

Relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal
asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022

Diana Katherine Ospina Restrepo y Kevin Andrés Velásquez Caycedo
Administración en Salud Ocupacional, Facultad de Ciencias Empresariales, Corporación
Universitaria Minuto de Dios.

NRC; Opción de grado

Mg. Carlos Alberto Martínez

Octubre, 2022

Dedicatoria

Esta tesis de grado se la dedico especialmente a mi madre Irma manuela Velásquez Caycedo por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación, por ser mi motor para salir a delante. A mis hermanas Karen Dayana Velásquez y Jessica Eliana Velásquez por ser mi ejemplo de vida a seguir, por el amor y el apoyo incondicional que siempre me brindan, al resto de mis hermanos agradecerles por siempre estar presente en mi vida. A Jorge Luis rivera Agudelo por el apoyo en el trascurso de mi carrera, por sus consejos y aliento para continuar en mi carrera y crecer profesionalmente, a mi tía Ana cristina Montaña por siempre confiar en mí, a mi tío Luis Eduardo Montaña por su apoyo incondicional, por sus consejos y siempre creer en mí, a mi abuela Cipriana Caicedo, porque siempre nos da sus fuerzas para ser siempre mejores, a Manuel Alejandro Amaya Jiménez y Lina marcela Ramírez por su apoyo, Roberto Resta por los consejos que me brindo que me sirvieron para enfocarme más en mi carrera y el apoyo que me ha brindado.

Kevin Andrés

Le agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera y darme fuerzas en medio de mi debilidad. Le doy gracias a mis padres por lo valores que me han inculcado, por creer en mí, en este sueño, a mi hermana por el apoyo y su ayuda incondicional. A mi compañero Kevin por haber depositado su confianza en mí y ser un buen compañero a nivel educativo ya que fueron varias materias las que vimos juntos. A nuestro asesor Carlos Alberto Martínez quien nos tuvo mucha paciencia y dedicación, por su apoyo y estar presente en cualquier momento para guiarnos en nuestro proceso

Diana

Agradecimientos

Primero que todo Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, por siempre guiarme por el camino del bien. Mi más grande y sincero agradecimiento a toda mi familia por darme de su tiempo durante todo este proceso para poder terminarlo con tranquilidad. A mi compañera Diana Katherine Ospina por haber sido una excelente compañera de tesis y por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad. A nuestro asesor de tesis y Magister Carlos Alberto Martínez por todo su apoyo y por la orientación que nos brindó en todo nuestro proceso de investigación y transcurso de la carrera. De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Minuto de Dios, a todos mis compañeros de Administración en Salud Ocupacional, a mis profesores en especial a Yenny Vidal, Alexandra Gaviria, Diana Espinal, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Kevin Andrés

Dedico esta tesis a mis padres Edgar Ospina Henao y Fanny Restrepo Hoyos quienes, con su amor, cariño, paciencia me han apoyado para cumplir un sueño, además han estado incondicionalmente en la parte moral y fueron quienes dieron un empujón económico para iniciar mi carrera y poder llegar a ser una profesional.

Diana

Contenido

Introducción	10
Problema	13
Descripción del problema	13
Formulación del problema	17
Objetivos.....	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	18
Justificación	19
Marco de referencia	22
Metodología	30
Enfoque y alcance	30
Enfoque	30
Resultados.....	37
Sobrecarga de trabajo del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022	37
Caracterización sociodemográfica	37
Escala de acuerdo a la experiencia en las tareas que se realizan	44
Insatisfacción laboral en el personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022	54

Relación de la sobrecarga de trabajo con la insatisfacción laboral que presenta el personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022	67
Conclusiones	69
Recomendaciones	72
Referencias.....	73

Lista de figuras

Figura 1.....	37
Figura 2.....	38
Figura 3.....	39
Figura 4.....	41
Figura 5.....	44
Figura 6.....	45
Figura 7.....	46
Figura 8.....	48
Figura 9.....	49
Figura 10.....	50
Figura 11.....	55
Figura 12.....	56
Figura 13.....	57
Figura 14.....	58
Figura 15.....	59
Figura 16.....	60
Figura 17.....	61
Figura 18.....	62
Figura 19.....	63
Figura 20.....	64

Lista de tablas

Tabla 1	40
Tabla 2	45
Tabla 3	46
Tabla 4	47
Tabla 5	48
Tabla 6	49
Tabla 7	51
Tabla 8	53
Tabla 9	54
Tabla 10	55
Tabla 11	56
Tabla 12	57
Tabla 13	58
Tabla 14	59
Tabla 15	60
Tabla 16	61
Tabla 17	62
Tabla 18	63
Tabla 19	65
Tabla 20	66
Tabla 21	68

Resumen

Las Unidades de Cuidado Intensivo (UCI) se caracterizan porque allí se atiende a los pacientes de más alta complejidad ya sea por enfermedades o por diversos accidentes y que además tienen grandes posibilidades de perder la vida. Es por eso, que el personal asistencial que es seleccionado para trabajar en esta área, no solo debe estar preparado académicamente, sino física y mentalmente, ya que un error mínimo puede desencadenar consecuencias fatales. En ese sentido, si además de esta preparación a través del tiempo de servicio el trabajador siente que tiene sobrecarga de trabajo, va a generar aversión frente a algunas tareas, disminuyendo su productividad. De ahí, que el objetivo general de este trabajo de investigación sea describir la relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá, Valle del Cauca, durante el año 2022. Para su cumplimiento se cumplió diseño metodológico con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, además de ser transversal. La muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores asistenciales de la UCI del hospital y los instrumentos de recolección de información fueron el NASA TLX para medir la sobrecarga de trabajo y el cuestionario SL-SPC para medir la insatisfacción laboral. Se concluye que, sí existe insatisfacción laboral en los 20 trabajadores asistenciales en UCI del hospital, porque se logró establecer la relación de las exigencias con los tipos de insatisfacción dando como resultado que, si un trabajador tiene una exigencia de esfuerzo alta, y además este esfuerzo no es valorado por la empresa o por el jefe inmediato se genera insatisfacción laboral. Igualmente, que la exigencia de rendimiento, es propia de la tarea que realiza el trabajador, es decir, que, si el trabajador tiene la percepción que su rendimiento no es adecuado en la tarea que está realizando, por ende, va a desarrollar insatisfacción. Finalmente, que las dos anteriores, están estrechamente relacionadas con la exigencia física, ya que para que se alcance el rendimiento

adecuado, se necesita del esfuerzo, que proviene principalmente de las capacidades físicas del trabajador. De otra parte, como parte del estudio se recomienda a los empleadores de personal asistencial en UCI, generar estrategias que le permitan al trabajador sentirse valorado, de esta manera las demandas de las tareas llegan a alcanzar niveles que generen insatisfacción laboral.

Palabras clave. Cuidado Intensivo - Insatisfacción - Laboral - Personal asistencial - Sobrecarga de trabajo.

Introducción

En muchas ocasiones los trabajadores presentan quejas a sus empleadores sobre la sensación de sobrecarga laboral que tienen al realizar sus labores, no obstante, no expresan sus sentimientos de insatisfacción probablemente porque no logran hacer conexión entre estos dos factores que se presentan en el mundo laboral. Es posible también, que la empresa o el empleador que tienen como objetivo alcanzar la máxima eficiencia de las tareas que realizan sus colaboradores, les den poca importancia y por lo tanto no tomen acciones al respecto.

La sobrecarga laboral y la insatisfacción laboral al ser acumulativos, pueden afectar la realización de las tareas generando que el trabajador pueda llegar a cometer errores. Estos errores, pueden ser menores o alcanzar niveles altos de gravedad, si se llegan a cometer por parte de personal de salud y más aún según el área donde el trabajador se desempeñe.

Las Unidades de Cuidados Intensivo (UCI) son áreas de alta complejidad, ya que el más mínimo error puede conducir al paciente a la muerte o a tener consecuencias lamentables para su salud por el resto de la vida. Un error cometido en este contexto, no sólo trae implicaciones mortales para el paciente, sino negativas para la sostenibilidad laboral del trabajador y mala imagen a una institución hospitalaria, de ahí, la necesidad de estar atentos a cualquier signo de insatisfacción en los colaboradores.

De acuerdo con esto en la investigación que se presenta se tuvo como objetivo general describir la relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022. Para su

cumplimiento se plantearon objetivos específicos tendientes a identificar la sobrecarga de trabajo en trabajadores del personal asistencial de cuidado intensivo; identificar la insatisfacción laboral en este personal y relacionar la sobrecarga de trabajo con la insatisfacción laboral que presentan.

Para cumplir con los objetivos planteados, en su metodología la investigación se desarrolló como cuantitativa y con alcance descriptivo, correlacional, además de ser transversal. La muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores asistenciales de la UCI en un hospital y los instrumentos de recolección de información fueron el NASA TLX para medir la sobrecarga de trabajo y el cuestionario SL-SPC para medir la insatisfacción laboral.

Una vez desarrollados los aspectos preliminares de la investigación, se procedió a obtener los resultados, conforme a los objetivos planteados. En ese sentido, los primeros resultados corresponden a la caracterización sociodemográfica de los 20 trabajadores, como también a la aplicación del instrumento NASA TLX, el cual se divide en informe de dimensiones por pares y medición de escalas de exigencias acuerdo a la experiencia en las tareas.

La segunda parte de los resultados son provenientes de la aplicación de un cuestionario de 27 preguntas de las cuales se seleccionaron 10 de estos como los más representativos para el estudio, es decir, se hizo una adaptación del SL-SPC para medir la insatisfacción laboral. Ambos resultados se obtuvieron mediante el programa estadísticos SPSS-2020.

Finalmente, se presentan los resultados de la correlación de la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral encontradas con las cuales se cumplió el objetivo específico planteado, se realizaron conclusiones, recomendaciones, se presentan anexos y su respectiva referenciación o bibliografía.

La novedad científica de la investigación, es el reconocimiento de la importancia del surgimiento de la insatisfacción laboral, como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, que se desarrolla principalmente por factores relacionados al puesto de trabajo.

Problema

Descripción del problema

El mundo laboral en el cual las personas permanecen gran parte de su tiempo, además de convertirse muchas veces en una rutina diaria, también, genera en muchas ocasiones sobrecarga laboral, es decir, que la persona acumula jornadas laborales muy largas. Según lo afirman Peña et al. (2022) aunque la sobre carga de trabajo parece que afecta directamente al trabajador, también involucra la empresa que se ve afectada en sus factores de productividad, ya que cuando una persona está afectada en su bienestar, no alcanza el rendimiento esperado.

Además de los factores de sobre carga de trabajo que debe asumir el trabajador y su posterior consecuencia, que es la disminución de la productividad, se añade un factor más que es determinante para la calidad de vida del trabajador, que es el hecho de sentirse satisfecho con su trabajo. Desde la perspectiva de la psicóloga Aparicio (2022) el trabajo debe suponer para las personas una fuente de satisfacción, el cubrimiento de expectativas o deseos y el logro de la independencia económica. No obstante, cuando esto no se cumple, el contexto laboral se convierte en factor de insatisfacción.

De acuerdo con lo anterior, se advierte la relación existente entre la sobrecarga de trabajo, que se dan cuando la realización de las tareas individuales sobre pasan los requerimientos físicos y mentales del trabajador, afectándolo en su grado de bienestar y motivación para el trabajo, es decir, las condiciones de trabajo terminan por generarle insatisfacción.

Lo anterior, puede fácilmente desarrollarse cuando se realiza trabajo asistencial del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de los centros hospitalarios, por la presión que debe enfrentarse al tratar con pacientes que se encuentran en estado crítico.

Según lo expresan Navarro et al. (2005) este estado particular de salud, se caracteriza porque el paciente es totalmente dependiente del personal que lo atiende, se tiene mayor exigencia en cuanto debe estar siempre alerta a observar cambios y actuar con celeridad ante estos.

Acosta y Maya (2020) consideran que otros aspectos de estas unidades, es que además que el personal debe ser capaz de demostrar sus competencias específicas en el área, también debe tener otro tipo de competencias como son: éticas, afectivas y comunicativas, tener formación específica en cuidados críticos, tener conocimientos sobre técnicas y procedimientos, cumplir con estándares de calidad del servicio, no solo dirigidos a los pacientes, sino también a los familiares.

Lo anterior deja entrever las exigencias propias de una unidad de cuidados intensivos y las competencias que debe tener el personal de enfermería que en estas laboran. Sin embargo, también es importante conocer si las condiciones de trabajo son propicias para que la carga laboral, afectiva, social etc., les permita realizar su trabajo alcanzando la satisfacción laboral que cualquier colaborador espera de su labor.

En España se considera que uno de los factores que son determinantes para conocer la adaptación del profesional de enfermería gira en torno a la satisfacción laboral. Para Ruzafa et al. (2008) su importancia radica en que ella converge la valoración general que la persona hace sobre su trabajo, con lo que define una actitud positiva o negativa ante el mismo, como también hacia las condiciones en las que se trabaja.

En este mismo país a raíz de los efectos de la pandemia del covid-19 en las UCI, se hicieron estudios tendientes a identificar los factores determinantes de insatisfacción laboral en estos profesionales, encontrándose que las variables más influyentes fueron: la estabilidad en el trabajo, los turnos, los días libres, el salario, el cargo, la conciliación con la vida familiar y laboral, los reconocimientos en su carrera profesional y el poder desarrollar especialidades.

De otra parte, se ha estimado que, en el territorio español, se tiene un déficit de personales de enfermería que atiendan UCI, siendo la recomendación que se cuente con una ratio enfermera-paciente de 10-15, esto no se cumple porque esta ratio aumenta sobre todo en las noches, los fines de semana y los días festivos. En ese sentido, se encontró en la investigación realizada por Cruz et al. (2019), que para tener cubiertas la UCI se hacía necesario incorporar 131.004 enfermeras al Sistema Nacional de Salud para alcanzar al menos la media europea.

En la actualidad en EEUU una vez la vuelta a la normalidad después de la fase más crítica producida por el coronavirus, se tiene escasez de profesionales que presten sus servicios de enfermería, debido a que muchas de las que trabajaban en todas las áreas de los hospitales decidieron abandonar sus cargos, por el desarrollo de enfermedades físicas y mentales. Según lo afirman San Martín et al. (2022) “La pandemia ha puesto de relevancia sistemas sanitarios que explotan el trabajo físico y emocional de sus enfermeras, sin darse cuenta que las enfermeras no son un recurso inagotable” (p. 2). Esto permite deducir también la insatisfacción laboral que presentan estos profesionales ante los retos y las exigencias de su profesión.

En la investigación realizada por Ortega y Jiménez (2020) se lograron identificar una serie de factores que inciden en la satisfacción laboral de personales de enfermería en UCI, entre las que se encuentran la carga laboral excesiva, que genera agotamiento y en muchas ocasiones resulta poco benéfico para el paciente porque esto repercute en la seguridad del mismo. Igualmente, el hecho de tener demasiados pacientes a cargo, encontrándose que en muchas ocasiones 1 o 2 enfermeras están a cargo de 20 personas, lo que pueden conducir a cometer errores.

Se encontró igualmente, que los errores que cometen las enfermeras se asocian a factores como: fatiga física, estrés, descontrol cognitivo como la distracción, incongruencia en las actividades del rol del enfermero, liderazgo inefectivo, carga excesiva de trabajo, falta de formación continua y presión de tiempo.

En ese sentido, teniendo en cuenta que la satisfacción laboral se conceptualiza como el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo, es difícil, que el personal de UCI sienta este tipo de placer según las condiciones de trabajo nombradas anteriormente. Por esta razón, el presente trabajo de investigación se centra en estudiar un grupo de profesionales de la enfermería que labora en UCI en un hospital del municipio de Tuluá Valle del Cauca.

Entre las problemáticas identificadas, se tiene excesiva carga laboral que se ve reflejada en los 40 trabajadores de la UCI con un tipo de cansancio que viene siendo acumulativo y que ha generado errores y comportamientos como mal genio y mal trato a compañeros etc. Estos comportamientos a largo plazo, originan a su vez una forma de apatía hacia el trabajo que realizan.

De otra parte, se presenta un ambiente laboral conflictivo, ocasionado por factores como realizar cuadros de turnos inequitativos, pésima distribución de las asignaciones del personal asistencial y desigualdad en los días de descanso. Esto está ocasionando, fricciones laborales entre compañeros y ambiente laboral tenso. A su vez esto puede afectar a los pacientes porque al presentarse sobre carga laboral, se asigna un mayor número de pacientes a menos enfermeros, por lo cual al tener a su cargo pacientes con necesidades de cuidado mayores por estar en estado crítico y con diferentes patologías, disminuye la capacidad de atención y por lo tanto la calidad en la prestación del servicio.

Un aspecto que se da fuera de la UCI, pero que interviene en gran medida en la satisfacción laboral de estos trabajadores, es la escasa comunicación entre superiores y

empleados de diferente jerarquía asistencial (Coordinadores, médicos, jefes de servicio, auxiliares de enfermería y demás personal asistencial), porque esto produce mala organización del trabajo, presiones, poca flexibilidad, falta de gratitud, deficiencias de comunicación, exigencias laborales sin fundamento, falta de suministros para desarrollar de manera adecuada las funciones asignadas etc.

Últimamente, se está sintiendo mayor presión en la UCI por falta de personal, debido a disminución en la contratación, lo que genera en el personal actual cansancio físico y emocional ante el número de pacientes asignados en un área crítica que requiere como mínimo un colaborador de la salud por cada dos pacientes intensivos en turnos de más de 12 horas laboradas en el día.

De acuerdo con todo lo anterior se hace la pregunta problema

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022?

Objetivos

Objetivo general

Describir la relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022.

Objetivos específicos

Identificar la sobrecarga de trabajo del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022.

Identificar la insatisfacción laboral en el personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022.

Relacionar la sobrecarga de trabajo con la insatisfacción laboral que presenta el personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022.

Justificación

La investigación plantea el objetivo general de analizar la relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle. La conveniencia de llevar a cabo la investigación radica en el hecho que el personal asistencial que atiende el área de cuidado intensivo, debe realizar una serie de funciones tales como: higiene de pacientes en cama, asistencia en sus necesidades fisiológicas, asepsia de materiales e instrumentos, verificación de medicamentos e instrumentos, asistir a médicos y enfermeras en procedimientos, atender a familiares e instruirlos sobre la visita, suministrar alimento a los pacientes que puedan ingerir por vía oral y desinfectar para llegada de nuevos pacientes. Si además de esto, se tiene sobre cargas con más tareas de las que puede atender en su turno de trabajo, resulta obvio que el trabajador va a sufrir alteraciones no solo en su forma de trabajar, sino en su estado físico y mental, presentando también insatisfacción laboral.

De otra parte, la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral, pueden conducir a accidentes de trabajo. En un estudio llevado a cabo por Achury (2017) se logró establecer que muchos de los accidentes que se presentan en las UCI, se deben a las condiciones laborales, ya que en Colombia se dispone de un enfermero para cada cinco pacientes, además que la carga laboral es de más de 15 horas, de ahí, que la probabilidad de cometer errores se incrementa.

En ese sentido, es conveniente para el hospital objeto de estudio que se lleve a cabo la investigación, debido a que al contar con resultados de carácter científico, se pueden tomar acciones necesarias que permitan disminuir la sobrecarga de trabajo en este personal, mejorar

las condiciones de trabajo para aumentar los niveles de satisfacción, como también, subir los niveles de productividad y disminuir la probabilidad de cometer errores en una unidad en donde la vida de los pacientes tiene mayor dependencia del personal que los asiste.

En cuanto a la relevancia social, es importante destacar que un trabajador sin importar en el área o profesión que desempeñe es una persona con unas características específicas que lo hacen único, de ahí, como lo dice Spector (2002 como se citó en Daza y Porto, 2007) un trabajador satisfecho es el producto de la concordancia entre el entorno y la personalidad.

De igual forma Daza y Porto (2007) coinciden en afirmar que un trabajador satisfecho presenta buen estado de ánimo, actitudes positivas en todos los ámbitos de su vida, mejor salud física y psíquica. Esto resulta trascendental para la sociedad, toda vez que, de estas formas de comportamiento del trabajador, depende también el bienestar de su familia, una mejor forma de relacionarse con jefes y compañeros de trabajo, además, que se siente preparado para prestar un mejor servicio en su contexto laboral.

Al tener en cuenta que la UCI, es un área de trabajo que exigen del personal asistencial vocación de servicio, un colaborador satisfecho va a realizar su trabajo con mayor empoderamiento y vocación, caso contrario de un trabajador insatisfecho. En ese sentido, se establece que el alcance social de la investigación es de propiciar un beneficio al personal asistencial del hospital, de manera que esto se vea reflejado de manera positiva en su relación con todos los contextos sociales a los que pertenece.

Las implicaciones prácticas se dan en primer lugar para el trabajador, ya que al llevar a cabo la investigación tendrán un espacio para expresar sus condiciones de trabajo y como los puede estar afectando en su calidad de vida.

Para el hospital conocer los resultados, permitirá tomar en consideración las apreciaciones de los trabajadores, de manera, que se tomen decisiones en los factores de control en que se pueda intervenir para que el personal asistencial disminuya carga de trabajo y alcance una mejor satisfacción laboral.

Para los investigadores, llevar a cabo este estudio, permite poner en práctica los conocimientos adquiridos, la aplicación del método de investigación y ahondar en temas de interés relacionados a la profesión.

En su valor teórico, los resultados de la investigación, aportan conocimiento científico sobre los ejes temáticos sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral, sirviendo de insumo, no solo a las empresas y especialmente a los centros de salud con servicios de UCI, sino también a las áreas de recursos humanos y a otros investigadores que requieran realizar estados de arte o tomar en consideración los aspectos metodológicos abordados.

Marco de referencia

A partir del objetivo general y los objetivos específicos planteados para el desarrollo de la presente investigación, se establecen las temáticas del marco conceptual y el marco teórico como se presentan a continuación.

Conceptual

Cuidados intensivos: los cuidados intensivos surgen a partir de la necesidad de atender a paciente de forma prioritaria porque se encuentran en peligro de muerte, a raíz de la situación que se vivió en guerra de Crimea en 1854. Esto se le adjudica a Florence Nightingale, quien decide separar a los soldados que se encontraban en mayor estado de gravedad, de otros que presentaban heridas menores. Con este acto logro reducir la tasa de mortalidad de 40% a 2% (Aguilar y Martínez, 2017).

De ahí en adelante, fueron la aparición de enfermedades graves las que obligaron también a separar a los pacientes, como lo sucedido entre 1947 a 1952 donde por efecto de la poliomielitis se requirió mantener a pacientes sellados y ventilados, lo que sucedió en Alemania. Fue así, que las primeras unidades de tratamiento y de cuidado intensivo se instalan en Baltimore en 1958 y en Pittsburg en 1961.

Estas unidades llamadas de terapia o cuidado intensivo, se crearon para atender a quien se denomina paciente crítico, que son aquellos que presentan una situación de salud inestable, porque al darse cambios funcionales importantes, se puede generar un deterioro global que los lleve a una etapa más irreversible y a la muerte (Lovesio, 2007).

El paciente crítico se caracteriza, porque, aunque se encuentra en un estado de gravedad, también es susceptible de recuperación. En ese sentido se ha clasificado de la siguiente manera:

Enfermedad grave

Potencial de revertir la enfermedad

Necesidad de asistencia y cuidados de enfermería continuos

Necesidad de un área tecnificada

Según lo exponen Aguilar y Martínez (2017) en esta última donde se requiere la Unidad de Cuidado Intensivo (UCI), donde se ubican a los pacientes que requieren cuidado constante y atención especializada las 24 horas. En esta área deben laborar médicos, enfermeras, técnicos y paramédicos.

Insatisfacción laboral: como su nombre lo indica la insatisfacción es lo contrario a lo que llega a satisfacer al ser humano, en ese sentido, se ha establecido que la satisfacción en un nivel general se refiere a la sensación de bienestar que presenta una persona, cuando siente que tiene cubiertos una serie de deseos y necesidades, es decir, que se está insatisfecho cuando no se tiene esta misma sensación.

En el contexto laboral, se vive la sensación de insatisfacción con el trabajo por una serie de factores que alteran el bienestar del trabajador. Dentro de estos factores, Granda (2014) argumenta que aquellos que repercuten de manera más negativa sobre el comportamiento laboral son: síntomas psíquicos, desmotivación, negatividad hacia el trabajo, ansiedad y estrés.

Factores de insatisfacción laboral: dentro de los factores de insatisfacción laboral identificados por Granda (2014) se tienen:

Insatisfacción con el puesto de trabajo

Insatisfacción con la empresa

Insatisfacción con el salario

Insatisfacción con políticas de ascenso

Insatisfacción con jefes o supervisores

En el sentido más puntual Granda (2014) define la insatisfacción laboral como el grado de malestar que experimenta un trabajador por motivos de su trabajo. Según lo plantean Valenzuela et al. (2022) las causas de la insatisfacción con el trabajo puede tener causas como:

Trabajo repetitivo y aburrido

Hacer más trabajo, con salario bajo

Estrés excesivo

Demasiados años en el mismo trabajo

Falta de formación, que impide que el trabajador tenga ascensos

Hacer trabajos por debajo de las habilidades que se tienen

Trabajo que deja muy poco tiempo libre

Ambiente laboral que no tiene en cuenta las necesidades de los empleados

Ambiente laboral hostil y autoritario

Personal asistencial: el personal asistencial en el sistema de salud, está compuesto principalmente por el personal de enfermería, debido a que son estos profesionales los que son los encargados de asistir o apoyar al individuo para que conserve su salud. Estas actividades se pueden llevar a cabo en atención primaria, especializada, servicio de urgencias y en servicios extrahospitalarios.

De acuerdo con esto, al personal de enfermería se le adjudica un rol asistencial: este rol como lo plantean. Rodríguez y Paravic (2011 como se citó en Tuquinga y Vélez, 2019) consiste

en la realización de actividades que se orientan hacia el cuidado de la salud del paciente aplicándolo de manera directa y sobre la base del conocimiento científico.

Sobrecarga de trabajo: este término hace referencia al costo en el que incurre el ser humano para alcanzar un nivel individual de desempeño, es decir los niveles de demanda para realizar un trabajo, exceden los recursos disponibles de la persona, debido a que se enfrenta al hecho de tener que realizar demasiadas tareas y que además requieren especial atención. Igualmente, existen factores propios de los aspectos sociodemográficos del trabajador que también inciden en la percepción de tener sobrecarga de trabajo. Según lo plantea Bustamante (2021) algunos de estos factores son la edad, ya que a mayor edad se tiene una mayor sensación de sobrecarga laboral.

En cuanto a la sobrecarga de trabajo en el personal asistencial en los servicios de salud, se tiene que existen factores que exacerban los problemas asociados a esta. Dentro de los factores más predominantes se tienen: trabajar en instituciones del Estado, en los que se destaca escases de recursos humanos y la presión por el tiempo en el cumplimiento de las tareas.

Como consecuencia de lo anterior, Bustamante (2021) identificó una serie de consecuencias para el trabajador asociados a la sobrecarga laboral como son: daños en la salud, alteraciones psicológicas, aumento en la rotación del personal, ausentismo, fallas en la realización de tareas consideradas no profesionales como entregar y recuperar bandejas, hacer tareas de limpieza y transportar pacientes

Lo anterior, también tiene efecto en la seguridad del paciente al no tener tiempo suficiente para realizar tareas de tipo no profesional, se altera la realización de tareas

profesionales, que son las que tienen impacto directo en el paciente, sobre todo si se encuentra en estado crítico.

Marco teórico

Para el desarrollo del marco teórico, se hizo una revisión bibliográfica a partir de términos clave de búsqueda que estuvieron asociados a los ejes temáticos de la investigación: sobrecarga laboral o en el trabajo; insatisfacción laboral; personal asistencial y cuidados intensivos. La clasificación se realizó para documentar investigaciones del nivel internacional, nacional y regional.

Investigaciones del nivel internacional

Se referencia la investigación llevada a cabo en Perú por Puglisevich (2018) titulada sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018. En esta se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la sobrecarga y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018. En el diseño metodológico, se estableció como descriptiva, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 93 enfermeras.

Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario para medir la sobrecarga laboral diseñada por instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, la cual consta de 56 preguntas agrupadas en tres niveles con categorías baja, media y alta; la satisfacción laboral, fue medida con el instrumento Satisfacción Laboral SL-SPC, los factores de medición fueron 27 ítems, agrupados en 4 dimensiones que fueron significancia de la tarea, condición del trabajo, reconocimiento personal y/ social y beneficios económicos.

En las conclusiones expuestas al cumplir los objetivos, se tuvo que existe una relación estrecha entre la sobrecarga y la satisfacción laborales en el personal de enfermería, destacándose que de la muestra el 98% tenían sobrecarga y un 56% insatisfacción laboral. La sobrecarga provenía principalmente de la carga física, pero que a su vez lo que más produce insatisfacción laboral es la carga mental. Esta investigación, por un lado, ratifica la relación que existe entre estas variables de investigación: sobrecarga e insatisfacciones laborales, además que aporta bases metodológicas acerca de los instrumentos de recolección de información y las dimensiones a medir.

En la investigación llevada a cabo en Brasil por Oliveira et al. (2020) se tuvo el interés de conocer la carga de trabajo de enfermería requerida por los pacientes durante la hospitalización en una UCI. Para alcanzar dicho objetivo, se diseñó una metodología de estudio de cohorte prospectivo, cuya muestra fueron 53 pacientes adultos hospitalizados en UCI. Para evaluar la carga de trabajo, se usó como instrumento el Nursing Activities Score (NAS), el cual contiene 23 elementos que muestran las necesidades de atención del paciente que está gravemente enfermo y que, por lo tanto, debe ser asistido las 24 horas. Este método permite medir cuanto es el tiempo que le lleva a una persona realizar cada una de las tareas que se enmarcan en los 23 elementos. El uso de este instrumento se justificó, debido a que cuando se exceden los tiempos o se multiplican las tareas se está hablando entonces de sobrecarga laboral.

En cuanto a las conclusiones a las que llegaron Oliveira et al. (2020) se tiene que la carga de trabajo de un auxiliar de enfermería en UCI suma 13.78 horas de asistencia, además que el proceso asistencial a un solo paciente tenía una durabilidad mínima de siete días. También se pudo establecer que la carga de mayor complejidad se da durante el primer día de hospitalización. Esta investigación, aporta datos importantes sobre la forma en que se mide la

carga laboral en un área tan importante como es la UCI y aporta ideas generales sobre el exceso de trabajo que enfrenta el personal asistencial y que los lleva a la insatisfacción laboral.

Investigaciones del nivel nacional

Cruz et al. (2019) llevaron a cabo en la ciudad de Bogotá la investigación titulada *Cómo impacta el volumen en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente*. Su objetivo general fue analizar el nivel de carga laboral del personal asistencial de la Clínica del Occidente, teniendo en cuenta la distribución de los colaboradores en el servicio de hospitalización según el número de pacientes asignados, con el fin de evaluar el impacto que genera en la seguridad del paciente.

En sus aspectos metodológicos, se desarrolló con metodología analítico-descriptiva, su instrumento de recolección de información fue la encuesta y la muestra estuvo compuesta por 62 personas del área de hospitalización. La encuesta que se aplicó, estuvo compuesta por 14 preguntas, tomadas del cuestionario de carga laboral del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo y de un cuestionario básico de criterios metodológicos de condiciones de trabajo, empleo y salud en América Latina y el Caribe.

Dentro de sus principales conclusiones se tuvo que la mayor carga laboral del personal asistencial se daba en el turno de la mañana, debido a las tareas de limpieza y desinfección, como cuidado al paciente en su higiene y presentación personal. Otra de las actividades que abarca más tiempo en el personal de enfermería es la programación de medicamentos por sistema de 24 horas. Además, se estableció que la carga laboral es dependiente de las actividades que se realizan en las jornadas laborales. El personal encuestado presenta estrés laboral debido a laborar entre 8 y 10 horas de manera continua, y en segundo lugar cansancio mental.

Se documenta la investigación titulada factores asociados a la carga de trabajo de enfermería en tres Unidades de Cuidado Intensivo, la cual fue realizada por Cáceres et al. (2021) en la ciudad de Bucaramanga. En este estudio, se tuvo el objetivo general de determinar la carga la laboral de enfermería en UCI y los factores asociados al puntaje del NAS. En la metodología, se realizó como un estudio analítico, de corte transversal, el muestreo se obtuvo por conveniencia de 75 profesionales de enfermería de 3 UCI de tipo polivalente, es decir, que atendían tanto a personas enfermas, como aquellas que habían sufrido accidentes y aquellos que habían salido de cirugía.

Los instrumentos de medición utilizados fueron el Nursing Activities Score, NAS para medir la carga laboral, la caracterización sociodemográfica mediante una encuesta, además los hospitales aportaron datos del estado de salud de las personas atendidas por la muestra en UCI. En cuanto a sus principales resultados se obtuvo estos profesionales en UCI 1 emplean el 68% de su tiempo de turno en un solo paciente crítico y en la UCI2 el 100% es decir, que se tiene la tendencia a la sobrecarga laboral. De otra parte, se encontró, que las labores de tipo administrativo son un factor que implica gasto de tiempo que puede ser utilizado en otras actividades y, por último, que actividades como la monitorización, control, movilización y cambios de posición, soporte renal y administración de medicamentos se ubican en un tercer nivel de ocupación del tiempo en las UCI.

Investigaciones del nivel regional

Se referencia la investigación titulada Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería, realizada por Bergonzoli et al. (2021). Su objetivo general fue identificar factores asociados al Burnout y la prevalencia global y de cada uno de sus

constructos, entre auxiliares de enfermería en un hospital de referencia de mediana y alta complejidad, en Colombia.

Metodológicamente se desarrolló como un estudio de casos y controles, cuya muestra correspondió a 183 auxiliares registradas. Para medir el desgaste laboral, se utilizó el instrumento de Maslach, con el cual se analizaron las dimensiones de Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP).

Las conclusiones a las que llegaron estos autores fueron: que se tenía estrecha relación entre el desgaste laboral de las auxiliares de enfermería en relación a la edad, es decir, a mayor edad se presentó más desgaste. De igual forma, en las auxiliares más jóvenes se presentaba desgaste debido a estrés por inexperiencia, mientras, que, en las auxiliares de mayor edad, el desgaste es de tipo físico.

Metodología

Enfoque y alcance

Enfoque

Esta investigación al plantear como objetivo general: describir la relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022, requiere el establecer un enfoque que permita medir las variables sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral. Según lo plantean Hernández et al. (2014) cuando una investigación refleja la necesidad de medir, como de estimar magnitudes de los fenómenos relacionados al problema de investigación tiene enfoque cuantitativo.

Para Monje (2011) la recolección de información en el enfoque cuantitativo, tiene el interés de determinar el grado de significación de las relaciones que se establecen entre las variables de la investigación, siguiendo un procedimiento hipotético-deductivo, que, a partir de hipótesis derivadas de la teoría, se sigue cuando se operacionalizan las variables, se recolecta, procesa e interpreta la información.

Para el caso de estudio se hará uso de cuestionarios apropiados según los objetivos de investigación, cuyos datos se obtienen de fuentes primarias como es el personal asistencial de UCI en el hospital, para posteriormente procesar la información con el programa Spss e interpretar los resultados.

Alcance

Teniendo en cuenta los objetivos específicos planteados, los cuales tienen el interés de describir, identificar y relacionar las variables de investigación, en un solo tiempo, se establece que el alcance es descriptivo y correlacional, además de ser transversal.

Tiene alcance descriptivo, porque se busca como su nombre lo indica, describir la relación entre las variables de carga de trabajo e insatisfacción laboral. Lo anterior guarda relación con lo que plantea Galán (2022) en cuanto a que este alcance explica las características de los fenómenos en estudio y cómo se presentan.

De otra parte, como lo dice Ramos (2020) en el alcance descriptivo, aunque ya se conocen las características del fenómeno, lo que se busca es exponer su presencia en un determinado grupo. Esto se ajusta a la investigación que se realiza, toda vez, que, aunque se conoce la problemática del personal asistencial en UCI en relación a la carga de trabajo y la insatisfacción laboral, con el alcance descriptivo, se van a dar detalles específicos acerca de cómo se hace presente en una muestra de este grupo de profesionales de la salud.

Es correlacional, porque busca igualmente relacionar las variables de investigación, es decir se busca conocer como la carga de trabajo se relaciona con la insatisfacción laboral de las personas objeto de estudio. Según lo afirman Hernández et al. (2014) los estudios correlacionales “Tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Finalmente es transversal porque la investigación se realiza en un período específico (Galán, 2022).

Según el tiempo de investigación es transversal, ya que como lo dice Rodríguez y Mendivelso (2018) este tipo de diseños incluye individuos con o sin la condición en un momento determinado, realizando una sola medición de las variables para cada individuo que participa en el estudio.

Universo, población y muestra

Universo

Como lo plantea Cavada (2019) el universo es el conjunto del cual se va a extraer la información y también hacia el cual se van a generalizar las conclusiones que se obtengan. El universo en esta investigación corresponde a todos los trabajadores de la Institución Prestadora de Salud.

Población

Es un conjunto o una parte del universo que conforma unidades de análisis y que puede ser finita o infinita (Cavada, 2019). Para esta investigación, la población, corresponde a todo el personal asistencial que labora en el área de cuidados intensivos.

Muestra

La muestra es la parte representativa de la población, es decir, es un subconjunto de ésta. (Suárez , 2011). Para el caso de estudio, la muestra es la parte de la población que tiene la disponibilidad y es accesible para recolectar la información, es decir, quienes a voluntad desean participar del mismo.

De acuerdo con lo anterior, se debe tener en cuenta la forma en que se va a obtener la muestra, en ese sentido, se estableció conveniente el tipo de muestreo por conveniencia. Según lo describe Tamayo (2001) el muestreo por conveniencia es “Es aquel con el cual se seleccionan las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador” (p.13).

Instrumentos y técnicas de recolección de la información

Instrumentos

El instrumento en cualquier tipo de investigación, es el mecanismo del cual se vale el investigador para recolectar y registrar la información. En esta investigación según los objetivos planteados, para medir la carga de trabajo se hará uso del instrumento denominado NTP Nasa LX, diseñado por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España (s.f). Con este instrumento, se hace una valoración multimidimensional de los factores asociados a la carga de trabajo, basandose en una media ponderada de seis subescalas, que son: exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal, esfuerzo, rendimiento y nivel de frustración.

La valoración se hace dando valores entre 0 (para la dimensión que no ha sido elegida en ninguna ocasión y por tanto no se considera relevante) y 5 (para la dimensión que siempre ha sido elegida y por tanto se considera que es la fuente de carga más importante). Igualmente, esta valoración puede usarse para conjunto de pesos puede utilizarse para variaciones de una

misma tarea o para un grupo de subtareas. Además, los pesos dan información diagnóstica acerca de la naturaleza de la carga de trabajo impuesta por la tarea ya que proporcionan datos acerca dos fuentes de variabilidad interpersonal:

a. las diferencias interpersonales en la definición de carga de trabajo, en cada tarea considerada.

b. las diferencias en las fuentes de carga de trabajo entre distintas tareas.

El segundo requisito consiste en adjudicar un valor para cada factor, que representa la magnitud de cada factor en una tarea determinada. En esta fase de puntuación, las personas valoran la tarea o subtarea que acaban de realizar en cada una de las dimensiones, marcando un punto en la escala que se les presenta. Cada factor se presenta en una línea dividida en 20 intervalos iguales (puntuación que es reconvertida a una escala sobre 100) y limitada bipolarmente por unos descriptores (por ejemplo: elevado/bajo, como muestra la fig. 3) y teniendo presentes las definiciones de las dimensiones (INS, s.f).

Para cumplir con el objetivo de Identificar la insatisfacción laboral en el personal asistencial de cuidado intensivo, se hará uso del instrumento de Satisfacción Laboral SL-SPC, adaptándolo para el cumplimiento del objetivo. Con este instrumento se evalúan cinco factores entre los que se encuentran: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma , 2004). Este instrumento se basa en una técnica de Likert, compuesto por 50 ítems.

Una vez recolectada la información de la muestra del personal asistencial, se procede a organizar, sistematizar e interpretar la información con el programa estadísticos SPSS.

Técnica

Para el desarrollo de los objetivos que requieren la recolección de información, se hará uso de cuestionarios, que serán administrados por los investigadores en el área de cuidados intensivos del hospital objeto de estudio. El uso de la técnica de cuestionarios, presenta una serie de ventajas, como: abarcar más personas, generar menos gastos, menor tiempo de aplicación y tiene la facilidad que se puede enviar por correo (Espinosa , s.f).

Descripción detallada del diseño metodológico

La investigación en su diseño metodológico se establece como descriptiva, correlacional y transversal y en su enfoque como cuantitativa. De otra parte, atendiendo al cumplimiento de los objetivos específicos, se recolectan datos usando herramientas de medición acordes con los ejes temáticos.

Para cumplir el objetivo de Identificar sobrecarga de trabajo del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022, se usará un cuestionario basado en las dimensiones de sobre carga laboral. que ha sido elaborado por el instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INS). Este instrumento se desarrolla en dos fases: en la primera el personal asistencial investigado escogerá dentro de una serie de dimensiones relacionadas de los factores a evaluar entre los que se encuentran:

Exigencia mental (M)

Exigencia física (F)

Exigencia temporal (T)

Esfuerzo (E)

Rendimiento (R)

Nivel de frustración

En la segunda fase, a partir de las definiciones anteriores, los investigados deberán calificar de 1 y hasta 20 la exigencia en sus tareas asistenciales. La tabulación y presentación de resultados se hará haciendo uso del programa estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Para cumplir con el objetivo de identificar la insatisfacción laboral en el personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022, se hará uso de la encuesta adaptada del instrumento Satisfacción Laboral SL-SPC. Este instrumento, se basa en las opiniones que el personal tenga con respecto a los enunciados sobre satisfacción laboral, calificándolos según las categorías de una escala Likert de 1 a 5, estando totalmente en desacuerdo en el 1 y totalmente de acuerdo en el 5. La tabulación y presentación de resultados se hará con el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Para hacer la relación entre los resultados de la carga de trabajo y la insatisfacción laboral se hará uso del análisis de tablas cruzadas también usando el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26.

A partir de lo anterior, la investigación se desarrollará de acuerdo a las siguientes fases:

- Recolectar y analizar datos de sobre carga de trabajo
- Recolectar y analizar datos de insatisfacción laboral
- Hacer la relación entre carga de trabajo e insatisfacción laboral

Resultados

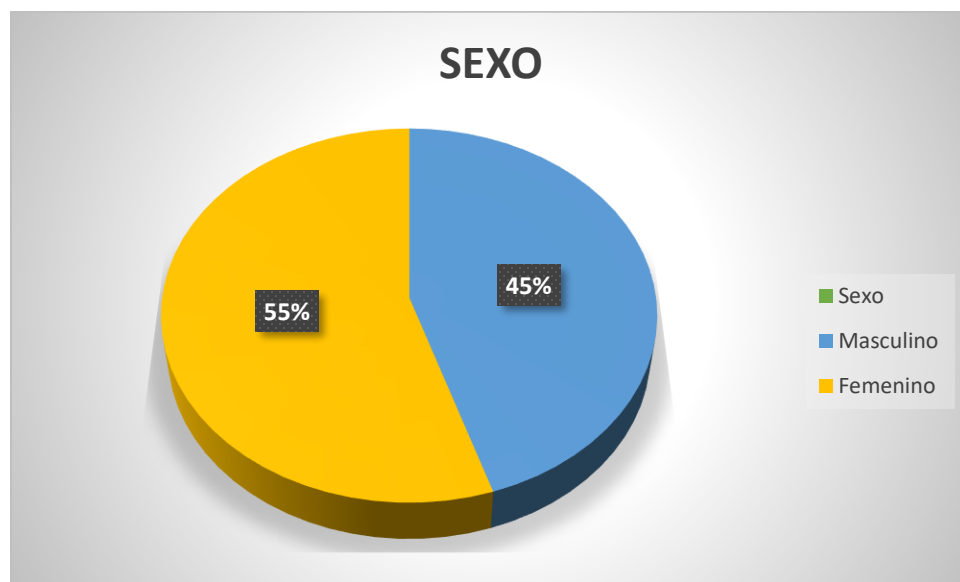
Sobrecarga de trabajo del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022

Una vez aplicado el cuestionario de evaluación Nasa TLX con el fin de conocer la sobrecarga de trabajo a la que está expuesto el personal asistencial de cuidado intensivo del hospital objeto de estudio, se presenta los resultados sobre la caracterización sociodemográfica, como también los pares de dimensiones y la puntuación en escala.

Caracterización sociodemográfica

Figura 1

Caracterización sociodemográfica-sexo

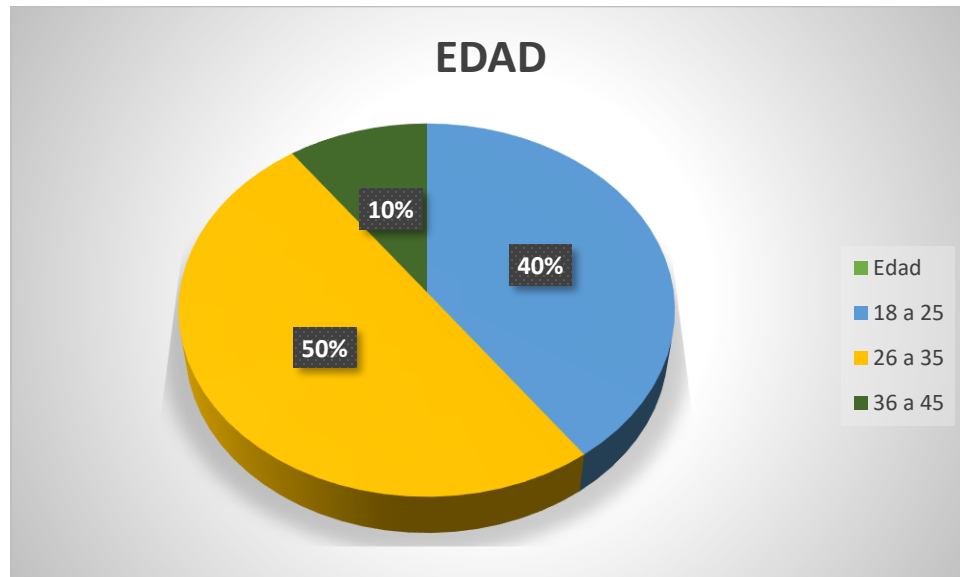


Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Se muestran los resultados de la caracterización sociodemográfica por sexo en 20 trabajadores, del personal asistencial en UCI el 55% que corresponde a 11 colaboradores es de sexo femenino, mientras el 45% (9) son de sexo masculino.

Figura 2

Caracterización sociodemográfica-edad



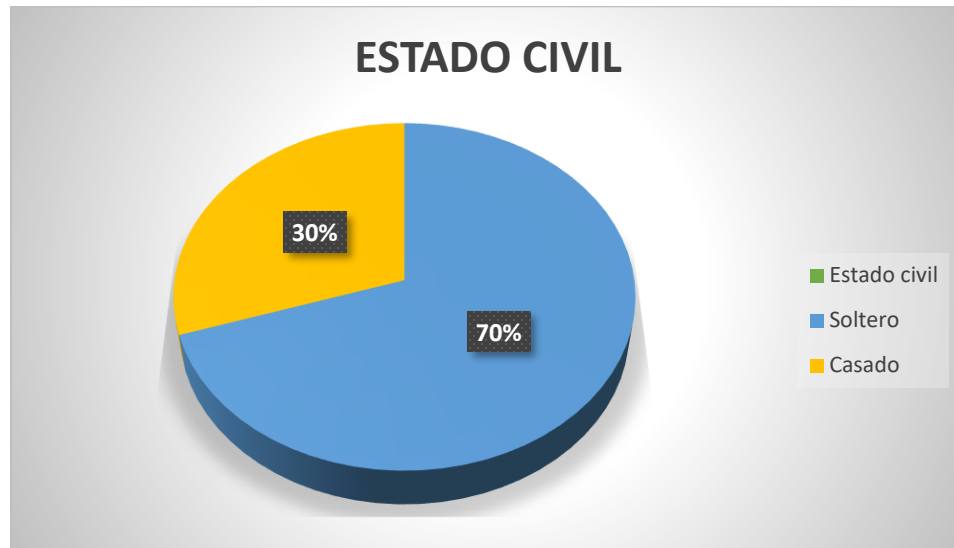
Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Se muestran los resultados de la caracterización sociodemográfica por edad en 20 trabajadores.

De los 20 colaboradores del personal asistencial encuestado, el 50% se encuentran en edades de 26 a 35 años, 40% están en edad de 18 a 25 años y el restante 10% tienen edades entre 36 a 45 años. Lo que muestra que esta unidad tiene un personal joven dentro de su contratación, siendo este factor importante porque pueden tener mayor resistencia a las exigencias de sus tareas asistenciales.

Figura 3

Caracterización sociodemográfica-estado civil



Fuente: Elaboración propia.

Se muestran los resultados de la caracterización sociodemográfica por estado civil en 20 trabajadores, en cuanto al estado civil de los 20 colaboradores asistenciales encuestados, se encontró que el 70% son solteros, mientras que el 30% son casados.

Tabla 1

Informe de dimensiones en pares

		Dimensiones- frecuencias		
		N	Respuestas	Porcentaje de
			Porcentaje	casos
Nasa TLX (Respuestas múltiples) ^a	Dimensión 1_Exigencia mental-física	5	7,0%	25,0%
	Dimensión 2_Exigencia mental-temporal	3	4,2%	15,0%
	Dimensión 3_Exigencia mental-rendimiento	7	9,9%	35,0%
	Dimensión4_Exigencia mental-esfuerzo	5	7,0%	25,0%
	Dimensión5_Exigencia mental-nivel de frustración	3	4,2%	15,0%
	Dimensión6_Exigencia física-exigencia temporal	4	5,6% ^o	20,0%
	Dimensión7_Exigencia física-esfuerzo	10	14,1%	50,0%
	Dimensión8_Exigencia física-rendimiento	5	7,0%	25,0%
	Dimensión9_Exigencia física-frustración	2	2,8%	10,0%
	Dimensión10_Exigencia temporal-esfuerzo-	6	8,5%	30,0%
	Dimensión11_Exigencia temporal-rendimiento	7	9,9%	35,0%
	Dimensión12_Exigencia temporal-frustración	2	2,8%	10,0%
	Dimensión13_Exigencia esfuerzo-rendimiento	9	12,7%	45,0%
	Dimensión14_Exigencia esfuerzo-frustración	1	1,4%	5,0%
	Dimensión15_Exigencia rendimiento-nivel de frustración	2	2,8%	10,0%
Total		71	100,0%	355,0%

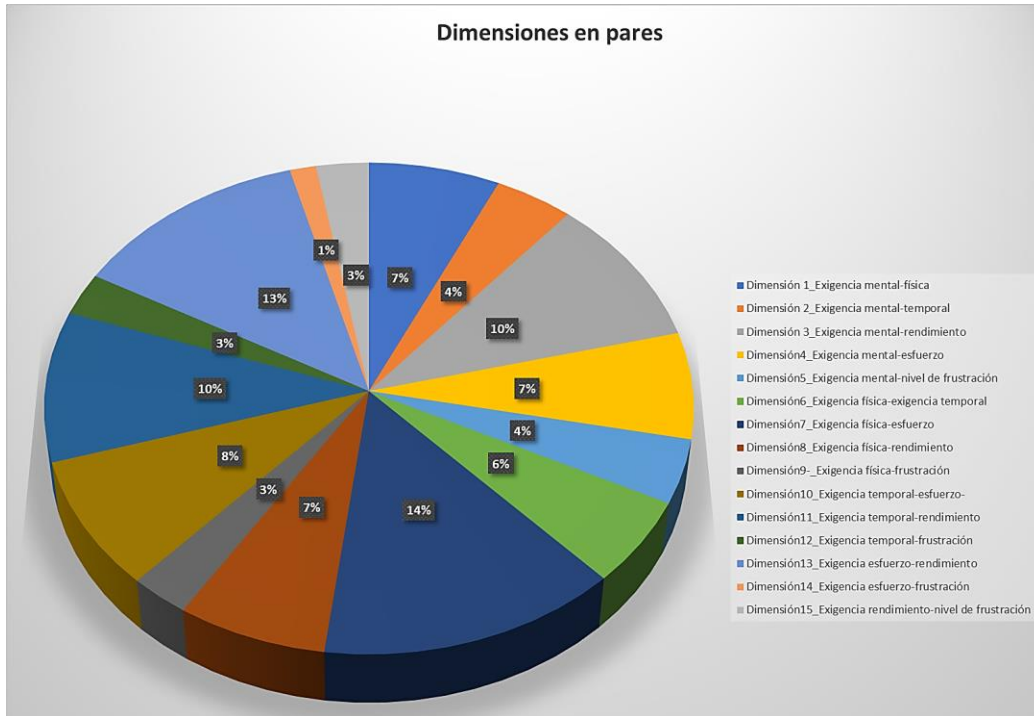
a. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1. Se presentan los resultados de 15 dimensiones en pares con sus respectivas frecuencias, a partir del análisis de respuestas múltiples en porcentajes individuales y en porcentajes de caso.

Figura 4

Porcentajes dimensiones en pares



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Se establecen los porcentajes individuales de las dimensiones de las exigencias organizadas por pares, a partir de lo relacionado en la tabla 1.

De las dimensiones en pares analizadas, la dimensión 7 en donde se relaciona la exigencia física con la exigencia de esfuerzo, fue la que obtuvo un mayor porcentaje de presentación en el trabajo que realiza el personal asistencial en UCI con un 14.1%.

Seguida a esta, se encuentra la dimensión 13, exigencia esfuerzo-exigencia rendimiento con un porcentaje del 12.7%. Las dimensiones 7 y 13 se caracterizan porque ambas tienen que ver con la exigencia esfuerzo.

Con 9.9% se ubica la dimensión 3 correspondiente a la exigencia mental-exigencia rendimiento. El mismo porcentaje obtuvo la dimensión 10-exigencia temporal-exigencia rendimiento y la dimensión 10-exigencia temporal-exigencia de esfuerzo obtuvo un porcentaje de 8.5%. Al igual que en el caso anterior se repiten en estas tres dimensiones, algunas en particular como son la exigencia de rendimiento y la exigencia temporal.

Con una puntuación del 7% se encuentran las dimensiones 1-exigencia mental-exigencia física; dimensión 4-exigencia mental-exigencia de esfuerzo y la dimensión 8-exigencia física-exigencia de rendimiento. Estas tres dimensiones con porcentajes similares, se caracterizan porque dentro de la 1 y la 8 contienen la exigencia física.

Otro grupo de dimensiones corresponde a la dimensión 6-exigencia física-exigencia temporal con 5.6%, seguida a esta se encuentra la dimensión 2 con 4.2%-exigencia mental-exigencia temporal y en la dimensión 5-exigencia mental-exigencia en el nivel de frustración se obtuvo un 4.2%. En estas se repiten la exigencia temporal.

Por último, se encuentran las dimensiones 12-exigencia temporal-exigencia en el nivel de frustración con 2.8%; con el mismo porcentaje se encuentra la dimensión 15-exigencia de rendimiento y exigencia en el nivel de frustración y por último la dimensión 14 con 1.4% en la exigencia esfuerzo-exigencia nivel de frustración. Se logra identificar la presencia en estas tres dimensiones de la exigencia en el nivel de frustración.

De acuerdo con el análisis anterior, se identifica que en las dimensiones donde se obtuvieron porcentajes más altos que están entre el 12 y el 14% se repite en los pares la exigencia de esfuerzo, es decir, que se puede considerar la exigencia más representativa.

En un segundo grupo, cuyos porcentajes van del 8 al 10% las exigencias que se repiten en los pares son la exigencia de rendimiento y la exigencia temporal.

Se establece igualmente un tercer grupo, cuyos porcentajes se ubican entre el 4% y el 6% en los cuales se repite la exigencia mental.

En el último grupo que se ubica en los porcentajes de 1 a 3% se repite la exigencia del nivel de frustración.

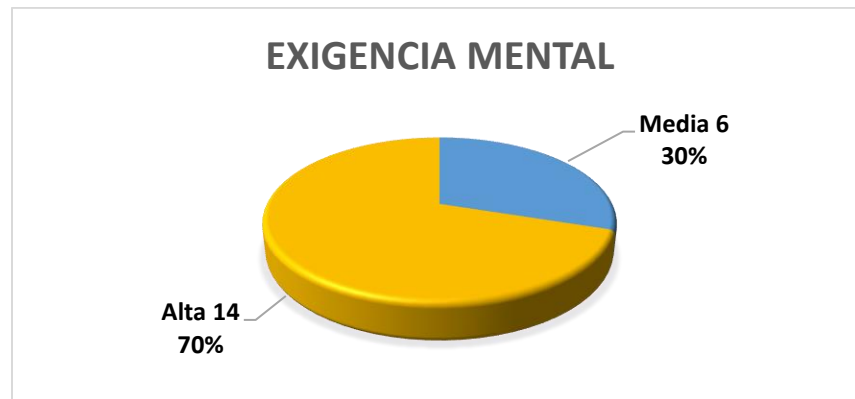
Lo anterior permite clasificar la presencia de mayor a menor de las exigencias analizadas de la siguiente manera:

1. Exigencia de esfuerzo
2. Exigencia de rendimiento
3. Exigencia temporal
4. Exigencia física
5. Exigencia mental
6. Exigencia del nivel de frustración

Escalas de acuerdo a la experiencia en las tareas que se realizan

Figura 5

Escala de exigencia mental



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Se muestran los resultados correspondientes a los porcentajes de escala en exigencia mental en 20 trabajadores.

Se puede observar como de los 20 encuestados, el 70% que corresponde a 14 trabajador refirió que su exigencia mental es alta, mientras el 30% que corresponde a 6 trabajadores admiten una exigencia mental media. Se encuentra entonces gran representatividad en la escala NASA TLX de la exigencia mental en las tareas que realiza el personal asistencial en UCI.

Tabla 2

Tabla frecuencia exigencia mental

Exigencia mental					
Válido		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
	Media	6	30,0	30,0	30,0
	Alta	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia.

Tabla 2. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la exigencia asociada.

Figura 6

Escala de exigencia física



Fuente: Elaboracion propia.

Figura 6. Se muestran los resultados correspondientes a los porcentajes de escala en exigencia física en 20 trabajadores, se puede observar como de los 20 encuestados, el 75% que corresponde a 15 trabajador refirió que su exigencia física es alta, mientras el 25% que corresponde a 5 trabajadores admiten una exigencia mental media. Se encuentra entonces gran representatividad en la escala NASA TLX de la exigencia física en las tareas que realiza el personal asistencial en UCI.

Tabla 3

Frecuencias escala de exigencia física

Exigencia física					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	5	25,0	25,0	25,0
	Alta	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia.

Tabla 3. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la exigencia asociada.

Figura 7

Exigencia temporal



Fuente: Elaboracion propia.

Figura 7. Se muestran los resultados correspondientes a los porcentajes de escala en exigencia temporal en 20 trabajadores, se puede observar como de los 20 encuestados, el 40% que corresponde a 8 trabajadores refirió que su exigencia temporal es alta; el 55% media con 11 trabajadores y el trabajador restante con 5% es baja. Estos datos dejan ver que la exigencia temporal de los trabajadores con porcentaje medio y alta es del 99% lo que demuestra gran representatividad en la escala NASA TLX.

Tabla 4

Escala de exigencia temporal

		Exigencia temporal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	5,0	5,0	5,0
	Media	11	55,0	55,0	60,0
	Alta	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la exigencia asociada.

Figura 8

Escala exigencia de esfuerzo



Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Se muestran los resultados correspondientes a los porcentajes de escala en exigencia de esfuerzo en 20 trabajadores. se puede observar como de los 20 encuestados, el 90% que corresponde a 18 trabajadores refirió que su exigencia de esfuerzo es alta, el 5% media (1 trabajador) y el trabajador restante con 5% baja. Estos datos dejan ver que la exigencia de esfuerzo de los trabajadores siendo principalmente del 90% demuestra gran representatividad en la escala NASA TLX.

Tabla 5

Escala de la exigencia de esfuerzo

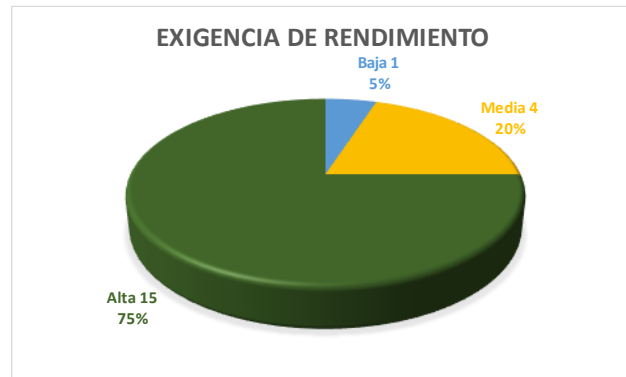
		Esfuerzo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	5,0	5,0	5,0
	Media	1	5,0	5,0	10,0
	Alta	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la exigencia asociada.

Figura 9

Rendimiento



Fuente: Elaboracion propia.

Figura 9. Se muestran los resultados correspondientes a los porcentajes de escala en exigencia de rendimiento en 20 trabajadores puede observar como de los 20 encuestados, el 5% que corresponde a 1 trabajador refirió que su rendimiento es alto, mientras el 20% que corresponde a 4 trabajadores con un desempeño medio, al mismo tiempo el 75% que son 15 trabajadores admitieron un rendimiento bajo, dentro de la escala NASA TLX, la mayor parte de los encuestados no se sienten satisfechos con su nivel de rendimiento, si tomamos como referencia los demás porcentajes podríamos decir que un 80% de ellos, tienen un alto nivel de insatisfacción ante su rendimiento.

Tabla 6

Escala de rendimiento

		Rendimiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	5,0	5,0	5,0
	Media	4	20,0	20,0	25,0
	Alta	15	75,0	75,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia.

Tabla 6. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la exigencia asociada.

Figura 10

Escala de nivel de frustración



Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Se muestran los resultados correspondientes a los porcentajes de escala en exigencia de frustración en 20 trabajadores.

Se puede observar como de los 20 encuestados, el 55% que corresponde a 11 trabajadores refirieron que su nivel de frustración es alto, mientras el 15% que corresponde a 3 trabajadores presentan un nivel de frustración medio, al mismo tiempo el 30% que son 6 trabajadores admitieron un nivel de frustración bajo, dentro de la escala NASA TLX un poco más de la mitad de los trabajadores sienten altos niveles de frustración con la tarea.

Tabla 7

Escala nivel de frustración

Nivel de frustración					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	30,0	30,0	30,0
	Media	3	15,0	15,0	45,0
	Alta	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia.

Tabla 7. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la exigencia asociada.

Una vez obtenidos los resultados de las partes en las que se compone la evaluación Nasa TLX, se consolidan los resultados con respecto a la variable de sobre carga laboral.

En la primera parte, se hizo la caracterización sociodemográfica de 20 trabajadores asistenciales que trabajan en UCI, encontrando que 11 de los 20 son de sexo femenino, en general se encuentran entre los 26 y 35 años de edad y el 70% son solteros. Estos datos permiten advertir, que siendo personas en edad joven pueden tener más resistencia a las exigencias de su trabajo, como también, que el hecho de ser solteros en su mayoría les quita otras responsabilidades extralaborales que en algún momento pueden sumarse a la sobrecarga laboral que ya puedan tener.

En la segunda parte del cumplimiento de este objetivo se identificó al analizar 15 dimensiones (exigencias) en pares, que existen unas exigencias que se presentan en mayor porcentaje que otros en todas las dimensiones, pero, además, que hay unos específicos que se presentan con mayor regularidad y los cuales tuvieron mayor porcentaje sobre los otros. En ese sentido, se clasificaron de mayor a menor, siendo los 3 primeros los que tienen mayor presencia en los pares, como se muestran a continuación:

1. Exigencia de esfuerzo

2. Exigencia de rendimiento
3. Exigencia temporal
4. Exigencia física
5. Exigencia mental
6. Exigencia del nivel de frustración

En la tercera parte de los resultados de este objetivo, se seleccionaron las exigencias con puntuación más alta que experimentan los trabajadores diariamente, las cuales son las siguientes:

- Exigencia de esfuerzo 90%
- Exigencia física 75%
- Exigencia de rendimiento 75%
- Exigencia mental 70%
- Exigencia en el nivel de frustración 55%

A partir de lo anterior se establece la relación de los resultados de las dimensiones en pares y la medición en escala así:

Tabla 8

Relación resultados dimensiones en pares y exigencias de la tarea en escala

Exigencias más representativas en la dimensión por pares	Exigencias con mayor puntuación en la medición de exigencias por escalas
1. Exigencia de esfuerzo	1. Exigencia de esfuerzo 90%
2. Exigencia de rendimiento	2. Exigencia física 75%
3. Exigencia temporal	3. Exigencia de rendimiento 75%
4. Exigencia física	4. Exigencia mental 70%
5. Exigencia mental	5. Exigencia del nivel de frustración 55%
6. Exigencia del nivel de frustración	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. En la tabla se muestran los resultados de las exigencias más representativas en el análisis de pares y los de la medición por exigencias en escala.

De acuerdo con lo anterior se establece que en la población objeto de estudio si existe sobre carga laboral, siendo la que se presenta con mayor intensidad la exigencia de esfuerzo, la cual también depende de la combinación que haga con las otras exigencias. En la combinación de pares según los resultados de casos se encuentra combinada con las otras exigencias así:

- Dimensión 7_ Exigencia física-esfuerzo-50% casos
- Dimensión 13_ Exigencia esfuerzo-rendimiento-45% casos
- Dimensión 10_ Exigencia temporal-esfuerzo-30% casos
- Dimensión 4_ Exigencia mental-esfuerzo-25% casos
- Dimensión 14_ Exigencia esfuerzo-frustración-5% casos

De acuerdo con esto, las otras variables que representan mayor carga laboral son la exigencia de esfuerzo, la exigencia física, la exigencia de rendimiento.

Insatisfacción laboral en el personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022

Para medir los niveles de insatisfacción laboral en los 20 colaboradores del personal asistencial de cuidado intensivo que han sido objeto de estudio, se diligencio un cuestionario sobre satisfacción laboral denominado SL-SPC adaptado de Palma (2005) como se estableció en la metodología. De 27 Ítems que se diligencian en este cuestionario, se seleccionaron aquellos que por las respuestas dadas por el grupo de colaboradores resultan de mayor importancia para a variable correspondiente a la insatisfacción laboral. Cabe mencionar, que las respuestas no se consideran buenas, ni malas porque son todas opiniones, las escalas de calificación fueron las siguientes:

Tabla 9

Criterios de valoración cuestionario SL-SPC

Totalmente de acuerdo (TD)	1
Desacuerdo (D)	2
Indeciso (I)	3
De Acuerdo (DA)	4
Totalmente de Acuerdo (TA)	5

Tabla 9. Se definen los criterios de evaluación utilizados para la tabulación de la encuesta para medir la insatisfacción laboral en 20 trabajadores.

Figura 11

Insatisfacción con el sueldo



Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción laboral con el sueldo en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, el 30% se encuentran indecisos con respecto a la satisfacción que muestran con el salario que devengan; 25% dicen estar de acuerdo, 25% están en desacuerdo y el 20% restante se encuentran totalmente de acuerdo. Esto permite advertir que en total hay 11 trabajadores en desacuerdo e indecisos que suman el 55%, siendo este el nivel general de insatisfacción con el sueldo que devengan estos trabajadores asistenciales.

Tabla 10

Insatisfacción con el sueldo

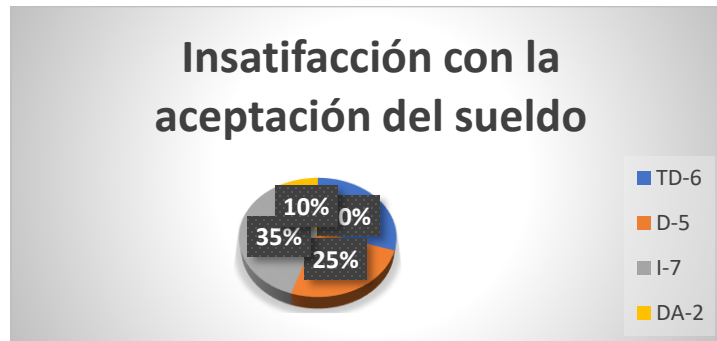
Me siento mal con lo que gano					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D	5	25,0	25,0	25,0
	I	6	30,0	30,0	55,0
	DA	5	25,0	25,0	80,0
	TA	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 12

Insatisfacción con la aceptación del sueldo



Fuente: Elaboración propia.

Figura 12. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción laboral con la aceptación del sueldo en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, el 35% se muestran indecisos con respecto a que el sueldo que devengan les parece aceptable. El 30% se encuentra totalmente de acuerdo con este; el 25% se encuentran en desacuerdo y el restante 10% están de acuerdo. Esto permite conocer que 12 de los 20 encuestados se encuentran insatisfechos porque el sueldo que tienen no les parece bastante aceptable, por lo tanto, se muestran indecisos y en desacuerdo.

Tabla 11

Insatisfacción con la aceptación del sueldo

El sueldo que tengo es bastante aceptable					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	6	30,0	30,0	30,0
	D	5	25,0	25,0	55,0
	I	7	35,0	35,0	90,0
	DA	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 13

Insatisfacción con el pago de horas extras



Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción laboral con el pago de horas extras en 20 trabajadores.

De los 20 trabajadores el 35% están totalmente de acuerdo en que les desagrada que limiten su trabajo con el fin de no reconocer las horas extras; seguido a estos, el 25% están totalmente de acuerdo con este desagrado; el 15% se muestran de acuerdo, otro 15% está en desacuerdo y el 10% se muestran indecisos con la afirmación. Lo anterior quiere decir que, de los 20 trabajadores, tan solo 3 de estos están en desacuerdo, por lo tanto 17 que obedecen al 85% muestran insatisfacción con el tema de las horas extras en la realización de sus tareas.

Tabla 12

Insatisfacción con el pago de horas extras

Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
Válido	Categoría	Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
	TD	5	25,0	25,0	25,0
	D	3	15,0	15,0	40,0
	I	2	10,0	10,0	50,0
	DA	3	15,0	15,0	65,0
	TA	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 14

Insatisfacción con incentivos



Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción por incentivos en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, el 45% están totalmente de acuerdo con el reconocimiento de incentivos; otro 45% se muestran indecisos al respecto; 5% están de acuerdo y otro 5% están totalmente de acuerdo. Estos resultados ponen en evidencia que de los 20 trabajadores, 9 están indecisos, lo que demuestra su insatisfacción con los incentivos y premios que reciben por parte de la institución.

Tabla 13

Insatisfacción con incentivos

Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	9	45,0	45,0	45,0
	I	9	45,0	45,0	90,0
	DA	1	5,0	5,0	95,0
	TA	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 15

Insatisfacción con el trato recibido



Fuente: Elaboración propia.

Figura 15. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción por el trato recibido en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, tan solo el 30% dicen estar en desacuerdo con esta afirmación; 25% se muestran indecisos; 25% están totalmente de acuerdo y el restante 20% están de acuerdo. Estos resultados permiten interpretar que el 70% de los trabajadores encuestados, es decir, 15 de 20 están insatisfechos con el trato que les da la institución en la que laboran.

Tabla 14

Insatisfacción con el trato recibido

Siento que recibo mal trato por parte de la institución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	2	10,0	10,0	10,0
	D	5	25,0	25,0	35,0
	I	9	45,0	45,0	80,0
	DA	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 16

Insatisfacción con el horario



Fuente: Elaboración propia.

Figura 16. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción por el horario en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, el 25% dicen estar de acuerdo con que les disgusta el horario en que trabajan, otro 25% está totalmente en desacuerdo con esta afirmación, 20% se muestran indecisos, 15% están en desacuerdo y 15% están totalmente de acuerdo. Estos resultados evidencian que 10 de los trabajadores que corresponden al 50% se encuentran insatisfechos con su horario de trabajo.

Tabla 15

Insatisfacción con el horario

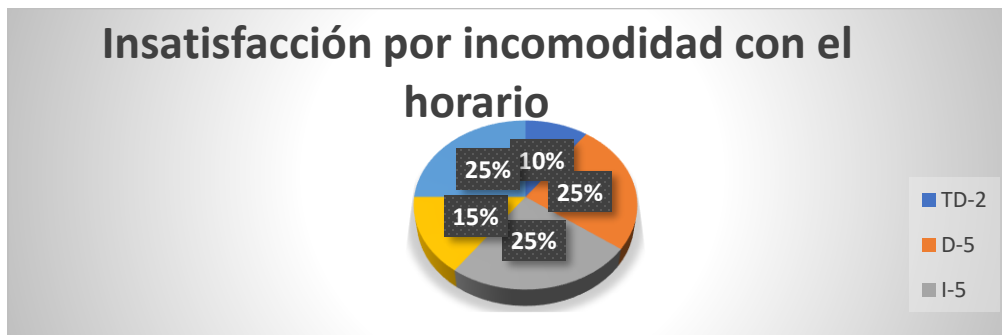
		Me disgusta mi horario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	25,0	25,0	25,0
	D	3	15,0	15,0	40,0
	I	4	20,0	20,0	60,0
	DA	5	25,0	25,0	85,0
	TA	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada

Figura 17

Insatisfacción por incomodidad con el horario de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Figura 17. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción por incomodidad con el horario en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, 25% se muestran en totalmente de acuerdo en estar incomodos con sus horarios de trabajo; otro 25% se muestran indecisos al respecto; 25% están en desacuerdo con la afirmación; 15% están de acuerdo y el restante 10% en total desacuerdo. Con estos resultados se advierte que 13 de los encuestados que corresponden al 65% están insatisfechos con el horario de trabajo ya que les parece incomodo.

Tabla 16

Insatisfacción por Incomodidad con el horario de trabajo

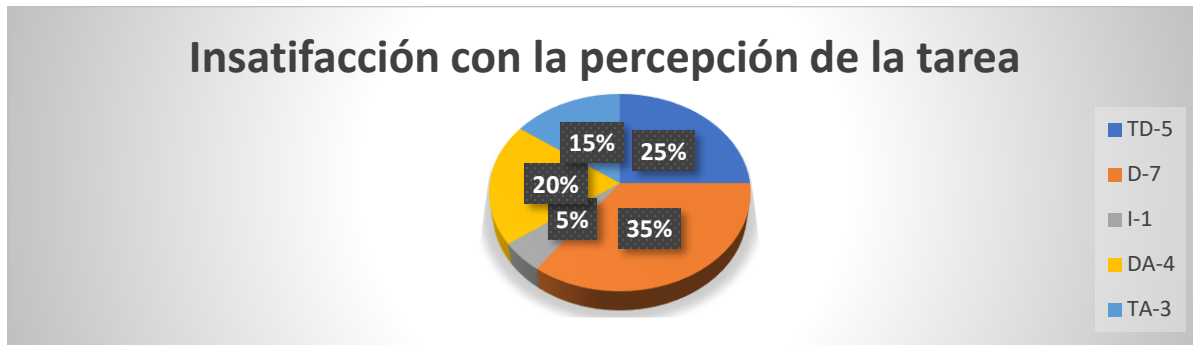
El horario de trabajo me parece incomodo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	2	10,0	10,0	10,0
	D	5	25,0	25,0	35,0
	I	5	25,0	25,0	60,0
	DA	3	15,0	15,0	75,0
	TA	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 18

Insatisfacción con la percepción de la tarea



Fuente: Elaboración propia.

Figura 18. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción con la percepción de la tarea en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, el 35% están en desacuerdo con la afirmación que las tareas que realizan son percibidas como algo sin importancia; 25% está totalmente en desacuerdo; 20% está de acuerdo; 15% está totalmente de acuerdo y el restante 5% se muestran indecisos. Estos resultados dejan advertir que 8, es decir el 40% de los trabajadores se muestran insatisfechos porque las tareas que realizan se perciben como de poca importancia.

Tabla 17

Insatisfacción con la percepción de la tarea

Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	25,0	25,0	25,0
	D	7	35,0	35,0	60,0
	I	1	5,0	5,0	65,0
	DA	4	20,0	20,0	85,0
	TA	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 19

Insatisfacción relación con el jefe



Fuente: Elaboración propia.

Figura 19. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción con la relación con el jefe en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, el 45% está totalmente de acuerdo en que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo que realizan. Un 20% se muestra de acuerdo con la afirmación, 20% dicen estar indecisos y 15% dicen estar en total desacuerdo. Lo anterior muestra que 17 de los 20 trabajadores que corresponde al 85% se muestran insatisfechos con esta situación.

Tabla 18

Insatisfacción relación con el jefe

Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	3	15,0	15,0	15,0
	I	4	20,0	20,0	35,0
	DA	4	20,0	20,0	55,0
	TA	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Figura 20

Insatisfacción con la valoración del esfuerzo



Fuente: Elaboración propia.

Figura 20. Se muestran los resultados porcentuales del análisis de datos de insatisfacción con la valoración del esfuerzo en 20 trabajadores, de los 20 trabajadores encuestados, se encontró que el 40% se muestra en total desacuerdo con la afirmación sobre el hecho que su jefe valora el esfuerzo que ponen en su trabajo. El 30% se muestran indecisos, 10% de acuerdo, 10% totalmente de acuerdo y 10% se encuentra en desacuerdo. Esto deja advertir que de los 20 trabajadores 16 están insatisfechos con la valoración que el jefe hace sobre el trabajo realizado, es decir el 80%.

Tabla 19

Insatisfacción con la valoración del esfuerzo

Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	8	40,0	40,0	40,0
	D	2	10,0	10,0	50,0
	I	6	30,0	30,0	80,0
	DA	2	10,0	10,0	90,0
	TA	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. Se presentan los datos estadísticos obtenidos según la pregunta asociada.

Una vez analizados los resultados de la encuesta con la cual se midió la insatisfacción laboral de los trabajadores, se logró establecer un porcentaje general de insatisfacción en las dimensiones analizadas, las cuales a su vez para propiciar un mejor análisis se encuadran dentro de los tipos de insatisfacción que se dan en el medio laboral, en ese sentido, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 20

Porcentaje general de insatisfacción en las dimensiones analizadas

Variable	Porcentaje general	Tipo de insatisfacción
Insatisfacción por pago de horas extras	85%	<ul style="list-style-type: none"> • Por salario
Insatisfacción por valoración del esfuerzo	80%	<ul style="list-style-type: none"> • Por el puesto de trabajo
Insatisfacción con el trato recibido	70%	<ul style="list-style-type: none"> • Por la empresa
Insatisfacción por incomodidad con el horario de trabajo	65%	<ul style="list-style-type: none"> • Por el puesto de trabajo
Insatisfacción por incomodidad con el horario de trabajo	65%	<ul style="list-style-type: none"> • Por el puesto de trabajo
Insatisfacción por aceptación del sueldo	60%	<ul style="list-style-type: none"> • Por salario
Insatisfacción con el sueldo	55%	<ul style="list-style-type: none"> • Por salario
Insatisfacción con el horario de trabajo	50%	<ul style="list-style-type: none"> • Por el puesto de trabajo
Insatisfacción con el sueldo	55%	<ul style="list-style-type: none"> • Por salario
Insatisfacción con la percepción de la tarea	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Por el puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. En la tabla se muestran la relación entre las variables, los porcentajes obtenidos en el cuestionario y su relación con el tipo de insatisfacción a la que corresponde cada variable.

Según estos resultados la mayor insatisfacción se da por la poca valoración que se da al trabajador con respecto al esfuerzo que hace para realizar sus tareas lo que equivale a una insatisfacción del 80%. Seguido a este se encuentra la insatisfacción por el pago de horas extras, insatisfacción por el trato recibido, insatisfacción por incomodidad con el horario de trabajo, insatisfacción por el horario de trabajo y finalmente insatisfacción con la percepción de la tarea.

Relación de la sobrecarga de trabajo con la insatisfacción laboral que presenta el personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022

Una vez realizadas las etapas anteriores de la investigación, en este objetivo se determinará la relación entre las variables, sobre carga de trabajo e insatisfacción laboral, en ese sentido, a partir de esos resultados se hace la siguiente correlación:

Las variables que representan mayor carga laboral en el personal asistencial investigado son;

- La exigencia de esfuerzo 90%
- La exigencia física 75%
- La exigencia de rendimiento 75%

De otra parte, se encontró que la insatisfacción laboral más recurrente se da en el puesto de trabajo, seguida por las dimensiones asociadas al salario y por último las relacionadas a la empresa.

Tomando como base lo expuesto en la tabla 20, se logra identificar la relación de unas variables con las otras, siendo necesario asociar los conceptos de las cargas con el tipo de insatisfacción encontrada, así:

Tabla 21*Relación sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral*

Variable-Exigencias	Responde a	Con qué se relaciona en el tipo de insatisfacción	Relaciones variables	Porcentaje de la correlación
Exigencia de esfuerzo	¿En qué medida ha tenido que trabajar para alcanzar su nivel de resultados?	Puesto de trabajo	Exigencia de esfuerzo Insatisfacción por valoración del esfuerzo	$90\%+80\%/2=65\%$
Exigencia de rendimiento	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos?	Puesto de trabajo	Exigencia de rendimiento- insatisfacción con la percepción de la tarea	$75\%+40\%/2=57.5\%$
Exigencia física	¿Cuánta actividad física fue necesaria? (Por ejemplo: empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc.) ¿Se trata de una tarea fácil ó difícil, lenta o rápida, relajada o cansada?	Puesto de trabajo	Exigencia física- valoración del esfuerzo- percepción de la tarea	$75\%+80\%+40=65\%$

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. Se establece la relación entre relación sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que insatisfacción laboral. se relaciona con la sobrecarga laboral, que se presenta en el lugar de la investigación, teniendo en cuenta los datos recolectados donde se evidencia que por el aumento de las horas de trabajo y las labores que deben hacer en ese periodo, el personal no está satisfecho con el horario, el salario y con el esfuerzo hecho por ellos.

Conclusiones

Una vez desarrollados los aspectos preliminares de la investigación, se obtuvieron los resultados correspondientes por cada objetivo específico planteado. En ese sentido, las conclusiones están dadas por cada uno de estos.

Con respecto al objetivo específico de identificar la sobrecarga de trabajo del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022, se concluye que las características sociodemográficas de los 20 trabajadores no tienen mayor incidencia en la insatisfacción laboral que estos presentan, debido a que son personas jóvenes entre 26 y 35 años y además el 70% son solteros, es decir, que tienen una menor sobre carga extralaboral. Según el método de medición de la sobrecarga laboral NASA TLX, al realizar el informe de dimensiones por pares, se concluye que una vez analizados los resultados van surgiendo grupos de pares, donde unos tienen mayor influencia en la sobre carga laboral que otros, los de mayor porcentaje se van ubicando en los primeros lugares y de ahí en adelante van disminuyendo. Las exigencias que se ubicaron de mayor porcentaje de influencia a menor fueron: Exigencia de esfuerzo; exigencia de rendimiento; exigencia temporal; exigencia física; exigencia mental; exigencia del nivel de frustración.

Seguido a esto, al medir las escalas de las exigencias según la experiencia que tiene el personal asistencial con estas en la realización de sus tareas, como también al compararlo con el informe de dimensiones por pares, se concluye que las exigencias que tienen mayor influencia para que estos trabajadores experimenten sobrecarga laboral son la exigencia de esfuerzo, la exigencia física, la exigencia de rendimiento. Demostrándose con esto también la utilidad del instrumento de medición NASA TLX en este tipo de investigaciones.

En el desarrollo del objetivo específico que busco identificar la insatisfacción laboral en el personal asistencial de cuidado intensivo, se hizo uso del cuestionario SL-SPC el cual fue

adaptado de la investigación realizada por Palma (2005) que contiene 27 caracteres, sin embargo, para fines de esta investigación se seleccionaron aquellos que resultaron más representativos para el estudio, lo que correspondió a 10 preguntas del cuestionario. Con los resultados se concluyó que la mayor insatisfacción que presentan los trabajadores se da por temas de salario en relación a su poca aceptación, como también inconformidad con el pago de horas extras. De otra parte, se sienten insatisfechos por la poca valoración que reciben por la realización de sus tareas, como también en los horarios en los cuales tienen que cumplirlas.

A partir de los resultados anteriores y con el objetivo de relacionar la sobrecarga de trabajo con la insatisfacción laboral que presenta el personal asistencial de cuidado intensivo objeto de investigación, se tuvieron limitaciones al inicio, pues no se lograba hacer la conexión de las exigencias con los factores de insatisfacción encontradas, sin embargo, al revisar los tipos de insatisfacción que se desarrollan en los ambientes laborales se encontró, que los tipos de insatisfacción más representativos estaban dados por el salario, puesto de trabajo y la empresa, pero lo que más se estaba presentando estaba relacionado con los puestos de trabajo, fue así, como se asociaron los conceptos de las cargas con el tipo de insatisfacción encontradas.

A partir de lo anterior, se generaron relaciones entre la exigencia de esfuerzo y la insatisfacción por valoración del esfuerzo, lo que mostró un porcentaje de correlación entre estas del 65%; un segundo par, fueron: la exigencia de rendimiento con la insatisfacción con la percepción de la tarea con un porcentaje de correlación de 57.5% y finalmente, que la exigencia física requiere de esfuerzo para alcanzar rendimiento, por lo tanto se establece una correlación entre estas tres exigencias del 65%.

Se concluye finalmente que, sí existe insatisfacción laboral en los 20 trabajadores asistenciales en UCI del hospital, toda vez que se logró establecer la relación de las exigencias

con los tipos de insatisfacción dando como resultado que, si un trabajador tiene una exigencia de esfuerzo alta, y además este esfuerzo no es valorado por la empresa o por el jefe inmediato se genera insatisfacción laboral. Igualmente, que la exigencia de rendimiento, es propia de la tarea que realiza el trabajador, es decir, que, si el trabajador tiene la percepción que su rendimiento no es adecuado en la tarea que está realizando, por ende, va a desarrollar insatisfacción. Finalmente, que las dos anteriores, están estrechamente relacionadas con la exigencia física, ya que para que se alcance el rendimiento adecuado, se necesita del esfuerzo, que proviene principalmente de las capacidades físicas del trabajador.

En ese orden de ideas con la investigación se cumplió la hipótesis planteada y lo descrito en el planteamiento del problema teniendo en cuenta que con los datos recolectados se hizo evidente que por el aumento de las horas de trabajo y las labores que deben hacer en ese periodo, el personal no está satisfecho con el horario, el salario y con el esfuerzo hecho por ellos para la realización de sus tareas.

Recomendaciones

Con respecto al objetivo específico de identificar la sobrecarga de trabajo del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022, se recomienda realizar periódicamente el análisis de la sobre carga laboral con el mismo instrumento NASA TLX o el que determine la institución, de manera que se pueda visibilizar la sobrecarga de trabajo que está presentando el personal asistencial y de esta manera tomar correctivos al respecto.

En cuanto a la insatisfacción laboral teniendo en cuenta que se presenta principalmente por la percepción de poca valoración a la tarea que realiza el personal asistencial en UCI, además de factores asociados al salario, se requiere hacer estudios complementarios para que desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se generen programas de Promoción y Prevención adecuados para mejorar esta situación.

Una vez conocida la relación que tiene la sobrecarga de trabajo con la insatisfacción laboral en estos 20 trabajadores, se hace necesario diseñar formas de distribución de las tareas, por el nivel de complejidad que requiere el trabajo en UCI, como también con el fin de alcanzar el máximo rendimiento, se recomienda hacer análisis del puesto de trabajo ubicando las tareas de mayor a menor complejidad y en ese sentido acondicionar horarios de cumplimiento.

Referencias

- Ludewig, C. (s.f). *Universo y muestra* . Obtenido de http://www.geocities.ws/ucla_investigacion/muestreo.pdf
- Achury, D. (2017). Estudio determina que el 95% de errores en las UCI se pueden prevenir. *Edición Médica* , 1-1.
- Aguilar , C., & Martínez , C. (2017). La realidad de la Unidad de Cuidados Intensivos. *Med Crit*, 171-173.
- Aparicio , T. (2022). La insatisfacción laboral . *Puleva* , 1-1.
- Bergonzoli, G., Jaramillo, C., Delgado , D., Duque , F., Vivas , G., & Tinoco , F. (2021). Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería. *Universidad y Salud* , 120-128.
- Bustamante , K. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral de profesionales de enfermería en los servicios de emergencia (Tesis de grado)* . Lima Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia .
- Cáceres , D., Torres , C., & López , L. (2021). Factores asociados a la carga de trabajo de enfermería en tres Unidades de Cuidado Intensivo. *Rev Esc Enferm USP.* , 1-9.
- Cavada, G. (2019). *Universo, muestra, tamaño muestral y análisis estadístico*. Universidad de los Andes .
- Cruz , D., Rodríguez , D., & Ruiz , L. (2019). *Cómo impacta el volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente* . Bogotá D.C : Pontificia Universidad Javeriana.
- Daza, D., & Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones (Tesis de grado)* . Cartagena de Indias : Universidad Tecnológica de Bolívar .

- Espinosa , E. (s.f). *Métodos y técnicas de recolección de la información* . Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Metodos.e.Instrumentos.de.Recoleccion.pdf>
- Galán , M. (2022). *Guía metodológica para diseños de investigación* . Obtenido de <https://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>
- Granda , E. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador . *Quipuramayoc*, 116-122.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , M. (2014). *Metodología de la investigación* . México : Mc Graw Hill .
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España. (s.f). *NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo* . España.
- Lovesio , C. (2007). Requerimientos generales de una unidad de terapia intensiva . *Libro virtual Intramed*, 1-12.
- Monje , Carlos ;. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica*. Neiva : Universidad Surcolombiana.
- Munarriz, A. (2021). *Satisfacción laboral en personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital Minsa 2021*. Lima Perú : Universidad María Auxiliadora.
- Palma , S. (2004). *SL-SPC Clima laboral* . Obtenido de <https://www.ulima.edu.pe/pregrado/psicologia/gabinete-psicometrico/cl-spc-clima-laboral-sonia-palma-carrillo>
- Peña , D., Toala , M., & Toala , B. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Revista científica: Mundo de la Investigación y el Conocimiento* , 29-40.
- Puglisevich, S. (2018). *Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018 (Tesis de grado)* . Perú : Universidad César Vallejo .

Ramos , C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 1-5.

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal . *Revista Médica Sanitas* , 140-147.

Suárez , P. (2011). *Población de estudio y muestra* . Obtenido de http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf

Tamayo , G. (2001). *Diseños muestrales en la investigación*. Obtenido de [file:///D:/DESCARGAS/Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273%20\(1\).pdf](file:///D:/DESCARGAS/Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273%20(1).pdf)

Tuquinga , E., & Vélez , M. (2019). *Rol asistencial del enfermero en pacientes de cuidados intensivos* . UPSE.

Valenzuela , N., Buentello , C., & Ramos , G. (2022). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa del sector servicios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 1-19.

Anexos

Anexo A. Instrumento NASA TLX Sobre carga de trabajo

Encuesta para personal asistencial en UCI

Investigación: Relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022.

Objetivo: ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral del personal asistencial de cuidado intensivo de un hospital en Tuluá Valle durante el año 2022?

Indicaciones: Lea con atención cada una de las preguntas, seleccione y marque con una X la respuesta que considere adecuada.

Población: Dirigida a 20 personas con cargo de personal asistencial de UCI

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Datos del encuestado		
Sexo	Masculino	
	Femenino	
Edad	18 a 25	
	26 a 35	
	36 a 45	
	46 a adelante	
Estado Civil	Soltero	
	Casado	
	Divorciado	
	Unión Libre	
	Viudo	

DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES A EVALUAR

DIMENSIÓN	EXTREMOS	DESCRIPCIÓN
Exigencia Mental (M)	BAJA/ALTA	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (Por ejemplo: pensar, decidir, calcular, recordar, buscar, investigar, etc.) ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, simple o compleja, pesada o ligera?
Exigencia Física (F)	BAJA/ALTA	¿Cuánta actividad física fue necesaria? (Por ejemplo: empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc.) ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, lenta o rápida, relajada o cansada?
Exigencia Temporal (T)	BAJA/ALTA	¿Cuánta presión de tiempo sintió, debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o los elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado o rápido y frenético?
Esfuerzo (E)	BAJO/ALTO	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
Rendimiento (R)	BUENO/MALO	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por usted mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con su nivel de ejecución?
Nivel de Frustración (Fr)	BAJO/ALTO	Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?

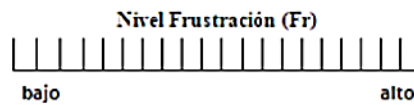
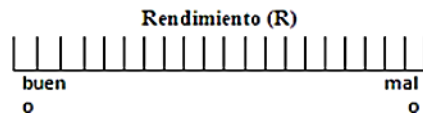
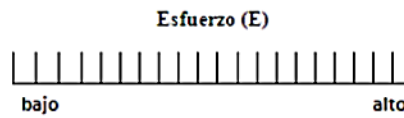
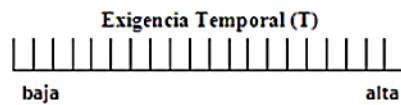
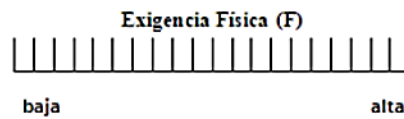
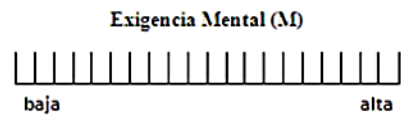
De acuerdo a su criterio, escoja de los siguientes pares de dimensiones, la dimensión que considere que le da más peso a su carga de trabajo. (Solo deberá escoger uno de cada ítem)

Marque con una X el sitio al cual corresponda su calificación

- | | | | | | |
|------|--------------------|--------------------------|---|----------------------|--------------------------|
| 1.- | Exigencia Mental | <input type="checkbox"/> | - | Exigencia Física | <input type="checkbox"/> |
| 2.- | Exigencia Mental | <input type="checkbox"/> | - | Exigencia Temporal | <input type="checkbox"/> |
| 3.- | Exigencia Mental | <input type="checkbox"/> | - | Rendimiento | <input type="checkbox"/> |
| 4.- | Exigencia Mental | <input type="checkbox"/> | - | Esfuerzo | <input type="checkbox"/> |
| 5.- | Exigencia Mental | <input type="checkbox"/> | - | Nivel de Frustración | <input type="checkbox"/> |
| 6.- | Exigencia Física | <input type="checkbox"/> | - | Exigencia Temporal | <input type="checkbox"/> |
| 7.- | Exigencia Física | <input type="checkbox"/> | - | Esfuerzo | <input type="checkbox"/> |
| 8.- | Exigencia Física | <input type="checkbox"/> | - | Rendimiento | <input type="checkbox"/> |
| 9.- | Exigencia Física | <input type="checkbox"/> | - | Nivel de Frustración | <input type="checkbox"/> |
| 10.- | Exigencia Temporal | <input type="checkbox"/> | - | Esfuerzo | <input type="checkbox"/> |
| 11.- | Exigencia Temporal | <input type="checkbox"/> | - | Rendimiento | <input type="checkbox"/> |
| 12.- | Exigencia Temporal | <input type="checkbox"/> | - | Nivel de Frustración | <input type="checkbox"/> |
| 13.- | Esfuerzo | <input type="checkbox"/> | - | Rendimiento | <input type="checkbox"/> |
| 14.- | Esfuerzo | <input type="checkbox"/> | - | Nivel de Frustración | <input type="checkbox"/> |
| 15.- | Rendimiento | <input type="checkbox"/> | - | Nivel de Frustración | <input type="checkbox"/> |

Teniendo presente las definiciones de las dimensiones, colocar UN PUNTO en cada escala, de acuerdo a su experiencia en la tarea que realiza.

La calificación se puede hacer de 1 al 20, donde 1 corresponde a muy poco exigente y 20 a demasiado exigente



Anexo B. Cuestionario insatisfacción laboral

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a su trabajo como personal asistencial en UCI. Le agradecemos que responda marcando con una X en la letra o letras que considere exprese mejor su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Totalmente desacuerdo (TD)	1
Desacuerdo (D)	2
Indeciso (I)	3
De acuerdo (DA)	4
Totalmente de Acuerdo (TA)	5

N.º	ENUNCIADOS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC, Palma, 2005)	TD	D	I	DA	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución.					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El Horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En al ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefa valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					