psicología y en específico del campo organizacional, es necesario aplicar estrategias de mejoramiento sobre variables como la seguridad y salud en el trabajo, cultura y clima organizacional, recursos humanos y relaciones

laborales, siendo estos ejes principales que articulan la labor del psicólogo organizacional. (Riboldi, 2013)

Conviene también destacar que el rol del psicólogo organizacional puede enfocarse como facilitador de la adaptación del trabajador al contexto laboral y su correspondiente aprendizaje acerca de las competencias y estrategias pertinentes para su desarrollo personal y profesional. De acuerdo con esto, la psicología organizacional en función al logro del desarrollo pleno del trabajador proporciona acompañamiento al cumplimiento de las metas individuales, permitiendo a la persona tener un mayor empoderamiento sobre su propio desempeño. (Solf, 2014)

Sin embargo, el trabajo del psicólogo organizacional debe comprender tres niveles específicos de manera que no limite su desempeño a las necesidades del trabajador, sino que por consiguiente integre a esta labor a los requerimientos de los grupos y la empresa en su totalidad. No obstante, es fundamental garantizar el bienestar integral del trabajador, en cuanto constituye la unidad básica del sistema empresarial, que a partir de su correcto desempeño y la satisfacción de sus necesidades contribuye al crecimiento y productividad general de la organización como contexto central de las labores de este campo disciplinar. (Solf, 2014)

Es entonces en la interacción que se presenta dentro del contexto laboral donde surgen algunas de las principales variables a intervenir por parte de la psicología organizacional, en cuanto constituyen en sí mismas una integración de los diferentes niveles que conforman al sistema empresarial. De allí se observa que el psicólogo organizacional lleva a cabo funciones de diagnóstico, supervisión, selección, capacitación, evaluación, coaching, enseñanza-aprendizaje, actualización, entre otras labores, que se dirigen a cada uno de los agentes involucrados en el

funcionamiento de la empresa, enfocando su desempeño en cuanto a sus características y necesidades particulares como personas y como trabajadores. (Solf, 2014)

Por lo tanto, el psicólogo organizacional en su rol profesional requiere desarrollar una serie de capacidades y competencias que le permitan un adecuado desempeño de sus funciones y consolidar así su perfil laboral. De esta manera, son necesarias algunas competencias como la creatividad, la resolución de conflictos, la iniciativa, el compromiso, el liderazgo, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, el pensamiento crítico, el manejo de herramientas tecnológicas y la evaluación psicológica como habilidades básicas para el desempeño satisfactorio del rol organizacional en cualquier de sus diferentes aplicaciones. (Muñoz, 2015)

Por consiguiente, se definen en el siguiente apartado algunas de las problemáticas que demandan un mayor abordaje de la psicología organizacional y del trabajo, teniendo en cuenta su relevancia para todo contexto empresarial. Sin embargo su importancia y modalidades de intervención pueden variar notablemente en función el contexto en donde se presenten, exigiendo así al psicólogo organizacional la suficiente adaptabilidad en sus funciones para realizar una correcta aplicación de sus labores.

Problemáticas de Abordaje de la Psicología Organizacional

De acuerdo con la amplitud que representa la aplicación del campo disciplinar de psicología organizacional, es claro que sus problemáticas de enfoque son igualmente variadas, además de esto en su carácter integrador sobre los agentes laborales el profesional experimenta numerosas temáticas de interés en su labor diaria.

Teniendo en cuenta que de manera tradicional las funciones de reclutamiento y selección de personal constituyen una de las bases fundamentales para el desarrollo de la psicología organizacional a lo largo de la historia, es conveniente señalar esta área de abordaje como uno de los elementos central de la función del psicólogo en este campo. Dicho esto, se atribuye su importancia a la necesidad de integrar los logros y requerimientos de la empresa y de los trabajadores, aplicando los conocimientos y herramientas propias de la psicología general para establecer perfiles adecuados a cada puesto de trabajo y así contribuir tanto a la productividad empresarial con al bienestar del empleado. (Riboldi, 2013)

A partir de lo anterior, el psicólogo organizacional es figura central para dirigir estos procesos de selección de personal en cuanto conoce la manera de acercarse al potencial de habilidades de los aspirantes a determinado cargo, eligiendo a la persona idónea para su realización. De esta manera se garantiza a la empresa contratar al trabajador con mayor destreza para un adecuado desempeño de sus funciones y se orientan a aquellas personas que no cumplan con los requisitos necesarios para dicho cargo en función al desarrollo de su potencial profesional en un área más afín a sus características. (Jara & Cruz, 2016; Vesga, 2017)

Como puede verse, el psicólogo organizacional como profesional del área de la salud debe mostrarse comprometido desde sus funciones con el bienestar integral de las personas que interactúan en el ámbito empresarial; es por esto fundamental el desarrollo del componente de seguridad y salud en el trabajo, como eje que articula el cumplimiento de sus funciones. Es así, que a partir de la intervención en esta área se promueven mejores condiciones en el entorno de trabajo con el fin de consolidar un ambiente idóneo para la realización de las funciones propias

de cada cargo; de tal manera, se previenen riesgos importantes para la salud de los trabajadores y se promueve su interés por el autocuidado y el mejoramiento constante de su bienestar. (Solf, 2014)

Sin duda, la intervención sobre la seguridad y salud en el trabajo contribuye con notables beneficios para la empresa permitiendo una mayor eficiencia y productividad a sus trabajadores, que se refleja consecuentemente en el nivel general de desempeño de la organización. Sumado a esto, otros factores relacionados con este eje intervención corresponden a la cultura y clima organizacional como variables esenciales para la interacción de las personas que conforman el entorno laboral. (Solf, 2014)

Dicho lo anterior, la cultura organizacional entendida en términos de valores y creencias predominantes en determinada organización es un marco referencial de gran importancia para el desarrollo de las funciones laborales diarias de los trabajadores y por ende para la ejecución del abordaje del psicólogo organizacional. Es por esto que es conveniente fortalecer dentro de la cultura organizacional el compromiso de la empresa con el desarrollo integral del trabajador, fomentando su participación, toma de decisiones, prácticas reflexivas, aprendizaje continuo y capacitación para su adecuado desempeño y bienestar. (Solf, 2014)

De manera similar, el clima organizacional es una variable fundamental para la psicología organizacional y del trabajo, presentando numerosas modificaciones a lo largo del tiempo según la cultura misma de la empresa; se integran entonces dentro de esta variable componentes objetivos y subjetivos que incluyen características, comportamientos, actitudes y hechos concretos que se presentan en la interacción diaria entre los trabajadores. En consecuencia, el

psicólogo organizacional de mostrar desde su rol profesional compromiso y competencia para fortalecer un clima laboral positivo que favorezca los niveles de motivación y satisfacción laboral de los trabajadores y la disminución del estrés laboral entre otras problemáticas. (Riboldi, 2013)

En relación con lo anterior, se considera que factores como la motivación y la satisfacción laboral son de vital importancia para la adaptación del trabajador al contexto organizacional, conllevando una realización más eficaz de sus labores que impacta favorablemente a la productividad y al desempeño de la empresa. Además de esto, las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo son factores clave para el logro de un clima laboral positivo que a su vez conlleve a elevar los niveles de motivación y satisfacción de los trabajadores, otorgando también mayor eficacia a las tareas de trabajo en equipo que se requieren realizar en todo entorno empresarial. (Riboldi, 2013)

Si bien las áreas de aplicación de las estrategias y saberes de la psicología organizacional son considerablemente amplias, cabe destacar finalmente al factor del estrés laboral como temática central de esta investigación. Frente a esto, cabe destacar según Cruz, Souza, Nascimento & Souza, (2018), que el estrés laboral es una de las mayores problemáticas que se presentan actualmente en los contextos organizacionales, teniendo efectos preocupantemente negativos sobre el bienestar integral de las personas que lo padecen; hay que señalar entonces que los trabajadores que presentan estrés laboral no sólo ven afectadas su salud física y mental sino también su adaptación al entorno empresarial, junto con sus correspondientes repercusiones sobre el desempeño general de la empresa.

Se define entonces en el siguiente capítulo a la variable de estrés laboral como eje temático central de la investigación, mencionando la pertinencia de su abordaje desde la psicología organizacional junto con otras generalidades que lo caracterizan, en cuanto a sus causas y manifestaciones.

Capítulo II.

Estrés Laboral

Este capítulo conceptualiza la variable de estrés laboral desde la mirada de la psicología organizacional, considerando su importancia para el desarrollo del proceso investigativo, para esto se realiza una previa definición el término estrés a partir de diferentes perspectivas teóricas que indican algunas de sus principales tipologías, su naturaleza y expresión en la vida diaria de las personas afectadas. Posteriormente se puntualiza la definición del estrés laboral propiamente dicho según algunos de los enfoques teóricos que permiten su comprensión; adicionalmente se citan algunos de sus desencadenantes y factores asociados, además del impacto ocasionado sobre la vida de los trabajadores y las organizaciones.

Conceptualización del Estrés

El estrés a nivel teórico es enfocado por medio de numerosas perspectivas que manifiestan importantes diferencias en su comprensión y explicación, de esta manera, teniendo en cuenta a Hoyos, (2010), es entendido como la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona, implicando de manera general, como resultado fisiológico de este proceso un deseo de huir de la situación que lo provoca o de confrontarla violentamente.

En esta reacción participan casi todos los sistemas, órganos y funciones del cuerpo, destacando especialmente al cerebro, el sistema nervioso, el corazón y sistema circulatorio sobre todo en cuanto al flujo sanguíneo, los niveles y regulación hormonal, la digestión y las funciones musculares.

Dicho esto, para Hoyos, (2010), el estrés es entendido como respuesta que integra reacciones de carácter fisiológico, psicológico y comportamental en un sujeto que busca adaptarse y reajustarse de los efectos negativos que producen en su organismo las presiones tanto internas como externas. La postura teórica que presenta este autor es quizás una de las más enfatizadas por otros autores a nivel científico, sin embargo, en un sentido no técnico el término estrés ya se usaba inclusive desde el siglo XIV para referirse a los efectos que una persona experimenta frente al encuentro de dificultades, de adversidades o de contrariedades en diferentes áreas de su vida diaria.

No obstante, el término estrés ha evolucionado con el paso de los años hasta consolidarse como la variable científica que se aborda hoy en día, dicho esto, etimológicamente el término estrés tiene su origen en el verbo latín “Stringere” que significa apretar, oprimir, estrechar. Es por esto, que la manera de comprender y explicar el estrés ha variado significativamente con el transcurrir del tiempo; así, en 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia; así mismo se utilizó el termino más adelante en 1930 por el médico y endocrinólogo Hans Selye, en ambos casos con la idea de un estado de homeostasis amenazado o en peligro de perderse como base de su conceptualización, realidad que se enfrentaba a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés (Hoyos, 2010).

Por otro lado, para la Asociación Americana de Psicología (APA) el estrés se describe como una frecuencia, como una sensación de agobio, preocupación y agotamiento, que puede afectar a personas de cualquier edad, género y circunstancias personales dando lugar además a problemas de salud tanto físicos como psicológicos. Por definición, para la APA (2018), el estrés abarca cualquier “experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles”; sin embargo, se enfatiza que su presencia en sí misma no es completamente negativa y que inclusive puede motivar una utilización eficaz de los recursos disponibles para afrontar con éxito situaciones difíciles, aunque especifica que una cantidad excesiva del mismo puede afectar adversamente al sistema inmunitario, cardiovascular, neuroendocrino y nervioso central.

Retomando a Hoyos, (2010), se tiene en cuenta para efectos de la presente investigación la descripción que este autor realiza acerca de los tipos de estrés que puede enfrentar una persona a causa de factores del ambiente a los que se da una respuesta biológica, psicológica y del comportamiento. Se exponen entonces dichas tipologías del estrés en el siguiente apartado.

Tipos de Estrés

En primera instancia, se establece una dicotomía entre la conceptualización de estrés con el término diestrés, cuya principal diferenciación se expresa en la comprensión del estrés propiamente dicho como un factor de motivación que actúa en la persona para vencer y superar obstáculos, ante lo cual puede decirse que es un elemento que ayuda a alcanzar el éxito, siendo “el combustible para el logro de nuestras ambiciones”. Frente a esto, se considera que un nivel

normal y deseable del estrés podría denominarse simplemente de esta manera; no obstante ese nivel puede ser superado llegando a ser potencialmente perjudicial, lo cual implica para el autor la conceptualización del término diestrés, que permite una diferenciación entre los niveles y manifestaciones normales y favorables de la variable de estrés, con respecto a aquellos que al exceder cierto límite se convierten en problemáticas que afectan severamente el bienestar de la persona. (Hoyos, 2010)

Aparte de la diferenciación, expuesta anteriormente, Hoyos, (2010), expone a partir de sus revisiones teóricas, otros elementos a tener en cuenta para clarificar la conceptualización del estrés, argumentando las divergencias que caracterizan la expresión del estrés tanto a nivel físico como mental, a pesar que algunos autores suelen integrar el estrés físico y el estrés mental, dentro de una sola definición. Dicho esto, el origen o causas del estrés favorecen esta diferenciación, definiendo al estrés físico principalmente en función a las reacciones de fatiga o cansancio orgánico que abarcan a aquellas ocasionadas por la exposición al calor o al frío, al peligro, o a sustancias irritantes; en su contraparte, el origen del estrés mental se encuentra en las relaciones interpersonales, frustraciones, apegos, conflictos culturales o religiosos, además de la preocupación por alguna enfermedad, por consiguiente sus reacciones se enfocan desde una perspectiva psicológica que involucra componentes cognitivos, emocionales y comportamentales.

Por otra parte, Hoyos, (2010), refiere algunas diferencias más en la conceptualización del estrés que se basan en sus variables niveles de intensidad, de esta manera expone la existencia de niveles de estrés agudo, que expresa como producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supera el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. A partir de esto, enfatiza que cuando

el estrés agudo se presenta, sus reacciones en el organismo pueden producir inclusive úlceras hemorrágicas de estómago como así también trastornos cardiovasculares y en personas con factores de riesgo altos, pueden ocurrir infartos ante situaciones de este tipo.

Se expone otra clasificación más del estrés con respecto a su intensidad y duración temporal, que se cataloga como estrés crónico y que puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos (como en profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos) o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (como en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático). Aquí el sujeto se ve expuesto prolongadamente a los efectos de las llamadas hormonas del estrés (catecolaminas, adrenalina y noradrenalina liberadas por el sistema nervioso simpático, además de los glucocorticoides). Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor a 6 meses, y crónico a aquel que se presenta por al menos 6 meses o un mayor intervalo de tiempo. (Hoyos, 2010)

Finalmente, Hoyos (2010), expone el término de diestrés crónico dentro de las diferentes clasificaciones que presenta sobre la variable de estrés. Para esto, toma en cuenta que también hay presencia de diestrés en la persona cuando existe subestimación del organismo, puesto que considerando los ritmos biológicos naturales en el cuerpo humano y sus niveles considerados “promedio”, hay que tener en cuenta que cuando la persona se encuentra en un constante estado de inactividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo, la irritabilidad y la fatiga resultante de tales estados son también índice de estrés por subestimación.

Estrés Laboral

Teniendo en cuenta las características y definiciones del autor anterior y los tipos de estrés que el mismo clasifica a partir de su revisión teórica de diferentes autores, se continúa en este apartado con el abordaje teórico que permite realizar la definición de la variable de investigación. Se presenta entonces el concepto de estrés laboral con el que además se pretende determinar su influencia en los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del presente estudio.

Partiendo de la anterior, según Sarsosa & Charria, (2017), se conceptualiza la variable de estrés laboral, como una enfermedad de origen laboral reportada por el Ministerio del Trabajo en la tabla de enfermedades laborales, que pertenece al grupo IV incluido dentro de tal listado, donde se categorizan los denominados Trastornos Mentales y del Comportamiento. Por lo tanto, se considera que el estrés laboral es una amenaza para la salud mental, que puede generar desde enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo, hasta otro tipo de problemáticas que afectan tanto al trabajador como al contexto organizacional, siendo desencadenante del aumento en el ausentismo, la baja productividad, la alta rotación, y la alta presencia de enfermedades o accidentes laborales, entre otros.

De acuerdo con lo anterior, el autor afirma que el estrés en el trabajo es comprendido como el conjunto de reacciones físicas y emocionales que ocurren en una persona cuando las exigencias de su trabajo no igualan sus capacidades con respecto al desarrollo de sus funciones, excediendo sus propios recursos de afrontamiento. Es así, como la tensión generada en el proceso de estrés, está mediada por las características de personalidad y/o por procesos psicológicos implicados, según el nivel de intensidad; de cierta manera, esta reacción en niveles controlados

puede ser positiva para mejorar la capacidad de respuesta, aunque cuando no permite una respuesta adecuada a la demanda del entorno se convierte en una reacción negativa y altamente peligrosa que desencadena sufrimiento psicológico y enfermedades que afectan a diferentes sistemas orgánicos. (Sarsosa & Charria, 2017)

En este sentido, se distinguen tres clasificaciones para el estrés laboral; la primera, explica el estrés como el grupo de fuerzas externas que logran producir efectos transitorios o permanentes en la persona afectada. La segunda clasificación, define el estrés como las múltiples respuestas de carácter fisiológico o psicológico que se pueden suscitar de determinados estímulos que desbordan los recursos de afrontamiento habituales de la persona afectada. Y la tercera clasificación, describe al estrés laboral desde las consecuencias psicológicas y físicas originadas por procesos perceptuales que la persona realiza acerca de las condiciones de su entorno laboral, en cuanto a funciones y demás elementos que caracterizan su actividad diaria en el contexto organizacional. (Sarsosa & Charria, 2017)

Por otra parte, citando a González, (2012), se observa como tal autor sostiene que hay un cuestionamiento recurrente que prospera como fuente de preocupación entre los investigadores; tal interrogante se refiere al hecho de que ante un mismo ambiente de trabajo, con iguales o parecidas demandas y presiones, cada persona responde de manera diferente, lo cual lleva a inferir que hay individuos que bajo esta óptica pueden tener un mejor manejo del estrés (o un peor manejo de éste, según se perciba), de cara al tipo de respuesta que presentan otros trabajadores de la misma organización. Así, al hablar de sujetos capaces/incapaces, la atención se centra en el individuo aislado con la consecuente disolución del contenido y contexto social, cuyas aptitudes y fortalezas inmanentes a la personalidad (de cada cual), de primera instancia

parecen determinar la aptitud para resistir o no a los estímulos negativos externos e internos, para afrontar con determinado éxito el desgaste producido ante el proceso de trabajo que se corresponde.

Desencadenantes de Estrés Laboral

Si bien, el estrés laboral más allá de las condiciones objetivas que promueven su surgimiento en los trabajadores, es también una variable mediada por factores internos inherentes a la estructura psíquica y a los procesos de percepción e interpretación que la persona realiza de sus situaciones diaria, es conveniente destacar algunos de los factores que de manera general se consideran como desencadenantes de este fenómeno en los trabajadores.

En primera instancia, Hoyos, (2010), especifica algunos factores estresores en relación con el ambiente físico en el que labora el trabajador; por consiguiente, expresa que hay múltiples aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral más allá de las características personales de cada trabajador, como lo son el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, entre otros. Por otra parte, el autor hace referencia a las demandas del propio trabajo, ante lo cual expresa que la propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés, generalmente con respecto al turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, entre otros elementos asociados.

Continuando, el autor manifiesta que los contenidos mismos del trabajo o las características de las tarea y funciones realizadas dentro del trabajo representan una importante fuente de estrés laboral, dentro de la cual se menciona la oportunidad de control, el uso de

habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo. De manera similar, el desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral, siendo en la actualidad ampliamente conocidas y evaluadas, variables como el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol. (Hoyos, 2010).

También se suele incluir dentro de estos factores estresores a las relaciones interpersonales y grupales como fuentes de alto estrés, de allí se menciona especialmente a las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes y demás personal con quien se tiene contacto en el área de trabajo, puesto que la calidad de estas relaciones influye directamente en la presencia de estrés laboral. Por otra parte, se tiene en cuenta el factor de desarrollo de la carrera que en sus múltiples aspectos, es también una fuente potencial de estrés, donde se incluye en concreto a estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc. (Hoyos, 2010)

De igual manera diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés, puesto que su utilización dentro de los ambientes laborales está cada día más difundida y representa una importante fuente de complejidad para las funciones laborales; se destaca en este componente a los problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías. Adicionalmente, se considera como factor importante en el desarrollo de estrés laboral a los componentes de la estructura o del clima organizacional, en especial cuando hay excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización (Hoyos, 2010)

Finalmente, para el autor cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares o sociales; lo anterior teniendo en cuenta que el área de vida laboral se integra con las demás dimensiones de desarrollo personal del individuo, siendo innegable que haya una influencia mutua entre las diferentes áreas de vida del ser humano. Sin embargo, los problemas en las relaciones de familia y pareja son quizás las problemáticas de índole personal que tienen una mayor influencia sobre el área laboral, teniendo en cuenta su alto impacto dentro de la psique a nivel individual. (Hoyos, 2010)

Impacto del Estrés Laboral

Teniendo en cuenta los postulados expuestos en este capítulo en cuanto a la naturaleza del estrés y el estrés laboral, sus manifestaciones, tipologías y desencadenantes, es claro que el impacto de esta problemática a nivel social es de gran relevancia, puesto que más allá de las afectaciones que representa para los trabajadores, involucra a los contextos organizacionales en conjunto y a la sociedad en general. Aun así, de acuerdo con Prieto (2015), los trabajadores son el principal grupo que se ve afectado por esta problemática, que de manera general vulnera su equilibrio, su bienestar físico y psicológico; además de repercutir negativamente sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional, el grado de satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general.

En este sentido, teniendo en cuenta que los trabajadores conforman el capital humano de las organizaciones y por ende constituyen el eje central que articula el desempeño de las funciones

propias de cada entorno laboral, es preciso considerar que aun en la actualidad muchas empresas expresan dificultades al momento de reconocer la importancia que representan los trabajadores en cuanto a su funcionamiento. De acuerdo con esto, los altos índices de estrés laboral que en ocasiones son percibidos con menor importancia de la que involucran, generan para las empresas consecuencias negativas como enfermedades y ausencias constantes por incapacidad que conllevan sobrecostos para las empresas y para los compañeros de trabajo de las personas afectadas, al tener que compensar la carga laboral que dejan las personas afectadas, entre el personal disponible. (Prieto, 2015).

Adicionalmente, el trabajador de todos los contextos empresariales cumple con diferentes roles sociales aparte de sus funciones laborales, que involucran sus diferentes áreas de vida personal, de manera que la presencia de estrés laboral repercute de manera negativa sobre su desarrollo integral como personas, predispone a la ocurrencia de conflictos a nivel familiar y social, genera altos costos para el sistema de atención en salud y representa un obstáculo considerable para el crecimiento económico a nivel global. (Espeleta, 2015)

Capítulo III.

Satisfacción Laboral

En este capítulo se conceptualiza el término de satisfacción laboral desde la mirada de la psicología organizacional, siendo una dimensión de amplio interés para el campo de acción de esta área de la psicología, que además es una de las variables de mayor interés para este estudio investigativo. Se delimita entonces dicho concepto según algunas perspectivas organizacionales, exponiendo así su importancia para los trabajadores y empresas, así como algunos elementos

relacionados con su influencia y perspectivas implementadas para llevar a cabo su medición, señalando finalmente algunas de las dificultades asociadas a un bajo nivel de satisfacción laboral.

Conceptualización de Satisfacción Laboral

Teniendo en cuenta que la psicología organizacional como su nombre lo indica se enfoca hacia contextos laborales o empresariales y que analiza por lo tanto numerosas psicológicas variables involucradas en los procesos que se llevan a cabo en dichos entornos, hay que señalar a la satisfacción laboral como dimensión de especial interés para esta rama de la psicología. De manera concreta, la satisfacción laboral para Manosalvas, & Nieves (2015) hace referencia al conjunto de actitudes y percepciones que desarrollan los trabajadores hacia las condiciones generales de su empleo y hacia focos específicos de este mismo, aunque existen diferencias en la forma de conceptualizarla según la perspectiva con la que se aborde.

De acuerdo con las diferencias mencionadas en cuanto a la conceptualización de la satisfacción laboral Salessi (2014), manifiesta que se identifican dos corrientes principales al momento de abordar esta dimensión, existiendo perspectivas teóricas que enfocan elementos afectivos mientras que otras perspectivas enfatizan elementos cognitivos en torno a la percepción que el trabajador consolida de su empleo. Sin embargo, en la actualidad se apunta a una conceptualización multidimensional de la satisfacción laboral, donde se integran elementos afectivos, cognitivos y conductuales que median entre sí para comparar el cumplimiento de ciertas expectativas base que tienen los trabajadores al momento de evaluar sus experiencias laborales para determinar el nivel de satisfacción que obtienen de la realización de sus correspondientes funciones laborales.

Partiendo de esta diferenciación en los elementos que definen a la satisfacción laboral, se menciona en primera instancia de acuerdo con Salessi (2014) que desde el área afectiva se comprende a dicha satisfacción como un estado emocional positivo que el trabajador alcanza al evaluar sus experiencias laborales encontrando en este proceso una compensación de sus expectativas con relación al puesto de trabajo. Entre tanto, desde el componente cognitivo tal satisfacción se entiende en función de la congruencia entre las condiciones de trabajo, las oportunidades de desarrollo, las posibilidades de crecimiento laboral y otras de las necesidades individuales que el trabajador demanda en cuanto a su desarrollo personal y profesional.

Es por esto que en la integración que se lleva a cabo entre los componentes afectivos y cognitivos al momento en el que el trabajador evalúa sus experiencias personales para construir su percepción personal de satisfacción con el trabajo, es importante añadir el componente conductual para comprender el concepto de satisfacción laboral desde un punto de vista multidimensional. Lo anterior, considerando que a partir de las actitudes y percepciones positivas que el trabajador elabora sobre las condiciones de su trabajo, variables como el desempeño, la productividad, la motivación, el compromiso, entre otras, tienden a verse favorecidas, caso contrario de aquellos que elaboran percepciones negativas acerca de sus condiciones de trabajo. (Salessi, 2014)

Hay que señalar entonces, que la importancia de la satisfacción laboral se expresa en las diferentes influencias que tiene sobre los trabajadores y las organizaciones, mismas que se analizan en el siguiente apartado. Si bien, la satisfacción laboral es una dimensión diferenciada de otras variables de gran importancia para la psicología organizacional, como el clima laboral, la

motivación, el crecimiento psicológico y el desempeño laboral, entre otras, en concordancia con Sanín & Salanova (2014), se encuentra una notable interrelación entre dichos constructos.

En este orden de ideas, la satisfacción laboral es uno de los conceptos que motiva una mayor atención por parte de la psicología organizacional tal como le manifiestan Chiang, Martín, & Núñez (2010), puesto que el recurso humano es un componente fundamental para todo contexto de trabajo, de manera que la percepción que cada trabajador elabora acerca de su entorno laboral y de su cargo se expresa de manera correspondiente en las relaciones que construye en dicho contexto, así como en su productividad y compromiso con la organización. De acuerdo con esto, se considera también que la satisfacción laboral es un fin en sí misma, que en el trabajador involucra un bienestar personal que va más allá del contexto laboral mismo, generando también consecuencias favorables para las organizaciones.

Influencia de la Satisfacción Laboral en los Trabajadores

Considerando que la satisfacción laboral se relaciona con numerosas variables de gran importancia para el área de acción de la psicología organizacional, es conveniente recalcar en este apartado algunos de los componentes que se ven favorecidos en mayor medida por un alto nivel de satisfacción laboral, desde el punto de vista de los trabajadores.

Siendo así, Zubiri (2013), recalca que al ser la satisfacción laboral una variable actitudinal que se determina según la congruencia entre las expectativas del trabajador con las experiencias reales que vive en su sitio de trabajo, hay una importante relación en el tipo y nivel de motivación que la persona muestra hacia la realización de sus labores. Lo anterior, debido a que a mayor

cantidad de necesidades psicológicas y sociales satisfechas en el trabajador se genera un aumento en la dedicación con que asume sus funciones laborales, así entonces, estas personas evidencian un mayor involucramiento en su rol laboral, puesto que al ser la motivación un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta, el trabajador expresa una mayor disposición hacia la consecución de los objetivos laborales.

En relación con lo anterior, Salessi (2014), manifiesta que un trabajador altamente motivado y satisfecho con las condiciones generales de su trabajo, tiende a mostrar también un alto nivel de compromiso organizacional, motivado tanto por factores afectivos como cognitivos. Dicho esto, variables como el desempeño laboral se ven favorecidas cuando los trabajadores muestran un alto nivel de satisfacción con su empleo, puesto que, en el caso contrario, inclusive existiendo incentivos para favorecer el desempeño y del trabajador, se encuentran dificultades significativas para lograr el nivel de productividad deseado.

Por otra parte, Sanín & Salanova (2014), expresan el concepto de satisfacción laboral desde la perspectiva del trabajador como una variable que media entre su crecimiento psicológico personal y el desempeño laboral propiamente dicho. En este sentido, es necesario recalcar que para el ser humano el área laboral es fundamental para su experiencia de vida, siendo una de las dimensiones más importantes en el diario vivir que influye profundamente la esfera personal; por esto, el crecimiento psicológico es esencial para todo trabajador, puesto que la realización de sus funciones laborales debe involucrar una integración satisfactoria de su área profesional con las demás áreas de vida, en función al logro de un pleno desarrollo como ser humano individual.

Siendo así, la satisfacción laboral favorece cuatro dimensiones principales en cuanto al crecimiento personal que el trabajador experimenta en el diario cumplimiento de sus funciones laborales, como lo son la apertura al cambio, la flexibilidad, el manejo de la incertidumbre y el manejo del fracaso. De este modo, un trabajador altamente satisfecho con su cargo tanto a nivel profesional como en la manera en que integra dicho éxito laboral a su desarrollo pleno como persona, logra hacer un mejor manejo de estos elementos que en determinadas circunstancias se presentan en su lugar de trabajo; es por esto que en el cumplimiento de las responsabilidades del cargo evidencian mayor grado de coherencia entre el seguimiento de normas y tareas propias que demanda la organización junto con sus expectativas inherentes de éxito y motivación de logro. (Sanín & Salanova, 2014)

Además de las anteriores variables, se encuentra también una relación considerable entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, puesto que los elementos que son evaluados para medir el clima laboral como las comunicaciones internas, relaciones interpersonales, reconocimiento, toma de decisiones, entorno físico, compromiso y adaptación al cambio integran algunos de los principales focos de la satisfacción laboral del trabajador, como lo es la percepción que tiene de sus superiores, del entorno físico y algunos detalles de sus labores diarias dentro de las que destaca el reconocimiento recibido como compensación a sus dedicación. (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015)

Si bien estas variables muestran una estrecha relación e inclusive se influyen mutuamente, es necesario recalcar en este caso que el clima organizacional se refiere al conjunto de características propias del entorno empresarial que favorecen su definición y distinción con respecto a otras empresas de manera relativamente estable, mientras que la satisfacción laboral se

entiende en términos de actitud y percepción frente a las condiciones de trabajo. Es así que el clima organizacional representa un importante sector de las condiciones de trabajo que median en la satisfacción laboral y a su vez la satisfacción del trabajador con su empleo puede conllevar una percepción más favorable de los factores que determinan el clima organizacional de la empresa. (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015)

Influencia de la Satisfacción Laboral en las Organizaciones

Aunque los trabajadores son un eje central para la acción de la psicología organizacional, también las empresas son unidades de especial interés desde la mirada de esta rama de la psicología, por lo tanto, se consolidan dentro de este apartado la influencia que genera satisfacción laboral para la organización en conjunto.

Tal como expresa Zubiri (2013), acerca de la relación existente entre motivación y satisfacción laboral, se observa que estas variables no son importantes únicamente para el trabajador en cuanto a su percepción de bienestar personal sino que también para la empresa misma es fundamental contar con personal altamente motivado con el desempeño de sus labores y satisfecho con sus condiciones de trabajo, puesto que de esta manera la calidad en el servicio y el rendimiento en general suelen aumentar, involucrando así un impacto positivo la productividad de la organización.

Aunque estos componentes son algunos de los más valorados por las organizaciones en relación a la influencia que tiene una alta satisfacción laboral en sus trabajadores, más allá de los resultados positivos y los índices de productividad, que favorecen el desarrollo empresarial

conjunto, se destaca también que con el paso del tiempo la psicología organizacional ha motivado cambios en la percepción que tienen las empresas de sus trabajadores. En este sentido, al fomentarse cada día un mayor compromiso en las empresas por fortalecer la satisfacción laboral de sus trabajadores, se genera también un mayor interés en la empresa en cuanto a sus esfuerzos por garantizar el bienestar general de sus trabajadores y la satisfacción de sus necesidades de desarrollo. (Zubiri, 2013)

Adicionalmente, una empresa que muestra interés y compromiso por el bienestar personal de sus trabajadores tiende a ser valorada de manera más favorable dentro del mismo sistema laboral al reunir las condiciones que este exige para el éxito empresarial; en este sentido, de manera general se hace posible también consolidar mayores probabilidades de reclutar profesionales altamente capacitados que deseen ingresar a laborar en organizaciones con estas características. Lo anterior, considerando a Sanín & Salanova (2014), quienes expresan que el crecimiento psicológico es un objetivo fundamental que la empresa debe garantizarle a sus trabajadores, cuyo cumplimiento favorece inclusive la reducción de efectos negativos del empleo como el exceso de rotaciones, ausentismo y quejas del personal como también lo manifiesta Robbins (2004).

Otro aspecto de importancia a tener en cuenta acerca de la influencia de la satisfacción laboral de los trabajadores para el contexto empresarial hace referencia al clima organizacional, que se ve favorecido en la medida en que variables como la productividad, el rendimiento y la calidad del servicio van aumentando. De igual manera, el creciente interés por el fortalecimiento de la satisfacción laboral motiva a las empresas a evaluar el clima organizacional de manera más

periódica y por consiguiente a diseñar estrategias pertinentes para corregir todo tipo de factores que incidan negativamente sobre esta variable. (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015)

De manera general, un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, favorece de manera notable el crecimiento y éxito empresarial además de motivar la realización de mejoras continuas que fortalecen a futuro dichos componentes. Siendo así, las empresas logran un mayor desarrollo de la flexibilidad y la apertura al cambio en su personal, sin embargo, las diferentes concepciones que se construyen a torno a esta variable motivan diferentes estrategias de medición y abordaje de dicho constructo. (Robbins, 2004)

Medición de la Satisfacción Laboral

De acuerdo con lo anterior, la medición de la satisfacción laboral es una labor compleja, puesto que existen discrepancias en cuanto a su conceptualización que aun en la actualidad motivan numerosas maneras de evaluar esta variable en los trabajadores. Aun así, los elementos cognitivos involucrados en tal satisfacción suelen recibir un mayor interés por parte de los instrumentos de medición, existiendo por consiguiente un alto predominio de instrumentos enfocados hacia dichos aspectos, aunque también hay escalas con mayor orientación hacia los elementos afectivos, como aquellas que involucran ambos componentes. (Salessi, 2014)

Por otra parte, se distinguen otras clasificaciones de las escalas de medición de la satisfacción laboral en los trabajadores de acuerdo con Salessi (2014), encontrándose instrumentos que miden dicha variable de manera general así como otros que evalúan la satisfacción por facetas específicas, puntualizando aspectos concretos del ambiente laboral como

el salario, las tareas, la supervisión, las oportunidades de promoción, las relaciones con compañeros, el salario y la carga horaria, por citar las más relevantes. No obstante, las escalas generales incluyen tanto estos como otros aspectos importantes, según la conceptualización que basa su construcción, estableciendo un nivel integrado del grado de satisfacción-insatisfacción que experimenta un trabajador hacia sus labores.

También existen considerables diferencias en la estructura sobre la cual se diseñan los instrumentos de medición de la satisfacción laboral, encontrándose escalas con varias opciones de respuesta, con dos opciones de respuesta e inclusive escalas de respuesta abierta, respuesta cerrada o diferentes modalidades de ítems. Por otra parte, el objetivo con el cual se diseñan y aplican estos instrumentos de medición motiva importantes diferencias en la forma de evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, en cuanto existen instrumentos con un enfoque orientado hacia la descripción, mientras que otras escalas se aplican con mayor interés en el cambio organizacional y la intervención sobre problemáticas específicas de los trabajadores y de la empresa. (Salessi, 2014)

A pesar de la heterogeneidad que caracteriza a los instrumentos de medición de la satisfacción laboral, la pertinencia de la aplicación de cada escala depende del objetivo con el cual se enfoca y el momento en el que se realiza la evaluación, más allá de la naturaleza misma con la cual se construye el instrumento. Por lo tanto, tanto las escalas globales como las específicas y las enfocadas en componentes cognitivos, afectivos o las que integran ambos elementos expresan la amplitud del concepto de satisfacción laboral y las diferentes posibilidades al momento de abordarla desde la mirada de la psicología organizacional.

Adicionalmente, la satisfacción laboral involucra diferentes variables según la perspectiva teórica con la que se enfoque y aunque se describan dos grandes categorías dentro de tales variables, se definen a grandes rasgos aquellas que son derivadas del puesto de trabajo y aquellas que se derivan de las características del propio trabajador. A partir de lo anterior, se recalca que la satisfacción laboral tiene un carácter altamente subjetivo puesto que su nivel puede variar de un trabajador a otro y a través de ciertos intervalos de tiempo, inclusive dentro del mismo ambiente laboral, lo cual representa una importante fuente de complejidad para su comprensión y abordaje desde el punto de vista organizacional. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

Ausencia de Satisfacción Laboral

Hay que destacar finalmente, que la constante transformación que vive el sistema laboral motiva para la psicología organizacional retos y desafíos de alto nivel en sus procesos de intervención; es así que la satisfacción laboral es una variable que va tomando importancia progresivamente para esta rama de la psicología, lo anterior teniendo en cuenta que un bajo nivel de satisfacción en los trabajadores implica problemáticas altamente negativas para su bienestar personal y profesional, además de consecuencias correspondientemente desfavorecedoras para el contexto organizacional en general. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010)

Siendo así, el bajo nivel de satisfacción laboral impacta de manera negativa en el trabajador elementos como la motivación, el compromiso y dedicación, el rendimiento y desempeño, además de dificultar el desarrollo pleno de sus áreas profesional y personal, conduciendo a disminuir su calidad de vida e inclusive desarrollar enfermedades donde destaca el estrés laboral que afectan por ende a la empresa de manera global. No obstante, en la actualidad esta

problemática se presenta en numerosos entornos empresariales, siendo uno de los principales objetos de atención por parte de la psicología organizacional que busca mitigar su impacto y efectos negativos, tanto para los trabajadores como para las organizaciones. (Sanín & Salanova, 2014; Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015)

Marco Legal

Para contextualizar la presente investigación desde el ámbito legal, se considera pertinente mencionar dentro de este apartado, algunas de las normas que regulan a nivel nacional los derechos y garantías fundamentales para el bienestar integral de los trabajadores en todo contexto laboral. Además, se tienen en cuenta las normativas que regulan el ejercicio del psicólogo como profesional del área de la salud, conceptualizando también aspectos relevantes de la atención en salud en cuanto a los riesgos organizacionales; por ende, se resumen a continuación algunos de los postulados centrales de dichas normativas.

En primera instancia, se menciona dentro de las normas referentes a la protección de los trabajadores y la atención en salud a la Ley 100 de 1993, que fue formulada para dar creación al sistema de seguridad social integral que tiene como objetivo principal garantizar a los colombianos a nivel general el acceso a condiciones de calidad en el servicio de atención en salud, como herramienta clave para el fortalecimiento de su satisfacción vital y bienestar integral, delimitando a través de su reglamentación los planes y programas pertinentes para la cobertura de áreas como la salud, pensiones y riesgos profesionales, siendo estos últimos de especial interés para el abordaje desde la psicología organizacional. (Congreso de Colombia, 1993)

A partir de lo anterior, hay que destacar que la afiliación al sistema de salud es obligatoria para todos los colombianos puesto que este permite la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las problemáticas que afectan al bienestar de los ciudadanos. Además, se otorgan beneficios especiales a los trabajadores a través del sistema de riesgos profesionales

basada en dicha norma, que se encarga de la prevención y atención de aquellos riesgos y problemáticas de salud que surgen en el entorno de trabajo. (Congreso de Colombia, 1993)

Dicho esto, el libro tercero de esta Ley en sus artículos 249 al 256 constituye el sistema de riesgos profesionales, que regula sus funciones mediante las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) del sector público y privado, a las cuales deben afiliarse los trabajadores vinculados a una organización mediante algún tipo de contrato de trabajo o de servidor público, además de las personas jubiladas, estudiantes en prácticas profesionales y trabajadores independientes, en este último caso de manera voluntaria. Por consiguiente, este sistema ofrece asistencia médica en sus diferentes niveles, priorizando procesos de hospitalización, rehabilitación, servicios auxiliares frente a accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, dando en estos casos el derecho a prestaciones económicas como subsidios, indemnizaciones, pensiones de invalidez, pensiones de sobrevivientes y auxilios funerarios. (Congreso de Colombia, 1993)

Además de lo anterior, en cuanto al área de la salud, hay que destacar a la Ley 1616 de 2013, que expone la reglamentación en cuanto al manejo de la Salud Mental a nivel nacional, enfatizando la necesidad del ser humano por mantener su bienestar integral como elemento fundamental para su plenitud. Dicho esto, se especifica el derecho a la salud mental de toda la población colombiana, a través de estrategias de promoción de la salud y prevención del trastorno mental, mediante condiciones integrales de atención en ésta área de la salud. (Congreso de Colombia, 2013)

Según esta Ley, se considera fundamental el mantenimiento de la salud mental en conjunto con la salud física y se consolida adicionalmente al Sistema General de Seguridad Social en Salud que da un especial interés al fortalecimiento de la calidad de vida y a los principios de la atención primaria en salud mental, a través de la generación de oportunidades para la intervención interdisciplinaria, en cuanto a las diferentes problemáticas psicológicas que puede experimentar el ser humano en su constante interacción con la sociedad, dentro de su estructura personal. (Congreso de Colombia, 2013)

Por otra parte, cabe destacar en este apartado a la Ley 1090 de 2006, siendo aquella que regula el ejercicio de la psicología a nivel profesional, como código Bioético y Deontológico, dando al psicólogo las facultades para laborar como profesional en el área de la salud, especialmente en el componente de salud mental. Dicho esto, cabe destacar que la psicología en Colombia debe ejercerse según principios universales, que favorecen un correcto desempeño de las funciones propias del profesional de ésta área. (Congreso de Colombia, 2006)

Siendo así, permite el desempeño del psicólogo en numerosos campos de acción especializados, dentro de los cuáles se destaca la psicología organizacional y del trabajo, requiriendo hacer un uso cualificados de las técnicas y servicios propios de su profesión, de acuerdo con los avances científicos y profesionales en cada momento, tal como lo expresan sus artículos 2, 3 y 4, relativos a las funciones del psicólogo y los campos disciplinares específicos hacia donde orienta su acción. (Congreso de Colombia, 2006)

Continuando con lo anterior, se considera pertinente incluir en este apartado a la Ley 1562 de 2012 teniendo en cuenta su pertinencia en cuanto al área organizacional a nivel nacional, que

modifica el sistema de riesgos laborales y postula algunas disposiciones generales en cuanto a la salud organizacional. Para esto, reorganiza dicho sistema mediante la acción entidades públicas y privadas, tal como lo expresa en su artículo 1, a través de la regulación de normas y procedimientos necesarios en cuanto a la prevención, protección y atención integral a los trabajadores, priorizando aquellas enfermedades y los accidentes relacionados con el desempeño de sus funciones laborales. (Congreso de Colombia, 2012)

De igual manera, establece la conceptualización legal del concepto de Salud Ocupacional en el país, entendido con el término de Seguridad y Salud en el Trabajo, como disciplina especializada en la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, así como en la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Dicho esto, promueve la formulación de programas de salud ocupacional que buscan mejorar las condiciones laborales para fortalecer el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. (Congreso de Colombia, 2012)

Adicionalmente, en esta Ley se configuran funciones como la organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora en materia de Salud Ocupacional, a fin de abordar los riesgos laborales con mayor efectividad, garantizando la seguridad y salud en el trabajo. También, se define en sus artículos 3 y 4 a los conceptos de accidente laboral y enfermedad laboral, para delimitar aquellas condiciones en las cuáles el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo debe garantizar a las personas afectadas la atención integral en cuanto a la recuperación de su completo bienestar. (Congreso de Colombia, 2012)

Finalmente, cabe destacar dentro de este apartado al Decreto 1477 de 2014, que realiza una definición actualizada de las enfermedades laborales, construyendo una clasificación basada

en cinco factores principales de riesgo ocupacional, a saberse aquellos de carácter químico, físico, biológico, psicosocial o por causa de agentes ergonómicos. En este sentido, se categorizan 15 agrupaciones de enfermedades laborales que dan una mayor claridad en cuanto a la definición de las condiciones sobre las cuales debe intervenir el Estado en función a garantizar el bienestar integral de los trabajadores. (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2014)

Puede observarse a través de la revisión de estas normativas, que el Estado Colombiano, prioriza a nivel legal la atención en salud integral a toda su población, estableciendo condiciones específicas para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, apuntando al logro de su satisfacción laboral y de su pleno bienestar. Así entonces, hay que resaltar que el psicólogo como profesional del área de la salud que se especializa en la intervención en cuanto a la salud mental, debe estar plenamente facultado en cuanto al área organizacional y del trabajo para el cumplimiento de las anteriores formulaciones legales, en pro de garantizar una adecuada integración del trabajador al sistema laboral.

Marco Contextual

El Instituto Superior de Educación Superior (ISER) es un establecimiento público del orden departamental de acuerdo a la Ordenanza 0015 del 11 de Agosto de 2009, vinculado y vigilado por el Ministerio de Educación Nacional, creado mediante Decreto Ley 2365 del 18 de septiembre de 1956, reorganizado de conformidad al Decreto 758 de 1988, con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio Independiente, adscrito al Departamento Norte de Santander y con carácter académico de Institución Tecnológica. (Artículo 2 del Acuerdo No. 010 de 02 de diciembre de 1993, modificado mediante Acuerdo 02 del 20 de junio de 2010).

Se encuentra ubicado en la Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero en la ciudad de Pamplona; cuenta con medios de comunicación un correo electrónico e-mail:iserpam@iser.edu.co, un número telefónico +57(7) 568-2597 y un fax +57(7) 568 1736. Su horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Para ello la institución cuenta como cuerpo de trabajo rectoría, consejo académico, órganos de asesoría y coordinación, secretaria general y vicerrectoría académica el cual cuenta con la facultad de ingenierías e informática y facultad de ciencias administrativas y sociales.

Asimismo, el Instituto Superior de Educación Rural es caracterizado por ser un instituto que busca generar espacios de aprendizaje para la formación de la vida laboral, que a su vez potencialice las capacidades y habilidades de los estudiantes formando personas capacitadas para desempeñarse bajo los valores éticos y morales.

Como misión tiene formar profesionales integrales, competentes y comprometidos con el desarrollo rural y urbano mediante la intervención en los sectores sociales, económico, tecnológico, y cultural del país; a través del estudio, el perfeccionamiento y la enseñanza de las Ciencias, las Humanidades, las artes, la técnica y las tecnologías. Además, tiene como visión que para el 2019, el Instituto Superior de Educación Rural de Pamplona - ISER, como institución de Educación Superior, será reconocido como líder en el contexto académico por la calidad de sus procesos, la pertinencia de sus programas y el impacto de sus graduados en el medio local, regional, nacional e internacional.

De igual manera tiene como objetivos institucionales ofrecer una educación de pregrado y postgrado en los niveles técnicos y tecnológicos que permita formar profesionales con los conocimientos, valores y habilidades necesarias para que puedan desarrollar sus actividades y trabajos con altos niveles de eficiencia, responsabilidad y competitividad. Segundo Brindar programas orientados hacia el desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo. Tercero Desarrollar programas de investigación y extensión en las áreas de su especialización tendientes a contribuir al desarrollo del país. Y por último, ofrecer servicios de asesoría, asistencia técnica, desarrollo profesional y entrenamiento, tendientes a aumentar la productividad de los recursos y, de esa manera, mejorar la situación económica, tecnológica, empresarial y social de Colombia.

Metodología

En este apartado se describe la metodología empleada en el desarrollo del presente estudio, exponiendo su tipo de estudio, diseño, población, muestra y técnica de muestreo implementada e instrumentos aplicados con su correspondiente descripción.

Tipo de Investigación

Se implementan los parámetros de la metodología cuantitativa para la realización de la investigación, teniendo en cuenta su pertinencia para establecer correlación entre variables y la utilización que da a los métodos estadísticos para la interpretación de los datos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Diseño

Diseño no experimental, de tipo transaccional con alcance correlacional, ya que se estudia la relación de una variable con otra sin que el investigador provoque los efectos. La pertinencia de esta metodología se basa en la objetividad, rigor, confiabilidad y validez. La investigación es de tipo cuantitativo, siendo los instrumentos que fundamentan la investigación lo más objetivos posibles de acuerdo a los fenómenos que se observan y miden, de manera que los datos o la información no puede ser manipulada por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El enfoque cuantitativo permite que la recolección de datos sea uniforme para todos obteniéndolos a través de la medición, la observación y la documentación, favoreciendo el reporte de los resultados siendo estos objetivos, impersonales y no emotivos.

Población

La población de interés son colaboradores del área administrativa y docentes profesionales de planta del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona N de S, el cual está conformado por 22 docentes y 40.

Muestra

34 Profesionales de planta, docentes y administrativos del instituto Superior de Educación Rural "ISER".

Muestreo

Para el presente estudio se realizará un muestreo no probabilístico, es decir el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Para el presente estudio la muestra esta conformada por 34 colaboradores profesionales de planta tomados del estimado total de 64 Colaboradores docentes y administrativos profesionales de planta.

Las variables a tener en cuenta para el estudio son: La satisfacción laboral, el estrés laboral, las condiciones intralaborales y las condiciones extralaborales.

Satisfacción Laboral

Es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano (Moré, Carmentate, 2005; citado por Abrajan, Contreras & Montoya, (2009).

Estrés Laboral

El estrés en el trabajo es comprendido como las reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades del trabajador; es así, como la tensión generada en el proceso de estrés, está mediada por las características de personalidad y/o por procesos psicológicos implicados, según el nivel de intensidad, puede ser positiva para mejorar la capacidad de respuesta, o negativa cuando no permite una respuesta adecuada a la demanda del entorno, desencadenando sufrimiento psicológico y enfermedades (Sarsosa, & Charria, 2017).

Condiciones Intralaborales

Son entendidas como aquellas características de trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo tales como: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa (Fajardo & Montejó, 2015).

Condiciones Extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. En este aspecto se consideran: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento y vivienda, trabajo-vivienda (Fajardo & Montejó, 2015).

Instrumentos

Se realizarán dos cuestionarios estandarizados y avalados por el ministerio de protección social y un formato de condiciones sociodemográficas dispuesto a aplicar a los participantes de la investigación, en los distintos escenarios y momentos permitidos por la rectoría del instituto.

Cuestionario para la evaluación del estrés laboral

Este instrumento fue creado por la Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social en 1996 con el fin de identificar el nivel de estrés en el personal y específicamente la

sintomatología asociada en cada uno de los siguientes niveles: fisiológico, social, intelectual y del trabajo y psicoemocional. Consta de 31 ítems relacionados con la presencia de síntomas asociados al estrés ante lo cual la persona evaluada debe responder con qué frecuencia se presentan (Anexo A).

Este cuestionario se encuentra dentro de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se encuentra basada en las disposiciones de la Resolución 2646 del 2008, que define puntualmente los factores psicosociales que se deben tener en cuenta para identificar, evaluar y prevenir el riesgo psicosocial de tipo intralaboral, extralaboral e individual y el estrés de una organización. (Ministerio de Protección Social, 2010).

Tabla 1

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión
Fecha de publicación:	Primera versión 1996
	Segunda versión 2005
	Tercera versión 2010
Autores:	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996
	Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005
	Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010

Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de Instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de Ítems:	31 Ítems
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1). • Ficha de datos generales (Anexo 2). • Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).

Cuestionario de Satisfacción S 20/23

Es un cuestionario que va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Contiene 12 frases a responder en siete opciones: (1) muy insatisfecho (2) bastante insatisfecho (3) algo insatisfecho (4) indiferente (5) algo satisfecho (6) bastante satisfecho (7) muy satisfecho. El análisis del mismo va a contar en sumar todas las respuestas y obtener un puntaje total. El puntaje total se evaluaría en: - 1 a 12 puntos: muy insatisfecho - 13 a 24 puntos: bastante insatisfecho - 24 a 36 puntos: algo insatisfecho - 37 a 48 puntos: indiferente - 49 a 60 puntos: algo satisfecho - 61 a 72 puntos: bastante satisfecho. (Peiró & Meliá, 1998) (Anexo B).

Tabla 2

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de Satisfacción S 20/23
Fecha de publicación:	En el año 1998.
Autores:	J.L. Meliá y J.M. Peiró
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Objetivo del cuestionario:	obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales.

Número de Ítems: 23 Ítems con 7 opciones de respuesta 1. Muy Insatisfecho, 2. Bastante Insatisfecho, 3. Algo Insatisfecho, 4. Indiferente. 5. Algo Satisfecho. 6. Bastante Satisfecho, 7. Muy Satisfecho.

Duración de la aplicación: De 10 a 15 minutos.

Formato de Condiciones Sociodemográficas

Este formato fue creado por Sierra (2009) y adaptado para el presente estudio bajo aprobación de jurados evaluadores, con el fin de recoger la información relacionada con las condiciones sociodemográficas y laborales de las personas evaluadas, y por otra parte complementar la información relacionada con las condiciones extralaborales y percepción de salud, basada en algunos de los aspectos mencionados en la Resolución 2646 de 2008 (Anexo C).

Tabla 3

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y Extralaboral

Fecha de publicación: Julio de 2010.

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

Tipo de aplicación Individual o Colectivo

Modalidad de Aplicación Autoaplicación o heteroaplicación

Población a quien va dirigida: Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.

Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y su nivel de riesgo.
Tipo de Instrumento	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Formas de aplicación	Dos formas: <ul style="list-style-type: none"> • Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios

Recursos

Humanos

Personal colaborador del ISER, estudiantes que realizan la investigación y docente director de tesis.

Materiales

Lápices, hojas blancas, marcadores, borradores.

Físicos

Instalaciones del instituto "ISER"

Tecnológicos

Computadores portátiles, video Beam.

Cronograma

II semestre del año 2017

Investigación	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Inicio de la propuesta					
Presento la propuesta					
Revisión de la literatura					
Creación de objetivos					
Creación del planteamiento o del problema					
Realización de marco teórico					

I Semestre del año 2018

Investigación	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Realización de marco teórico					
Aplicación de Instrumento					
Análisis de la					

información					
Sustentación Final					

Procedimiento

Para la presente investigación de tipo cuantitativo, se llevaron a cabo 4 fases dando inicio desde el estudio previo, la elaboración y entrega del anteproyecto hasta la redacción y entrega del trabajo final. A continuación, se especifica cada fase de acuerdo al trabajo desarrollado.

Fase I: Preparatoria.

En esta fase se dio claridad a la idea de investigación, así como a la elaboración los objetivos, la formulación del problema, el planteamiento del problema, descripción del problema, revisión del estado del arte, construcción del marco teórico y metodología. Posteriormente se realizó la entrega de anteproyecto al comité de trabajo de grado en las fechas estipuladas para la asignación de jurados.

Fase II: Trabajo de Campo.

Para esta fase se estableció un contacto directo con la población objeto de estudio, Colaboradores profesionales de planta del Instituto Superior de Educación Rural “ISER” donde a través de un encuentro previo se dio una descripción detallada a los participantes acerca de la investigación, los objetivos, alcances y la relevancia de la investigación. Así como también se presentó el consentimiento informado en el que se dio autorización por parte de los colaboradores para la continuidad de la investigación.

Aplicación de los instrumentos. En primer lugar, se aplicó un formato de condiciones sociodemográficas, en el que se evaluarán las condiciones intralaborales y extralaborales, para el

que los participantes tuvieron un tiempo determinado de 10 minutos. Luego se realizó la aplicación del instrumento de estrés laboral y satisfacción laboral con un tiempo estimado de 20 minutos en el que los que investigadores estuvieron presentes para atender a las dudas e interrogantes de los colaboradores participantes. El tiempo de aplicación total fue de 30 minutos aproximadamente.

Fase III: Analítica.

En esta fase se realizó el análisis de los datos recolectados a través del cuestionario para la evaluación de estrés laboral, el cuestionario de satisfacción S20/23, y el formato de condiciones sociodemográficas, se llevó a cabo con el programa de medición SPSS. Que a través de un software de Windows realiza un análisis preciso y completo de los datos creando además las gráficas con data compleja.

Fase IV: Informativa.

Después de analizar e interpretar los resultados se elaboró el informe final permitiendo así la presentación del análisis de los resultados con la respectiva redacción y entrega del trabajo de investigación finalizado al comité de trabajo de grado.

Resultados

En el siguiente apartado se presentan los resultados del estudio realizado a través de un análisis cuantitativo de los instrumentos utilizados dentro de la investigación, para la recolección de información del personal que cuenta con formación profesional, y que además tienen contratos de trabajo por tiempo indefinido, es decir, colaboradores de planta del Instituto Superior de Educación Rural, de los cuales se logró recoger la información de un total de 34 personas. De tal manera que a continuación se presenta el análisis de los datos sociodemográficos, donde se identifican los factores intralaborales y extralaborales, así como los factores de salud.

Identificación de las condiciones sociodemográficas

En las tablas que aparecen a continuación, 4 y 5, se presentan los resultados sociodemográficos de los participantes en la dimensión I del formato de Condiciones sociodemográficas en cuanto a género, edad, nivel de escolaridad, estado civil, No. de hijos, personas dependen económicamente, con quien vive actualmente, en donde vive.

Tabla 4.

Distribución de la población por género, edad, nivel de escolaridad

Ítem	Opciones de respuesta	No.	%
Género	Femenino	22	64,7
	Masculino	12	35,3
Edad	Entre 20 y 30 años	7	20,6
	Entre 31 y 40 años	13	38,2
	Entre 41 y 50 años	6	17,6
	Entre 51 en Adelante	8	23,5

	Tecnológico	6	17,6
Nivel de	Técnico	1	2,9
escolaridad	Universitario	15	44,1
	Postgrado	12	35,3

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

Como puede apreciarse en la tabla 3, la población está conformada en su mayoría por población femenina para un porcentaje del (64,7%), la categoría de edad que más prevalece es la que se encuentra en un rango entre 31 y 40 años para un porcentaje del (38,2%) y el nivel de escolaridad es en su mayoría universitario dando un porcentaje del (44,1%), seguido por el posgrado con un porcentaje del (35,3%) estimados de la encuesta de 34 colaboradores.

Tabla 5

Distribución de la población por estado civil, si tienen o no hijos, personas que dependen económicamente del colaborador, convivencia y tipo de vivienda, quien colabora en el cuidado de los hijos.

Ítem	Opciones de respuesta	No.	%
Estado civil	Soltero	16	47,1
	Unión libre	9	26,5
	Casado	7	20,6
	Divorciado	2	5,9
Hijos	Si	23	67,6
	No	11	32,4
Dependencia económica	Ninguna	5	14,7
	Una	8	23,5
	Dos	14	41,2

	Tres	6	17,6
	Más de tres	1	2,9
	Familia	19	55,9
	Padres	7	20,6
Convivencia	Solos	3	8,8
	Otros	5	14,7
Tipo de vivienda	Propia	14	41,2
	Familiar	10	29,4
	Arrendada	10	29,4
	No aplica	17	50,0
Quien le colabora con el cuidado de los hijos	Empleada domestica	3	8,8
	Un familiar	8	23,5
	Esposa(o)	4	11,8
	Otro	2	5,9

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla se evidencia que el 47,1% equivalente a 16 colaboradores de los 34 encuestados están solteros y el 67,6% tiene hijos. Por otro lado, el 41,2% tienen a dos personas a su cargo, donde el 23,5% también tienen a una persona a su cargo, de las personas que conforman este grupo el 55,9% vive con su familia (esposa (o) y/o hijos) y el 41,2% tiene vivienda propia y finalmente para los colaboradores que tienen hijos el 23,5% correspondiente a 8 colaboradores les cuidan los hijos un familiar, a un 11,8% correspondiente a 4 colaboradores les cuida los hijos la esposa(o), a un 8,8% les cuidan los hijos una empleada y el 5,9% refiere tener otros cuidadores para sus hijos.

Tabla 6

Distribución de la población según las condiciones Intralaborales de los colaboradores.

Ítem	Opciones de respuesta	No.	%
Tiempo en el que realiza las funciones que actualmente desempeña.	Menos de 2 años	8	23,5
	Entre 2 y 5 años	6	17,6
	Entre 6 y 10 años	5	14,7
	Entre 11 y 15 años	3	8,8
	Entre 16 y 20 años	6	17,6
Tiempo que lleva trabajando en la Institución.	Más de 20 años	6	17,6
	Menos de 2 años	8	23,5
	Entre 2 y 5 años	10	29,4
	Entre 6 y 10 años	6	17,6
	Entre 11 y 15 años	1	2,9
Horas que trabaja al día	Entre 16 y 20 años	3	8,8
	Más de 20 años	6	17,6
	Entre 6 y 8 horas	16	47,1
	Entre 8 y 10 horas	16	47,1
Horas que trabaja después de las 7:00. P.m.	Entre 10 y 12 horas	1	2,9
	Más de 12 horas	1	2,9
	Menos de 2 horas	20	58,8
	Entre 2 y 4 horas	10	29,4
Tiempo que invierte desplazándose de la casa a la oficina y viceversa	Entre 4 y 8 horas	2	5,9
	Más de 8 horas	2	5,9
	Menos de ½ hora	31	91,2
Medio de transporte que usa para desplazarse de su casa a su oficina o viceversa	Entre ½ hora y 1 hora	3	8,8
	Vehículo particular	16	47,1
	Bus de transporte urbano	2	5,9
Con que frecuencia trabaja	Otros (Caminando)	16	47,1
	Nunca	6	17,6
	Casi nunca	12	35,3

los fines de semana	Frecuentemente	8	23,5
	Casi siempre	5	14,7
	Siempre	3	8,8

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 5, que presenta la distribución de la población según la dimensión II de las condiciones sociodemográficas intralaborales, se evidencian los ítems “tiempo en que realiza las funciones que actualmente desempeña”, donde se refleja que el 23,5% equivalente a 8 de los encuestados lleva menos de 2 años, para el ítem 2, “tiempo que lleva trabajando en la institución”, solo 6 de los participantes equivalente a un 17,6 % lleva más de 20 años, y 10 participantes equivalentes al 29,4% entre 2 y 5 años. Para el ítem 3, “horas que trabaja al día”, el 94,2 % equivalente a 32 participantes se encuentran entre los intervalos de 6 a 8 y de 8 a 10 horas. Así mismo para el ítem 4, “horas que trabaja después de las 7:00. p.m.” el 58,8% equivalente a 20 participantes trabaja menos de 2 horas y un 29,4 equivalente a 10 participantes trabaja entre 2 y 4 horas. Para el ítem 5, “tiempo que invierte desplazándose de la casa a la oficina”, el 91,2% equivalente a 31 de los participantes tarda menos de media hora en llegar a la oficina o viceversa y el 8,8% equivalente a 3 participantes tarda entre media y 1 hora.

Para el ítem 6, “modo de transporte que usa para desplazarse”, el 47,1% equivalente a 16 de los participantes tienen vehículo particular, un 47,1 % refiere otros medios como caminar y el 5,9% se transporta en bus urbano. Finalmente, para el ítem 7, “con qué frecuencia trabaja los fines de semana”, solo el 8,8 % perteneciente a 3 de los participantes refieren trabajar siempre los fines de semana, mientras que el 35,3% perteneciente a 12 refiere no hacerlo nunca.

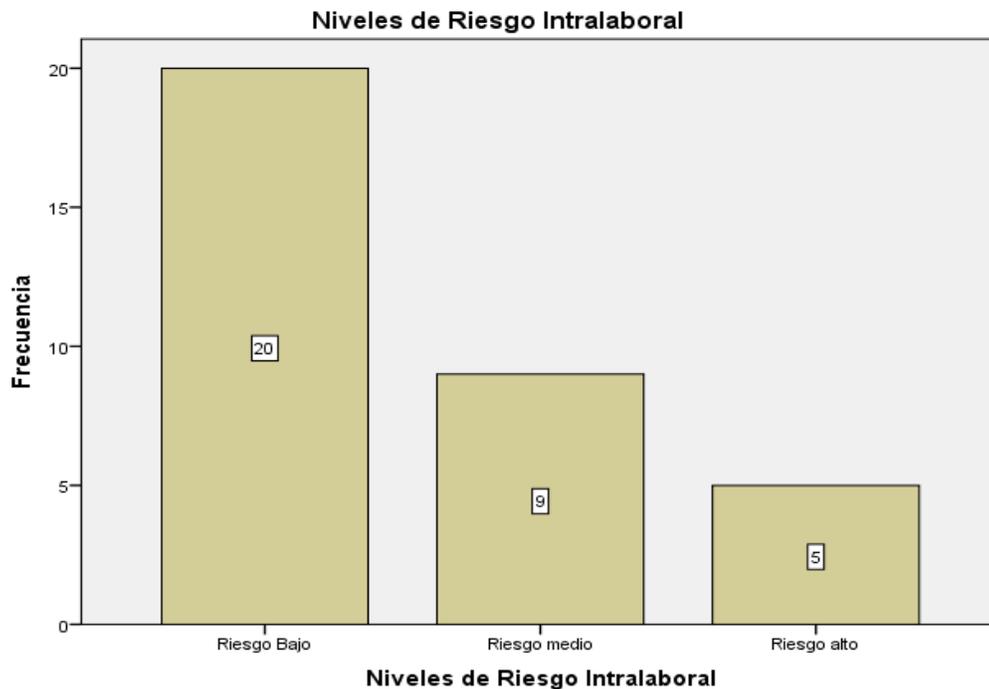
Tabla 7

Nivel de riesgo de las condiciones Intralaborales

Condiciones Intralaborales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Riesgo Bajo	20	58,8	58,8	58,8
	Riesgo medio	9	26,5	26,5	85,3
	Riesgo alto	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo con los resultados de la tabla se puede observar que los colaboradores presentan un nivel de riesgo bajo con el 58,8% correspondiente a 20 participantes de los 34 encuestados, seguidos por el 26,5% que refiere un riesgo medio de los participantes y un 14,7% que denota un riesgo alto.



Gráfica 1. Nivel riesgo de las condiciones intralaborales.

De la anterior gráfica se observa que en promedio los niveles de riesgo de las condiciones intralaborales se encuentran bajos con un porcentaje del 58,8%, del 100% equivalente a 34 participantes en la investigación. De lo que se infiere que no tiene relación con síntomas o respuestas significativas de estrés. Sin embargo, es necesario observar y tener una acción de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, ya que se muestra un 26,5% del riesgo medio y un 14.7% de riesgo alto

Tabla 8

Distribución de la población según las condiciones Extralaborales de los colaboradores.

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Su trabajo le da la posibilidad de realizar otras actividades diferentes	Casi nunca	4	11,8
	Algunas veces	16	47,1
	Casi siempre	10	29,4
	Siempre	4	11,8
Con relación a hace dos años, considera que su grupo de amigos	Ha disminuido	14	41,2
	Permanece igual	12	35,3
	Ha aumentado	18	23,5
Desde que realiza este trabajo el nivel de ajustes que ha tenido que realizar es su vida personal y familiar es:	Muy poco	14	41,2
	Medio	13	38,2
	Alto	6	17,6
	Muy alto	1	2,9
Semanalmente cuantas horas dedica a la realización de un	Menos de 3 horas	29	85,3
	Entre 4 y 6 horas	5	14,7

deporte			
Cuantas horas dedica a la realización de actividades recreativas	Menos de 3 horas	31	91,2
	Entre 4 y 6 horas	3	8,8
Cuantas horas comparte con su familia	Menos de 3 horas	2	5,9
	Entre 4 y 6 horas	15	44,1
	Entre 7 y 9 horas	7	20,6
	Más de 9 horas	10	29,4
Respecto a su nivel de necesidades, considera que los ingresos que usted recibe por su trabajo son	Muy suficientes	1	2,9
	Suficientes	15	44,1
	Moderadamente suficientes	16	47,1
	Insuficientes	2	5,9
Su nivel de endeudamiento a la fecha es	Muy bajo	9	26,5
	Moderado	19	55,9
	Alto	6	17,6

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 7, que presenta la distribución de la población según la dimensión III de las condiciones extralaborales, en el ítem 1, “su trabajo le da la posibilidad de realizar otras actividades diferentes”, afirman algunas veces el 47,1% equivalente a 16 de los participantes, para el ítem 2, “con relación a hace dos años, considera que su grupo de amigos tiempo que lleva trabajando en la institución”, mencionan que ha disminuido el 41,2% correspondiente a 14 de los participantes y 12 participantes indican que permanecen igual equivalentes al 35,3%. Para el ítem 3, “desde que realiza este trabajo el nivel de ajustes que ha tenido que realizar es su vida personal y familiar es”, el 41,2 % refieren muy poco equivalente a 14 participantes. Así mismo para el ítem 4, “quien le colabora con el cuidado de los hijos”, el 50,0% revela que no aplica equivalente a 17 participantes y un 23,5% aseguran que un familiar equivalente a 8 participantes. Para el ítem 5, “semanalmente cuantas horas dedica a la realización de un deporte”, el 85,3%

afirman que menos de tres horas equivalente a 29 y el 14,7% mencionan que entre 4 y 6 horas equivalente a 5 participantes.

Para el ítem 6, “cuántas horas dedica a la realización de actividades recreativas”, el 91,2% refieren que menos de tres horas equivalente a 31 de los participantes y 8,8% revela que entre cuatro y seis horas equivalentes a 3 participantes. Para el ítem 7, “cuántas horas comparte con su familia”, el 44,1% afirman que entre cuatro y seis horas equivalente a 15 de los participantes y 29,4% mencionan que más de nueve horas equivalentes a 10 participantes. Para el ítem 8, “respecto a su nivel de necesidades, considera que los ingresos que usted recibe por su trabajo son”, el 47,1% indican que moderadamente suficiente equivalente a 16 de los participantes y 44,1% refieren que son suficientes equivalentes a 15 participantes. Finalmente, para el ítem 9, “su nivel de endeudamiento a la fecha es”, el 55,9 % revela moderado perteneciente a 19 de los participantes, mientras que el 26,5% aseguran muy bajo perteneciente a 9.

Tabla 9

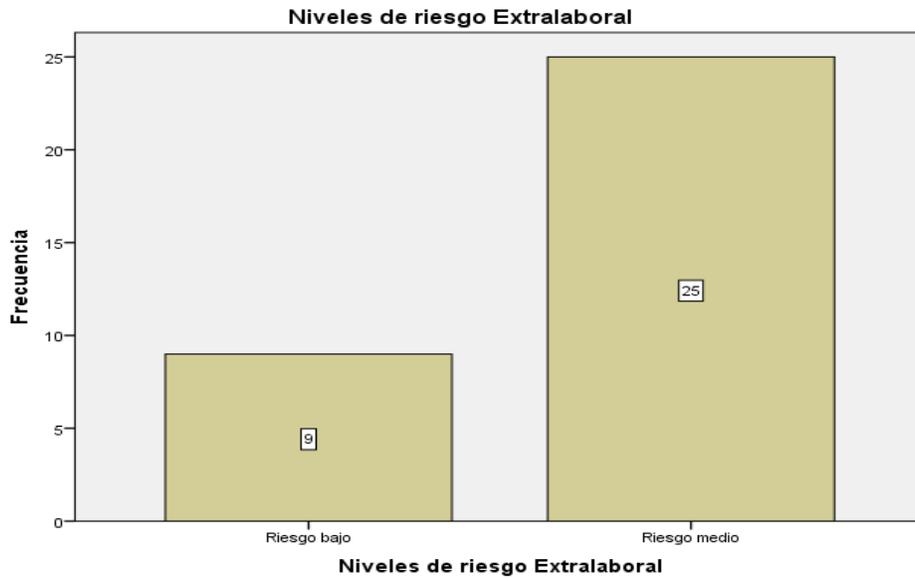
Niveles de riesgo de las condiciones Extralaborales

Niveles de riesgo Extralaboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Riesgo bajo	9	26,5	26,5	26,5
	Riesgo medio	25	73,5	73,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo con los resultados de la tabla se puede observar que los colaboradores presentan significativamente un nivel de riesgo medio con el 73,5% correspondiente a 25

participantes de los 34 encuestados, seguidos por el 26,5% correspondiente a 9 de los participantes que refiere un riesgo bajo.



Gráfica 2. Nivel riesgo de las condiciones Extralaborales.

Se observa en la gráfica que existe un nivel de riesgo medio con un porcentaje del 73,5% entre los colaboradores en cuanto a las condiciones extralaborales, lo que muestra un resultado negativo de implicaciones en la salud física y mental del colaborador. De acuerdo con esta dimensión se ven afectados aspectos como como la posibilidad de realizar otras actividades, el tiempo de compartir con la familia, la inconformidad con los ingresos que se recibe, el nivel de endeudamiento.

Tabla 10

Distribución de la población según el estado de salud de los colaboradores.

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Cuántas horas duerme al día	Menos de 4 horas	1	2,9
	Entre 4 y 6 horas	15	44,1
	Entre 6 y 8 horas	18	52,9
Generalmente cuando se levanta en la mañana se siente	Muy descansado	2	5,9
	Medianamente descansado	30	88,2
	Cansado	2	5,9
El nivel de satisfacción de su núcleo familiar con respecto a su trabajo es	Bajo	1	2,9
	Moderado	14	41,2
	Alto	17	50,0
	Muy alto	2	5,9
Su nivel de satisfacción con el tiempo que le dedica a su familia es	Muy alto	3	8,8
	Alto	10	29,4
	Medio	16	47,1
	Bajo	5	14,7
Su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza es	Muy alto	7	20,6
	Alto	21	61,8
	Medio	6	17,6
Ha sido diagnosticado en los últimos años con alguna enfermedad	Presión arterial alta	2	5,9
	Presión arterial baja	1	2,9
	Hipoglicemia	4	11,8
	Otras	5	14,7
	Ninguna	22	64,7
En general puede calificar su estado de salud como	Muy bueno	7	20,6
	Bueno	24	70,6
	Regular	3	8,8

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 7, que presenta la distribución de la población según el estado de salud de los colaboradores de la dimensión IV, en el ítem 1, “cuántas horas duerme al día”, afirman que entre seis y ocho horas el 52,9% equivalente a 18 de los participantes y el 44,1% respondieron que entre cuatro y seis horas, para el ítem 2, “generalmente cuando se levanta en la mañana se siente”, mencionan que medianamente descansado el 88,2% correspondiente a 30 de los participantes, 2 de los participantes asegura que cansado correspondiente al 5,9% y 2 participantes indican que muy descansado equivalentes al 5,9%. Para el ítem 3, “el nivel de satisfacción de su núcleo familiar con respecto a su trabajo es”, el 50,0 % refieren que alto equivalente a 17 participantes y el 41,2% indican moderado equivalentes a 14 participantes. Así mismo para el ítem 4, “su nivel de satisfacción con el tiempo que le dedica a su familia es”, el 47,1% revela que medio equivalente a 16 participantes y un 29,4% aseguran que alto equivalente a 10 participantes. Para el ítem 5, “su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza es”, el 61,8% afirman que alto equivalente a 21 y el 20,6% mencionan que muy alto equivalente a 7 participantes.

Para el ítem 6, “ha sido diagnosticado en los últimos años con alguna enfermedad”, el 64,7% refieren que ninguna equivalente a 22 de los participantes y 14,7% revela que otras equivalentes a 5 participantes. Finalmente, para el ítem 7, “en general puede calificar su estado de salud como”, el 70,6 % revela bueno perteneciente a 24 de los participantes, mientras que el 20,6% aseguran muy bueno perteneciente a 7.

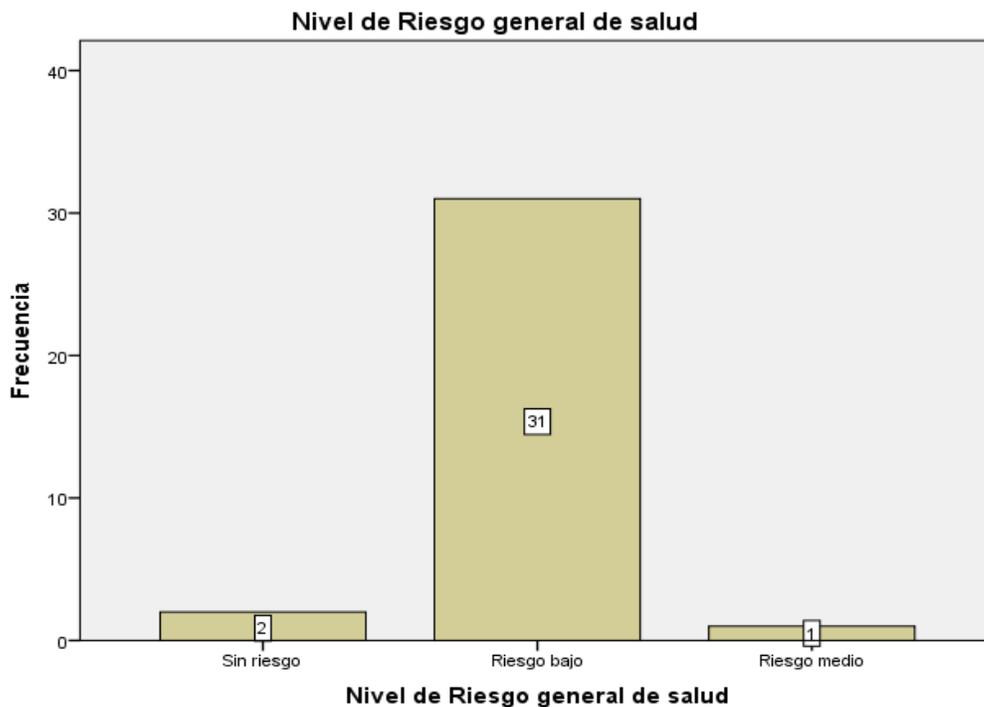
Tabla 11

Nivel de Riesgo general del estado de salud de los colaboradores

Nivel de Riesgo general de salud					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin riesgo	2	5,9	5,9	5,9
	Riesgo bajo	31	91,2	91,2	97,1
	Riesgo medio	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo con los resultados de la tabla se evidencia un porcentaje representativo de un 91,2% del 100% correspondiente a 34 participantes encuestados con un nivel de riesgo bajo para el estado de salud de los colaboradores, un 2,9% presentando un nivel de riesgo medio y el 2,9% sin presentar riesgo alguno.



Gráfica 3. Nivel riesgo general de salud.

Podemos observar en la gráfica que la puntuación más alta se encuentra en el 91,2% en un nivel de riesgo bajo entre los colaboradores en cuanto a los factores de salud, lo que muestra un resultado favorable, sin embargo, se debe tener programas de intervención a realizar con el fin de mitigar cada vez más los niveles de riesgo presentes. De acuerdo con esta dimensión se evaluaron las horas de sueño al día, en general como califica su salud, su nivel de satisfacción con el trabajo, el nivel de satisfacción de las personas que conforman el núcleo familiar con respecto al trabajo.

Evaluación del cuestionario de Estrés

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través del análisis del instrumento de estrés, que identifica principalmente los niveles de estrés en los que se encuentran los colaboradores de acuerdo a cada dimensión.

Tabla 12

Dimensión I, nivel fisiológico.

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Dolores de cuello y espalda o tensión muscular	A veces	24	70,6
	Casi siempre	9	26,5
	Siempre	1	2,9
Problemas gastrointestinales como ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón	Nunca	14	41,2
	A veces	12	35,3
	Casi siempre	7	20,6
	Siempre	1	2,9
Problemas respiratorios	Nunca	24	70,6
	A veces	8	23,5

	Casi siempre	2	5,9
	Nunca	4	11,8
Dolor de cabeza	A veces	24	70,6
	Casi siempre	6	17,6
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	Nunca	14	41,2
	A veces	18	52,9
	Casi siempre	2	5,9
Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	Nunca	30	88,2
	A veces	3	8,8
	Casi siempre	2	2,9
Cambios fuertes del apetito	Nunca	22	64,7
	A veces	10	29,4
	Casi siempre	2	5,9
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales ej.: impotencia, frigidez, cólicos	Nunca	27	79,4
	A veces	7	20,6

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 12, que presenta el nivel fisiológico según la dimensión I, en el ítem 1, “dolores de cuello y espalda o tensión muscular”, afirman que a veces el 70,6% equivalentes a 24 de los participantes y el 26,5% revela casi siempre equivalentes a 9 participantes, para el ítem 2, “los problemas gastrointestinales como ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón”, mencionan que nunca, el 41,2% correspondientes a 14 de los participantes y 12 participantes indican que a veces equivalentes a 35,3%. Para el ítem 3, “en problemas respiratorios”, el 70,6% refieren que nunca equivalente a 24 participantes y un 23,5% respondieron que a veces equivalentes a 8 participantes. Asimismo, para el ítem 4, “el dolor de cabeza”, el 70,6% revela

que a veces equivalentes a 24 participantes y un 17,6% aseguran que casi siempre equivalentes a 6 participantes. Para el ítem 5, “los trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche”, el 52,9% afirman que a veces equivalentes a 18 participantes y el 41,2 mencionan que nunca correspondientes a 14 participantes.

Para el ítem 6, “las palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos”, el 88,2% refieren que nunca equivalentes a 30 participantes y un 8,8% revela que a veces equivalentes a 3 participantes. Para el ítem 7, “los cambios fuertes del apetito”, el 64,7% afirman que nunca equivalentes a 22 participantes y un 29,4% mencionan que a veces equivalentes a 10 participantes. Finalmente, para el ítem 8, “los problemas relacionados con la función de los órganos genitales ej.: impotencia, frigidez, cólicos”, el 79,4% revela que nunca, mientras que el 20,6% aseguran que a veces equivalentes a 7 participantes.

Tabla 13

Dimensión II, nivel Social

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Dificultad en las relaciones familiares	Nunca	21	61,8
	A veces	13	38,2
Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	Nunca	25	73,5
	A veces	9	26,5
Dificultad en las relaciones con otras personas	Nunca	22	64,7
	A veces	11	32,4
	Casi siempre	1	2,9

	Siempre		
Sensación de aislamiento y desinterés	Nunca	27	79,4
	A veces	7	20,6

. G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 13, que presenta el nivel social según la dimensión II, en el ítem 1, “dificultad en las relaciones familiares”, afirman que a veces el 61,8% equivalentes a 21 de los participantes y el 38,2% revela a veces equivalentes a 13 participantes, para el ítem 2, “dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades”, mencionan que nunca el 73,5% correspondientes a 25 de los participantes y 9 participantes indican que a veces equivalentes a 26,5%. Asimismo, para el ítem 3, “dificultad en las relaciones con otras personas”, el 64,7% refieren que nunca equivalente a 22 participantes y un 32,4% respondieron que a veces equivalentes a 11 participantes. Finalmente, para el ítem 4, “sensación de aislamiento y desinterés”, el 79,4% revela que nunca equivalentes a 27 participantes y un 20,6% aseguran que a veces equivalentes a 7 participantes.

Tabla 14

Dimensión III, nivel Intelectual y del trabajo

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Sentimiento de sobre carga en el trabajo	Nunca	13	38,2
	A veces	19	55,9
	Siempre	2	5,9
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	Nunca	11	34,2
	A veces	18	52,9
	Casi siempre	5	14,7

	Siempre		
Aumento en el número de accidentes de trabajo	Nunca	31	91,2
	A veces	3	8,8
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	Nunca	24	70,6
	A veces	9	26,5
	Casi siempre	1	2,9
Cansancio, tedio o desgano	Nunca	12	35,3
	A veces	22	64,7
Disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad	Nunca	19	55,9
	A veces	14	41,2
	Casi siempre	1	2,9
Deseo de o asistir al trabajo	Nunca	25	73,5
	A veces	9	26,5
Bajo compromiso o poco interés por lo que se hace	Nunca	28	82,4
	A veces	6	17,6
Dificultad para tomar decisiones	Nunca	22	64,7
	A veces	11	32,4
	Casi siempre	1	2,9
	Siempre		
Deseo De cambiar de empleo	Nunca	20	58,8
	A veces	12	35,3
	Casi siempre	2	5,9

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 14, que presenta el nivel Intelectual y del trabajo según la dimensión III, en el ítem 1, “sentimiento de sobre carga en el trabajo”, afirman que a veces el 55,9% equivalentes a 19 de los participantes y el 38,2% revela nunca equivalentes a 13 participantes, para el ítem 2, “dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes”, mencionan que nunca el 52,9% correspondientes a 18 de los participantes y 11 participantes indican que a veces equivalentes a

34,2%. Para el ítem 3, “aumento en el número de accidentes de trabajo”, el 91,2% refieren que nunca equivalente a 31 participantes y solo un 8,8% respondieron que a veces equivalentes a 3 participantes. Asimismo, para el ítem 4, “sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida”, el 70,6% revela que nunca equivalentes a 24 participantes y un 26,6% aseguran que a veces equivalentes a 9 participantes. Para el ítem 5, “cansancio, tedio o desgano”, el 64,7% afirman que a veces equivalentes a 22 participantes y el 35,3% mencionan que nunca correspondientes a 12 participantes.

Para el ítem 6, “disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad”, el 55,9% refieren que nunca equivalentes a 19 participantes y un 41,2% revela que a veces equivalentes a 14 participantes. Para el ítem 7, “deseo de o asistir al trabajo”, el 73,5% afirman que nunca equivalentes a 25 participantes y un 26,5% mencionan que a veces equivalentes a 9 participantes. Para el ítem 8, “bajo compromiso o poco interés por lo que se hace”, el 82,4% afirman que nunca equivalentes a 28 participantes y un 17,6% mencionan que a veces equivalentes a 6 participantes. Para el ítem 9, “dificultad para tomar decisiones”, el 64,7% afirman que nunca equivalentes a 22 participantes y un 32,4% mencionan que a veces equivalentes a 11 participantes Finalmente, para el ítem 10, “deseo de cambiar de empleo”, el 58,8% revela que nunca, mientras que el 35,3% aseguran que a veces equivalentes a 12 participantes.

Tabla 15

Dimensión IV, nivel Psicoemocional

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Sentimiento De Soledad y	Nunca	25	73,5

miedo	A veces	8	23,5
	Casi siempre	1	2,9
	Siempre		
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	Nunca	21	61,8
	A veces	12	35,3
	Casi siempre	1	2,9
	Siempre		
Sentimiento de angustia, preocupación y tristeza	Nunca	20	58,8
	A veces	13	38,2
	Casi siempre	1	2,9
Consumo de drogas para aliviar la tensión	Nunca	32	94,1
	A veces	1	2,9
	Casi siempre	1	2,9
Sentimiento de que no vale nada o no sirve para nada	Nunca	32	94,1
	A veces	2	5,9
Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo	Nunca	24	70,6
	A veces	9	26,5
	Casi siempre	1	2,9
	Siempre		
Sentimiento de que está perdiendo la razón	Nunca	31	91,2
	A veces	3	8,8
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad	Nunca	30	88,2
	A veces	3	8,8
	Casi siempre	1	2,9
	Siempre		
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	Nunca	29	85,3
	A veces	5	14,7

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 15, que presenta el nivel psicoemocional según la dimensión IV, en el ítem 1, “sentimiento de soledad y miedo”, afirman que nunca el 73,5% equivalentes a 25 de los participantes y el 23,5% revela a veces equivalentes a 8 participantes, para el ítem 2, “sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos”, mencionan que nunca el 61,8% correspondientes a 21 de los participantes y 12 participantes indican que a veces equivalentes a 35,3%. Para el ítem 3, “sentimiento de angustia, preocupación y tristeza”, el 58,8% refieren que nunca equivalente a 20 participantes y un 38,2% respondieron que a veces equivalentes a 13 participantes. Asimismo, para el ítem 4, “consumo de drogas para aliviar la tensión”, el 94,1% revela que nunca equivalentes a 32 participantes, un 2,9% aseguran que a veces equivalentes a 1 participante y un 2,9% responde que casi siempre equivalente a 1 participante. Para el ítem 5, “sentimiento de que no vale nada o no sirve para nada”, el 94,1% afirman que nunca equivalentes a 32 participantes y el 5,9% mencionan que a veces correspondientes a 2 participantes.

A Para el ítem 6, “consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo”, el 70,6% refieren que nunca equivalentes a 24 participantes y un 26,5% revela que a veces equivalentes a 9 participantes. Para el ítem 7, “sentimiento de que está perdiendo la razón”, el 91,2% afirman que nunca equivalentes a 31 participantes y un 8,8% mencionan que a veces equivalentes a 3 participantes. Para el ítem 8, “comportamientos rígidos, obstinación o terquedad”, el 88,2% afirman que nunca equivalentes a 30 participantes y un 8,8% mencionan que a veces equivalentes a 3 participantes. Finalmente, para el ítem 9, “sensación de no poder manejar los problemas de la vida”, el 85,3% revela que nunca equivalentes a 29 participantes, mientras que un 14,7% aseguran que a veces equivalentes a 5 participantes.

A continuación, se muestran los niveles generales de estrés y por dimensiones encontrados en los colaboradores del instituto ISER.

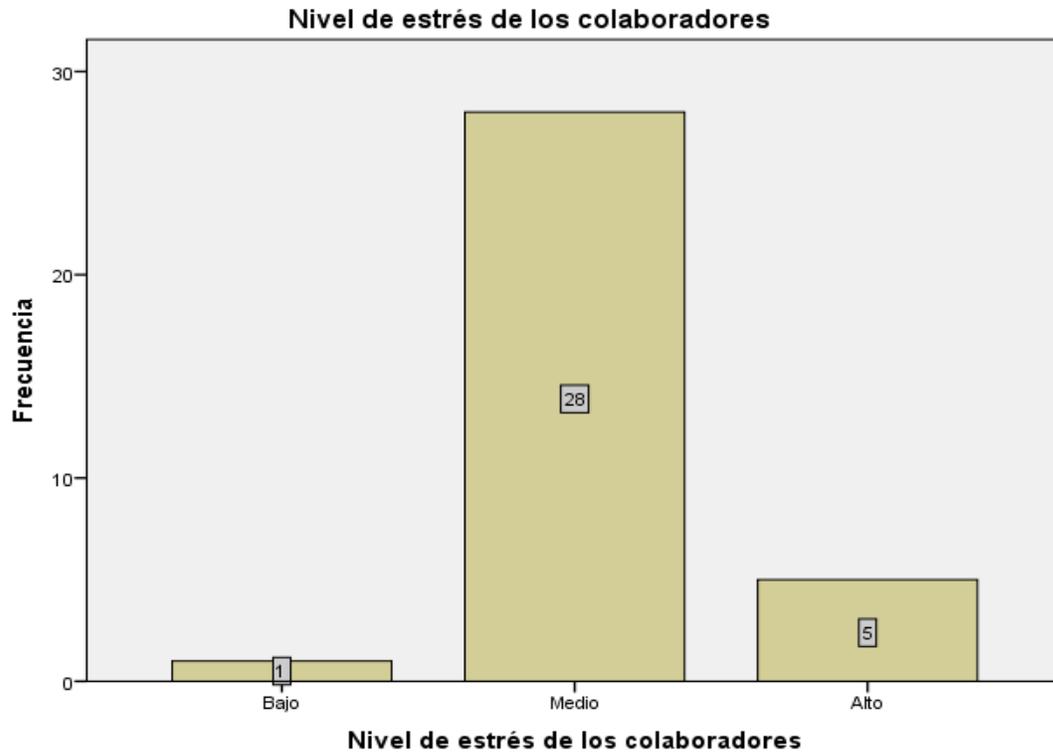
Tabla 16

Evaluación General del estrés

Nivel de estrés de los colaboradores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Medio	28	82,4	82,4	85,3
	Alto	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 16 se muestra el resultado general de los niveles de estrés, siendo el nivel “medio” el 82,4% la puntuación más alta en la que se encuentran los colaboradores del ISER, seguido del 14,7% correspondiente al nivel alto, lo que significa que si hay presencia significativa de estrés en los colaboradores.



Gráfica 4. Nivel de Estrés general de los colaboradores.

De acuerdo con la gráfica general de los niveles de estrés se evidencia que 28 colaboradores correspondientes a los 34 colaboradores encuestados presentan un nivel medio de estrés, 5 presentan estrés alto y solamente 1 no presenta.

Análisis de las dimensiones del Estrés

Tabla 17

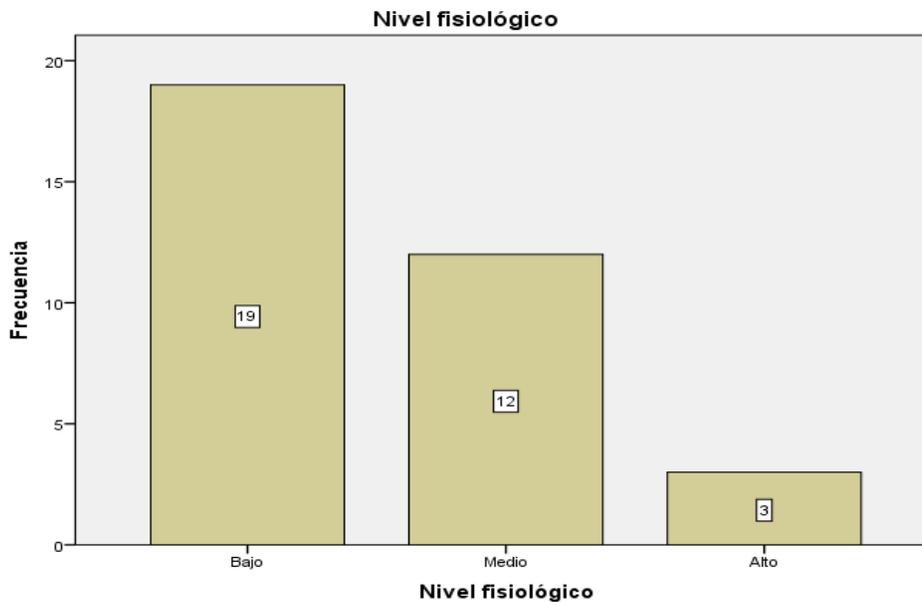
I Dimensión Fisiológica de Estrés

Nivel fisiológico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	55,9	55,9	55,9
	Medio	12	35,3	35,3	91,2
	Alto	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo a la tabla 18 el 35,3% correspondiente a 12 de los colaboradores encuestados refieren un nivel medio de estrés en la dimensión social, seguido de un 8,8 en el nivel alto, mientras que el 55,9% reporta un nivel bajo de la dimensión social.



Gráfica 5. Dimensión fisiológica de Estrés.

De acuerdo con la gráfica se observa las puntuaciones y el nivel de estrés encontrado en la dimensión fisiológica, donde 19 colaboradores se encuentran en bajo, 12 en un nivel medio y 3 en un nivel alto.

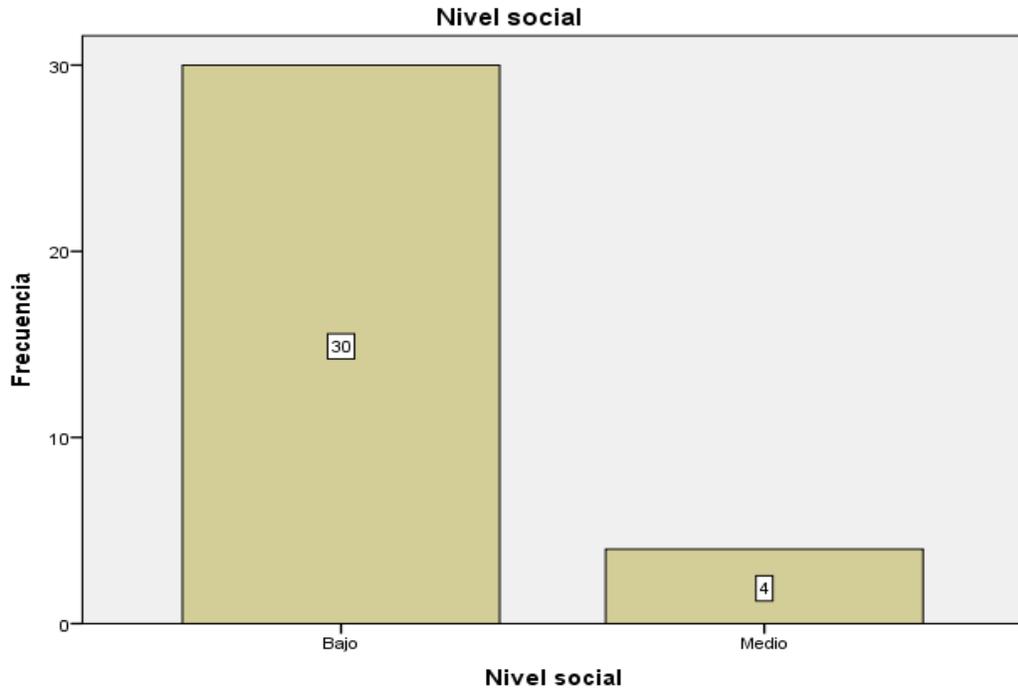
Tabla 18

II Dimensión Social de Estrés

Nivel social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	88,2	88,2	88,2
	Medio	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo a la tabla 18 el 11, 8% correspondiente a 4 de los colaboradores encuestados refieren un nivel bajo de estrés en la dimensión social, mientras que un 88,2% correspondiente a 3° de los colaboradores representan un nivel bajo.



Gráfica 6. Dimensión Social del Estrés.

De acuerdo con la gráfica se observa que en la dimensión social solo 4 de los colaboradores encuestados presentan un nivel medio de estrés, los 30 restantes se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 19

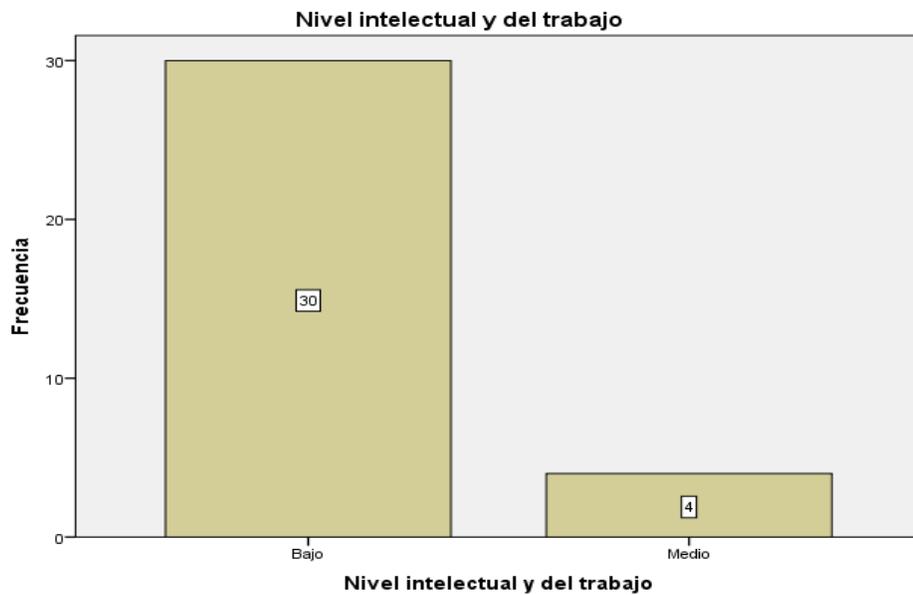
III Dimensión Intelectual y del Trabajo

Nivel intelectual y del trabajo					
		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
			Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	30	88,2	88,2	88,2

Medio	4	11,8	11,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

Teniendo en cuenta la información de la tabla se evidencia que el 11,8% equivalente a 4 participantes de los 34 encuestados se encuentran en un nivel medio, contrario del 88,2% que se encuentran en un nivel bajo en la dimensión intelectual y del trabajo.



Gráfica 7, Dimensión intelectual y del trabajo.

De acuerdo con la gráfica se observa que al igual que en la dimensión social, en esta dimensión solo 4 de los colaboradores encuestados presentan un nivel medio de estrés, los 30 restantes se encuentran en un nivel bajo.

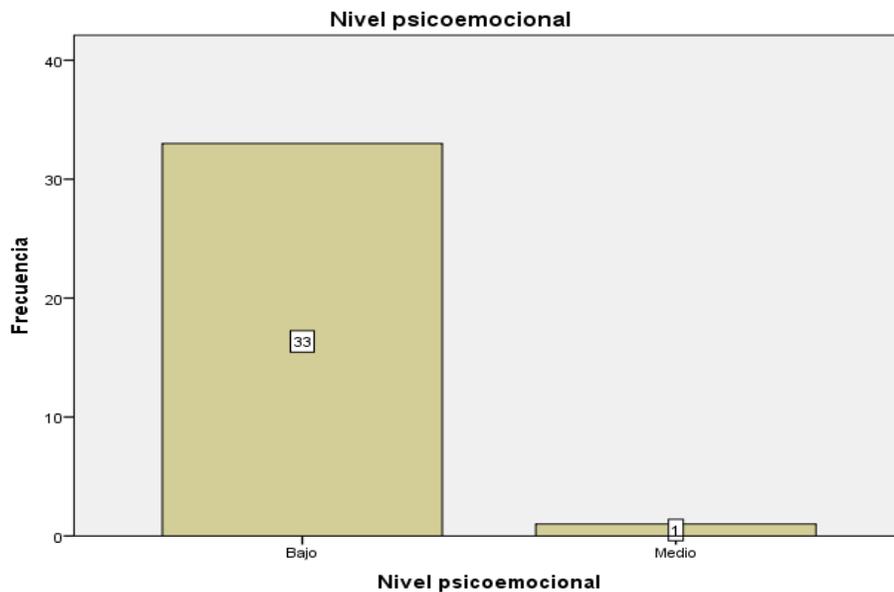
Tabla 20

IV Dimensión Psicoemocional del estrés.

Nivel psicoemocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	97,1	97,1	97,1
	Medio	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

Teniendo en cuenta la información de la tabla se evidencia que el 97,1% equivalente a 33 colaboradores de los 34 encuestados refieren tener un nivel bajo de estrés, y el 2,9% correspondiente a 1 colaborador se encuentra en un nivel medio.

*Gráfica 7. Dimensión Psicoemocional del Estrés*

De acuerdo con la gráfica anterior se observa que 33 participantes refieren niveles bajos y muy bajos de estrés, mientras que 1 solo refiere un nivel medio de estrés en la dimensión psicoemocional.

Identificación de los niveles y dimensiones de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del ISER

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través del análisis del instrumento de satisfacción Laboral, que identifica principalmente los niveles de satisfacción en los que se encuentran los colaboradores de acuerdo a cada dimensión.

En las tablas que aparecen a continuación, se presentan los resultados del nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del ISER de acuerdo a las dimensiones en las que se encuentra dividido el instrumento tales como: La satisfacción intrínseca, la satisfacción con las prestaciones, la satisfacción con el ambiente físico y finalmente la satisfacción con la supervisión.

Tabla 21

Dimensión I, Satisfacción Intrínseca.

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo	Muy Insatisfecho	1	2,9
	Bastante Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Algo satisfecho	3	8,8
	Bastante Satisfecho	18	52,9
	Muy Satisfecho	10	29,4
Las oportunidades que le	Algo Insatisfecho	2	5,9

ofrece su trabajo de realizar	Indiferente	2	5,9
las cosas en que usted se	Algo satisfecho	6	17,6
destaca	Bastante Satisfecho	21	61,8
	Muy Satisfecho	3	8,8
Las oportunidades que le	Muy Insatisfecho	1	2,9
ofrece su trabajo de hacer las	Indiferente	1	2,9
cosas que le gustan	Algo satisfecho	11	32,4
	Bastante Satisfecho	17	50,0
	Muy Satisfecho	3	11,8
Los objetivos, metas y tasas	Indiferente	1	2,9
de producción que debe	Algo satisfecho	15	44,1
alcanzar	Bastante Satisfecho	12	35,5
	Muy Satisfecho	6	17,6

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 21, que presenta la satisfacción intrínseca según la dimensión I, en el ítem 1, “satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo”, afirman que bastante satisfecho el 52,9% equivalentes a 18 de los participantes y el 8,8% revela a veces equivalentes a 3 participantes, para el ítem 2, “las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca”, mencionan que bastante satisfecho el 61,8% correspondientes a 21 de los participantes y 12 participantes indican que algo satisfecho equivalentes a 17,6%. Para el ítem 3, “las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan”, el 50,0% refieren que bastante satisfecho equivalente a 17 participantes y un 32,4% respondieron que algo satisfecho, equivalentes a 11 participantes. Asimismo, para el ítem 4, “los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar”, el 44,1% revela que algo satisfecho, equivalentes a 15 participantes y un 35,5% aseguran que bastante satisfechos equivalentes a 12 participante.

Tabla 22

Dimensión II, Satisfacción con las prestaciones

Ítem	Opción de respuesta	No	%
El salario que usted recibe	Muy Insatisfecho	1	2,9
	Bastante Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	6	17,6
	Algo satisfecho	12	35,3
	Bastante Satisfecho	11	32,4
	Muy Satisfecho	3	8,8
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	Muy Insatisfecho	2	5,9
	Bastante Insatisfecho	2	5,9
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Indiferente	5	14,7
	Algo satisfecho	13	38,2
	Bastante Satisfecho	6	17,6
	Muy Satisfecho	5	14,7
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	Muy Insatisfecho	1	2,9
	Bastante Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Indiferente	3	8,8
	Algo satisfecho	2	5,9
	Bastante Satisfecho	14	41,2
	Muy Satisfecho	12	35,3
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	Muy Insatisfecho	2	5,9
	Bastante Insatisfecho	2	5,9
	Algo Insatisfecho	3	8,8
	Indiferente	2	5,9
	Algo satisfecho	7	20,6
	Bastante Satisfecho	9	26,5
	Muy Satisfecho	9	26,5

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 22, que presenta la satisfacción con las prestaciones según la dimensión II, en el ítem 1, “el salario que usted recibe, afirman que algo satisfecho”, el 35,3% equivalentes a 12 de los participantes y el 32,4% revela bastante satisfecho equivalentes a 11 participantes, para el ítem 2, “las oportunidades de formación que le ofrece la empresa”, mencionan que algo satisfecho el 38,2% correspondientes a 13 de los participantes y 6 participantes indican que bastante satisfecho equivalentes a 17,6%. Asimismo, para el ítem 3, “el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales”, el 41,2% revela que bastante satisfecho equivalentes a 14 participantes y un 35,3% aseguran que muy satisfecho equivalentes a 12 participante Finalmente, para el ítem 4, “la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales”, el 8,8% revela que algo satisfecho equivalentes a 3 participantes, un 5,9 refiere que muy insatisfecho equivalentes a 2 participantes, un 5,9 responde que bastante insatisfecho equivalentes a 2 participantes, mientras que un 5,9% aseguran que indiferente equivalentes a 2 participantes.

Tabla 23

Dimensión III, Satisfacción con el ambiente físico

Ítem	Opción de respuesta	No	%
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	Indiferente	1	2,9
	Algo satisfecho	5	14,7
	Bastante Satisfecho	16	47,1
	Muy Satisfecho	12	35,3
El entorno físico y el espacio	Indiferente	1	2,9

de que dispone en su lugar de trabajo	Algo satisfecho	4	11,8
	Bastante Satisfecho	17	50,0
	Muy Satisfecho	12	35,3
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	Algo satisfecho	10	29,4
	Bastante Satisfecho	14	41,2
	Muy Satisfecho	10	29,4
La ventilación de su lugar de trabajo	Indiferente	1	2,9
	Algo satisfecho	7	20,6
	Bastante Satisfecho	11	32,4
	Muy Satisfecho	15	44,1
La temperatura de su local de trabajo	Muy Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	2	5,9
	Algo satisfecho	7	20,6
	Bastante Satisfecho	12	35,3
	Muy Satisfecho	12	35,3

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 23, que presenta la satisfacción con el ambiente físico según la dimensión III, en el ítem 1, “la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo”, afirman que bastante satisfecho el 47,1% equivalentes a 16 de los participantes y el 35,3% revela bastante satisfecho equivalentes a 12 participantes, para el ítem 2, “el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo”, mencionan que bastante satisfecho el 50,0% correspondientes a 17 de los participantes y 12 participantes indican que muy satisfecho equivalentes a 35,3%. Para el ítem 3, “las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”, el 41,2% revela que bastante satisfechos equivalentes a 14 participantes, un 29,4% aseguran que algo satisfechos equivalentes a 10 participante y un 29,4% responden que muy satisfechos, equivalentes a 10 participantes. Asimismo, para el ítem 4, “la ventilación de su lugar de trabajo”, el 44,1% manifiesta que muy satisfechos equivalentes a 15 participantes, y un 32,4% responden que bastante satisfechos

equivalentes a 11 participantes. Finalmente, para el ítem 5, “la temperatura de su local de trabajo”, el 35,3% revela que muy satisfechos equivalentes a 12 participantes, mientras que el 35,3% aseguran que bastante satisfechos equivalentes a 12 participantes.

Tabla 24

Dimensión IV, Satisfacción con la supervisión

Ítem	Opción de respuesta	No	%
Las relaciones personales con sus superiores	Muy Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Indiferente	1	2,9
	Algo satisfecho	7	20,6
	Bastante Satisfecho	14	41,2
	Muy Satisfecho	10	29,4
La supervisión que ejercen sobre usted	Bastante Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Indiferente	2	5,9
	Algo satisfecho	12	35,3
	Bastante Satisfecho	14	41,2
	Muy Satisfecho	4	11,8
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Muy Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	2	5,9
	Indiferente	3	8,8
	Algo satisfecho	15	44,1
	Bastante Satisfecho	9	26,5
	Muy Satisfecho	4	11,8
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	Algo Insatisfecho	5	14,7
	Indiferente	1	2,9
	Algo satisfecho	12	35,3

	Bastante Satisfecho	11	32,4
	Muy Satisfecho	5	14,7
La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa	Muy Insatisfecho	4	11,8
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Indiferente	2	5,9
	Algo satisfecho	10	29,4
	Bastante Satisfecho	11	32,4
	Muy Satisfecho	6	17,6
El apoyo que recibe de sus superiores	Muy Insatisfecho	2	5,9
	Bastante Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Algo satisfecho	10	29,4
	Bastante Satisfecho	12	33,3
	Muy Satisfecho	8	23,5

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 24, que presenta la satisfacción con la supervisión según la dimensión IV, en el ítem 1, las relaciones personales con sus superiores, afirman que bastante satisfecho el 41,2% equivalentes a 14 de los participantes y el 20,6% revela algo satisfecho equivalentes a 7 participantes, para el ítem 2, la supervisión que ejercen sobre usted, mencionan que bastante satisfecho el 41,2% correspondientes a 14 de los participantes y 12 participantes indican que algo satisfecho equivalentes a 35,3%. Para el ítem 3, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, el 44,1% revela que algo satisfechos equivalentes a 15 participantes y un 26,5% responden que bastante satisfechos equivalentes a 9 participantes. Asimismo, para el ítem 4, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, el 35,3% manifiesta que algo satisfechos equivalentes a 12 participantes, un 32,4% responden bastante satisfecho, equivalentes a 11 participantes. Para el ítem 5, la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa, el

32,4% manifiesta bastante satisfecho, equivalentes a 11 participantes y un 29,4% responden que algo satisfechos equivalentes a 10 participantes. Finalmente, para el ítem 6, el apoyo que recibe de sus superiores, el 33,3% revela que bastante satisfecho, equivalentes a 12 participantes, mientras que el 29,4% aseguran que algo satisfechos equivalentes a 10 participantes

Tabla 25

Dimensión VI, Satisfacción en la participación

Ítem	Opción de respuesta	No	%
La capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Bastante Insatisfecho	1	2,9
	Algo Insatisfecho	3	8,8
	Indiferente	1	2,9
	Algo satisfecho	8	23,5
	Bastante Satisfecho	13	38,2
Su participación en las decisiones de su departamento o sección	Muy Satisfecho	8	23,5
	Bastante Insatisfecho	2	5,9
	Algo Insatisfecho	1	2,9
	Indiferente	1	2,9
	Algo satisfecho	10	29,4
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	Bastante Satisfecho	14	41,2
	Muy Satisfecho	6	17,6
	Bastante Insatisfecho	1	2,9
	Algo satisfecho	13	38,2
	Bastante Satisfecho	13	38,2
	Muy Satisfecho	7	20,6

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla 25, que presenta la satisfacción con la participación según la dimensión V, en el ítem 1, “la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo”, afirman que

bastante satisfecho el 38,2% equivalentes a 13 de los participantes, un 23,5% revela algo satisfecho equivalentes a 8 participantes y un 23,5% revela muy satisfecho equivalentes a 8 participantes, para el ítem 2, “su participación en las decisiones de su departamento o sección”, mencionan que bastante satisfecho el 41,2% correspondientes a 14 de los participantes y 10 participantes indican que algo satisfecho equivalentes a 29,4%. Finalmente, para el ítem 3, “su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa”, el 38,2% revela que bastante satisfechos equivalentes a 13 participantes, mientras que el 38,2% aseguran que algo satisfechos equivalentes a 13 participantes.

A continuación, se muestran los niveles generales de satisfacción laboral en la que se encuentran los colaboradores del instituto ISER.

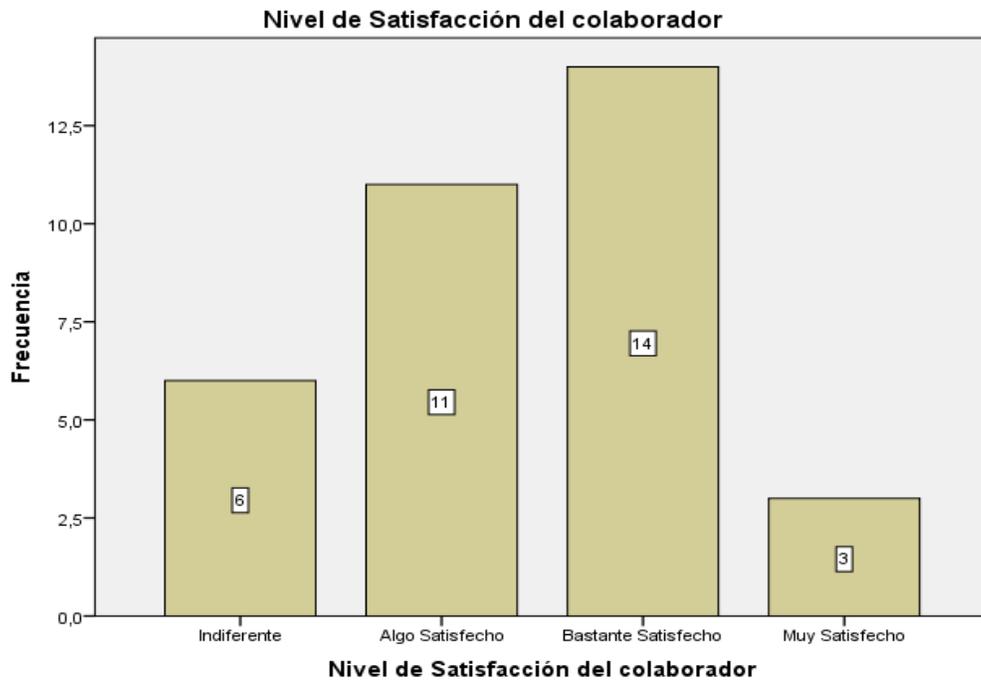
Tabla 26

Evaluación General de la satisfacción laboral

Nivel de Satisfacción del colaborador					
		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	17,6	17,6	17,6
	Algo Satisfecho	11	32,4	32,4	50,0
	Bastante Satisfecho	14	41,2	41,2	91,2
	Muy Satisfecho	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

A continuación, en la tabla se muestra el resultado general de los niveles de satisfacción en el trabajo siendo “Bastante satisfecho” el 41,2% la puntuación más alta en la que más se encuentran los colaboradores, seguido del 32,4% correspondiente a algo satisfecho, lo que evidencia que los colaboradores del ISER se encuentran satisfactoriamente laborando en la institución.



Gráfica 8. Nivel General de satisfacción del colaborador

De acuerdo con la gráfica general de los niveles de satisfacción laboral se evidencia que 14 colaboradores de los 34 encuestados puntúan en bastante satisfecho, 11 en algo satisfecho, 6 de los colaboradores se muestran indiferentes y 3 afirman estar muy satisfechos.

Análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral

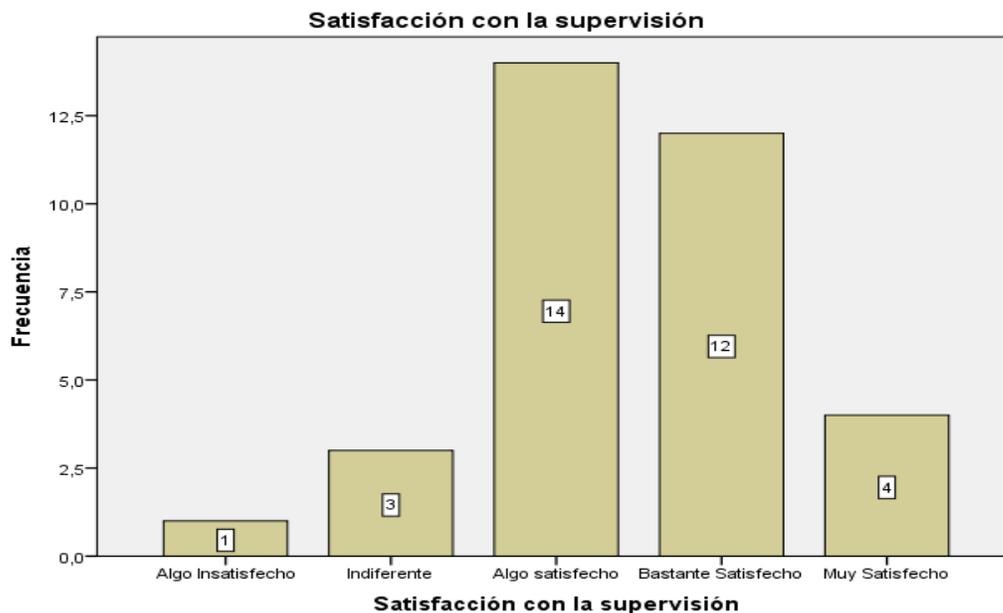
Tabla 27

Dimensión de la Satisfacción con la supervisión.

Satisfacción con la supervisión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo Insatisfecho	1	2,9	2,9	2,9
	Indiferente	3	8,8	8,8	11,8
	Algo satisfecho	14	41,2	41,2	52,9
	Bastante Satisfecho	12	35,3	35,3	88,2
	Muy Satisfecho	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo con la tabla se observa que la puntuación más alta para la dimensión de la satisfacción con la supervisión es de 41,2% correspondiente a 14 de los 34 participantes encuestados, y teniendo un porcentaje de 35,3 correspondiente a 12 participantes se encuentran bastante satisfechos.



Gráfica 9. I Dimensión de la satisfacción con la supervisión.

En promedio estas dimensiones se encuentran 41,2% algo satisfechos, contrario de un 35,3 que afirman estar Bastante satisfechos. A esta dimensión pertenecen los ítems: las relaciones personales con sus superiores, la supervisión que ejercen sobre usted, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en la que sus supervisores juzgan sus tareas, la igual de trato que recibe de su empresa y finalmente el apoyo que recibe de sus superiores.

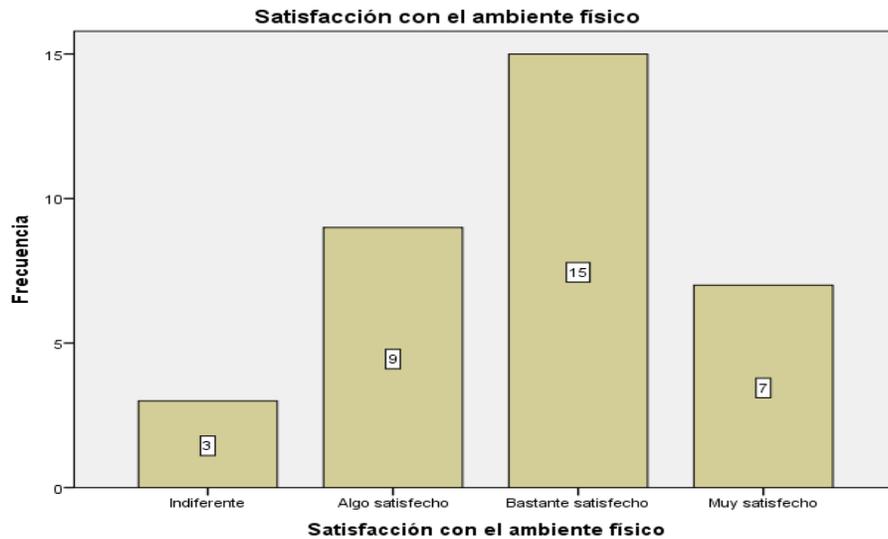
Tabla 28

II Dimensión de la Satisfacción con el ambiente Físico

Satisfacción con el ambiente físico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	8,8	8,8	8,8
	Algo satisfecho	9	26,5	26,5	35,3
	Bastante satisfecho	15	44,1	44,1	79,4
	Muy satisfecho	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo con los resultados plasmados en la tabla se observa que el porcentaje más significativo para la dimensión de la satisfacción con el ambiente físico se encuentra en bastante satisfecho con un 44,1% correspondiente a 15 participantes de los 34 encuestados.



Gráfica 10. II Dimensión de la satisfacción con el ambiente

El promedio la satisfacción con el ambiente Físico se encuentra en el 44,1% bastantes satisfecho, contrario de un 26,5% que afirman estar algo satisfechos. A esta dimensión le corresponden los ítems: la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, la ventilación de su lugar de trabajo y la temperatura de su lugar de trabajo.

Tabla 25

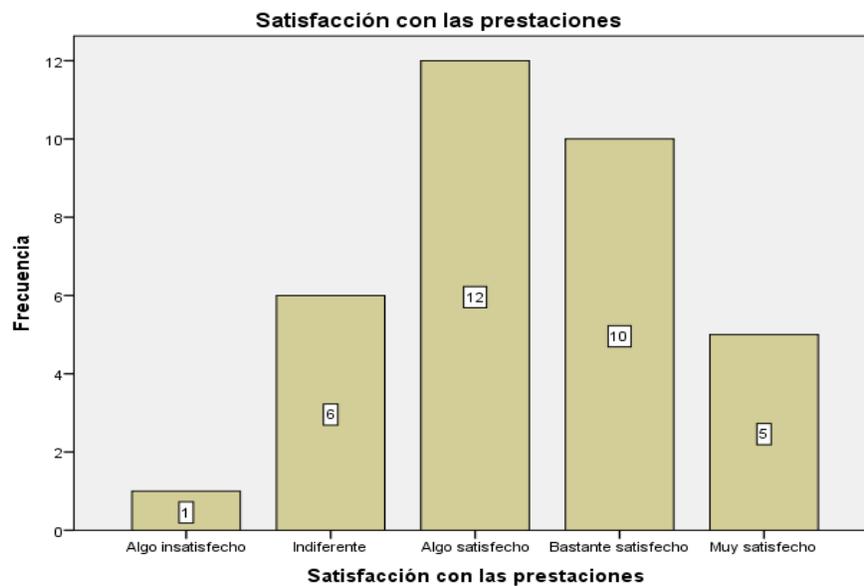
III Dimensión de la Satisfacción con las prestaciones

Satisfacción con las prestaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	válido	acumulado
Válido	Algo insatisfecho	1	2,9	2,9	2,9
	Indiferente	6	17,6	17,6	20,6
	Algo satisfecho	12	35,3	35,3	55,9
	Bastante satisfecho	10	29,4	29,4	85,3
	Muy satisfecho	5	14,7	14,7	100,0

Total	34	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En contraste con la tabla la puntuación más significativa es del 35,3% correspondiente a 12 participantes de los 34 encuestad, refiriendo estas algo satisfechos, seguido del 29,4 correspondiente a 10 participantes que refieren estar bastante satisfechos.



Gráfica 11. III Dimensión de la satisfacción con las prestaciones

El promedio la satisfacción con las prestaciones se encuentra en el 35,5% en algo satisfecho en contraparte con el 29,4% que afirman estar bastantes satisfechos. Esta dimensión está caracterizada fundamentalmente por los ítems: el salario que usted recibe, las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, las oportunidades de promoción que tiene, el grado en el que la empresa cumple los convenios y leyes laborales, y finalmente la forma en la que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Tabla 30

IV Dimensión de la Satisfacción Intrínseca

Satisfacción intrínseca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	8,8	8,8	8,8
	Algo satisfecho	10	29,4	29,4	38,2
	Bastante satisfecho	18	52,9	52,9	91,2
	Muy satisfecho	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En concordancia con la tabla se observa que la puntuación más significativa es de 52,9% correspondiente a 18 de los 34 participantes encuestados que refieren estar bastantes satisfechos en la dimensión intrínseca.



Gráfica 12. IV Dimensión de la Satisfacción Intrínseca.

El promedio en la satisfacción Intrínseca se encuentra un porcentaje del 52,9% que afirman estar bastantes satisfechos. A esta dimensión pertenecen los ítems: La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo, las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en las que se destaca, las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan y los objetivos, metas y tasa de producción que debe alcanzar.

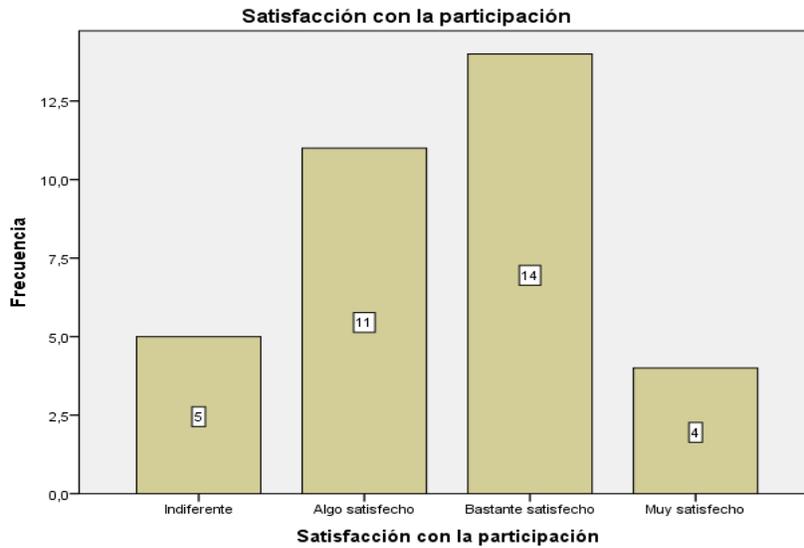
Tabla 31

V Dimensión de la Satisfacción con la participación

Satisfacción con la participación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	14,7	14,7	14,7
	Algo satisfecho	11	32,4	32,4	47,1
	Bastante satisfecho	14	41,2	41,2	88,2
	Muy satisfecho	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

De acuerdo con la tabla se observa que la puntuación más representativa es de 41,2% correspondiente a 14 de los 34 participantes encuestados refieren estar bastantes satisfechos en la dimensión de la satisfacción con la participación, el 32,4 perteneciente a 11 participantes refirieron que algo satisfechos, mientras que un 11,8% siendo 4 participantes dicen estar muy satisfechos.



Gráfica 13. V Dimensión de la satisfacción con la participación.

De acuerdo con la gráfica y la tabla de resultados se afirma que en promedio la satisfacción con la participación presenta un porcentaje del 41,2% evidenciando estar bastantes satisfechos, contrario de un 32,4 que se encuentran algo satisfechos. A esta dimensión pertenecen los ítems: la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, su participación en las decisiones de su departamento o sección y su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Análisis correlacional de las variables estrés y satisfacción laboral

A continuación, se muestra el análisis y correlación existente entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del instituto ISER.

Tabla 32

Correlación de las Variables, estrés laboral y Satisfacción laboral.

Correlaciones			
		Nivel de estrés del colaborador	Nivel de satisfacción de los colaboradores
Nivel de estrés del colaborador	Correlación de Pearson	1	,029
	Sig. (bilateral)		,869
	N	34	34
Nivel de satisfacción de los colaboradores	Correlación de Pearson	,029	1
	Sig. (bilateral)	,869	
	N	34	34

G. Arenas; F. Camargo, (2018)

En la tabla se analiza la correlación de Pearson en donde: si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa, es decir cuando una de las variables aumenta, la otra variable también lo hace en proporción constante. Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva. Si $r = 0$, no existe relación lineal.

De tal forma, con los resultados arrojados en la correlación de Pearson realizada a las dos variables de estudio, estrés laboral, y satisfacción laboral se puede evidenciar que la variable de estrés si influye en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores, así como también se evidencia, que los niveles de satisfacción laboral no influyen en el estrés de los colaboradores, lo que permite dar respuesta al objetivo general de la investigación.

Análisis de Resultados

A continuación, se presenta el análisis de los aspectos identificados en el desarrollo de la investigación, para ello se tuvo presente el objetivo principal del trabajo el cual se busca determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Institución Superior de Educación Rural, mediante un estudio cuantitativo, que permita el mejoramiento de la permanencia en el trabajo. Para alcanzar este objetivo se realizó la aplicación de un instrumento de estrés laboral de la Batería de riesgos psicosociales, que evalúa las dimensiones fisiológicas, social, intelectual y del trabajo y la dimensión psicoemocional; además se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral con la que se evaluaron las dimensiones de satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones, con la participación, satisfacción intrínseca y en donde fue posible realizar la correlación entre las dos variables, identificando un nivel medio de estrés en la población, dependencia entre las variables, así como niveles de satisfacción.

En cuanto, a la pregunta problema formulada, la cual era, ¿Influye el estrés Laboral en la Satisfacción del Trabajo de los colaboradores de la Institución Superior de Educación Rural ISER?, es pertinente mencionar que en el ámbito laboral están presentes diferentes factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la insatisfacción al logro los cuales pueden traer consecuencias no solo para el funcionamiento de las personas sino también en su desempeño laboral puesto que la presencia prolongada de estos factores y condiciones ambientales inadecuadas pueden desencadenar la presencia y desarrollo del estrés laboral en los

docentes y a su vez se puede ver afecta la relación que tenga con las personas que están a su alrededor como pueden ser los estudiantes, compañeros de trabajo, familia entre otros.

En cuanto a los datos sociodemográficos se evidenció que en cuanto al género los participantes de la investigación reportan niveles medios de estrés, sin encontrar diferencias entre ambos sexos se evidencio que el 64,7% equivalentes a 22 participantes son femeninas y el 35,3% correspondiente a 12 de los 34 participantes son masculinos prevaleciendo la cantidad en su mayoría el género femenino, pero encontrando resultados similares. De lo anterior se deduce que los colaboradores en su espacio laboral pueden verse afectados sin importar la edad, el género o las circunstancias personales dando lugar además a problemas de salud tanto físicos como psicológicos. tal como lo afirma la Asociación Americana de Psicología (APA) FALTO AÑO??? quien además refiere que el estrés abarca cualquier “experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales.

De acuerdo con lo anteriormente referido por la Asociación Americana de Psicología (APA) para las variables de edad y estado civil, tampoco se encuentran diferencias, sin embargo, se evidencian las puntuaciones en las que sé que encuentran los colaboradores. Para la variable de edad el 38,2% correspondiente a 13 de los colaboradores encuestados se encuentran entre las edades de 31 a 40 años, seguido del 23.5% que se encuentran de los 51 años en adelante, un 20,6% que se encuentra de los 20 a los 30 años, y finalmente un 17,6% que se encuentran en el rango de edad de los de los 41 a los 50 años. Podemos inferir de lo anterior que la población del estudio se encuentra entre los adultos y adultos jóvenes. Por otra parte, en la variable de estado civil se reflejó un 47,1% equivalente a 16 de los colaboradores que afirman estar solteros, seguido del 26,5 equivalente a 9 colaboradores que dicen estar en unión libre, aunque los

colaboradores se encontraron en un nivel de estrés medio, autores como Corredor y Monroy, (2009) afirman que las personas solteras o en unión libre suelen presentarse más estresadas.

A nivel de estudios los colaboradores se encuentran en un 44,1% con estudios universitarios, 35,3% con estudios de posgrado, un 17,6% con estudios tecnológicos y finalmente un 2,9% con estudio técnico; de acuerdo con el análisis general de satisfacción la población estudiada se encontró bastante satisfecha con un porcentaje del 41.2%. Se puede inferir de lo anterior que, en relación de la satisfacción y el estrés, aunque se encuentran satisfechos, si presentan un nivel de estrés medio, puesto que autores como Costa y De Sousa, (2011) afirman que los profesionales reportan mayores niveles de estrés de acuerdo a complejidad de las labores asignadas, sin embargo, otros autores como Corredor y Monroy, (2009) dan a conocer en sus investigaciones que los niveles educativos no afectan de ninguna manera ni están asociados con el estrés.

Se observó que tanto las condiciones intralaborales como las condiciones extralaborales son determinantes en la ocurrencia del estrés laboral, sin embargo las condiciones extralaborales en la población tuvieron un mayor impacto en el desarrollo de esta problemática generando un nivel de riesgo medio (73,5%) para su aparición, frente al nivel de riesgo bajo (58,8%) que motivaron las condiciones intralaborales. En este sentido, las dificultades en las relaciones familiares y sociales, las dificultades con los horarios y calidad del sueño e inclusive algunas manifestaciones generales de estrés que trascienden el contexto laboral, se relacionaron con un mayor riesgo para la aparición de estrés laboral que inclusive las percepciones de sobrecarga con las funciones laborales en cuanto al tiempo demandado y otras problemáticas específicas del

entorno laboral como la percepción de la supervisión y las relaciones interpersonales con jefes y compañeros.

Se registraron de manera general niveles medios de estrés laboral en la población evaluada con un 82,4%, si bien estas cifras no indican altos índices de riesgo para la aparición de problemáticas que afecten de manera grave el bienestar integral de los trabajadores y su permanencia en el trabajo, es importante intervenir respecto a las manifestaciones que conllevan estos niveles de estrés laboral. Aun así el 14,7% de los trabajadores reflejó niveles altos de estrés laboral, ante lo cual se confirma la necesidad de intervenir con estrategias que apunten a la disminución de estas cifras de estrés, teniendo en cuenta las dimensiones que reflejan una mayor afectación y las expresiones puntuales que este fenómeno conlleva para la población.

Los niveles de estrés laboral detectados fueron analizados en función a cuatro dimensiones (fisiológico, social, intelectual o del trabajo y psicoemocional), encontrando niveles similares en cuanto al riesgo que generan para estas variables, que en su mayoría fue catalogado como riesgo bajo y riesgo medio. No obstante, se observó que en la dimensión intelectual y del trabajo suele existir un mayor riesgo a la aparición de problemáticas con el bajo rendimiento laboral, el deseo de cambiar de empleo y la percepción de sobrecarga o cansancio a partir de las funciones desempeñadas. Por lo tanto, es importante que las estrategias de intervención se centren en estos efectos, aunque de manera general es conveniente intervenir las cuatro dimensiones analizadas.

En relación con el nivel de satisfacción laboral encontrado en la población, se observan niveles medios de esta variable, puesto que el 32,4% de la población expreso sentirse “algo

satisfecha” con su trabajo, mientras que el 14 % de la población expresó sentirse “bastante satisfecha”. En esta variable se analizaron igualmente algunas de sus principales dimensiones (supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, elementos intrínsecos y participación); frente a esto se determinó que todas las dimensiones evaluadas registran de manera general niveles generales de satisfacción para los trabajadores, destacándose la satisfacción con el ambiente físico y las prestaciones, mientras que por el contrario la percepción de la supervisión evidenció los menores niveles de satisfacción en el entorno de trabajo.

Finalmente, para los análisis de correlación entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral, se encontró una correlación positiva perfecta que expresa una relación directa entre ambas, de tal manera que entre mayores niveles de estrés laboral se observan, la satisfacción laboral tiende a disminuir. No obstante, para el caso contrario, se encontró que los niveles de satisfacción laboral no suelen influir en la presencia de estrés laboral en los colaboradores y la presencia de esta última variable se relaciona en mayor medida con condiciones extralaborales, a pesar que las condiciones intralaborales también desempeñan un papel crucial para su aparición.

Conclusiones

Para dar por finalizada la investigación se relacionan a continuación las conclusiones que fueron elaboradas en función al cumplimiento de los objetivos que dirigieron el estudio, exponiendo los elementos de mayor importancia que fueron encontrados por medio del estudio a la población.

Se lograron identificar las condiciones intralaborales que rodean a los colaboradores profesionales de planta del Instituto Superior de Educación Rural ISER en relación con los niveles de riesgo que representan para el desarrollo de estrés laboral. Se observó de manera general un riesgo bajo (58,8%) en cuanto al desarrollo de estrés laboral a partir de las condiciones intralaborales evaluadas; las variables que más se destacaron fueron las percepciones que tiene los trabajadores acerca de las escasas posibilidades que tienen ocasionalmente para realizar actividades diferentes a su trabajo debido al alto número de funciones que llevan a cabo y el tiempo que estas demandan.

Por otra parte, a partir de la identificación de las condiciones extralaborales que rodean a los colaboradores profesionales de planta del Instituto Superior de Educación Rural ISER en relación con los niveles de riesgo que representan para el desarrollo de estrés laboral se detectó de manera general un nivel de riesgo medio en la aparición de estrés laboral (73,5%) como consecuencia de estas variables. Así entonces, las variables que más se destacaron fueron las sensaciones de cansancio ante la falta de sueño reparador, algunas dificultades en sus relaciones familiares y en menor medida en otros ámbitos sociales, además de algunas reacciones fisiológicas de estrés como dolores musculares, tensión muscular, dolor de cabeza, espalda y cuello.

Teniendo en cuenta los factores del ambiente laboral de los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural ISER, y su relación con los niveles de estrés laboral a los que está expuesta dicha población, se observó de manera general que hay satisfacción alta con respecto a las condiciones del ambiente físico y niveles de satisfacción medios con respecto a la supervisión que reciben por parte de sus directivos. No obstante, algunos trabajadores manifiestan la necesidad de contar con mayores oportunidades de formación, fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la percepción que tiene acerca de la equidad con la que se evalúan sus tareas diarias; además de esto, algunos trabajadores reflejaron poca satisfacción intrínseca con su puesto de trabajo y alta cantidad de tiempo demandado por sus funciones.

Frente a esto, el nivel de estrés laboral para los trabajadores evaluados se clasificó en mayor medida dentro de niveles medios para un 82,4% de los trabajadores, mientras que 14,7% reflejó niveles altos de estrés laboral y el 2,9% niveles bajos de estrés laboral. Dentro de las manifestaciones más comunes de estos niveles de estrés registrados se destacaron las percepciones de sobre carga en el trabajo, dificultades para concentrarse tanto en el ambiente laboral como afuera de él, olvidos frecuentes, sensaciones de cansancio, tedio o desgano, disminución de rendimiento en el trabajo, bajos niveles de creatividad, irritabilidad manifestada en actitudes y pensamientos negativos, además de sentimientos de angustia, preocupación y tristeza que varían para cada participante.

Si bien los niveles de estrés laboral detectados fueron medios, las manifestaciones anteriormente descritas expresan un considerable riesgo para el deterioro de la salud. Se establecieron algunos de los efectos que genera el estrés laboral en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural ISER, ante lo cual se pudo observar que las percepciones de sobrecarga, cansancio, irritabilidad, angustia y bajo rendimiento motivan

disminuciones los niveles de satisfacción laboral especialmente en relación con la forma en que perciben la supervisión que reciben por su trabajo y la satisfacción intrínseca que motiva la realización de sus funciones diarias; lo anterior motiva un nivel bajo de deterioro para la permanencia en el trabajo aunque afectan su calidad de vida y bienestar integral.

Finalmente, se determinó la influencia del estrés laboral en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural ISER, ante lo cual se evidenció que la variable de estrés si influye en la satisfacción en el trabajo, aunque por el contrario los niveles de satisfacción laboral no influyen en el estrés de los colaboradores. Siendo así, es conveniente formular estrategias para fortalecer la permanencia en el trabajo a partir de la reducción de los niveles de estrés laboral detectados según las manifestaciones que registraron mayor prevalencia, contribuyendo a fortalecer la satisfacción laboral de la población y su calidad de vida en general, destacando su salud física y mental como ejes centrales para su bienestar.

Recomendaciones

A partir de la aplicación y los resultados del trabajo de investigación realizado en el Instituto Superior De Educación Rural “ISER”, es pertinente señalar las siguientes recomendaciones:

Es fundamental que el personal del ISER, tenga mayor disposición para las actividades extralaborales, puesto que estas permiten que mejore el clima organizacional.

Es pertinente que los psicólogos en formación del área organizacional realicen en su plan de trabajo actividades encaminadas a la cohesión de grupo, donde se evidencien no solo los intereses personales sino también lo que contribuya con el clima laboral y el desempeño de la institución.

Es esencial psicoeducar al personal en cuanto a los valores institucionales; ya que al momento de la aplicación se observaron conductas de apatía y rechazo por parte de algunos de los colaboradores con los investigadores y los estudiantes de práctica del programa de psicología.

Para la institución es pertinente integrar jornadas de capacitación acerca del tema de investigación para los colaboradores de planta, administrativos como para docentes y que de esta manera se contribuya al bienestar organizacional.

Finalmente se entregará a la institución un manual psicoeducativo con estrategias para disminuir el estrés, tensión o fatiga física y mental en horarios laborales, aprendiendo y practicando la gimnasia cerebral, esperando que sea una herramienta útil para los colaboradores y demás personal.

Referencias Bibliográficas

- Abrajan, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). *Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una Exploración Cualitativa*. Universidad Autónoma de Baja California. Recuperado el 03 de abril de 2018 de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- American Psychological Association (2018). *Comprendiendo el estrés crónico*. Recuperado el 05 de abril del 2018 de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico.aspx>
- Amezquita, A. (2013). *Satisfacción laboral y calidad de empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012*. Universidad del valle. Recuperado el 04 de abril de 2018 de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5675/1/0461889-p.pdf>
- Camacho, C., Gregorio, J., & Wong, M. (2015). *Estrés, Satisfacción Laboral y Relaciones Sociales en Empleados de Diversas Organizaciones*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.06.pdf>
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1090 de 2006*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de http://colpsic.org.co/aym_image/files/LEY_1090_DE_2006.pdf
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48365>
- Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Costa, V. De Sousa, A. (2011) *Factores Generadores de Estrés en enfermeros en terapia intensiva* Rev. Latino-Am Recuperado el 22 de mayo de 2018 de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_23.pdf

- Cristancho, J. (2017). *Estrés Laboral en Docentes de Práctica del Programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y de Educación Básica de la Institución Brasilia Usme de Bogotá (Trabajo de Grado de Pregrado)*. Pamplona, Norte de Santander: Universidad de Pamplona.
- Cruz, S.; Souza, S.; Nascimento, K.; & Souza, J. (2018). *Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018 de <https://alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Delgado, Y. (2017). *Factores de Riesgo Psicosocial de la Escuela de Automovilismo Enseñauto Ribero Pamplona. (Trabajo de Grado de Pregrado)*. Pamplona, Norte de Santander: Universidad de Pamplona.
- Espeleta, P. (2015). *Los riesgos psicosociales: Causas, consecuencias y posibles soluciones (Trabajo Fin de Grado)*. Universidad de Valladolid. Recuperado el 17 de Mayo de 2018 de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/15077/1/TFG-O%20662.pdf>
- Fajardo, A; Montejo, F; Molano, G; Hernández, J & Quintero, A. (2015). *Correlación entre los Factores de Riesgo Intralaboral y los Niveles Séricos de Cortisol en Docentes Universitarios*. Recuperado el 22 de mayo de 2018, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492013000100002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Giraldo, V. (2014). *Prevalencia de Síntomas de Estrés y su Relación en la Calidad de Vida de los Servidores Públicos de una Entidad del Estado Colombiano, 2014*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10061/41954875-2015.pdf>
- Gómez, M. (2015). *Sobre la Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5454161.pdf>
- González, N. (2012). *Estrés En El Ámbito Laboral De Las Instituciones De Salud. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco*. Recuperado el 05 de abril del 2018 de <http://www.redalyc.org/pdf/595/59524971009.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México D.F.: McGrawHill.
- Hoyos, J. (2010). *Estrés Laboral Informe Técnico Sobre Estrés En El Lugar De Trabajo*. Universidad de Málaga. Recuperado el 04 de abril del 2018 de http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Jara, D., & Cruz, V. (2016). *Análisis Bibliográfico sobre Competencias Profesionales desde el Enfoque de la Psicología Organizacional*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2487/ING_560.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso de su Relación*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/3223/322339789001/>
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2014). *Decreto 1477 de 2014*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
- Moreno, J., & Zúñiga, Y. (2015). *Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de San Juan Pasto*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/90728.pdf>
- Moreno, L., Maestre, M., Flórez, L., Palomino, M., & Villamizar, J. (2017). *Avances en el Análisis del Estrés Laboral a Partir de la Captura de Neuroseñales en el Cliente Interno Dentro de una Organización Textil en la Ciudad de Pamplona*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/2648/1382
- Muñoz, P. (2015). *Perfil de Competencias del Psicólogo Organizacional para las Empresas Privadas de Servicios de Quito*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3512/1/UDLA-EC-TPO-2015-09%28S%29.pdf>

- Navarro, L. (2016). *La Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés Laboral. Trabajo Final de Grado*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de Universidad de La Laguna: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf
- Posada, E. (2011). *La Relación Trabajo-Estrés Laboral En Los Colombianos*. *Revistas CES Salud pública*. Recuperado el 03 de abril de 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677384.pdf>
- Prieto, M. (2015). *Estrés Laboral: Un Fenómeno por el que Pocos se Preocupan (Trabajo de Grado)*. Recuperado el 17 de Mayo de 2018 de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7425/1/PrietoCocomaZoniaPatricia2015.pdf>
- Riboldi, M. (2013). *El rol del Psicólogo en el ámbito laboral*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11994/TFG-_El_rol_del_Psic%C3%B3logo_en_el_%C3%A1mbito_laboral..pdf?sequence=1
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. 10ª Edición*. Ciudad de México : Pearson Educación.
- Salessi, S. (2014). *Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de *Revista de Psicología*, 10 (19): <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). *Satisfacción Laboral: el camino entre el Crecimiento Psicológico y el Desempeño Laboral*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de *Revista Universitas Psychologica*, 13 (1): <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/2117/6781>
- Sarsosa, K, Charria, V (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. *Articulo Universidad y Salud*. Recuperado el 4 de

abril de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

Solf, A. (2014). *El Psicólogo Organizacional como Facilitador del Aprendizaje: Su Rol Principal*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/download/271/189

Vargas & Rivas (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 02 de abril de 2018 de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Vesga, J. (2017). *Conceptualización en la psicología organizacional y del trabajo: necesidad de congruencia con fenómenos y hechos*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de <http://www.quadernsdepsicologia.cat/article/view/v19-n1-vesga/1385-pdf-es>

Zubiri, F. (2013). *Satisfacción y Motivación Profesional*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de *Anales Sis San Navarra*, 36 (2): http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272013000200002&script=sci_arttext&tlng=en

Anexo 1**Apéndice A. Cuestionario para la evaluación del estrés laboral**

Señale con una **X** la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado las siguientes situaciones:

N	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA			
		SIEMPR E	CASI SIEMPR E	A VECES	NUNCA
A NIVEL FISIOLÓGICO					
1	Dolores de cuello y espalda o tensión muscular				
2	Problemas gastrointestinales como ulcera 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, Ej. Impotencia, frigidez, cólicos.				
A NIVEL SOCIAL					
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				
A NIVEL INTELECTUAL Y DEL TRABAJO					
		SIEMPR E	CASI SIEMPR E	A VECES	NUNCA

			E		
13	Sentimiento de sobrecarga en el 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 desgano				
18	Disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19	Deseo de no asistir al trabajo				
20	Bajo compromiso o poco interés por lo que se hace				
21	Dificultad para tomar decisiones				
22	Deseo de cambiar de empleo				
	A NIVEL PSICOEMOCIONAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
23	Sentimiento de soledad y miedo				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25	Sentimiento de angustia, preocupación y tristeza				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión				
27	Sentimiento de que “no vale nada” o “no sirve para nada”				
28	Consumo de bebidas alcohólicas, 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				

Apéndice B. Cuestionario para la evaluación de la satisfacción laboral

Señale con una **X** la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado las siguientes situaciones:

El cuestionario de satisfacción

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
8	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
10	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>		
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho

		Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
12	Las oportunidades de promoción que tiene	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
13	Las relaciones personales con sus superiores	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/>
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	Insatisfecho Indiferente Satisfecho

		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Muchas gracias por su colaboración.

Apéndice C. Formato de condiciones sociodemográficas.

Apreciados colaboradores, gracias por su valiosa colaboración para la realización de este estudio, el cual tiene por objeto recopilar información que se analizará en conjunto para conocer sus condiciones sociodemográficas y laborales. La información que usted proporcione será manejada confidencialmente y servirá de base para el diseño de programas y acciones encaminadas al mejoramiento de su calidad de vida.

Por favor tenga en cuenta que no existen preguntas cuya respuesta sea buena o mala, por lo tanto, agradecemos su mayor sinceridad al escribir o marcar con una X la respuesta que considere correcta. MARQUE SOLO UNA OPCIÓN DE RESPUESTA.

DATOS GENERALES		
1. Nombre	2. Cargo	3. Profesión
4. Genero Femenino ___ Masculino ___	5. Edad	6. Su nivel de escolaridad es: Bachillerato ___ Tecnológico ___ Técnico ___ Universitario ___ Postgrado ___
7. Su estado civil es: Soltero ___ Unión Libre ___ Viudo ___ Casado ___ Divorciado ___		
8. Tiene hijos?	9. Su número de hijos es:	

Si ____ No ____	10. Las edades de sus hijos son:
11. Cuantas personas dependen económicamente de usted? Ninguna ____ Una ____ Dos ____ Tres ____ Más de tres ____	
12. Actualmente con quien vive? Familia (esposa e hijos) ____ Padres ____ Solo ____ Otro. ¿Cuál? _____	
13. Usted viven en: Casa propia ____ Familiar ____ Arrendada ____ Otro. ¿Cuál? _____	
14. Hace cuanto tiempo que realiza las funciones y tareas que actualmente desempeña (Incluyendo trabajos anteriores) Menos de 2 años ____ Entre 2 y 5 años ____ Entre 6 y 10 años ____ Entre 11 y 15 años ____ Entre 16 y 20 años ____ Más de 20 años ____	
15. Cuánto tiempo lleva trabajando en una institución? Menos de 2 años ____ Entre 2 y 5 años ____ Entre 6 y 10 años ____ Entre 11 y 15 años ____ Entre 16 y 20 años ____ Más de 20 años ____	
16. Cuantas horas trabaja al día? Entre 6 y 8 horas ____ Entre 8 y 10 horas ____ Entre 10 y 12 horas ____ Más de 12 horas ____	
17. En promedio cuantas horas trabaja después de las 7:00 p.m.? Menos de 2 horas ____ Entre 2 y 4 horas ____ Entre 4 y 8 horas ____ Más de 8 horas ____	
18. En promedio cuánto tiempo invierte desplazándose de su casa a su oficina o viceversa. Estime el tiempo para un solo trayecto Menos de ½ hora ____ Entre ½ hora y 1 hora ____ Entre 1 y 2 horas ____	
19. Usualmente que medio de transporte utiliza para desplazarse de su casa a su oficina o viceversa. Indique el que utiliza con más frecuencia. Vehículo particular ____ Bus de transporte urbano ____ Transmilenio ____ Taxi ____ Otro. ¿Cuál? ____	
20. Con que frecuencia trabaja los fines de semana? Nunca ____ Casi nunca ____ Frecuentemente ____ Casi siempre ____ Siempre ____	

CONDICIONES EXTRALABORALES	
21. Su trabajo le da la posibilidad de realizar otras actividades diferentes? Casi nunca ___ Algunas veces ___ Casi siempre ___ Siempre ___	
22. Con relación a hace dos años, considera que su grupo de amigos ____ Ha disminuido ___ Permanece igual ___ Ha aumentado ___	
23. Desde que realiza este trabajo el nivel de ajustes que ha tenido que realizar en su vida personal y familiar es: Muy poco ___ Medio ___ Alto ___ Muy alto ___	
24. Quien le colabora con el cuidado de sus hijos? No aplica ___ Empleada doméstica ___ Un familiar ___ Esposa(o) ___ Otro. ¿Cuál? _____	
25. ¿Semanalmente, cuantas horas dedica a la realización de un deporte o actividad física? Menos de 3 horas ___ Entre 4 y 6 horas ___ Entre 7 y 9 horas ___ Más de 9 horas ___	
26. Semanalmente, ¿cuantas horas dedica a la realización de actividades recreativas y culturales? Menos de 3 horas ___ Entre 4 y 6 horas ___ Entre 7 y 9 horas ___ Más de 9 horas ___	
27. Del total de horas de la semana, ¿cuantas horas comparte con su familia? Menos de 3 horas ___ Entre 4 y 6 horas ___ Entre 7 y 9 horas ___ Más de 9 horas ___	
28. Respecto a su nivel de necesidades, considera que los ingresos que usted recibe por la realización de su trabajo son: Muy suficientes ___ Suficiente ___ Moderadamente suficientes ___ Insuficientes ___	
29. Su nivel de endeudamiento a la fecha es: Muy bajo ___ Moderado ___ Alto ___ Muy alto ___	
30. En términos de porcentajes, determine cuál es la distribución de sus ingresos (realice la distribución con base en el 100% de sus ingresos mensuales)	
Vivienda (incluye pago de servicios) . _____ %	Alimentación. _____ %
Educación (incluye pensiones) . _____ %	Tarjetas de crédito. _____ %
Salud (incluye EPS) . _____ %	Recreación. _____ %
Otros. ¿Cuáles?	

PERCEPCIÓN ESTADO GENERAL DE SALUD				
31. En promedio cuantas horas duerme al día?				
Menos de 4 horas ____	Entre 4 y 6 horas ____	Entre 6 y 8 horas ____	Más de 8 horas ____	
32. Generalmente cuando se levanta en la mañana se siente:				
Muy descansado ____	Medianamente descansado ____	Cansado ____	Muy cansado ____	
33. El nivel de satisfacción de las personas que conforman su núcleo familiar inmediato, con respecto a su trabajo es:				
Bajo ____	Moderado ____	Alto ____	Muy alto ____	
34. Su nivel de satisfacción con el tiempo que le dedica a su familia es:				
Muy alto ____	Alto ____	Medio ____	Bajo ____	Muy bajo ____
35. Su nivel de satisfacción con el trabajo que se realiza es:				
Muy alto ____	Alto ____	Medio ____	Bajo ____	Muy bajo ____
36. Ha sido diagnosticado(a) en los últimos años de alguna de las siguientes enfermedades?				
Presión arterial alta ____	Presión arterial baja ____	Diabetes ____		
¿Hipoglicemia ____	Enfermedades coronarias ____	Otra? ¿Cuál?		

37. En general puede calificar su estado de salud como:				
Muy bueno ____	Bueno ____	Regular ____	Malo ____	

Apéndice D. Formato de consentimiento Informado.

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por los psicólogos en formación Freddy Yesid Camargo Cardozo y Ginna María Arenas Vera de la Universidad de Pamplona donde la meta de este estudio es Determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Institución Superior de Educación Rural, mediante un estudio cuantitativo, que contribuya al mejoramiento de las condiciones generales en el trabajo.

La participación en este estudio implica la realización de tres encuestas, lo cual tomará aproximadamente entre 30 y 40 minutos de su tiempo. La información que se recopile será confidencial y no se usarán para otros propósitos fuera de los de la investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar en esta investigación, conducida por Freddy Yesid Camargo Cardozo y Ginna María Arenas Vera He sido informado (a) de que la meta de este estudio es evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial, factores de estrés y satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural “ISER”

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 30 y 40 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto de investigación en cualquier momento, y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto puedo solicitar información en el departamento de Talento Humano.

Nombre del Participante
(en letra clara)

Firma del Participante

Fecha

