

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
BOGOTÁ VIRTUAL Y DISTANCIA**

MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA SALUD

**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CARGA LABORAL DEL
TALENTO HUMANO EN SALUD DE UN CENTRO DE SALUD EN EL
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA**

Modalidad: Proyecto de investigación propia

Autor

MONICA JOHANNA MUÑOZ LOPEZ

MARITZA DÍAZ RINCÓN

**Nutricionista y Dietista, Magister en Epidemiología y Especialista en Gerencia de Proyectos
en Alimentación y Nutrición.**

BOGOTÁ, COLOMBIA

JUNIO

2025

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Agradecimientos

Deseo expresar mi agradecimiento a mis padres por su amor y apoyo en cada una de las etapas de mi proceso de formación, su apoyo y guía han sido incondicionales.

A mis hermanos por su apoyo y guía en cada una de las etapas de mis procesos de formación.

A la Universidad UNIMINUTO y en especial a cada uno de los docentes que apoyó mi proceso de formación, su guía, dirección y apoyo fueron esenciales en cada una de las etapas y desarrollo de la maestría.

Resumen

Objetivo: Analizar la relación entre la satisfacción y carga laborales del talento humano en salud de un centro de salud en el departamento de Cundinamarca.

Materiales y métodos: Estudio observacional, de corte transversal; a través de un muestreo no probabilístico, en donde se reclutó o a 21 participantes quienes laboran dentro del centro de salud y decidieron participar voluntariamente. Se realizó la validación de la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) para la identificación de la carga laboral; adicionalmente, se aplicó un cuestionario para indagar factores sociodemográficos y laborales, así como dos instrumentos validados para el fin de esta investigación, con los cuales se analizó la satisfacción laboral (Font- Roja) y la carga laboral (ESCAM) en el talento humano. La recolección de la información se realizó online a través de un cuestionario en FORMS.

Resultados: Se determinó la confiabilidad de la ESCAM mediante el cálculo del alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,83 para el total de la escala. El total de población corresponde al sexo femenino; con una media de 30 años; la satisfacción laboral media de los participantes de esta institución fue de 3,5. Las condiciones físico-ambientales que percibe el talento humano de esta institución son adecuadas; la carga laboral media fue de 3,4; con un nivel de sobrecarga en la dimensión cognitiva.

Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción y la carga laboral; se descarta la hipótesis nula. Se determina un nivel de satisfacción global alto, así como un nivel de carga laboral intermedio.

PALABRAS CLAVE: Personal de salud; satisfacción laboral; carga de trabajo

Abstract

Objective: To analyse the relationship between job satisfaction and the workload of the human talent in health at a health centre in the department of Cundinamarca.

Materials and methods: Observational, cross-sectional study; through non-probabilistic sampling, where 21 participants were recruited who work in the health centre and decided to participate voluntarily. The Subjective Scale of Mental Workload (ESCAM) was validated to identify workload; in addition, a questionnaire was applied to investigate socio-demographic and work factors; as well as two instruments validated for the purpose of this research, which were used to analyse job satisfaction (Font-Red) and workload (ESCAM) in human talent. The information was collected online through a FORMS questionnaire.

Results: The reliability of the ESCAM was determined by calculating Cronbach's alpha, obtaining a value of 0.83 for the total scale. The total population corresponds to the female sex; with an average age of 30 years; the average job satisfaction of the participants of this institution was 3.5. The physical-environmental conditions perceived by the human talent of this institution are adequate; the average workload was 3.4; with a level of overload in the cognitive dimension.

Conclusions: No statistically significant relationships were found between job satisfaction and workload, the null hypothesis is discarded. A high level of overall satisfaction and an intermediate level of workload were found.

KEY WORDS: Health personnel; Job satisfaction; Workload.

Índice

Capítulo 1 Planteamiento del problema.....	11
Pregunta	13
Justificación.....	13
Objetivo General	15
Objetivos específicos	15
Capítulo 2 Marco Teórico.....	16
Marco Teórico.....	16
Hipótesis.....	22
Capítulo 3. Enfoque y diseño metodológico de la investigación.....	26
Participantes	26
Técnicas (Instrumentos o herramientas)	27
Fases del trabajo de campo	31
Categorización y clasificación.....	33
Capítulo 4. Resultados.....	36
Validación instrumento ESCAM	36
Características sociodemográficas y laborales	39
Carga laboral	40
Satisfacción laboral	44
Relación de la satisfacción y la carga laborales	47
Capítulo 5 Discusión y Conclusiones	49
Referencias	55
Apéndices	61

Índice de tablas

Tabla 1. Presupuesto.....	24
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	25
Tabla 3. Matriz de variables del estudio.....	33
Tabla 4. Variables objeto del estudio	34
Tabla 5. Interpretación de las condiciones y dimensiones de la ESCAM	36
Tabla 6. Condiciones ambientales del puesto de trabajo.....	40
Tabla 7. Dimensiones de la ESCAM.....	41
Tabla 8. Relación entre las dimensiones y áreas de desempeño.....	43
Tabla 9. Factores de la satisfacción laboral Font Roja.....	44
Tabla 10. Asociación de los factores de la Satisfacción laboral y el servicio donde se desempeña	45
Tabla 11. Análisis de las variables satisfacción y la carga laboral del centro de salud.	47
Tabla 12. Análisis estadístico: Prueba de chi-cuadrada.....	48
Tabla 13 Análisis estadístico: Prueba exacta de Fisher	49

Lista de figuras

Figura1. Fases de trabajo de campo 3 **Error! Marcador no definido.**

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Lista de anexos

Anexo 1. Instrumento de medición de satisfacción laboral Font-roja

Anexo 2. Instrumento para evaluar la carga laboral: la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

En la actualidad, el talento humano desempeña un papel fundamental en el desarrollo y la productividad de las organizaciones. Un factor clave es el bienestar de los trabajadores, ya que su estado físico y emocional impacta directamente, ya sea de manera positiva o negativa, en su desempeño laboral y en consecuencia, en el crecimiento y la gestión organizacional (Guerra, 2022). Este vínculo ha impulsado una mayor demanda en el sector de la salud, como señala Antelo (2010), debido a las necesidades específicas que enfrentan los profesionales. Dicha demanda no solo busca satisfacer las exigencias del mercado, sino también las de los individuos y las poblaciones, reflejando así la interdependencia entre bienestar laboral y eficiencia organizacional.

Cabe recalcar que el bienestar experimentado por el talento humano en el sector salud está influenciado por unos factores tal como lo sugiere García (2016) en la teoría Bifactorial o “la teoría de la motivación-higiene” de Frederick Herzberg; donde se distinguen unos factores intrínsecos mediados por los factores motivadores dentro del ámbito laboral como el crecimiento y desarrollo personal de cada profesional y los extrínsecos determinados por el ambiente o el entorno del trabajo. ligado a las relaciones interpersonales y los espacios físicos; cabe mencionar que estos factores al no estar en sintonía o desde la mirada del profesional al ser percibidos de forma negativa surge un riesgo en la satisfacción laboral.

Tal como sugiere Fleury (2018) la satisfacción laboral es definida como el estado emocional placentero o positivo o bienestar que tiene un trabajador frente a su trabajo, las experiencias vividas laboralmente y sus necesidades. Esta satisfacción está inmersa entre los deseos y/o expectativas de un trabajador, la realidad que puede llegar a enfrentar dentro de una organización, las recompensas que reciba y las expectativas que tiene frente a este; siendo influenciado por sus características personales y las experiencias en el lugar de trabajo, las cuales pueden estar mediadas, como lo refiere, por la cantidad de tiempo y atención que se puede llegar a dedicar (directa e indirectamente) hacia los pacientes, el lugar de trabajo y el desarrollo profesional.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Aunado a este panorama a nivel global, las excesivas jornadas de trabajo pueden desencadenar insatisfacción laboral, así como cansancio emocional que, podría derivar en agotamiento laboral. Esto compromete la efectividad y la calidad de los servicios de atención, generando en las instituciones y en los trabajadores situaciones como absentismo, rupturas en las relaciones laborales, falta de motivación y creatividad, baja satisfacción laboral, aumento en la rotación de personal o traslados internos frecuentes, e incluso una mala imagen tanto al interior de las organizaciones como hacia el exterior.

Debido a estas situaciones previas, surge la necesidad de abordar y reconocer los factores y las condiciones laborales que pueden estar experimentando e incidiendo en la satisfacción laboral del talento humano en salud, como lo sugiere y como dentro de este mismo sector, aun cuando se parte desde un abordaje y manejo de las condiciones de salud en las diferentes áreas o esferas del ser humano, pueden llegar a convertirse en un aspecto negativo que afecte el propio estilo y condición de salud, mitigando en gran medida la calidad con la cual el personal de salud está prestando un servicio de salud. Aunado a ello, es necesario reconocer cómo esta satisfacción está mediada por algunos factores que las mismas organizaciones e instituciones pueden llegar a modificar, generando un gran beneficio tanto para ellas como para sus propios clientes internos.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

En la actualidad y de acuerdo a los avances que se han presentado en nuestro tiempo y los retos que trae consigo la globalización, y entre ellos la necesidad de incrementar los niveles de producción, los cuales impulsan a las organizaciones a posicionarse cada día más, incrementando su eficacia y efectividad en el mercado, estas organizaciones están considerando en mayor medida el talento humano y su desarrollo integral como parte fundamental en su crecimiento, su éxito y las posibles nuevas estrategias que impacten en su labor, incrementando la calidad en la atención y en el servicio prometiendo el progreso y la evolución del paciente. (Treviño-Reyes & López-Pérez, 2022).

Por lo tanto, y a partir de lo mencionado con anterioridad, uno de los factores principales en el desarrollo del recurso humano es la satisfacción laboral, definida como el estado emocional placentero o el bienestar que tiene un trabajador frente a su trabajo, las experiencias vividas laboralmente y sus necesidades. Esta satisfacción está inmersa entre los deseos y/o expectativas de un trabajador, la realidad que puede llegar a enfrentar dentro de una organización, las recompensas que reciba y las expectativas que tiene frente a las recompensas que este debería recibir. Este estado del trabajador está ligado a varios factores, entre ellos sus características personales y profesionales, así como sus expectativas y experiencias en el lugar de trabajo o la organización y las relaciones con los otros trabajadores. ((Fleury et al., 2018).

A medida que se ahonda en el desarrollo del talento humano, es fundamental abordar, como bien lo menciona Puglisevich (2018) el rol que desempeña el personal de salud y la cantidad de horas de su vida que destina al entorno laboral, en el servicio e intervención de los pacientes (directa e indirectamente), el lugar de trabajo y su desarrollo profesional. Y como esta carga laboral puede tornarse insatisfactoria para el personal de salud, debido a malas condiciones laborales, el aumento de los niveles de estrés, hábitos poco saludables, repercutiendo en su bienestar y su estado de salud (físico y mental), así como también en la productividad, lo que podría llevar a aumentos de costos en el ámbito laboral a largo plazo y afectar la calidad de atención.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

La carga de trabajo, según Alghamdi (2016) es definida como la cantidad de tiempo y atención que puede dedicar (directa e indirectamente) a los pacientes, el lugar de trabajo y el desarrollo profesional, así como también las actividades que son parte de su quehacer, tales como actividades administrativas, reuniones y asistencia a seminarios. Van den Oetelaar (2021) quien refiere junto a Holden (2011) tres tipos diferentes de carga de trabajo percibida: Carga de trabajo “A nivel de tarea” relacionada con las demandas y recursos para una tarea; “A nivel de trabajo”, nivel de trabajo que implica demandas generales y específicas del trabajo; la cantidad general, la dificultad del trabajo y la cantidad de concentración requerida para realizarlo; y “A nivel de unidad”, el equilibrio entre la agudeza del paciente y la dotación de personal. Estos tipos de carga de trabajo describen primero las dimensiones y cada tipo de carga de trabajo tiene un efecto específico sobre el agotamiento, la insatisfacción laboral y la probabilidad de errores en el pronóstico de los pacientes.

Es imprescindible recalcar, como menciona Rostami (2021) que la carga de trabajo incluye elementos físicos y mentales que se combinan y contribuyen al nivel de desempeño de un individuo en su entorno laboral. La carga de trabajo mental, definida como una demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea, y pueden considerarse la forma en que se interpreta la información, la toma de decisiones, la concentración e interactuar con los pacientes y sus familias. En cuanto a la carga física, se define como el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

A partir de la revisión de la literatura, se hace necesario examinar en detalle la relación que puede llegar a presentarse y el impacto que estos factores tienen cuando no se encuentran

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral en equilibrio y cómo pueden estar repercutiendo en la actualidad en la calidad de vida de los trabajadores pertenecientes al sector de la salud.

Pregunta

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y carga laborales del talento humano en salud de un centro de salud en el departamento de Cundinamarca?

Justificación

En la actualidad es bien sabido que los cambios a nivel global en torno al desarrollo de nuevas tecnologías, así como la globalización, las nuevas formas y estructuras de organización laboral, los nuevos modelos de empleo e inclusive la subcontratación y la tercerización están repercutiendo en los entornos laborales, los cuales han llegado al punto de impactar significativamente en la salud mental de los trabajadores, generando una disyuntiva entre algunas áreas de la vida; es decir, a nivel familiar, personal y laboral. Algunos de los efectos que se han evidenciado según la literatura son problemas físicos como psíquicos, generando situaciones de estrés, depresión, consumo nocivo de sustancias, absentismo laboral y disminución de la productividad. (Allande-Cussó et al., 2022)

Es importante recalcar que muchas organizaciones no han enfatizado frente a las implicaciones que pueden desencadenarse tanto para su crecimiento organizacional como para su productividad y su competitividad en el mercado, el impacto a nivel de salud mental en los trabajadores reflejado en el absentismo y el presentismo, así como también algunos problemas como fracturas e inclusive rupturas de las relaciones laborales, las cuales afectan el ambiente laboral, la falta de motivación y de creatividad, la baja satisfacción laboral, el aumento de la rotación del personal o continuos traslados internos, e inclusive una mala imagen de la empresa hacia el exterior. (Allande-Cussó et al., 2022),(Körner et al., 2015)

Por estos y otros motivos, se hace imprescindible la necesidad de incluir la salud mental y la satisfacción entre los trabajadores pertenecientes al sector de la salud, ayudando a mejorar la calidad y la continuidad en la atención prestada de los servicios de la salud, lo que permita

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral
establecer una relación terapéutica mucho más eficaz en la cual los profesionales y los trabajadores del sector salud incrementen su productividad, así como la ejecución de prácticas y servicios que beneficien la recuperación de los pacientes.(Fleury et al., 2017a). (Körner et al., 2015)

Objetivos

Objetivo general

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Analizar la relación entre la satisfacción y carga laborales del talento humano en salud de un centro de salud en el departamento de Cundinamarca.

Objetivos específicos

- 1) Describir las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores pertenecientes a ESE centro de salud.
- 2) Estimar el nivel de satisfacción laboral en profesionales de la salud del ESE Centro de Salud.
- 3) Determinar la carga laboral en profesionales de la salud del ESE centro de salud.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Un gran número de organizaciones, en su deseo de progreso y crecimiento, se han orientado al desarrollo de su productividad, dejando de lado unas óptimas condiciones del trabajo que satisfagan y permitan que el trabajador realice su labor con satisfacción y gusto y así mismo que tenga un sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Al presentarse un entorno poco favorable donde no se logra desarrollar plenamente el trabajador o sus necesidades, en algunos de los profesionales se genera un impacto negativo en su salud mental como cansancio emocional, despersonalización, baja productividad e inclusive una baja realización personal (Treviño-Reyes & López-Pérez, 2022).

Por ello es necesario reconocer las condiciones que pueden llegar a incidir o impactar tanto positiva como negativamente en este recurso humano a la hora de desempeñarse laboralmente y como lo mencionan Pérez & Rivera (2015), a la hora de analizar las posibles variables o factores según Frederick Herzberg en su teoría Bifactorial o “la teoría de la motivación-higiene”; en donde se pueden distinguir dos tipos de factores los Higiénicos o Ergonómicos los cuales están determinados por el ambiente de trabajo (las relaciones interpersonales entre trabajadores, las políticas de las organizaciones, los espacios y recursos físicos,) y los factores Motivadores lo cuales se refieren al trabajo, las tareas que realizan. (el reconocimiento, la responsabilidad, la posibilidad de crecer laboralmente). Cuando estos factores y elementos no se encuentran en sintonía o se consideran desde la perspectiva del trabajador negativos, se producirá un grado bajo de insatisfacción laboral. (Cersso Guerrero, 2022)

Es imprescindible señalar otros modelos además de la teoría Bifactorial de Herzberg; uno de ellos es el modelo denominado “Input-Process-Output” (IPO)”, el cual manifiesta que elementos como la satisfacción laboral están relacionados por “los insumos” (es decir, recursos organizacionales, de equipo e individuales como la composición del equipo y la cultura organizacional), “los procesos mediadores” (los cuales están relacionados por las acciones realizadas por los miembros del equipo, es decir, la comunicación y la coordinación) y los

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral productos que son los resultados entre la unión de los insumos y los procesos. (Fleury et al., 2017b)

Otro de los modelos relacionados entre el desarrollo laboral y el talento humano es el modelo Input-Mediator-Outcomes-Input (IMOI), donde las características individuales del trabajador (por ejemplo, edad, profesión) están inmersas dentro de los atributos del equipo (por ejemplo, tipo de equipo, tamaño) y, a su vez, dentro del contexto organizacional (la cultura organizacional). Estas variables son consideradas como entradas, e influyen en dos tipos de mediadores: los procesos de equipo, o los métodos adoptados por los miembros del equipo para trabajar juntos y realizar tareas (por ejemplo, formas de abordar los conflictos en los equipos), y los estados emergentes del equipo, o los resultados del trabajo en equipo. (Fleury et al., 2018).

Así mismo, Álvarez, E (2023), en su estudio de investigación “Escala de medición de la satisfacción laboral” expresa la necesidad de reconocer las teorías y conceptos de la satisfacción laboral, e inclusive el validar un instrumento para la medición de la satisfacción laboral tomando en cuenta las teorías que fundamentan, así como realizar el análisis de posibles factores demográficos (género, edad, empresa, tiempo de contrato) y cómo estos influyen en un grado de satisfacción laboral, consolidando un instrumento para medir la satisfacción laboral (Álvarez Velázquez et al., 2023).

Guerra (2022) en su estudio de satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano, aborda en gran medida el impacto y la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad dentro de una empresa, identificando algunos elementos que estaban impactando negativamente en la satisfacción de sus trabajadores (horas excesivas de trabajo, falta de estrategias motivacionales, las relaciones con los compañeros) e inclusive abordaban elementos a tener en cuenta para una mejor satisfacción como el uso de recompensas, espacios de ocio y tiempo libre. (Guerra, 2022)

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Desde una perspectiva un poco más detallada Rostami et al., y colaboradores (2021) en su estudio *Mental Workload and Job Satisfaction in Healthcare Workers: The Moderating Role of Job Control* abordan la relación entre la carga del trabajo mental y la satisfacción laboral en profesionales del área de la salud principalmente enfermeras, así mismo incorporan la noción frente al control laboral y el papel que juega en la carga de los trabajadores y las consecuencias (estrés, agotamiento, complicaciones físicas y psicológicas) que pueden presentarse dentro de los trabajadores de la salud; a través de este estudio se incorporaron dos instrumentos de evaluación, el Cuestionario de carga de trabajo mental NASA-TLX, el cual es uno de los métodos de evaluación de la carga de trabajo y el otro instrumento de evaluación es el Cuestionario de satisfacción laboral conocido como Índice Descriptivo de Empleo (JDI). Se evidencia a través de este estudio el incremento de la carga del trabajo mental de las enfermeras y la relación entre la satisfacción y el control laboral. (Rostami et al., 2021).

Fleury (2018) a través de su estudio *Variables associated with job satisfaction among mental health professionals*; ha abordado las variables asociadas a satisfacción laboral agrupándose en cinco dominios: 1) características profesionales, 2) atributos del equipo, 3) procesos del equipo, 4) estados emergentes del equipo, y 5) cultura organizacional; teniendo de base algunos estudios en los modelos IMOI. En este estudio se abordaron varios instrumentos de evaluación dependiendo de cada una de las variables mencionadas anteriormente. La variable dependiente "Satisfacción laboral" se evaluó utilizando la versión en francés de la Encuesta de satisfacción laboral. Al realizar la revisión, se evidencia la estrecha relación entre la satisfacción laboral y las variables determinantes de los "elementos del equipo"; ratificando la teoría bifactorial de Herzberg. (Fleury et al., 2018)

Körner (2015) en su estudio de *Relationship of organizational culture, teamwork and job satisfaction in interprofessional teams*, es uno de los pocos que centra su investigación en el abordaje y cultura de la organización, así como la satisfacción laboral en equipos interprofesionales de la rama de la salud, resaltando los beneficios que pueden generarse a nivel del cliente-paciente relacionado con una mayor satisfacción, y mejor calidad frente al

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

tratamiento, así como mejores resultados clínicos; a nivel de los trabajadores con una mayor satisfacción laboral, mayor bienestar, mejor salud mental y mayor eficiencia del equipo; a nivel organizacional, el trabajo en equipo de alta calidad se relaciona con ahorros en cuanto a los costos, mayor permanencia de los trabajadores, así como una disminución en la rotación del personal. Körner y colaboradores, de acuerdo con la facilidad que permite el modelo IPO buscaban evaluar las variables del modelo y estimar las asociaciones y relaciones predictivas entre la cultura organizacional, el trabajo en equipo interprofesional y la satisfacción laboral. Los resultados de este estudio permiten identificar que el 35 % de la satisfacción laboral de los equipos interprofesionales está relacionado tanto con la cultura organizacional como con el trabajo en equipo. (Körner et al., 2015)

Espinoza (2022) y colaboradores abordaron la salud mental de los trabajadores sanitarios que participan directamente en el diagnóstico, tratamiento y atención de los pacientes con COVID-19 y como estos pueden llegar a sufrir trastornos derivados de esta situación sanitaria; tales como el agotamiento debido al entorno laboral de alto riesgo, la exposición permanente al virus, la alta carga laboral y factores estresantes relacionados con su rol. Así mismo, abordan la carga mental desde factores relacionados con los centros sanitarios, es decir, alta demanda asistencial y atención continuada por periodos prolongados, condiciones desventajosas del entorno, factores psicosociales y de organización, déficit de protocolos, normativas poco aplicables, y acceso limitado a capacitación y a elementos de protección personal e inclusive factores sociales como expectativas de la población, presión social, estigmatización o altas demandas de atención.

Cabe mencionar que Espinosa y colaboradores incluyen factores propios del profesional relacionados con la carga mental, como la edad, el nivel de aprendizaje o entrenamiento, el estado de fatiga física o mental, las morbilidades, la personalidad, y las actitudes hacia la tarea: motivación, satisfacción e interés; lo cual corroboran con los resultados de su estudio; el cual permite concluir que el 80% de los trabajadores sanitarios perciben estar expuestos a una alta

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral carga mental, principalmente influida por las condiciones organizativas del trabajo. (Espinoza Aguilera & Luengo Martínez, 2022)

En su estudio, Juárez (2022) aborda las variables de carga laboral y la calidad de atención y cómo están relacionadas estas variables, a través del uso de un cuestionario elaborado por Zevallos & Suarez (2017); así como un cuestionario según las variables del estudio, con lo cual se pudo constatar una correlación entre la carga mental y la calidad de atención con un 77.78% de sobrecarga mental, así como en la variable de calidad de atención se observó que el mayor porcentaje manifiesta una inadecuada calidad de atención: 88.1%. (Quispe & Yesenia, 2021)

Chavez (2022), en su estudio, aborda las variables carga laboral y satisfacción laboral teniendo de base y sustento teórico, las teorías de según Herzberg (1959) y la teoría de la equidad de Adams (1963); a través de las variables carga laboral desde las dimensiones carga física y carga mental se pudo constatar que del personal encuestado percibe la carga física en un nivel medio (65%); en la dimensión de carga mental se puede evidenciar que la mayoría de la población encuestada experimenta una carga en nivel medio con un 65%. Desde la variable de satisfacción laboral se evidencian unos niveles medios con alrededor de 41,7%.

Acosta M., & Bravo D., (2022), en su estudio llamado Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia, determinaron la carga laboral del personal de salud asistencial y administrativo en una institución de salud de II nivel en Colombia; a través de la aplicación del instrumento validado y adaptado al español denominado NASA-TLX; donde se evidencio en cuanto a la carga laboral en la dimensión de exigencia mental, los trabajadores del área asistencial y administrativa presentaron un compromiso en cuanto a la carga laboral en las dimensiones de exigencia mental y exigencia física, de ahí la necesidad de mejorar la planificación de los recursos humanos dentro de las organizaciones de salud.(Acosta-Romo et al., 2022)

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Cordero (2022) en una revisión sistemática abordando la carga de trabajo en el ámbito domiciliario, constato a través de la búsqueda en bases electrónicas como MEDLINE (Ovid), EMBASE (Ovid) y Cinahl (EBSCOhost) usando los términos de búsqueda relacionados con “hospital en casa”, “carga de trabajo” y “tiempo de atención”; que la carga de trabajo se pudo llegar a medir con variables como el tiempo, el número de visitas o ambos. Los factores asociados a mayores cargas de trabajo fueron: tener mayor edad, sexo masculino, vivir en ambiente rural, presentar mayor número de diagnósticos, tener peor estado funcional y no poder asumir el autocuidado. La literatura revisada muestra principalmente que los pacientes de alta complejidad y con necesidades de tiempo intensivo requieren una contribución significativa de los profesionales de la salud con mayor intensidad. (Cordero-Guevara et al., 2022)

Li (2022) y colaboradores consideran en su estudio la evaluación para la carga de trabajo integral de médicos en la práctica ambulatoria. Esta evaluación se desarrolló a través de la combinación de la carga de trabajo objetiva y la carga de trabajo mental a nivel de tarea, también teniendo en cuenta la calidad de los servicios médicos prestados y la complejidad del paciente atendido. Donde se evidenció que el predominio de las médicas mujeres que trabajaban más de 60 horas experimentaba una carga de trabajo mayor y al tener factores como mayor edad, niveles educativos más bajos, así como títulos profesionales en un rango menor, eran más propensas a trabajar más horas por semana. (Li et al., 2022)

Kovacs (2022) aborda la alta carga de trabajo y la calidad de atención sanitaria, donde se plantea un interrogante frente a una percepción generalizada de la escasez de personal, principalmente en países de ingresos bajos y medios, lo cual genera cargas de trabajo excesivas, lo que a su vez empeora la calidad de la atención sanitaria. Sin embargo, se llegó al descubrimiento de que, a pesar de la falta de personal, los niveles promedio de carga de trabajo son bajos, determinando que, a pesar de que la carga de trabajo sea alta, los niveles en la calidad de la atención se reducen significativamente. Cabe mencionar, y algo que llama la atención, que el estudio especifica como un limitante el tiempo que deben dedicar los profesionales sanitarios

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral en la ejecución de tareas administrativas, dejando de lado una parte fundamental en la ejecución y desarrollo de acciones propias del personal de salud. (Kovacs & Lagarde, 2022)

Al ahondar cada vez más en las referencias bibliográficas se identifica que así como algunas empresas, no reconocen el impacto que está generando en sus trabajadores y en ellos como organizaciones la falta de compromiso hacia sus labores y la institución, con inclusive cierto tipo de estrés, o cansancio emocional que podría considerarse en agotamiento laboral y el impacto tanto económico como de recursos humanos frente al ingreso y salida de personal e inclusive la efectividad y la calidad con que se prestan los servicios. (Treviño-Reyes & López-Pérez, 2022); así mismo, en gran mayoría de los estudios no se ahondan a la mayoría de los trabajadores pertenecientes al sector salud, en especial se abordaron a los profesionales de enfermería, seguido de médicos, y trabajadores sociales, dejando de lado trabajadores pertenecientes al área administrativa.

Al realizar las revisiones bibliográficas, varios autores concuerdan con las necesidades de generar en las organizaciones un mayor análisis y reconocimiento frente a los factores y variables que inciden en que el recurso humano esté satisfecho y comprometido con su trabajo y que estos factores no lleguen a generar un impacto negativo en su salud y la productividad de la institución.

Hipótesis:

Hipótesis nula: No existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la carga laboral en el personal perteneciente a un centro de salud en el departamento de Cundinamarca.

Hipótesis alterna: Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la carga laboral en el personal perteneciente a un centro de salud en el departamento de Cundinamarca.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Marco legal

De acuerdo con los lineamientos éticos y normativos establecidos en el territorio nacional, los cuales instituyen las normas para la investigación en salud; se tuvieron en cuenta las consideraciones enunciadas en la Constitución Política colombiana relacionadas en los artículos 1 y 15, respeto a la dignidad humana y derechos fundamentales; así como los principios de confidencialidad y no maleficencia condensados en la Ley 23 de 1981; y como reposa en la ley 1581 de 2012 en cuanto a la protección de datos, garantizando la confidencialidad, el manejo seguro de datos personales y el derecho a acceso.

Aunado a estos principios está inmersa la resolución 8430 de 1993, en donde se establecen las normas académicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Adicional a ello, se establece la protección de la autonomía mediante el consentimiento informado, detallando los riesgos, beneficios y alternativas; así como la evaluación por el comité de ética e investigación de cada una de las instituciones universitarias; sumado a ello con la actualización de la resolución 0314 de 2018 la cual se adapta a la Política de Ética de la Investigación, Bioética e Integridad Científica en el país.

Considerando el marco normativo anterior, este estudio se considerará sin riesgo, dado que las preguntas no comprometen la integridad de los participantes y no se realizará ningún tipo de intervención o procedimiento que afectará la condición o el comportamiento de los participantes. Es imperativo mencionar que estos dentro de la investigación se llevaron a cabo bajo los principios éticos de la Declaración de Helsinki; todos los participantes firmaron un consentimiento informado en el cual aceptaron ser parte del estudio en el cual se garantiza al encuestado el tratamiento de datos de forma anónima, confidencial, y con fines exclusivos en el marco de la presente investigación.

Adicional a esto, se realizó una evaluación por el comité de ética de la universidad, el cual otorgó al autor la autorización para llevar a cabo esta investigación; así como también se entregó por escrito a la institución de salud una solicitud donde se explicaban los objetivos de la

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral intervención y el desarrollo del mismo; ratificando que la participación para este proyecto era de manera voluntaria, manteniendo la confidencialidad de los resultados.

Tabla 1

Presupuesto.

RUBROS	Rubros propios (investigadores)
1. Personal estudiantil	\$1'500.000
1.1 Personal Docente asesor	\$2'000.000
2. Equipos propios del estudiante	\$1.450.000
3. Software Microsoft office (estudiante)	\$459.999
Software de IPS (uso de correo institucional de IPS)	
Programa estadístico IBM SPSS Statistics	\$ 406.214
Programa estadístico Minitab	
5. Inscripción Congreso CINVEST 2024	\$500.000
Desplazamientos	\$28.800
6. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	
7. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	
7 propiedad intelectual y patentes	

Nota: Elaboración propia

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Tabla 2

Cronograma de actividades

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Asesoría docente (Cada 15 días o 1 al mes)	Octubre 2023	Mayo 2025	Entregables correspondientes a los avances
3	Revisión teórica y metodológica	Octubre 2023	junio 2024	Entregables con capítulo 1 y 2
4	Elaboración del formulario para la validación del instrumento	Marzo 2024	Julio 2025	Construcción de instrumento de acuerdo a bases teóricas y forms
5	Prueba piloto del formulario del instrumento Nasa TLX	Julio 2024	Septiembre 2024	Gestión forms
6	Reconstrucción del formulario (consentimiento, instrumentos de Font Roja y ESCAM)	Septiembre	Octubre	Construcción de instrumento de acuerdo a bases teóricas y forms
7	Ponencia en 6º Congreso Internacional de Investigación en Ciencias de la Salud, la Educación y la Música - CINVEST 2024.	Octubre		Poster y certificación participación y asistencia
8	Aplicación del formulario (Toma de datos)	Marzo	Abril	Forms y base de datos en excel
9	Procesamiento de los datos	Abril	Mayo	Bases de Excel, bases de SPPs Minitab
10	Análisis de los resultados	Mayo		Entregable con resultados
11	Preparación de los informes (desarrollo de los resultados, la discusión y las conclusiones).	Mayo		Documento completo
12	Socialización de los resultados	Junio		

Nota: Elaboración propia

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Capítulo 3. Enfoque y diseño metodológico de la investigación

Esta investigación se trata de un estudio observacional de corte transversal en el talento humano de un centro en salud en el departamento de Cundinamarca, Colombia en el año 2025.

Participantes

Los participantes de este estudio corresponden a todo el personal y talento humano activo que labora en el centro de salud (Dirección general, Dirección científica, profesionales: neuropsicólogos, psicólogos, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, educadoras especiales, contadoras, secretarias, asistentes administrativas, personal de servicios generales) durante el tercer trimestre del año 2025.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión corresponden a trabajadores y personal pertenecientes al sector salud, con un rango de edad comprendido entre los 18 años a los 80 años, de ambos sexos. Ante esta investigación no se generaron criterios de exclusión para los participantes.

Muestreo

La participación se realizó a través de un muestreo de tipo no probabilístico de conveniencia, es decir, un tipo de muestreo que tiende a usarse frecuentemente debido a que otorga un mayor dominio y capacidad de elección al investigador; proporcionando una gran cantidad de información con el máximo de calidad posible que puede brindar el estudio, permitiendo que en su participación formen parte aquellas personas quienes lo deseen, proporcionando un amplio conocimiento y características de la población sujeto de estudio. (Martínez, 2017)

Muestra

Se calculo un tamaño de muestra de 20 personas, con un nivel de confianza de 95%, así como una proporción esperada de 58% de satisfacción laboral Media de acuerdo a lo expresado

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral por Contreras (2013), con un error máximo permitido de 0,05, para un tamaño de la población de 20 personas, de acuerdo a lo expresado por Camacho Camacho-Sandoval J., (2008).

$$n = \frac{Z^2 * P * (1 - P)}{D^2}$$

Z Nivel De Confianza: 0,95

P Proporción esperada de una categoría de la variable: 58%

D Error Máximo: 0,05

N Tamaño de la Población: 21

Debido a que el tamaño de la muestra se considera un número de participantes muy pequeño; se realizó la aplicación del instrumento y recolección de los datos con el total de la población que participará voluntariamente en esta investigación.

Es importante mencionar que el estudio incluyó dos grupos de participantes: un primer grupo (n=33) que participó en la validación de la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), y un segundo grupo conformado por la población total (n=20) de trabajadores del centro de salud.

Técnicas e instrumentos.

Se realizó la aplicación de dos instrumentos a todo el personal activo que de forma voluntaria acceda a realizar estos cuestionarios.

Instrumento para evaluar la satisfacción Laboral Font- Roja (ANEXO 1)

El instrumento seleccionado para medir la variable Satisfacción Laboral en el talento humano correspondiente al sector salud, fue el Cuestionario Font- Roja creado por Aranaz y Mira en el año 1988. Este instrumento fue validado a nivel nacional por Manrique-abril, F. G., Herrera-Amaya, G. M., & Méndez-Fandiño, Y. R; quienes en el año 2019 a través de su investigación “Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja”, determinaron la confiabilidad de este

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral instrumento reflejado en una validez superior a 0,71, donde este instrumento es fiable con un Alfa de Cronbach de 0,80. Determinando que este instrumento de medición resulta válido para su aplicación en el contexto colombiano.

Este instrumento está constituido por 24 ítems valorados a través de una escala tipo Likert en la que el 1 es el grado de mínima satisfacción y el 5 el de máxima satisfacción, siendo el rango de puntuación de la totalidad del cuestionario desde 24 (mínima satisfacción laboral) hasta 120 (máxima satisfacción laboral). En el Font Roja los ítems 6, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 19 requieren calificarse de forma negativa a la satisfacción, por ende, hay que recodificar al sumar la escala en forma inversa ($y=6-x$). Manríquez (2019).

Cada uno de los ítems es valorado mediante una escala Likert, cuyos valores oscilan entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). Existen ítems que a mayor puntuación indican mayor satisfacción (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 19), y otros que a mayor puntuación nos indican una menor satisfacción (1, 2, 3, 4, 5, 6, 18, 20, 21, 22, 23 y 24). El resultado general de este cuestionario se expresa en un índice que se denomina Satisfacción Media Global (SMG), el cual resulta de calcular la diferencia entre los ítems del Cuestionario Font Roja que forman parte de las dimensiones que aumentan la satisfacción menos los que pertenecen a las que la disminuyen, dividiendo después el resultado entre los 24 ítems totales. Los ítems negativos del cuestionario Font Roja corresponden a los reactivos (5, 6, 11, 12, 13, 14, 15 y 18) de la escala.

El cuestionario está conformado por 9 factores distribuidos de la siguiente manera.

- Factor 1: Satisfacción por el trabajo. Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, que contempla los ítems 7, 10, 11, 16 de la escala.
- Factor 2: Tensión relacionada con el trabajo. Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral, que contempla los ítems 2, 3, 4, 5, 6 de la escala.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

- Factor 3: Competencia profesional. Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda, que contempla los ítems 22, 23, 24 del instrumento.
- Factor 4: Presión del trabajo. Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, que contempla los ítems 18, 20 del instrumento.
- Factor 5: Promoción profesional. Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo, que contempla los ítems 9, 12, 17 del instrumento.
- Factor 6: Relación interpersonal con sus jefes. Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes, que contempla los ítems 13, 19 de la escala.
- Factor 7: Relación interpersonal con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, contempla el ítem 14.
- Factor 8: Características extrínsecas de estatus. Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo, contempla los ítems 8, 15 de la escala.
- Factor 9: Monotonía laboral. Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, contempla los ítems 1, 21 de la escala.

La selección de este cuestionario para esta investigación está determinada por el hecho de ser un instrumento el cual fue desarrollado en España, orientado a establecer un programa de control de calidad de los profesionales en centros hospitalarios, además que también es considerado como una escala psicométrica que mide racionalmente la satisfacción de los trabajadores de la salud. (Cifuentes Rodríguez & Manrique Abril, 2014). Cabe mencionar que la selección de este instrumento está basada en que es un cuestionario, el cual está validado en español y su validez está expresada para ser usado en el territorio colombiano; del cual se ha usado en varias investigaciones realizadas por Contreras (2013), e incluyendo su propia validación realizada por Fred Manríquez en los años 2010 y 2019.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Instrumento para evaluar la Carga Laboral: (ANEXO 2)

La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), es una escala de multidimensional y subjetiva, la cual permite medir la carga mental de trabajo, así como la percepción de los trabajadores sobre las características que presenta su puesto de trabajo; esta escala fue desarrollada por las docentes Díaz-Cabrera, Rolo y Hernández-Fernaud, de la Universidad de La Laguna, hacia el año 2009.

Esta escala es un instrumento de fácil aplicación, el cual consta de un conjunto de preguntas de datos laborales; condiciones ambientales y variables de carga mental de trabajo y sus demandas; distribuida en 5 dimensiones: Demandas cognitivas y complejidad de la tarea, características de la tarea, organización temporal, ritmo de trabajo y consecuencias para la salud. Cabe mencionar que este instrumento está distribuido en 20 ítems de respuesta tipo Likert con 5 alternativas de respuesta; en donde las puntuaciones obtenidas oscilan entre 1 y 5, donde el 5 debe entenderse como una puntuación alta en carga mental, “Sobrecarga” y el 1 una puntuación baja “Infracarga”

Las dimensiones de carga mental de trabajo de la ESCAM son:

- Demandas cognitivas y complejidad de la tarea: Comprende seis (6) ítems que hacen referencia a los procesos mentales y/o cognitivos para la realización de actividades.
- Características de la tarea: comprende cuatro (4) ítems que describen las características de la tarea realizada en el lugar de trabajo.
- Organización temporal: comprende tres (3) ítems que hacen referencia al tiempo que dispone el trabajador para poder realizar sus tareas en el puesto de trabajo.
- Ritmo de trabajo: Esta dimensión está muy ligada a la anterior y comprende tres (3) ítems que se refieren al nivel de gravedad que conlleva un error en la realización de sus tareas y además de esto, hace referencia a la posibilidad que el trabajador tiene para poder organizar su tiempo al realizar sus tareas en el puesto de trabajo.
- Consecuencias para la salud: comprende cuatro (4) ítems que hacen referencia a la forma en que las actividades afectan al trabajador.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Fases del trabajo de campo



Figura 1. Fases del trabajo de campo

Nota: Elaboración propia

En esta investigación se contempló la participación de todo el talento humano activo que se encuentra laborando dentro de las IPS; con el fin de contar con todo el personal, se realizó una solicitud a las directivas de la institución donde se llevaría a cabo el estudio; especificando los objetivos de este, así como también la descripción y procedimientos ante la aplicación de los instrumentos. La institución objeto de este proceso investigativo es una institución del sector privado, que brinda atención en servicios enfocados a los procesos terapéuticos.

La aplicación de los instrumentos se realizó en formato Forms, el cual constó o de 5 secciones. En la primera sesión se incluyó el consentimiento informado, abordando la descripción de la investigación así como la confiabilidad de la información y las condiciones en las cuales se desarrolló la participación; en la segunda sección se abordó la aceptación y

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral participación de este proceso de investigación; en cuanto a la tercera sección se incluyeron las variables sociodemográficas a analizar (sexo, edad, nivel educativo, ocupación servicio en el que se desempeña) en la cuarta sesión del instrumento, se abordaron las condiciones ambientales del puesto de trabajo, así como las 5 dimensiones de la ESCAM (distribuida en 20 ítems): Demandas cognitivas y complejidad de la tarea; características de la tarea; organización temporal, ritmo de trabajo, consecuencias para la salud. En la última sesión se abordó la aplicación de la Font Roja (distribuida en 24 ítems) y 9 factores: Factor 1 satisfacción por el trabajo, Factor 2 tensión relacionada con el trabajo; , Factor 3 competencia profesional; Factor 4 presión del trabajo; Factor 5 promoción profesional, Factor 6 relación interpersonal con sus jefes/as; Factor 7 relación interpersonal con los compañeros; Factor 8 características extrínsecas; Factor 9: monotonía laboral, el tiempo de diligenciamiento osciló de 10 a 15 minutos

Análisis de datos

Para el proceso de análisis de datos se realizó el uso del software estadístico SPSS versión. 15.0 y se usó el software Minitab. Inicialmente, se realizó un proceso de limpieza y depuración de las bases de datos. Posteriormente, se realizó un proceso de análisis descriptivo teniendo en cuenta la medición de las variables (medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar y rango intercuartílico). Posteriormente, se realizó un proceso de recodificación para los dos instrumentos aplicados, teniendo en cuenta las instrucciones referidas por los autores.

Para establecer la relación entre las 2 variables categóricas y determinar la hipótesis, se utilizó la prueba de Chi cuadrado, adicional a la prueba exacta de Fisher debido al tamaño de la muestra. Dado el reducido tamaño muestral ($n = 20$) y la presencia de frecuencias esperadas < 5 en más del 20% de las celdas incumpliendo los supuestos del test χ^2 de Pearson tal como lo indican Agresti (2013) y Sheskin (2020), por lo cual se recodificó la variable satisfacción en dos categorías dicotómicas: 'Satisfacción alta' y 'Satisfacción media-baja'. Esta agrupación se realizó para garantizar las frecuencias adecuadas para la aplicación robusta de la prueba exacta de

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral Fisher (Campbell, 2007) y que las categorías 'media' y 'baja' representan un continuum de insatisfacción relativa como lo sugiere Altman (1991) y Pett (2016). El análisis empleó la prueba exacta de Fisher, método validado para tablas 2x2 con $n < 30$ y distribuciones asimétricas asegurando así la validez de los resultados. (Lydersen et al., 2009)

Categorización y clasificación de variables

Tabla 3

Matriz de variables del estudio

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS				
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Naturaleza	Nivel de medición
Edad	Tiempo transcurrido a partir de la fecha de nacimiento de un individuo.	Cantidad de años cumplidos a la fecha de aplicación del estudio	Cuantitativa	Continua
Sexo	Constitución orgánica que hace la diferencia de género entre masculino y femenino.	Descripción del género: Masculino Femenino.	Cualitativa	Nominal- Dicotómica
Nivel educativo	Grado académico alcanzado por quien ha cursado o cursa un programa académico.	Grado máximo de estudios alcanzado por el encuestado: Ninguno Primaria Secundaria Pregrado Postgrado Maestría.	Cualitativa	Nominal- Politémica.
VARIABLES LABORALES				
Nombre de la variable	Definición conceptual	Definición operacional	Naturaleza	Nivel de medición
Tiempo de vinculación	Hace referencia al tiempo desde el inicio de la vinculación laboral a la fecha actual	Tiempo correspondiente desde el inicio de la vinculación laboral hasta el momento de la aplicación del cuestionario. 6 meses 1 a 3 años	Cuantitativa	Continua

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

		4 a 6 años.		
		7 años en adelante		
Servicio al que pertenece	Hace referencia al área al que se encuentra vinculada	Asistencial Administrativa Otros	Cualitativa	Nominal- Politémica.
Cargo u ocupación que desempeña en la institución	Área de formación profesional en la cual se desempeña	Auxiliar administrativa Auxiliar de servicios generales Fisioterapeuta Fonoaudiólogo Terapeuta Ocupacional Psicólogo Neuropsicólogo Coordinadora Gerente Administrador de empresas Gerente Director	Cualitativa	Nominal- Politémica.

Nota: Elaboración propia

Tabla 4

Variables objeto de estudio

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	CLASIFICACIÓN
Variable Dependiente	La satisfacción laboral definida como el estado emocional placentero o positivo o bienestar que tiene un trabajador frente a su trabajo, las experiencias vividas laboralmente y sus necesidades. Esta satisfacción	El estado de bienestar experimentado por el personal de salud de la IPS ante su trabajo. Validado por las dimensiones y factores. (Cuestionario Font Roja)(Contreras, 2013),	Satisfacción por el trabajo Tensión relacionada con el trabajo Competencia profesional Presión del trabajo Promoción profesional Relación interpersonal con sus jefes.	Tipo de investigación: Enfoque de investigación: Cuantitativa Nivel de investigación: No experimental Por su profundidad: correlacional

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

está inmersa entre los deseos y/o expectativas de un trabajador, la realidad que puede llegar a enfrentar dentro de una organización, así como también las recompensas que reciba y las expectativas que tiene frente a las recompensas que esté debería recibir. ((Fleury et al., 2018).

Relación interpersonal con los compañeros
Características extrínsecas de estatus
Monotonía Laboral

Según su finalidad:
Aplicada

Variable independiente	La carga de trabajo es la cantidad de tiempo y atención que puede dedicar (directa e indirectamente) a los pacientes, el lugar de trabajo y el desarrollo profesional. Esta definición cubre la atención directa e indirecta al paciente, pero también actividades que son parte de su quehacer como actividades administrativas, reuniones y asistencia a seminarios.(Alghamdi, 2016)	Nivel de recursos atencionales necesarios para equilibrar los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, que pueden ser modificados por las demandas de la tarea, el soporte externo y la experiencia. ((Cabrera et al., 2009)	DIMENSIÓN 1. demandas cognitivas DIMENSIÓN 2 características de la tarea DIMENSIÓN 3 organización temporal DIMENSIÓN 4 ritmo de trabajo DIMENSIÓN 5 consecuencias para la salud. Nivel De Frustración (Sensación De Presión, Desánimo, Inseguridad Durante La Realización De La Tarea)	Tipo de investigación: Enfoque de investigación: Subjetiva multidimensional Nivel de investigación: Descriptivo Método de investigación: Observacional Por su profundidad: correlacional Según su finalidad: Aplicada
-------------------------------	--	--	---	--

Nota: Elaboración propia

Capítulo 4. Resultados

Validación instrumento ESCAM

En la revisión de la literatura sobre la variable Carga laboral, se seleccionó la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) como instrumento de medición, dado que se trata de una escala multidimensional que evalúa la carga mental de trabajo a partir de la percepción de los trabajadores. Cabe destacar que, si bien se identificó el uso de esta escala en diversos estudios, en el contexto colombiano aún no se ha llevado a cabo un proceso formal de validación y aplicación. Por esta razón, se llevó a cabo el proceso de validación para su uso en el país.

Tabla 5

Interpretación de las condiciones y dimensiones de la ESCAM

Dimensión	Ítems	Interpretación
Condiciones ambientales	Cinco ítems relacionados con la temperatura, la iluminación, el ruido, la distribución espacial y las condiciones higiénicas del lugar de trabajo	Las puntuaciones obtenidas oscilan entre: 1: Muy inadecuada 5: Muy adecuada.
Demandas cognitivas y complejidad	Seis (6) ítems afines con las exigencias de memorización, concentración, evitación de errores, toma de decisiones, así como el grado de complejidad de las tareas a realizar en el trabajo.	
Características de las tareas	Cuatro (4) ítems relacionados al número de interrupciones que se producen cuando se están realizando las tareas, las demandas de concentración o el nivel de ruido, la necesidad de simultanear tareas y la cantidad de dificultades que surgen al aplicar nuevos procedimientos.	Las puntuaciones obtenidas oscilan entre 1 y 5, donde el 5 debe entenderse como una puntuación alta en carga mental, "Sobrecarga" y el 1 una puntuación baja "Infracarga"
Organización temporal	Tres (3) ítems que recogen información ante la adecuación del tiempo del que dispone el trabajador para realizar las tareas; la adecuación del tiempo del que dispone el trabajador para realizar las tareas, considerando la naturaleza de éstas.	

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Ritmo de trabajo	Tres (3) ítems relacionados con la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su tiempo en el desempeño de sus tareas (variar el ritmo de trabajo y organizar las pausas de descanso), así como la potencial gravedad de sus errores en los resultados globales del trabajo.
Consecuencias para la salud	Cuatro (4) ítems que hacen referencia al agotamiento que el desempeño del puesto de trabajo produce en el trabajador como la sensación de cansancio y agotamiento del trabajador, así como sus posibles dificultades para relajarse después de la jornada laboral. (Cabrera et al., 2009)

Nota: Elaboración propia

Recolección de información

La aplicación de la escala se realizó en formato forms; el cual constaba de 4 secciones; en la primera sección se incluyó el consentimiento informado abordando la descripción de la investigación así como la confiabilidad de la información y las condiciones en las cuales se desarrolló la participación; en la segunda sección se abordó la aceptación y participación de en este proceso de investigación; en cuanto a la tercera sección se incluyeron las variables sociodemográficas a analizar (sexo, edad, nivel educativo, ocupación servicio en el que se desempeña) en la última sección del instrumento se abordaron las condiciones ambientales del puesto de trabajo, así como las 5 dimensiones de la ESCAM (tabla 5): Demandas cognitivas y complejidad de la tarea; características de la tarea; organización temporal, ritmo de trabajo, consecuencias para la salud. La participación en este proceso de investigación fue de manera individual, voluntaria y de forma autoadministrada, previa invitación a través de grupos de mensajería de personal de salud del país. El tiempo de diligenciamiento osciló de 10 a 15 minutos

Participantes

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Se llevó a cabo un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este estudio se compuso de dos fases: una de validación del instrumento (n=33) y otra de aplicación institucional (n=20).

Dentro de los criterios de inclusión se consideró que fueran hombres o mujeres quienes laboraran dentro del sector salud. Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,83 para el total de la escala, Tal como lo sugieren Mckechnie (2022) en un proceso de investigación, un valor de α de Cronbach superior a 0,80 se considera adecuado. Se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE) por dimensiones predefinidas, siguiendo los criterios de adecuación muestral y validez de constructo para estudios con tamaños muestrales reducidos. (Hair et al., 2010)

De este grupo de participantes, 27 personas (81,8%) eran mujeres, mientras que 6 personas (18,2%) eran hombres. Con respecto al promedio de edad de los participantes del estudio este corresponde a 34.8 años. En cuanto al nivel educativo, el 24,2% posee formación técnica o tecnológica, el 30,3% son profesionales universitarios, el 33,3% ha cursado estudios de especialización y el 12,1% cuenta con una formación de maestría. En cuanto al servicio en el que se desempeña el 78,8% de los participantes se encuentra en el área asistencia; mientras que el 21,2% se encuentra ubicado en el área administrativa. Con respecto al tiempo de vinculación se evidencia una media de 5 años y 8 meses.

Con respecto a las condiciones físico-ambientales de trabajo expuestas en la ESCAM, los participantes presentaron una percepción intermedia respecto a la iluminación, la acústica, la temperatura y la calidad del aire. Según Cabrera (2009) si estas condiciones no son evaluadas y ajustadas oportunamente, pueden derivar en un ambiente inadecuado, afectando la capacidad de los profesionales para responder eficazmente a las demandas de su labor. En cuanto a los resultados se refleja en la muestra con respecto a cada una de las dimensiones unas puntuaciones y resultados como; en la Dimensión 1 de "Demandas cognitivas y complejidad de la tarea" se visualizó una puntuación alta sobrecarga reflejando en el personal de la institución un alto esfuerzo a nivel cognitivo para desempeñar su cargo; en la Dimensión 2 "Características

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral de la tarea”, se visualizó un nivel alto de sobrecarga; donde los trabajadores percibieron un nivel elevado de dificultades derivado de interrupciones y distracciones; en la Dimensión 3, “Organización temporal”, los profesionales percibieron como suficiente el tiempo asignado a su trabajo Carga intermedia”; en la Dimensión 4, “Ritmo de trabajo”, los participantes percibieron un nivel de “Carga intermedia” donde ellos tienen la autonomía y posibilidad para modificar su ritmo de trabajo; con respecto a la Dimensión 5 “Consecuencias para la salud” se observó en los participantes un nivel de “Carga intermedia” en términos de agotamiento y cansancio frente a su jornada laboral.

Características sociodemográficas y laborales del Centro de salud

Las variables sociodemográficas analizadas en el proyecto de investigación incluyeron: sexo, edad, nivel educativo alcanzado, servicio de adscripción, cargo ocupacional y tiempo de permanencia en la institución. La institución objeto de estudio contaba con una población aproximada de 41 trabajadores, de los cuales 20 declinaron participar. Por tanto, la muestra final estuvo conformada por 20 empleados que aceptaron diligenciar el cuestionario de manera voluntaria.

La población objeto de estudio en su totalidad correspondió al sexo femenino. La muestra presentaba una edad media de 30 años; en cuanto al nivel educativo alcanzado, se presentó un porcentaje de 45% correspondiente a profesional universitario; con respecto a especialización, el 25% de las participantes alcanzaron este nivel educativo; en cuanto al nivel técnico/tecnológico, se visualiza en porcentaje de 20% del total de la muestra; con respecto al 5%, los participantes presentaron un nivel educativo de maestría; así como el 5% del total de la población se encuentra en un nivel de bachillerato.

Por otra parte, el servicio en donde se desempeñaba el 55% de las participantes es el área asistencial, mientras que el 40% de la población de la institución se encontraba en el área administrativa y el 5% corresponde a otras áreas de servicio. Por lo que se refiere al cargo y ocupación dentro de la institución, se observa que un 20% está demarcado por el cargo de auxiliar administrativo, un 15% está representado por fonoaudiólogos; otro 15 % corresponde a

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral psicólogos, asimismo un 15 % de la muestra corresponde a terapeutas ocupacionales; un 5% corresponde a administrador de empresas, así como a auxiliar de servicios generales, fisioterapeuta, gerente, neuropsicólogo. Acerca del tiempo en el que labora en la institución, el promedio corresponde a 3 años y 3 meses.

Carga Laboral del Personal del centro de salud

Tabla 6

Condiciones ambientales del puesto de trabajo

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv. Est	Suma	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	IC de 95% para μ
La temperatura en su puesto de trabajo	20	3,30	0,206	0,923	66,00	1,00	3,00	3,00	4,00	5,00	(2,868; 3,732)
La iluminación en su puesto de trabajo	20	4,10	0,143	0,641	82,00	3,00	4,00	4,00	4,75	5,00	(3,800; 4,400)
El ruido en su puesto de trabajo	20	3,45	0,235	1,050	69,00	1,00	3,00	3,50	4,00	5,00	(2,959; 3,941)
El espacio de trabajo	20	3,55	0,235	1,050	71,00	2,00	3,00	4,00	4,00	5,00	(3,059; 4,041)
Las condiciones higiénicas	20	4,00	0,178	0,795	80,00	2,00	4,00	4,00	4,75	5,00	(3,628; 4,372)

Nota: Elaboración propia

Con respecto a las variables definidas dentro de la ESCAM como “Condiciones ambientales” de acuerdo con la tabla 6; se evidencia en la institución que el 55% percibe la temperatura en el puesto de trabajo como “Adecuada”; esto debido a que algunos de los trabajadores experimentaron variaciones de temperatura en sus puestos de trabajo, así como exposición a temperaturas altas en horas de la tarde.

En cuanto a la iluminación del puesto de trabajo, el 60.0% de los participantes indican que es intermedia, esto debido a que la institución cuenta con fuentes de luz natural que permiten mantener un contraste y nivel de iluminación dentro de esta. Sin embargo, como el 75% del talento humano refiere que el ruido en el puesto de trabajo es “adecuado”, ya que en la institución se percibe la presencia de ruido. Al consultar sobre el espacio en su puesto de trabajo, un 35 % indica que es “adecuada”, teniendo en cuenta la distribución del espacio físico del puesto de trabajo, la adaptación del mobiliario y el grado de comodidad que experimenta la

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral persona de la institución. Finalmente, ante las condiciones higiénicas (Olores, polvos, contaminantes, entre otros), del puesto de trabajo, el 55% indica que es “Adecuado”, indicando un espacio de trabajo sin la presencia de humos, olores, vapores; facilitándose la realización de la tarea.

Tabla 7

Dimensiones de la ESCAM.

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Q1	Q3	Máximo	IC de 95% para μ
DIMENSION 1. Demandas cognitivas	20	4,00	0,178	0,795	0,632	3,000	3,00	5,00	5,00	(3,628; 4,372)
DIMENSION 2 Características de la tarea	20	3,50	0,136	0,607	0,368	3,000	3,00	4,00	5,00	(3,216; 3,784)
DIMENSION 3 Organización temporal	20	2,95	0,153	0,686	0,471	2,000	2,25	3,00	4,00	(2,629; 3,271)
DIMENSION 4 Ritmo de trabajo	20	3,25	0,228	1,020	1,039	1,000	2,25	4,00	5,00	(2,773; 3,727)
DIMENSION 5 Consecuencias para la salud.	20	3,75	0,143	0,639	0,408	3,000	3,00	4,00	5,00	(3,451; 4,049)

Nota: Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 7, los resultados reflejan los niveles de carga laboral reportados por el talento humano de la institución, evaluados a partir de las cinco dimensiones propuestas por la ESCAM, complementariamente, la Figura 2 muestra la distribución de las puntuaciones obtenidas, la cual presenta una ligera asimetría (media = 3.57; mediana = 4.0) y una desviación estándar de 0.71. Estos valores sugieren una consistencia moderada-alta en las respuestas, según los parámetros metodológicos establecidos por Starling (2003). Cabe destacar que la mayoría de los participantes se concentraron en el rango de carga laboral Intermedia-Alta, con escasos casos atípicos, lo que refuerza la homogeneidad relativa de los datos.

En la primera dimensión, demandas cognitivas y complejidad de la tarea, esta hace alusión al esfuerzo mental que implica el desempeño de la labor en un puesto de trabajo determinado; se visualiza una media de 4,0 la cual es considerada como carga mental alta o “sobrecarga”, es decir, que el talento humano percibe que debe realizar un gran esfuerzo

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral cognitivo para así desempeñar su labor, sobre exigiendo sus habilidades de memorización, concentración y toma de decisiones. (Cabrera et al., 2009)

En cuanto a la segunda dimensión, Características de las tareas, esta se orienta a las características de las tareas realizadas en el puesto de trabajo; en esta dimensión las participantes percibieron un nivel de carga intermedia con una media de 3,5; en la cual percibieron que las interrupciones y la frecuencia en que estas se presentan, como; las llamadas telefónicas, el servicio al público, solicitudes de otros compañeros y el realizar dos tareas a la vez, se presentan u ocurren con cierta frecuencia.

Por otra parte, en la tercera dimensión, Organización temporal, expresada como la adaptación del tiempo que dispone el personal para realizar sus tareas en función de las labores y las decisiones a tomar; se percibe una infracarga con una media de 2,9, donde el personal experimenta como suficiente el tiempo que le ha sido asignado para desempeñar sus funciones. Por lo que se refiere a la dimensión cuatro, Ritmo de trabajo, la cual hace referencia a la posibilidad que tiene el personal para organizar su tiempo en el desempeño de sus funciones y tareas, las participantes experimentaron un nivel de carga intermedio con una media de 3,2; en donde ellas perciben la posibilidad de variar su ritmo de trabajo, organizar sus pausas y tiempos de descanso cuando lo requieran.

Con relación a la quinta y última dimensión de la escala Consecuencias para la salud, la cual se refiere a los efectos de las condiciones y características en el desempeño del puesto de trabajo y cómo estas tienen un impacto o consecuencias negativas o nocivas sobre el personal; el cual percibió un nivel de carga intermedia; que puede ser reflejado a en sensaciones de cansancio y agotamiento, presentando dificultades para relajarse después del trabajo.

Relación de la carga laboral y sus dimensiones por área de servicio

Tabla 8

Relación entre las dimensiones y áreas de desempeño

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Variable	Servicio en donde se desempeña	N	Media	Error estándar de la media	Desv .Est.	Mínimo	Q1	Q3	Máximo
DIMENSION 1. Demandas cognitivas	Asistencial	11	4,00	0,234	0,77	3,00	3,00	5,00	5,00
	Administrativo	8	4,12	0,295	0,83	3,00	3,25	5,00	5,00
	Otros	1	3,00	*	*	3,00	*	*	3,00
DIMENSION 2 Características de la tarea	Asistencial	11	3,36	0,152	0,505	3,00	3,00	4,00	4,00
	Administrativo	8	3,75	0,250	0,707	3,00	3,00	4,00	5,00
	Otros	1	3,00	*	*	3,00	*	*	3,00
DIMENSION 3 Organización temporal	Asistencial	11	2,72	0,237	0,786	2,00	2,00	3,00	4,00
	Administrativo	8	3,25	0,164	0,463	3,00	3,00	3,75	4,00
	Otros	1	3,00	*	*	3,00	*	*	3,00
DIMENSION 4 Ritmo de trabajo	Asistencial	11	3,273	0,237	0,786	2,00	3,00	4,00	4,00
	Administrativo	8	3,375	0,460	1,302	1,00	2,250	4,00	5,00
	Otros	1	2,0000	*	*	2,00	*	*	2,00
DIMENSION 5 Consecuencias para la salud	Asistencial	11	4,091	0,163	0,539	3,00	4,00	4,00	5,00
	Administrativo	8	3,375	0,183	0,518				
	Otros	1	3,0000	*	*				

Nota: Elaboración propia

De acuerdo con lo sugerido por Cabrera (2009) en relación con las áreas o puestos de trabajo, como se observa en la tabla 8; en la variable servicio donde se desempeña y la carga mental en la dimensión 1, el área asistencial experimenta una sobrecarga con una media de 4; con respecto al área administrativa, se registra un nivel de sobrecarga con una media de 4,1 en cuanto a las demandas cognitivas. Frente a los otros servicios, estos experimentan una carga intermedia con una media de 3.

En la dimensión 2 de característica de la tarea, las tres áreas perciben un nivel de carga intermedio. En cuanto a la dimensión de Organización temporal, el área asistencial, con una media de 2,7 experimenta una infracarga o una percepción de manejo del tiempo asignado a sus tareas, el área administrativa percibe una carga intermedia, así como los otros servicios.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Con respecto al ritmo de trabajo, las áreas asistenciales (con una media de 3,2 y el área administrativa, una media de 3,3) registran una carga intermedia. En la dimensión 5 de Consecuencias de la salud se identificó un nivel de sobrecarga en el área asistencial frente a las otras áreas; experimentando sensaciones de cansancio y agotamiento. Con respecto a las áreas administrativas y los otros servicios, estas experimentan una carga intermedia.

Satisfacción laboral del personal del centro de salud

Tabla 9

Factores de la Satisfacción laboral Font Roja

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Mínimo	Q1	Q3	Máximo	IC de 95% para μ
FACTOR 1 Satisfacción por el trabajo	20	4,30	0,128	0,57	3,00	4,00	5,00	5,00	(4,033; 4,567)
FACTOR 2 Tensión relacionada con el trabajo	20	2,90	0,100	0,44	2,00	3,00	3,00	4,00	(2,691; 3,109)
FACTOR 3 Competencia Profesional	20	3,75	0,176	0,78	2,00	3,00	4,00	5,00	(3,382; 4,118)
FACTOR 4 Presión del trabajo	20	2,90	0,204	0,91	1,00	2,00	3,00	5,00	(2,473; 3,327)
FACTOR 5 Promoción Profesional	20	3,25	0,143	0,63	2,00	3,00	4,00	4,00	(2,951; 3,549)
FACTOR 6 Relación interpersonal con sus jefes/as	20	4,25	0,204	0,91	1,00	4,00	5,00	5,00	(3,824; 4,676)
FACTOR 7 Relación interpersonal con los compañeros	20	4,10	0,240	1,07	1,00	4,00	5,00	5,00	(3,599; 4,601)
FACTOR 8 Características extrínseca	20	3,50	0,235	1,05	2,00	3,00	4,00	5,00	(3,008; 3,992)
FACTOR 9 Monotonía Laboral	20	3,60	0,222	0,99	2,00	3,00	4,75	5,00	(3,134; 4,066)
Satisfacción laboral global	20	83,80	1,52	6,80	74	78,5	88,5	98	(80,62; 86,98)

Nota: Elaboración propia

De acuerdo con lo registrado en la tabla 9 en relación con la variable Satisfacción Laboral, siguiendo las instrucciones del instrumento y los procesos de validación realizados por Manrique (2019) y autores, se identificó que el personal de la institución presentó o una satisfacción laboral global mínima de 74 puntos y máxima de 98 puntos, para una media de 83.80 (de: 6,80) de las puntuaciones totales, obteniendo una media de 3,54.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Posterior a la agrupación de los ítems en cada uno de los factores se visualizó que el talento humano de la institución presento mayor satisfacción en el factor 1 de Satisfacción por el trabajo con una media de 4,3 (de: 0,57); en el factor 6 de Relación interpersonal con sus jefes con una media de 4,2 (de: 0,91) seguido de la Relación interpersonal con los compañeros con una media de 4,10 (de:1,07) ; también dentro de los factores se encuentra competencia profesional con una media de 3,75 (de: 0,78) y la monotonía laboral con una media de 3,6 (de: 0,78) ; dentro de los factores que se visualizan con una satisfacción intermedia están Características intrínsecas con una media de 3,5 (de: 1,05) y promoción profesional con una media de 3,25 (de: 0,78) . Sin embargo, se halló una menor satisfacción laboral en los aspectos relacionados a la carga del trabajo que tiene relación con el factor 4 de Presión en el trabajo con una media de 2,9 (de: 0,91) y con el factor 2 Tensión relacionada con el trabajo con una media de 2,90 (de: 0,44)

Tabla 10

Asociación de los factores de la Satisfacción laboral y el servicio donde se desempeña

Variable	Servicio en donde se desempeña	N	Media	Error estándar de la media	Desv. Est.	Mínimo	Q1	Q3	Máximo
FACTOR 1 Satisfacción por el trabajo	Administrativo	8	4,25	0,25	0,707	3,00	4,00	5,00	5,00
	Asistencial	11	4,36	0,15	0,505	4,00	4,00	5,00	5,00
	Otro	1	4,00	*	*	4,00	*	*	4,000
FACTOR 2 Tensión relacionada con el trabajo	Administrativo	8	2,87	0,12	0,354	2,00	3,00	3,00	3,00
	Asistencial	11	2,90	0,16	0,539	2,00	3,00	3,00	4,00
	Otro	1	3,00	*	*	3,00	*	*	3,00
FACTOR 3 Competencia Profesional	Administrativo	8	3,87	0,29	0,835	3,00	3,00	4,75	5,00
	Asistencial	11	3,81	0,18	0,603	3,00	3,00	4,00	5,00
	Otro	1	2,00	*	*	2,00	*	*	2,00
FACTOR 4 Presión del trabajo	Administrativo	8	2,75	0,41	1,165	1,00	2,00	3,00	5,00
	Asistencial	11	2,90	0,21	0,701	2,00	2,00	3,00	4,00
	Otro	1	4,00	*	*	4,00	*	*	4,00
FACTOR 5 Promoción Profesional	Administrativo	8	3,25	0,25	0,707	2,00	3,00	4,00	4,00
	Asistencial	11	3,27	0,19	0,647	2,00	3,00	4,00	4,00
	Otro	1	3,00	*	*	3,00	*	*	3,000

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

FACTOR 6 Relación interpersonal con sus jefes/as	Administrativo	8	4,12	0,47	1,356	1,00	4,00	5,00	5,00
	Asistencial	11	4,36	0,15	0,505	4,00	4,00	5,00	5,00
	Otro	1	4,00	*	*	4,00	*	*	4,00
FACTOR 7 Relación interpersonal con los compañeros	Administrativo	8	3,87	0,47	1,356	1,00	3,25	5,00	5,00
	Asistencial	11	4,18	0,26	0,874	2,00	4,00	5,00	5,00
	Otro	1	5,00	*	*	5,00	*	*	5,00
FACTOR 8 Características extrínsecas	Administrativo	8	3,25	0,25	0,707	2,00	3,00	4,00	4,00
	Asistencial	11	3,63	0,38	1,286	2,00	2,00	5,00	5,00
	Otro	1	4,00	*	*	4,00	*	*	4,00
FACTOR 9 Monotonía Laboral	Administrativo	8	3,87	0,35	0,991	3,00	3,00	5,00	5,00
	Asistencial	11	3,54	0,28	0,934	2,00	3,00	4,00	5,00
	Otro	1	2,00	*	*	2,00	*	*	2,00

Nota: Elaboración propia

Al indagar acerca de la relación entre la satisfacción y el servicio donde se desempeña, se observó en el personal según la tabla 10, una mayor satisfacción en relación con el factor 1 de satisfacción por el trabajo donde se identificó en el área administrativa una media de 4,25 mientras que el área asistencial presentó una media de 4,3 y otras áreas con una media de 4. En relación al factor 6 de relación interpersonal con sus jefes se visualizó en el área asistencial una media de 4,36 y en el área administrativa una media de 4,12 así como las otras áreas presentaron una media de 4.0; otros de los factores que también presentaron una mayor satisfacción corresponden al factor 7 de relaciones interpersonales con sus compañeros donde el área asistencial presentó una media de 4,18 mayor al área administrativa con una media de 3,8 y los otros servicios una media 5; el factor de competencia profesional, el área asistencial presentó una media de 3,81 y el área administrativa una media de 3,87 y los otros servicios una media 2 y para finalizar el factor 9 relacionado a la monotonía laboral con una media en el área administrativa de 3,87, una media para el área asistencial de 3,54 y los otros servicios una media 2

Entre los factores que proyectan una satisfacción intermedia están el factor 8 de características extrínsecas con una media de 3,63 para el área asistencial y una media para el área asistencial de 3,25 para el área de otros, una media de 4; en cuanto al factor promoción

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral profesional, se identificó una media para el área asistencial y administrativa de 3,2 y una media para otras áreas de 3. Por otra parte, dentro de la investigación, los resultados arrojaron que el talento humano de la institución percibe una menor satisfacción o insatisfacción en el factor 4 de presión de trabajo, con una media en el área administrativa de 2,75 una media para el área asistencial de 2,90 y los otros servicios con una media de 4. Para 4, para finalizar, el último factor evaluado corresponde a tensión relacionada con el trabajo, con una media para el área administrativa de 2,87 una media para el área asistencial de 2,9 y una media para otros servicios con una media de 3.

Por lo que se refiere al objetivo planteado en esta investigación relacionado con el nivel de satisfacción laboral percibido por el talento humano en la institución de salud, se evidencia una satisfacción global alta; considerando un estado positivo de sus experiencias laborales. (Osorio & Porras, 2019)

Relación de la satisfacción y la carga laboral.

Tabla 11

Análisis de las variables satisfacción y la carga laboral del centro de salud.

	Satisfacción Alta	Satisfacción Media/baja	Todo
Carga Alta	2	5	7
	28,57	71,43	100,00
	18,18	55,56	35,00
	10	25	35
Carga Media	9	4	13
	69,23	30,77	100,00
	81,82	44,44	65,00
	45	20	65
Todo	11	9	20
	55,00	45,00	100,00
	100,00	100,00	100,00
	55	45	100

Nota: Elaboración propia

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Dado el reducido tamaño muestral ($n = 20$) y la presencia de frecuencias esperadas < 5 en más del 20% de las celdas incumpliendo los supuestos del test χ^2 de Pearson (Agresti, 2019; Sheskin, 2020)—, se recodificó la variable satisfacción en dos categorías dicotómicas: 'Satisfacción alta' y 'Satisfacción media-baja'. Esta agrupación se justificó por: (a) criterios estadísticos, al garantizar frecuencias adecuadas para la aplicación robusta de la prueba exacta de Fisher (Campbell, 2007; McDonald, 2014), y (b) criterios conceptuales, dado que las categorías 'media' y 'baja' representan un continuum de insatisfacción relativa (Altman, 1991; Pett, 2016). El análisis empleó la prueba exacta de Fisher, método validado para tablas 2×2 con $n < 30$ y distribuciones asimétricas (Lydersen et al., 2007; Richardson, 2011), asegurando así la validez de los resultados

Tabla 12

Análisis estadístico de las variables a través de la Prueba de chi-cuadrada

	Chi-cuadrada	GL	Valor p
Pearson	3,039	1	0,081
Relación de verosimilitud	3,101	1	0,078

2 celda(s) con conteos esperados menores que 5.

Tabla 13

Análisis de la Prueba exacta de Fisher

Valor p
0,159675

Nota: Elaboración propia

Se realizó el análisis de la relación entre la satisfacción y la carga laboral por lo cual se plantearon las siguientes hipótesis: la hipótesis nula (H_0) establecía que no existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables en el personal de salud de Cundinamarca, mientras que la hipótesis alternativa (H_1) proponía que sí existía dicha relación. El análisis mediante la prueba de Chi-cuadrado (Tabla 12) arrojó un valor $p = 0.081 (> 0.05)$, lo que indica insuficiente evidencia para rechazar H_0 ; estos resultados apoyan la ausencia de una relación estadísticamente significativa entre satisfacción y carga laboral. Este hallazgo (tabla 13) fue

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral corroborado mediante la prueba exacta de Fisher ($p = 0.159$), método recomendado para tablas 2x2 con frecuencias esperadas <5 (Gómez Gómez et al., 2013), que igualmente no encontró asociación significativa entre las variables estudiadas.

Capítulo 5. Discusión y conclusiones

En este estudio, aunque no se encontró una relación estadísticamente significativa entre la carga y la satisfacción laborales, los datos reflejan información relevante; en particular, frente al total de la población del sexo femenino; con un rango etario que oscila hacia los 30 años, y unos niveles educativos que priman en estudios de pregrado. En relación con las condiciones laborales, al proyectar la percepción de los trabajadores de la institución de salud, estos perciben niveles intermedios de carga laboral, en donde los factores ambientales y la propia satisfacción laboral influye en su experiencia, tanto en las áreas asistenciales como administrativas. Estos hallazgos sugieren que, más allá de los resultados estadísticos, existen factores contextuales como aspectos organizacionales, ambientales o individuales que inciden en la percepción y las condiciones laborales de los empleados.

Respecto a las variables sociodemográficas, se observó que el 100% de los participantes correspondía al sexo femenino. Estos hallazgos son consistentes con lo reportado por Contreras, (2013) cuyo estudio también registró una participación exclusivamente femenina, así como con los resultados de Ceballos (2016), que documentó un 88.9% de participación de mujeres. Esta evidencia sugiere que la fuerza laboral en instituciones de salud está predominantemente constituida por personal femenino. En cuanto al promedio de edad, este corresponde a 30 años; tal como sugiere Ceballos (2016) en su investigación con un promedio de la edad de 34 años y considerando también lo referido por Cifuentes & Manrique (2014) con un promedio de edad de 30 años.

Con relación a los servicios en donde se desempeña, se evidencia en la institución un mayor porcentaje de personal asistencial (55%) en comparación al área administrativa (45%);

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral cabe resaltar, según Acosta (2022) la importancia de abordar y discriminar estas áreas; con el fin de identificar los niveles y volúmenes de trabajo que están ejecutando, con el fin de establecer un punto de equilibrio entre el tiempo y la cantidad de actividades a desarrollar, incrementando los niveles de productividad.

Al ahondar en las condiciones ambientales experimentadas por el personal de la institución se identifica que estas condiciones están en un nivel adecuado en donde los profesionales frente a la temperatura así como la acústica, la iluminación, el espacio de su trabajo y las condiciones higiénicas entre ellos la cantidad de olores y polvo las perciben en su contexto laboral como adecuadas sin que interfieran en su desempeño y el procesamiento de la información que deben manejar; esta información se contrasta con la expuesta por Ceballos (2016), en donde se perciben como inadecuadas en factores como la temperatura, el ruido, el espacio en su puesto de trabajo, y las condiciones higiénicas y adecuadas la iluminación; cabe resaltar como lo exponen Cabrera (2009) que estos factores físico ambientales pueden generar un efecto directo e indirecto en el desempeño y la calidad de la ejecución de las tareas del personal, así como la percepción y la precisión de respuesta por parte de estos. (Sebastián García & del Hoyo Delgado, 2004).

La carga laboral, entendida como la interacción entre las exigencias del trabajo y las características del trabajador, mostró un nivel intermedio en la institución. El análisis reveló una sobrecarga en las demandas cognitivas (media de 4), donde el personal experimenta un sobreesfuerzo en habilidades como memorización, concentración y toma de decisiones, mientras que se observó una infracarga en la organización temporal (media de 2.9), indicando que el tiempo disponible para las tareas no se percibe como generador de presión. Estas tendencias coinciden con los hallazgos de Ceballos (2016), quien identificó tendencias similares en estas dimensiones. Cabe destacar como lo sugiere Hellín (2022) que una mayor carga de trabajo, asociada a un entorno más negativo, se relaciona directamente con una menor satisfacción laboral, manifestando la importancia de equilibrar estas demandas para mantener tanto el bienestar del personal como su desempeño óptimo. Las demás dimensiones evaluadas

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral mostraron una tendencia hacia el equilibrio, sugiriendo que, a pesar de los desafíos específicos, existen áreas donde la distribución de exigencias es adecuada.

Con relación a las áreas y servicios en donde se desempeñan dentro de la institución, se evidencia unos valores con una tendencia a un equilibrio entre las dimensiones de la escala, a excepción de dos dimensiones en las cuales tanto el área asistencial como el área administrativa presentaron diferentes percepciones y niveles de carga laboral. En la dimensión de organización temporal, se observa que el área asistencial presenta una infracarga (es decir, que el personal considera más que suficiente el tiempo empleado para realizar una tarea) en consideración al área administrativa, la cual experimenta una carga intermedia frente al tiempo que dispone para ejecutar las tareas asignadas.

Una de las dimensiones en las que se observan diferencias significativas corresponde a las consecuencias en la salud laboral, particularmente en el ámbito asistencial, donde la sobrecarga de trabajo puede generar síntomas de fatiga y agotamiento crónico. Esta situación contrasta con el área administrativa, que presenta una carga laboral moderada. Según Hellín (2022) estas disparidades se asocian con las demandas, exigencias y factores intrínsecos del puesto de trabajo, los cuales inciden directamente en la salud y pueden conducir a insatisfacción laboral. Frente a este escenario, Acosta (2022) señala la necesidad de evaluar los volúmenes de tareas, su complejidad y los tiempos de ejecución, con el fin de optimizar la productividad sin comprometer el bienestar psicosocial del personal.

Al abordar la satisfacción laboral presentada en la institución, esta se percibe como un nivel de satisfacción alto, es decir, que el talento humano encuentra positivamente sus experiencias laborales dentro de esta; dentro de los factores que más impactaron en esa satisfacción según los profesionales, están inmersas las relaciones interpersonales con los jefes y los compañeros, así como la satisfacción laboral con un nivel de satisfacción alto; en contraste, el personal percibe como insatisfechos los factores relacionados con tensión y presión relacionada en el trabajo. En cuanto a estos resultados, se presenta una diferencia con los

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral resultados abordados por Cifuentes (2014); esto debido a que los factores que presentaron más insatisfacción están asociados a las relaciones interpersonales con los jefes y los compañeros, así como la satisfacción laboral. En un estudio realizado, se visualiza que los factores que más predominan en una satisfacción alta son la relación con compañeros.

Según Hellín (2022), existe una relación entre la satisfacción laboral y la carga de trabajo, donde una demanda de tareas excesiva suele asociarse con mayores niveles de insatisfacción. Sin embargo, desde la teoría de los factores de Herzberg (intrínsecos y extrínsecos), se observa que la correlación entre la satisfacción (intrínseca, extrínseca o general) y la carga de trabajo no siempre es significativa. Esto se debe en muchos casos, a que la satisfacción de los profesionales depende más de su percepción sobre la organización o la institución donde trabajan que de factores individuales relacionados con su propia satisfacción. Esta afirmación se sustenta en el impacto de las relaciones con los compañeros y superiores, las cuales pueden generar una mayor satisfacción laboral al fomentar la cohesión, el compromiso con el equipo y un liderazgo efectivo, mitigándose los efectos negativos de una carga laboral alta.

En cuanto a la correlación de las variables de carga laboral y satisfacción laboral autores como García de la Rosa (2018) afirman la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y la presión mental; señalando que a mayor presión en el trabajo se generara una mayor tensión mental y menor satisfacción; presentando dos posibles implicaciones o dualidades; a nivel positivo se puede generar un efecto de activación en el trabajador y un impacto negativo el cual puede desencadenar efectos perjudiciales para la salud relacionados con ansiedad, nerviosismo e implicaciones psicosociales; estos problemas se ocasionan, tal como lo sugiere Cabrera (2009) ante factores desencadenantes como niveles de atención elevados y las demandas ante varias tareas.

Con respecto a los resultados esperados tal como sugiere Hellín (2022) la satisfacción laboral está condicionada por varios factores inherentes a las relaciones laborales tanto con los jefes, como los compañeros así como aspectos familiares, profesionales y personales; los cuales no siempre son satisfactorios para todos los profesionales, aun cuando se cuenten con

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral condiciones laborales similares; esto en gran medida a la subjetividad con la que se perciben y se abarcan las necesidades de los trabajadores.

Aunque no se encontró una relación estadísticamente significativa entre la carga y la satisfacción laborales, los datos reflejan información relevante. En particular, los trabajadores de la institución de salud perciben niveles intermedios de carga laboral y factores como las condiciones ambientales y la propia satisfacción laboral influyen en su experiencia, tanto en áreas asistenciales como administrativas. Estos hallazgos sugieren que, más allá de los resultados estadísticos, existen factores contextuales como aspectos organizacionales, ambientales o individuales que inciden en la percepción y las condiciones laborales del talento humano que labora en el sector salud.

Por último, es importante considerar que la baja participación en el proceso de investigación ha afectado significativamente los resultados obtenidos, tal como señala Fuentes (2022) "una tasa reducida de participación incrementa el riesgo de sesgos y reduce la representatividad de la muestra, lo que puede ampliar los errores en los hallazgos". Esta limitación ha impactado la validez de los resultados y ha dificultado el análisis de la relación entre las variables estudiadas.

Conclusiones.

A partir de los hallazgos de este proyecto de investigación, se evidencian desafíos metodológicos, entre ellos la ausencia de significancia estadística entre las dos variables, principalmente por la baja participación muestral, lo cual pudo derivar en sesgos y errores; sin embargo, este estudio también puede aportar insumos y herramientas para comprender la dinámica y las condiciones laborales dentro de las instituciones de salud. Principalmente, los resultados indican que la percepciones y experiencias laborales están influenciadas por las características individuales o propias de cada persona, así como las condiciones o exigencias que presenta un trabajo y como los factores físico-ambientales del puesto inciden en los niveles de satisfacción y bienestar.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Por otra parte, el presente estudio busca visibilizar y demostrar la necesidad de contar con espacios físicos (con características ambientales como la iluminación, ventilación, aislamiento acústico y distribución espacial) adecuados en las instituciones de salud, siendo estos factores determinantes para el bienestar del personal de salud, tanto en las áreas asistenciales como administrativas; satisfaciendo las necesidades y la garantía de la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Considerando las características del muestreo y las condiciones sociodemográficas de la muestra o del grupo muestreado, es conveniente realizar análisis periódicos de los datos obtenidos con estas variables, con el fin de ratificar los datos y poder analizar una tendencia en caso de que exista; para así poder desarrollar acciones o estrategias dirigidas a identificar las necesidades del talento humano, así como de los cargos o los puestos de trabajo e inclusive las organizaciones en salud.

Referencias.

- Acosta-Romo, M. F., Castro-Bastidas, D. A., & Bravo-Riaño, D. F. (2022). Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>
- Agresti, A. (2013). *Categorical Data Analysis* (Tercera edición). John Wiley & Sons Inc.
- Alghamdi, M. (2016). *Nursing workload: A concept analysis*. Journal of Nursing Management.
- Allande-Cussó, R., García-Iglesias, J. J., Fagundo-Rivera, J., Navarro-Abal, Y., Climent-Rodríguez, J. A., & Gómez-Salgado, J. (2022). Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Revista Española de Salud Pública*, 96(9).
<https://ojs.sanidad.gob.es/index.php/resp/article/view/9>
- Altman, D. G. (1991). *Practical statistics for medical research*. CHAPMAN & HALL/CRC.
- Álvarez Velázquez, E., Vargas Hernández, A. N., & Martínez Sánchez, C. E. (2023). Escala de medición de la satisfacción laboral. *HUMAN REVIEW. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 12(3), 1-11.
<https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4730>
- Antelo, M., Fraga, J. M., & Reboredo, J. C. (2010). *Fundamentos de Economía y Gestión de la Salud*.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Cabrera, D., Hernández, E., & Rolo, G. (2009). *Escala subjetiva de carga mental de trabajo*.

<https://www.researchgate.net/profile/Dolores->

[Cabrera/publication/274896359_Escala_Subjetiva_de_Carga_Mental_de_Trabajo_http](https://www.gobiernodecanarias.org/ceic/icasel/documentos/manualcarga_mentalpdf/links/56575)

[wwwgobiernodecanariasorgceicicaseldocumentosmanualcarga_mentalpdf/links/56575](https://www.gobiernodecanarias.org/ceic/icasel/documentos/manualcarga_mentalpdf/links/56575)

[20508ae4988a7b53e3f/Escala-Subjetiva-de-Carga-Mental-de-Trabajo-http-](https://www.gobiernodecanarias.org/ceic/icasel/documentos/manualcarga_mentalpdf/links/56575)

[wwwgobiernodecanariasorg-ceic-icasel-documentos-manualcarga-mentalpdf.pdf](https://www.gobiernodecanarias.org/ceic/icasel/documentos/manualcarga_mentalpdf/links/56575)

Campbell, I. (2007). *Chi-squared and Fisher-Irwin tests of two-by-two tables with small sample*

recommendations (Statistics in medicine). 3661-3675. <https://doi.org/10.1002/sim.2832>

Ceballos Vásquez, P. (2016). *Carga mental de trabajo en enfermeras/os de unidades de paciente*

crítico: Estudio piloto. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi1.51>

Cersso Guerrero, G. D. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de*

una institución pública. Universidad César Vallejo.

Cifuentes Rodríguez, J. E., & Manrique Abril, F. G. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en

una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en*

Enfermería, 32(2), 217-227. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>

Contreras, M. L. C. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a*

una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013.

Cordero-Guevara, J. A., Parraza-Díez, N., Vrotsou, K., Machón, M., Orruño, E., Onaindia-

Ecenarro, M. J., Millet-Sampedro, M., & Regalado De Los Cobos, J. (2022). Factors

associated with the workload of health professionals in hospital at home: A systematic

review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 704. <https://doi.org/10.1186/s12913-022->

08100-4

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Dagnino S. - 2014—Inferencia estadística pruebas de hipótesis.pdf. (s. f.).

Espinoza Aguilera, N., & Luengo Martínez, C. (2022). Socio-labor, health, and organizational factors as predictors of perceived high mental load in healthcare personnel during the COVID-19 pandemic. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 45(3), e1024.
<https://doi.org/10.23938/ASSN.1024>

Fleury, M.-J., Grenier, G., & Bamvita, J.-M. (2017a). A comparative study of job satisfaction among nurses, psychologists/psychotherapists and social workers working in Quebec mental health teams. *BMC Nursing*, 16(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0255-x>

Fleury, M.-J., Grenier, G., & Bamvita, J.-M. (2017b). Job satisfaction among mental healthcare professionals: The respective contributions of professional characteristics, team attributes, team processes, and team emergent states. *SAGE Open Medicine*, 5, 2050312117745222. <https://doi.org/10.1177/2050312117745222>

Fleury, M.-J., Grenier, G., Bamvita, J.-M., & Farand, L. (2018). Variables associated with job satisfaction among mental health professionals. *PLOS ONE*, 13(10), e0205963.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0205963>

Fuentes-Senise, C., Ferreira Alfaya, F. J., Senise-Gómez, M. E., & Cura, Y. (2022). Estudio exploratorio de la participación en proyectos de investigación en Farmacias Comunitarias. *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 63(2), 144-151.
<https://doi.org/10.30827/ars.v63i2.23641>

García Correa, D. A., Londoño Bolívar, C., & Ortiz Pérez, L. (2016). *Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral.*

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

García De La Rosa, D. (2018). *Relación de la carga mental de trabajo con satisfacción laboral y bienestar subjetivo* (Universidad de la Laguna).

Guerra, G. C. (2022). *Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano*.

Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed).

Pearson.

Hellín, M. F., Ruiz Hernández, J., Ibáñez, F., Seva L, A. M., Roldán, M., Mikla, M., & López

Montesinos, M. J. (2022). *Relationship between Job Satisfaction and Workload of Nurses in Adult Inpatient Units*. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/18/11701>

Holden, R. J., Scanlon, M. C., Patel, N. R., Kaushal, R., Escoto, K. H., Brown, R. L., Alper, S. J.,

Arnold, J. M., Shalaby, T. M., Murkowski, K., & Karsh, B.-T. (2011). A human factors framework and study of the effect of nursing workload on patient safety and employee quality of working life. *BMJ Quality & Safety*, 20(1), 15.

<https://doi.org/10.1136/bmjqs.2008.028381>

Körner, M., Wirtz, M. A., Bengel, J., & Göritz, A. S. (2015). Relationship of organizational culture, teamwork and job satisfaction in interprofessional teams. *BMC Health Services*

Research, 15(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0888-y>

Kovacs, R., & Lagarde, M. (2022). Does high workload reduce the quality of healthcare?

Evidence from rural Senegal. *Journal of Health Economics*, 82, 102600.

<https://doi.org/10.1016/j.jhealeco.2022.102600>

Li, D., Hu, Y., Liu, S., Lu, C., Zhang, Y., Zhou, J., Li, J., & Zhang, Z. (2022). Developing an Integrated

Evaluation Model for Physician Comprehensive Workload Tethered to Outpatient

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Practice: An Empirical Study From China. *Frontiers in Public Health*, 10, 847613.

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.847613>

Lydersen, S., Fagerland, M. W., & Laake, P. (2009). Recommended tests for association in 2x2 tables. *Statistics in Medicine*, 1159-1175. DOI: 10.1002/sim.3531

Manrique Abril, F., Herrera Amaya, G. M., & Méndez Fandiño, Y. R. (2019). *Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja*. 24(2), 46-59. DOI: 10.17151/hpsal.2019.24.2.5

Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*.

Martínez, D. V. (2017). Muestreo Probabilístico Y No Probabilístico. *universidad del ISTMO*, 14.

Mckechnie, D. & Fisher Murray. (2022). *Considerations when examining the psychometric properties of measurement instruments used in health*. 39(2).

Osorio, M., & Porras, D. M. (2019). *Evaluación de la satisfacción de los trabajadores de la salud que laboran en el área de auditoría de una entidad prestadora de salud*. Universidad EAN.

Pett, M. A. (2016). *Nonparametric Statistics for Health Care Research: Statistics for Small Samples and Unusual Distributions*. SAGE Publications, Inc.

Potencia estadística.pdf. (s. f.).

Puglisevich, S. G. (2018). *Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*. Universidad César Vallejo.

Quispe, J., & Yesenia, K. (2021). *Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021*.

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Rostami, F., Babaei-Pouya, A., Teimori-Boghsani, G., Jahangirimehr, A., Mehri, Z., & Feiz-Arefi,

M. (2021). Mental Workload and Job Satisfaction in Healthcare Workers: The

Moderating Role of Job Control. *Frontiers in Public Health, 9*, 683388.

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.683388>

Sebastián García, O., & del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Carga mental de trabajo*.

Sheskin, D. J. (2020). *Handbook of Parametric and Nonparametric Statistical Procedures (5th ed.)*. CRC Press. CHAPMAN & HALL/CRC.

Treviño-Reyes, R., & López-Pérez, J. F. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México.

Información tecnológica, 33(2), 259-268. <https://doi.org/10.4067/S0718->

07642022000200259

Van Den Oetelaar, W. F. J. M., Roelen, C. A. M., Grolman, W., Stellato, R. K., & Van Rhenen, W.

(2021). Exploring the relation between modelled and perceived workload of nurses and related job demands, job resources and personal resources; a longitudinal study. *PLOS*

ONE, 16(2), e0246658. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0246658>

ANEXO 1

Instrumento de medición de satisfacción laboral Font-roja

Factor I	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Satisfacción por el trabajo					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	1	2	3	4	5
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	1	2	3	4	5
Factor II	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Tensión relacionada con el trabajo					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.	1	2	3	4	5
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.	1	2	3	4	5
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.	1	2	3	4	5

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

Factor III	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Competencia Profesional					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	1	2	3	4	5
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	1	2	3	4	5
Factor IV	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Presión del trabajo					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.	1	2	3	4	5
Factor V	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Promoción Profesional					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas	1	2	3	4	5
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
17. tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	1	2	3	4	5
Factor VI	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Relación interpersonal con sus jefes/as					
13. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	1	2	3	4	5

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo	1	2	3	4	5
Factor VII	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Relación interpersonal con los compañeros					
14. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	1	2	3	4	5
Factor VIII	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Características extrínsecas de estatus					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	1	2	3	4	5
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.	1	2	3	4	5
Factor IX	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Monotonía Laboral					
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	1	2	3	4	5
21. los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.	1	2	3	4	5

Proyecto de investigación propia relación entre satisfacción laboral y carga laboral

ANEXO 2 ESCAM

Instrumento para evaluar la Carga Laboral: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo

DIMENSIÓN 1. Demandas cognitivas y complejidad de tarea					
1. El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es:	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
2. La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es:	Muy Baja	Baja	Media	Alta	Muy Alta
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
3. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
4. Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es:	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
5. El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es:	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
6. El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es:	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
DIMENSIÓN 2. Características de la tarea					
7. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es:	Muy Baja	Baja	Media	Alta	Muy Alta
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es:	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
9. El cansancio que me produce mi trabajo es:	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
10. Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo.	Total	Algo	Indiferente	Algo	Total
	Desacuerdo	en desacuerdo		de acuerdo	acuerdo
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
DIMENSIÓN 4. Ritmo de trabajo					
11. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección	Total	Algo	Indiferente	Algo	Total
	desacuerdo	en desacuerdo		de acuerdo	acuerdo
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
12. Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito	Total	Algo	Indiferente	Algo	Total
	desacuerdo	en desacuerdo		de acuerdo	acuerdo

