

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS



Percepción de los factores de riesgo psicosocial derivados de la satisfacción laboral de la empresa Health & Life IPS.

Jeimmy Nataly García Navarro

Id 682238

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

30 de mayo 2022

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS**

**Percepción de los factores de riesgo psicosocial derivados de la satisfacción laboral de la
empresa Health & Life IPS.**

Jeimmy Nataly García Navarro

Id 682238

**presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos
Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo**

Asesor

Edison Johan Gómez Solano

Docente Opción de grado

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

30 de mayo 2022

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación primeramente a Dios, a mi madre, hijas y demás familia, a mis maestros que han sido el propósito para seguir escalando en mi vida profesional, gracias por creer en mí, por tener la paciencia y brindarme fortaleza para poder cumplir mis sueños.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Agradecimientos

Agradezco a mi docente de apoyo Edinson Johan Gómez Solano por el seguimiento, la constancia y la paciencia en el transcurso de formación en la asignatura, es gratificante el aprendizaje obtenido, esto incrementó mi satisfacción personal y educativa, la cual pondré en práctica en mi proceso laboral y profesional.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS

Tabla de contenido

Resumen ejecutivo	9
Introducción	10
1. Problema de Investigación.....	11
1.1 Descripción del problema.....	11
1.2 Pregunta de investigación.....	13
2. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos específicos	13
3. Justificación.....	14
4. Marco de referencia.....	15
4.1 Marco teórico	15
4.1.2 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	18
4.1.3 Estrés y síndrome de burnout.....	19
4.1.4 Rotación de personal.....	19
4.2 Marco legal.....	20
4.3 Estado del arte.....	21
5. Metodología.....	25
5.1 Tipo de estudio.....	25
5.2 Enfoque y alcance de la investigación	26
5.3 Descripción de la estrategia de búsqueda	27
5.4 Instrumentos.....	28
5.5 Procedimientos.....	28
5.6 Análisis de información.....	29
5.7 Consideraciones éticas	29

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS

5.8 Cronograma.....	30
6 Resultados y discusión.....	32
6.1 Primera Parte.....	32
6.1.1. Cargos colaboradores.....	32
6.1.2. Área de trabajo Colaborador.....	32
6.1.3. Descripción teórica de la Satisfacción Laboral.....	33
6.1.4. Tiempo laborado en la compañía.....	34
6.2 Segunda Parte.....	36
6.2.2 Categoría jefe inmediato.....	37
6.2.3 Clima laboral y convivencia.....	39
6.2.4. Comunicación interna.....	40
6.2.5. Instalaciones de infraestructura y recursos.....	42
6.2.6. Capacitaciones.....	44
6.2.7 Reconocimiento a los colaboradores.....	46
6.2.8 Resultado cuestionario parte 2.....	47
6.3. Tercera parte.....	49
6.3.1 Bienestar y recurso humano.....	49
6.3.2. Cargos y procesos académicos.....	50
6.3.3. Horas extras laborales.....	51
6.4 Propuesta de Motivación.....	53
6.5 Discusion.....	54
7 Presupuesto.....	61
8. Conclusiones.....	62
9. Recomendaciones.....	64

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

10. Referencias bibliográficas.....	66
-------------------------------------	----

Listas Especiales

Lista de Imágenes

Imagen 1 Satisfacción laboral según el resultado general Encuestas aplicadas a empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel.....	53
Imagen 16. Determinantes de la satisfacción laboral departamentos de la región Caribe.....	60

Lista de Anexos

Lista de Tablas

Tabla 1. Resultados categoría perfil y cargo.....	37
Tabla 2. Resultados categoría jefe inmediato.....	38
Tabla 3. Resultados clima laboral y convivencia.....	40
Tabla 4. Resultados comunicación interna.....	41
Tabla 5. Resultados Infraestructura y recursos.....	43
Tabla 6. Resultados Capacitaciones.....	45
Tabla 7. Resultados Reconocimientos a los colaboradores.....	47
Tabla 8. Resultado cuestionario a nivel perceptivo según su satisfacción laboral	47

Lista de Figuras

Figura 1. Cantidad de participantes según el cargo	
Figura 2. Área de trabajo de cada participante	
Figura 3. Descripción teórica de la Satisfacción Laboral	
Figura 4. Tiempo laborado en la compañía	

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Figura 5. Preguntas perfil y cargo

Figura 6. Preguntas jefe inmediato

Figura 7. Clima laboral y convivencia

Figura 8. Comunicación interna

Figura 9. Instalaciones de infraestructura y recursos

Figura 10. Capacitaciones

Figura 11. Reconocimiento a los colaboradores

Figura 12. Bienestar y recurso humano

Figura 13. Cargo y procesos académicos

Figura 14. Horas extras laborales

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Resumen ejecutivo

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la percepción de los colaboradores administrativos de la Ips Health & Life entre la satisfacción laboral y el posible riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos. La metodología empleada fue descriptiva correlacional. Para la recolección de datos se elaboró un instrumento (cuestionario) las variables fueron redactadas a elaboración propia, pero con información recopilada de artículos investigativos, con una muestra de 20 trabajadores administrativos.

En los colaboradores de la empresa Health & Life se puede identificar una carga potencial de actividades, desanimo por ir al trabajo, ambiente laboral negativo, bajo rendimiento en el desarrollo de las actividades, permitiendo así; acoplar una vía de intervención y enfoque de la investigación sobre la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales a los que se están expuestos. Nuestro objetivo general es *“Conocer la percepción de los riesgos psicosociales derivados de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Health & Life IPS sede Cádiz en Ibagué Tolima”*

En el cronograma de actividades se puede evidenciar el proceso que se realizó para llegar al final de los resultados desde su propuesta de investigación, la aplicación del cuestionario dando énfasis a la satisfacción laboral en los empleados del área administrativa en la empresa Health Life Ips, donde se pudo encontrar que hay necesidades en cada una de las áreas a las cuales se le deben plantear medidas de intervención para propiciar un buen ambiente laboral entre las áreas, y lo que correlaciona significativamente que los riesgos psicosociales se pueden ver causado por la falta de satisfacción laboral. Posteriormente se realiza una propuesta de motivación para el área de Talento humano y bienestar laboral donde se escogerá un colaborador

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

mensualmente, y tendrá un beneficio para disfrutar con otra persona sin ningún costo, esto ayudando a que la motivación emocional y laboral crezca en la organización.

Introducción

El personal (mano de obra) en las organizaciones es de gran importancia puesto que es un activo tangible de una organización y ayuda a cumplir los objetivos y metas de la misma. Las empresas han existido a lo largo de la historia y consigo se ha visto una evolución considerable para dejar la precariedad e innovar aún más en el mercado según la economía que representan, estos cambios presentados han sido por los ámbitos sociales, económicos, culturales, políticos, tecnológicos, modernizando sus procesos, no es un secreto que la alta gerencia deja de lado la parte operativa sin inversión, cometiendo un grave error puesto que un trabajador desmotivado sin beneficios es una persona que muy seguramente va a desistir de su labor, así sea excelente en las actividades que realiza.

La satisfacción laboral es una herramienta que va de la mano con todos los objetivos de las organizaciones, pretendiendo aliviar los impases que se presentan en las compañías por falta de motivación, bajo rendimiento, capacitaciones, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación asertiva, entre otros problemas que han afectado las organizaciones y su personal, por ello en esta investigación se podrá ver reflejado la percepción de los colaboradores de la empresa Health & Life Ips en dicho tema, permitiendo así también validar la problemática se ha evidenciado en algunos de los participantes.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

La información recolectada será tabulada para interpretación de cada categoría y así poder definir la situación de la empresa en cuanto a la satisfacción laboral en la sede H&L, en los resultados recolectados se pudo encontrar que hay necesidades que se le deben prestar atención y medidas de intervención importantes para propiciar un buen ambiente laboral, y lo que correlaciona significativamente que los riesgos psicosociales se pueden ver causados por la falta de satisfacción laboral, en la compañía. La motivación será la propuesta de mejora para esta investigación, donde recalcará las virtudes y responsabilidades de la persona seleccionada en el mes, aportando satisfacción a nivel general.

1. Problema de Investigación

1.1 Descripción del problema

Según lo establecido en la ley 1562 de 2012, los riesgos laborales en Colombia pretenden ampliar y evolucionar un sistema donde todos los trabajadores tengan una afiliación al ARL, independientemente de su labor o tipo de contrato, y se garantice la mitigación de lesiones, accidentes laborales, promoción y protección de la salud de los trabajadores, mejor llamada seguridad y salud en el trabajo. A lo largo de los años estos procesos han venido evolucionando y son más relevantes en las compañías a nivel nacional e internacional. Las enfermedades que se han investigado vienen relacionadas con una serie de propiedades, físicas, químicas, psicosociales entre otras.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

El riesgo psicosocial a nivel mundial ha tenido un crecimiento importante debido a los cambios que se han tenido a nivel tecnológico, social, cultural, permitiendo que la globalización absorba el hombre a pasos agigantados, esto llevando consigo más productividad, más metas, pero a cambio de un riesgo laboral silencioso que ha encendido las alarmas. Según la OIT-OMS define los riesgos psicosociales como las interacciones en entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral, y condiciones organizativas, las capacidades del trabajador, su cultura necesidades y situación personal fuera de su lugar de trabajo. (OIT, 1984)

Health & Life Ips es una empresa del sector salud que ofrece una gran variedad de servicios, tanto domiciliarios como hospitalarios, ubicada en 7 departamentos de Colombia, posee contratación de personal administrativo y asistencial para cumplir con el objetivo de sí misma, podemos observar 2 ámbitos completamente diferente asistencial manejo de pacientes y sus familias y administrativos toda la operatividad de los procesos internos. Nos enfocaremos en el personal administrativo, el cual tiene más alcance de intervención por el horario de oficina que manejan, la sede a la que se hará el diagnóstico de satisfacción laboral es la sede Cádiz en la ciudad de Ibagué, en el departamento del Tolima.

En los colaboradores de la empresa Health & Life se puede identificar a simple vista una carga potencial de actividades, desanimo por ir a trabajar, mal ambiente laboral, bajo rendimiento en el desarrollo de las actividades, permitiendo así; acoplar una vía de intervención y enfoque de la investigación sobre la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales a los que se pueden estar expuestos, sintiendo la necesidad de escuchar al personal administrativo para establecer un diagnóstico inicial y poder plantear mejoras de los hallazgos que se encuentren en el proceso, sé; que al estar en un buen ambiente en el trabajo es importante para las personas,

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

porque de ello depende el desempeño, la calidad, responsabilidad, y el clima de la organización. Lo primordial de esta investigación es verificar que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentran los colaboradores de la empresa, si se sienten a gusto realizando sus actividades, si tienen un buen equipo de trabajo, si las condiciones locativas son óptimas, etc., por ello, se toma como base la resolución 2646 de 2008.

1.2 Pregunta de investigación

¿Como afecta los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa Health & Life Ips sede Cádiz?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Conocer la percepción de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Health & Life IPS sede Cádiz en Ibagué Tolima, identificando los riesgos psicosociales a los que podrían estar expuestos.

2.2 Objetivos específicos

2.2.1 Identificar los riesgos psicosociales de acuerdo a la percepción del personal administrativo en la sede Cádiz, obteniendo su diagnóstico inicial.

2.2.2 Analizar los niveles de satisfacción laboral respecto a los hallazgos encontrados en cada categoría y su impacto en el bienestar laboral de los colaboradores.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

2.2.3 Realizar una propuesta para mejorar los índices de satisfacción de los trabajadores que permita elevar los niveles de productividad y bienestar del personal administrativo.

3. Justificación

La satisfacción laboral y el riesgo psicosocial ha presentado gran importancia en todas las organizaciones, esto aumentado por los cambios físicos, económicos, sociales y culturales que pueden tener cada una de las personas a nivel personal, sumándose a su vez la convivencia entre compañeros, clima laboral, cero motivación, bajo rendimiento, cambios de salud, carga de trabajo, entre otras, viéndose afectadas las actividades que deben desempeñar en su trabajo, la satisfacción laboral va relacionada con una menor o mayor rotación de personal, puesto que los colaboradores que estén más satisfechos probablemente van a durar más tiempo.

(METACONTRATAS, 2022)

Es una realidad que en ocasiones no se trabaja por gusto sino porque toca, por un beneficio económico, en ocasiones no se trabaja en la profesión que se costeo con esfuerzo, no hay oportunidades para muchas personas, trabajan por salarios mal remunerados, es algo verdaderamente frustrante. Un artículo de la editorial la República informa que 8 de cada 10 personas están insatisfechos en su empleo. (LR, 2019). Esto muy probablemente por la carga laboral que se presenta en el trabajo, o falta de direccionamiento y liderazgo por parte de los gerentes, lo que da como resultado un riesgo para el trabajador y por ende a la organización misma. Por ello; se quiere evaluar la percepción de los trabajadores de la empresa Health & Life Ips personal administrativo de la sede Cádiz en Ibagué Tolima, para analizar la percepción que

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

tienen sobre el tema de satisfacción laboral enlazando los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos en su día a día en el trabajo.

Con base a la resolución 2646 de 2018, y la información abordada y consultada en bases de datos realizadas a se ha creado un instrumento de investigación lo cual nos respalda teórica y legalmente en su aplicación, de ella se obtendrán unos resultados los cuales se clasificarán por categorías, permitiendo obtener unos indicadores para cumplir con los objetivos propuestos de análisis, y así establecer una conclusión que plantee una mejora continua en dicha población de estudio.

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

La **satisfacción laboral** es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno, es un gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa, la actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral. Una persona con un alto grado de satisfacción laboral muestra actitud positiva hacia su trabajo, en el caso opuesto ocurre cuando no está satisfecho: la actitud es negativa, entre más alto el nivel de satisfacción laboral de un colaborador, mayor su motivación, compromiso y productividad. (NET, 2022).

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Para (Sikula,1992 en Morillo, 2006:47) la satisfacción laboral es *“una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de los conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”* (Locke, 1976) *“la satisfacción laboral se pueden definir como estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción objetiva de las experiencias laborales del sujeto”* es importante resaltar que entre más tiempo se esté en el trabajo más se interactúa con todo su entorno, siendo este como un segundo hogar, en ocasiones por tanto trabajo que se tiene vivimos más en el trabajo y dejamos de lado nuestra vida personal y familiar.

Por otra parte, (Alonso-Martin, 2006:49) refiere que la satisfacción laboral *“los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años”* Es importante recalcar que se deben tener en cuenta el llamado que hacen los empleados, no pasar por alto las solicitudes o requerimientos que en ocasiones se presentan, muchas veces por descuido o porque no hay una importancia hacia el ser humano, para poder evitar todas estas insatisfacciones el empleador debe evaluar sus procesos con las áreas encargados, salario muy bajo por la actividad realizada, mala relación entre los compañeros y jefes, horarios de trabajos muy extensos sin pagos o beneficios extras.

Para poder involucrar y analizar el tema de satisfacción laboral en cuanto al rendimiento de un área específica en el lugar de trabajo, evidenciamos que (Wright y Bonnet, 2007:142) definen que la satisfacción laboral y el bienestar psicológico pueden interferir en la disminución y el incremento de la rotación de personal, *“la investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de rotación del personal”*. Mientras que

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

(Chiavenato, 1986 en morillo p.48) lo define como “*la actitud general del individuo hacia su trabajo*” (Gamboa, 2010) analizando la intervención de dichos personajes puedo garantizar que el brindar estabilidad, salario emocional, comunicación asertiva, bonificaciones conlleva a tener pensamientos positivos y motivantes para seguir creciendo profesionalmente, laboralmente en una organización y evitando que el riesgo psicosocial se apersona de nuestros colaboradores.

La resolución 2646 de 2008 define las responsabilidades, identificación, evaluación, prevención y monitoreo constante a la exposición a los factores de riesgo psicosocial a la que los colaboradores se encuentran expuestos en el lugar de trabajo (SOCIAL M. D., 2008). Algunos de los riesgos que podemos identificar son: carga física, carga mental, carga ambiental, efectos de la salud, actitud, productividad, clima laboral, entre otros aspectos objetivos y subjetivos, cargando de insatisfacción laboral a las personas, por más excelencia que tenga en el desarrollo de sus actividades también pueden presentarse límites que arraigan amplias rotaciones de personal, ocasionando dificultades en los procesos del perfil por el cual fue contratado.

De toda la información recolectada puedo definir que, la satisfacción laboral comprende una lluvia de ideas de diferentes personajes representativos donde a través de sus investigaciones y teorías encuentran un sentido positivo para pensar que la mano de obra (hombre) no solo son máquinas para producir un bien o un servicio, al contrario, son personas que ayudan alcanzar los objetivos y metas en una organización, por ello; debemos tener en cuenta que la satisfacción laboral de un individuo nos representa mayor productividad, amor por el trabajo, podemos correlacionar el riesgo psicosocial que se tiene internamente en la organización pues de este depende que los factores que influyen no sean nocivos para las actitudes, el clima laboral, el

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

puesto de trabajo, estrés, al contrario garantizar crecimientos laborales y profesionales, bienestar laboral.

4.1.2 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) contribuyen a una serie de daños para la salud, otros organismos como la Unión Europea (UE) o el Instituto Nacional de Salud y Seguridad (NIOH), consideran que estos factores se asocian a síndromes no específicos de carácter psicológico y condiciones de trabajo estresantes, la seguridad y salud en el trabajo debe intervenir adecuadamente para sobrellevar una vigilancia y control sobre el tema, puesto que si no hay un acompañamiento puede ocasionar trastornos a nivel psicológico, y de comportamiento volviéndose una amenaza para el individuo. (Sara Unda, 2016).

Por otra parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la atención a estos factores es un problema mundial que preocupa a varios países y por consiguiente al personal de las compañías, (trabajador) puesto que incrementa las afectaciones y no se tendrá el mismo rendimiento a la realización de sus tareas dándole lugar como en primera instancia al estrés, carga física, carga mental, estas son respuestas de tipo fisiológico y mental dependiendo de su frecuencia y duración, por ello la importancia del área de seguridad y salud en el trabajo, en cada una de las organizaciones para verificación, seguimiento y control a estas falencias que se presenten en los trabajadores ayudando al bienestar de todos. (Luna Chavez, 2019).

4.1.3 Estrés y síndrome de burnout

El estrés es reconocido como un riesgo emergente que se deriva de nuevos cambios o condiciones en las actividades laborales y empleo a nivel mundial, generando costes e inconvenientes para las empresas e incrementando afectaciones en la salud psicológica de los trabajadores, a nivel organizacional se ve afectación por el bajo rendimiento laboral, el ausentismo, y accidentes de trabajo en ocasiones al trabajar bajo presión, las actividades económicas que más se ven afectadas a nivel mundial es el área de la salud y la educación. Algunos de los trastornos que se pueden desarrollar a nivel psicológico son; la ansiedad, la depresión, y a nivel físico el cansancio crónico, deteriorando la calidad de vida a consecuencia del trabajo.

En concordancia o correlación con el estrés, se identifica el síndrome de Burnout, como una de las afectaciones a nivel de enfermedad profesional derivado del estrés crónico, por la imposibilidad de afrontar las exigencias en sus actividades laborales, agotamiento físico y mental, falta de propiedad y seguridad a la hora de cumplir con sus actividades diarias. (Fernandez, 2019).

4.1.4 Rotación de personal.

Chiavenato (1990), considera que uno de los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación personal, por este término se entiende a la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir; el intercambio de personas que está definido por el volumen de individuos que ingresan y que salen de la empresa. Generalmente la rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual, en el transcurso de cierto periodo de

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

tiempo. Casi siempre se expresa en índices mensuales o anuales para permitir comparaciones, desarrollar diagnósticos o promover acciones. (González, Garza, & López, 2022)

4.2 Marco legal

El código sustantivo del trabajo, comprende un conjunto de normas y procedimientos legales que regulan las relaciones individuales surgidas entre el trabajador y el empleador, buscando una estabilidad entre las dos partes, además presenta las formas legales de contratación el concepto de salario y sus modalidades los derechos y los deberes de los trabajadores y del patrono, las prestaciones sociales, la libertad de asociación, entre otras, este código es de gran importancia en la satisfacción laboral de los empleadores y trabajadores puesto que brinda justicia, equilibrio social y económico. (COLOMBIA M. D., 1950)

(COLOMBIA C. D., 1993) La Ley 100 de 1993 define la estructura de la seguridad social en el país, lo cual hace costar que tiene tres componentes importantes, el Régimen de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales. La afiliación a estos regímenes aporta al incremento de la satisfacción laboral de los empleados puesto que se podrían definir como una garantía de protección ante los riesgos laborales y los no laborales.

La ley 789 2002 pretende apoyar a todos los colombianos con un conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de las personas,

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

enfaticando a la protección social, la salud y el empleo. (COLOMBIA C. D., 2002). Cabe resaltar que toda la ley que nos cobija Enel territorio colombiano es fundamental tenerla presente para que no sean vulnerados los derechos a os que se tienen lugar y así se pueda gozar completamente de una satisfacción laboral.

El decreto 1477 de 2014 establece la tabla de enfermedades profesionales la cual en su artículo 1° numeral 42 refiere *“patologías causadas por estrés en el trabajo”* algunos que se pueden resaltar son: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales.

El decreto más relevante al que hace referencia el tema de esta investigación es el decreto 2646 de 2008 en *“la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”* (SOCIAL M. D., 2008).

4.3 Estado del arte

Para las organizaciones la satisfacción laboral tiene gran relevancia y cohesión con los trabajadores que contrata, sin embargo la satisfacción con relación al trabajo ha tenido altibajos para llegar a su máximo nivel, (Sanchez & Puente, 2014) verificaron y proporcionaron una investigación sobre *“El desajuste educacional y de competencias: efectos diferenciales sobre la*

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

satisfacción laboral” la encuesta fue aplicada a más de 7.000 trabajadores con un marco temporal del 2006 al 2008, estudiando la movilidad, condiciones de trabajo, empleo, opiniones del trabajador, entre otros, la encuesta de calidad de vida en el trabajo será el instrumento determinante de dicha investigación, pues trae consigo resultados con una media objetiva, media subjetiva y media empírica del trabajador.

Algunos de los resultados arrojados indican que la insatisfacción se ve reflejada en las personas que tienen un estudio mayor al cargo que desempeñan, por la baja remuneración el cargo que tienen establecido, el número de horas que trabajan, etc. La satisfacción laboral está presente en todas las organizaciones, por lo tanto, los estudios en cualquier actividad económica pueden ser enriquecedora para tomarla como ejemplo de estudio de investigación en caso que lo requiera.

La satisfacción laboral a nivel mundial trae consigo una serie de características primordiales para el hombre en correlación con el bienestar de su trabajo, por ello, no solamente se ve reflejada las investigaciones derivadas de la rama de la psicología, sino también por aquellos procesos que ponen al ruedo las organizaciones, como la administración de empresas, relaciones industriales entre otras, (Huari, 2018) informa que el estudio realizado al sector salud en Perú diversifica las condiciones del personal según su profesión donde los médicos efectivamente los satisface en mayor proporción el tema de la variable del ingreso mensual y las horas que laboran en sus jornadas de trabajo, mientras que el personal de enfermería está más alineado por el tema sociodemográfico, aquí nos damos cuenta que la investigación es importante para todos los seres humanos, puesto que el resultado tiende a ser diferente.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

(Carvajal Muñoz & Jiménez Martínez, 2016) realiza una tesis de investigación sobre el “*estudio de la satisfacción laboral en los empleados del san Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena*” tienen unas dimensiones apropiadas que califican de manera coherente las situaciones de los 25 empleados del hotel, aunque es otro tipo de actividad económica se evidencia la importancia que tiene la satisfacción laboral en todas las organizaciones, pues de allí se garantiza el crecimiento y la productividad para el cumplimiento y las metas trazadas que se tiene en la organización

Según lo anterior, se puede establecer que la satisfacción detectada en la organización objeto de estudio “*empleados del san Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena*” se clasifica como buena, dado que el promedio calculado se ubica en 4,4. Evidentemente hay que intervenir en el tema, a pesar que no se encuentra con mala calificación, se pueden determinar debilidades en algunas personas puesto que; todas las dimensiones son importantes para cada colaborador, y esto no solo puede traer consecuencias en el trabajo (desmotivación, estrés, trabajo en exceso mal ambiente entre compañeros) sino también el ámbito profesional, emocional y mental.

Por otra parte, (Carrascal & Hernando Patiño, 2016) estudia la satisfacción laboral por el ámbito social, demográfico y familiar “**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA REGIÓN CARIBE COLOMBIANA**”. El análisis de la satisfacción laboral mostró que en los departamentos de la región los trabajadores en general, se encuentran satisfechos con su trabajo, sobre todo en el departamento de Bolívar y en Córdoba.

Las categorías que presentaron mayor satisfacción fueron:

- La jornada laboral actual,
- El contrato al cual pertenecen

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

- La compatibilidad del trabajo con las actividades familiares.

Esto afirma que la mayoría de la población considera importante la actividad que realiza en su trabajo, puesto que se define como una actividad destinada para transformar el nivel físico, social, y cultural del hombre permitiendo alcanzar unos objetivos y satisfaciendo unas necesidades de su vida cotidiana, como lo son la conservación de la vida, la subsistencia, el bienestar personal y familiar.

Los resultados obtenidos del procedimiento econométrico que se aplicó indica que la satisfacción laboral en la región caribe se encuentra determinada por el hecho de convivir en pareja, los ingresos que presentan, la formación educativa, la existencia legal de un contrato según los términos, y los más importante que esta actividad laboral sea estable y compatible con la vida familiar, es importante correlacionar que los aspectos que reúne la satisfacción laboral son realmente notorios en la vida cotidiana del hombre, y que todos los estudios que se realicen en diferentes aspectos arrojan los resultados por una misma vía.

Para culminar (Martinez & Abril, 2014) realiza un estudio censal cuantitativo para investigar la satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de cuarto nivel en un hospital de Bogotá, aplicando un cuestionario Font-Roja a 84 profesionales, dicho cuestionario se habría aplicado en España y por primera vez en Colombia, donde asociaron la satisfacción laboral a un aspecto importante del control de calidad, siguiendo las instrucciones de los autores del instrumento se identificó, que la mayor población eran mujeres las cuales presentaban mayor satisfacción en relación con las características extrínsecas del estatus, seguido de nivel profesional y la tensión relacionada con el trabajo, posteriormente las características negativas halladas fueron

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, la competencia profesional, monotonía laboral, y la presión del día a día en sus labores, por lo tanto vemos las afectaciones que trae consigo en la vida del personal asistencial, teniendo en cuenta que entre mas problemas se relacionen con la persona, acarreará de cierto modo, problemas a la organización.

5. Metodología

5.1 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo, puesto que caracteriza la situación actual de la satisfacción laboral en la sede Cádiz de la empresa Health & Life Ips en la ciudad de Ibagué Tolima, además se puede indicar que es de carácter correlacional puesto que intenta establecer los factores sociales, organizacionales, jerárquicos y colaborativos entre otros determinantes de la muestra seleccionada. Para la realización de la aplicación del instrumento y la participación en esta investigación consiste en realizar un cuestionario sobre el tema de satisfacción laboral, mediante link que se enviará a los colaboradores con la aplicación de formularios Google, este dispondrá de un ambiente que permita la comodidad del colaborador garantizando su privacidad. La información a ponderar se trata de las siguientes categorías:

1. Antigüedad en la empresa, área y cargo del colaborador
2. Definición de satisfacción Laboral
3. Cargo o perfil para el cual fue contratado
4. Jefe inmediato
5. Clima laboral y convivencia con los compañeros

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

6. Comunicación interna
7. Infraestructura y recursos disponibles
8. Capacitaciones
9. Reconocimientos por logros cumplidos
10. Área de bienestar aboral
11. Cargo VS estudios realizados
12. Tiempo extra laborado
13. Experiencias y satisfacción laboral

El participante se compromete a responder las preguntas con total veracidad, esto para que la información recolectada sea lo más real posible, esta información será tabulada en graficas con su respectivo análisis. Se estima que las variables encontradas puedan ser verificadas y tomadas en cuenta para la propuesta que se identifica en los objetivos de la investigación.

5.2 Enfoque y alcance de la investigación

Esta investigación tiene como finalidad aportar a la empresa Health & Life Ips, los resultados hallados en cada categoría de estudio, por lo tanto con la información recolectada se podrán plantear estrategias de mejora tanto para la satisfacción laboral de los empleados en cada una de sus áreas, como también; para incrementar la productividad de cada uno de los procesos a los que la compañía tiene como objetivo central, esta información quedará documentada y podrá ser verificada por la universidad, por la alta dirección de la compañía, para

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

bienestar laboral y el área de seguridad y salud en el trabajo es una oportunidad y apoyo para encontrar insatisfacciones en los trabajadores de la sede Cádiz.

La satisfacción laboral es una problemática que en la actualidad está afectando a lo colaboradores por ello el motivo de realizar el estudio de la *“percepción de los riesgos psicosociales derivados de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Health & Life IPS sede Cádiz en Ibagué Tolima”*.

5.3 Descripción de la estrategia de búsqueda

La información consultada fue seleccionada previamente de la biblioteca de la universidad minuto de Dios y de la revista de psicología científica.com , entre otros; se lograron identificar varios documentos para ser leídos y analizados, entre ellos se encontraron algunos autores que con su experiencia y estudios enfatizaron la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones, como en el ser y su entorno, dando las pautas para la realización y creación del instrumento de investigación, algunas de las frases que tuvieron relevancia en la información de satisfacción laboral fueron: *“Estado emocional, positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”*(E. Locke), *“Los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años”* (P Alonso-Martin, 2006:49), *“La actitud general del individuo hacia su trabajo”* (Chiavenato, 1986 en morillo p.48).

(Solana Salessi, 2018) Correlaciona el cinismo organizacional, definido como la actitud negativa del empleado hacia su empresa, al pensar que no tienen ni voz ni voto en las tomas de decisiones, vs la satisfacción laboral definida como la actitud consolidada por el hecho de realizar actividades laborales agradables.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

5.4 Instrumentos

<https://docs.google.com/forms/d/1XAg7Ld7jNnsiACORXG9AChRz4cEmvD3kPbTzhkjS04k/edit#responses>

Este link arrojará las preguntas del cuestionario aplicado en la siguiente investigación.

5.5 Procedimientos.

Para la aplicación del instrumento de investigación se recepciona la documentación acorde al tema para la creación del mismo, se envía para aprobación con el docente Alexander Arbeláez profesional en psicología con especialización en SST, se pide autorización de la investigación del problema en la empresa Health & Life Ips, donde el Director John Charry responde el oficio con la aprobación sin problema, los participantes son seleccionados y se les informa el objetivo de la investigación y se les hace firmar un consentimiento informado, indicando que la información recolectada es netamente académica y que tendrá la privacidad pertinente.

Para esta investigación se aplicó un cuestionario que permita definir las percepciones de los colaboradores de la sede Cádiz en cuanto al tema de la satisfacción laboral y el problema que arraiga en el riesgo psicosocial, para el desarrollo de sus actividades diarias, el objetivo de este cuestionario es poder tener una tabulación de indicadores para plantear estrategias de intervención dado el caso. La colaboración del personal administrativo de la sede es positiva, personas con contrato laboral vigente, de todas las áreas con diferentes periodos de tiempo en la compañía.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Se procederá a verificar los resultados, para aportar en la propuesta de motivación para el personal administrativo de la sede.

5.6 Análisis de información.

Para la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) se seleccionaron 20 colaboradores administrativos de la sede Cádiz en Ibagué Tolima, este instrumento se divide en 3 partes, en la primera parte; las preguntas son informativas las cuales arrojarán porcentajes de la sede en general, la segunda parte; se interviene más a fondo en el tema satisfacción laboral para cada uno de los colaboradores, por rango y categorías, y la tercera parte son preguntas que intervienen directamente en el individuo en correlación del tema de satisfacción laboral. Se realizarán unas graficas para analizar la información haciendo inferencia estadística, se sacarán las deducciones correspondientes según corresponda para alcanzar los objetivos propuestos.

5.7 Consideraciones éticas

Teniendo en cuenta las consideraciones éticas, para la realización de este cuestionario, se tendrán unos principios éticos básicos como lo son el respeto a las personas, la justicia y la beneficencia, por lo tanto a la población se le informo el procedimiento que se realizaría desde la planeación del problema de investigación, a ellos particularmente se les compartió un consentimiento informado para que tuvieran más seguridad a la hora de responder dicho

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

instrumento de investigación, y adicional que supieran el alcance que este tendría dentro de su labor, posterior a esto se obtuvo un espacio de comprensión, voluntariedad para que su aplicación no tuviese ningún impase en el proceso, basándonos en la resolución 8930 de 1993 “Guía para la elaboración de las consideraciones éticas en la investigación con seres humanos y no humanos” (SALUD, 1993)

5.8 Cronograma

Cronograma de actividades en el proceso de investigación ¿Como afecta los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa Health & Life Ips sede Cádiz?

Tabla 1. Cronograma de actividades

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Búsqueda del problema de investigación	10/05/2022	24/05/2022	Se encontró el problema de investigación en la empresa Health & Life Ips, en la sede Cádiz en Ibagué Tolima.
2	Creación de los objetivos	24/05/2022	07/06/2022	Se realizaron los objetivos de la monografía, se tuvo un espacio prudencial respecto a las modificaciones y correcciones que se iban realizando en cada tutoría.
3	Investigación de documentos acordes al tema.	24/05/2022	30/06/2022	Se ha realizado consulta constantemente, para nutrir el proyecto en todas sus fases. Creación del marco teórico.
4	Creación del instrumento de investigación, (cuestionario)	02/06/2022	16/06/2022	Se realizó la búsqueda del tutor de aprobación se obtuvieron 3 encuentros para los detalles faltantes en la coherencia y

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS

				aprobación del instrumento de investigación.
5	Realización de permisos y consentimiento informado	16/06/2022	16/06/2022	Se envían los documentos requeridos para la autorización de aplicación del instrumento (cuestionario) a la empresa Health & Life Ips.
6	Aplicación del instrumento al personal de la empresa Health & Life Ips	17/06/2022	19/06/2022	Los participantes contestaron el instrumento seleccionado, se les envió el link del formulario creado en documentos Google, donde la recolección de la información tuvo un proceso de 3 días.
7	Tabulación de los datos y análisis	20/06/2022	28/06/2022	En este periodo se tabularon los datos para poder verificar el análisis de la información recolectada.
8	Creación de gráficas y tablas	20/06/2022	28/06/2022	Elaboración de tablas y gráficas.
9	Resultados y discusión	28/06/2022	04/07/2022	Realización de los resultados de la aplicación del instrumento.
10	Conclusiones y recomendaciones	11/07/2022	13/07/2022	Se elaboran las conclusiones y recomendaciones.
11	Organización forma del documento	15/07/2022	17/07/2022	Se realizan los ajustes de forma según las recomendaciones de las normas APA.

Nota: Elaboración propia

6 Resultados y discusión

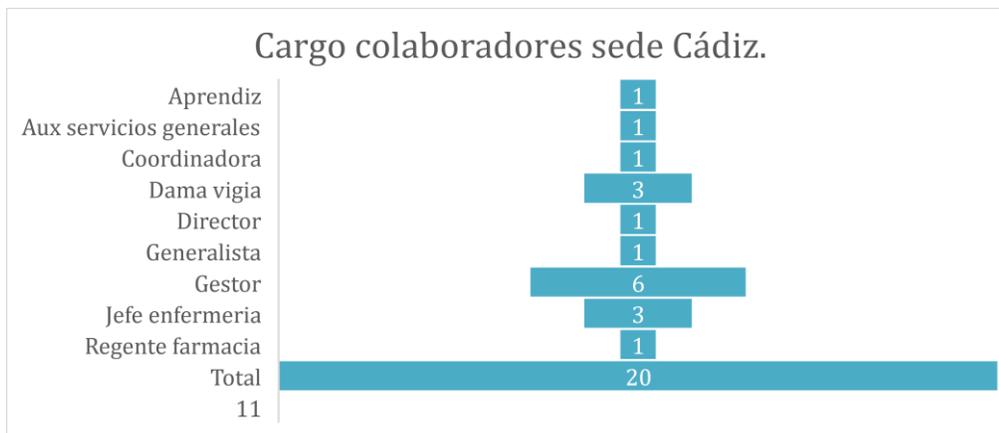
6.1 Primera Parte.

6.1.1. Cargos colaboradores.

Los participantes tienen contrato laboral a término indefinido, los cuales están divididos por áreas, donde el 30% de la población pertenece a gestores, 15% equivale a jefes de enfermería y 15% personal dama vigía y 5% para el personal aprendiz, servicios generales, coordinadora, director, generalista, y regente de farmacia para un total del 100% de la población de estudio.

(Ver Figura 1.)

¡Error! Marcador no definido. **Figura 1 Cantidad de participantes según el cargo.**



Nota. Elaboración propia

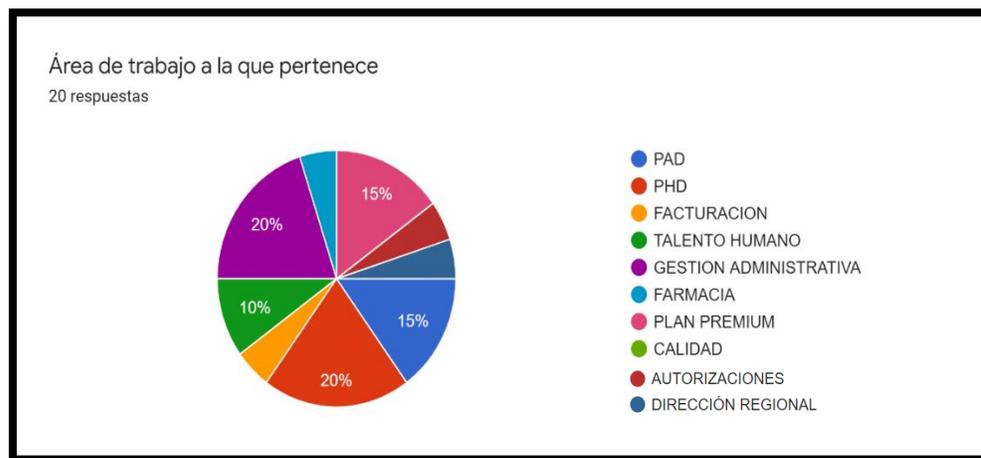
6.1.2. Área de trabajo Colaborador.

Se evidencia participación de todas las áreas de la sede Cádiz en Ibagué Tolima, permitiendo que el análisis de la percepción de la satisfacción laboral sea significativo a nivel general, el 20%

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

del personal es del área administrativa, 20% área de PHD, 15 % para el área del PAD, 15% para el área de plan premium, 10% para el área de talento humano y las áreas de facturación, autorizaciones, calidad, y dirección regional con un 5% de participación cada una. (Ver figura 2.)

Figura 2. Área de trabajo de cada participante.

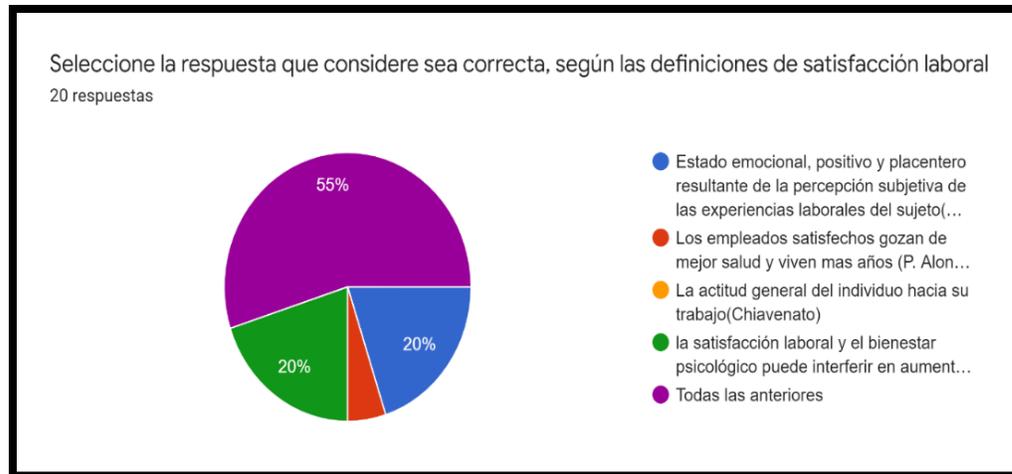


Nota. Elaboración propia formulario Google.

6.1.3. Descripción teórica de la Satisfacción Laboral.

Se realiza una pregunta con respuesta a consideración de cada persona sobre la satisfacción laboral, esto permite identificar el pensamiento de cada uno de los colaboradores y su percepción acerca del tema, para este punto nos apoyamos de algunos personajes determinantes los cuales exponen el concepto de la satisfacción laboral en las organizaciones, de este modo resaltan algunas características importantes con el objetivo de orientar el colaborador en el desarrollo del cuestionario. La respuesta más acertada es (todas las anteriores) lo cual obtuvo un porcentaje del 55% de la población participante. (Ver Figura 3)

Figura 3. Descripción teórica de la Satisfacción Laboral.



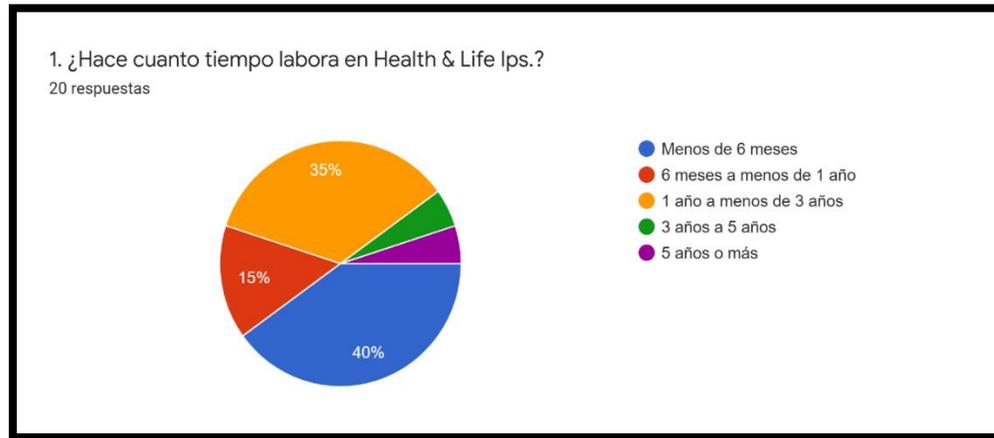
Nota. Elaboración propia formulario Google.

6.1.4. Tiempo laborado en la compañía.

Una de las características más relevantes es el periodo laborado en la compañía, por ello se evidencia que muy pocas personas llevan más de 3-5 laborando en la Ips, lo que demuestra que se realiza rotación del personal, aunque la sede lleva poco tiempo en el departamento, se cuenta con personas que han sido trasladadas desde la sede principal de Bogotá hasta la sede de Ibagué por su compromiso en la empresa, por ello les han dado la oportunidad de crecer y seguir en ella. El porcentaje más alto es para personas que llevan menos de 6 meses con una participación del 40%, seguido del personal que lleva 1 año a menos de 3 años con un porcentaje del 35%, el 15% para el personal que su tiempo es de 6 meses a un año, solo 1 participante lleva en la compañía 3 a 5 años con una participación del 5% y 1 de más de 5 años con una participación del 5%. (ver Figura 4).

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Figura 4. Tiempo laborado en la compañía



Nota. Elaboración propia formulario Google.

Análisis primera parte: La mayor parte de la población pertenece a gestores lo que comprende uno de los cargos con salarios más bajos, y a los que en ocasiones son los que presentan mayor carga laboral, por las responsabilidades de sus tareas, esto ocasiona esfuerzo mental, desmotivación y una rotación de personal importante, en el periodo de abril a junio, se han tenido 2 cambios de gestor PAD en el área. Se evidencia que las personas que llevan más tiempo laborado en la compañía son por el compromiso, la lealtad y el perenne para afrontar todos los objetivos, pero no todos se adaptan a dicho nivel. También se involucra a todo el personal puesto que es importante tener la perspectiva de todos en el ámbito jerárquico organizacional, desde el área de servicios generales hasta el director de la sede, cumpliendo así con el objetivo principal de la organización.

Para abordar el tema se realizó una pregunta a consideración donde el 55% de la muestra de estudio indica que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero, donde se goza de buena salud, trabajo en equipo, donde la mejor actitud es el uniforme que se debe

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

demostrar a diario, y como resultado es la que nos permite durar bastante tiempo en una empresa, sin rotación de personal.

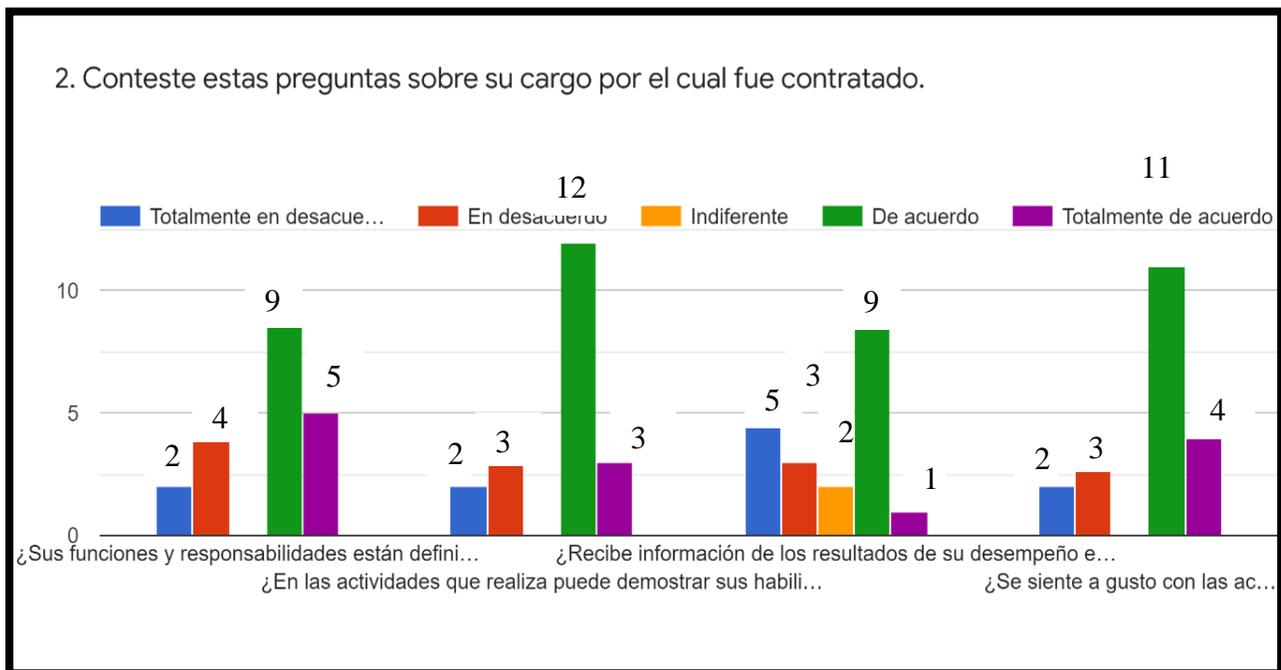
6.2 Segunda Parte.

6.2.1 Categoría perfil y cargo

La categoría de perfil y cargo evalúa las características y capacidades necesarias para el desarrollo de las actividades de su día a día, a continuación, se puede observar los resultados con los siguientes porcentajes, (Ver Tabla 1).

2

Figura 5. Preguntas Perfil y cargo



Nota. Elaboración propia formulario Google.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Tabla 1. Resultados categoría perfil y cargo.

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	RESULTADO CATEGORIA
10% TDS	10 % TDS	25% TDS	10% TDS	13,7%
20% ED	15% ED	15% ED	15% ED	16,2%
		10% IND		2,5%
45% D	60% D	45% D	55% D	51,2%
25% TD	15% TD	5% TD	20% TD	16,2%

Nota. Tabla elaboración propia.

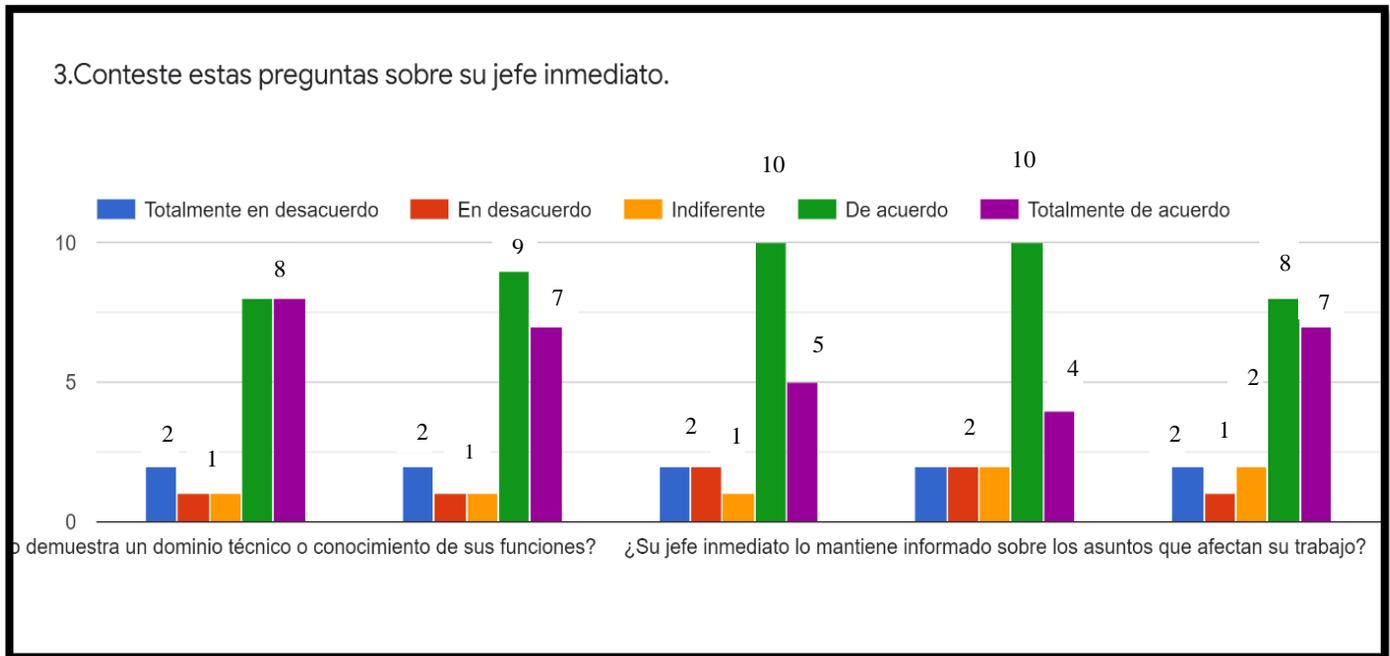
Se identifica que 13,7% y el 16,2% (29,9%) de la población no está conforme con la categoría de perfil y cargo afectando así los procesos que tengan a cargo, puesto que, si no se tiene una información clara y acorde para motivar al personal, será muy difícil que estos alcancen una satisfacción en las tareas encomendadas, por lo tanto, se podrán encontrar errores en dichos procesos. 2,5% de las personas se muestran indiferentes con la situación y los procesos pueden que estén en un estado favorable, sin embargo, se encuentra un 67,4% de la población que está satisfecha con su cargo a desempeñar, haciendo que sus actividades sean más amenas en el día a día y claramente se puede disminuir el porcentaje de error, una persona feliz en su trabajo pronostica buenos resultados para la empresa.

6.2.2 Categoría jefe inmediato

Esta categoría puede evaluar la comunicación asertiva, el comportamiento que hay en los procesos donde el colaborador y el jefe inmediato deben interactuar, es importante la buena convivencia puesto que aporta grandes beneficios para el desarrollo de las actividades, aumentando la productividad en cada área de la sede. (Ver Resultados en la tabla 2)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Figura 6. Preguntas Jefe Inmediato



Nota. Elaboración propia formulario Google.

Tabla 2 Resultados categoría jefe inmediato

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	RESULTADO CATEGORIA
10% TDS	10%				
5% ED	5% ED	10% ED	10% ED	5% ED	7%
5% IND	5% IND	5% IND	10% IND	10% IND	7%
40% D	45% D	50% D	50% D	40% D	45%
40% TD	35% TD	25% TD	20% TD	35% TD	31%

Nota. Tabla elaboración propia.

En esta categoría se evidencia que; el 76% de la población participante tiene buenas relaciones laborales con su jefe inmediato, haciendo que el propósito del trabajo diario tenga una dirección y supervisión adecuada con cumplimiento de objetivos y metas, el 7% de la población es indiferente, por lo tanto; se optará por intervenir este porcentaje para tener la información del porque sus respuestas, teniendo como finalidad incrementar el ambiente laboral con el jefe

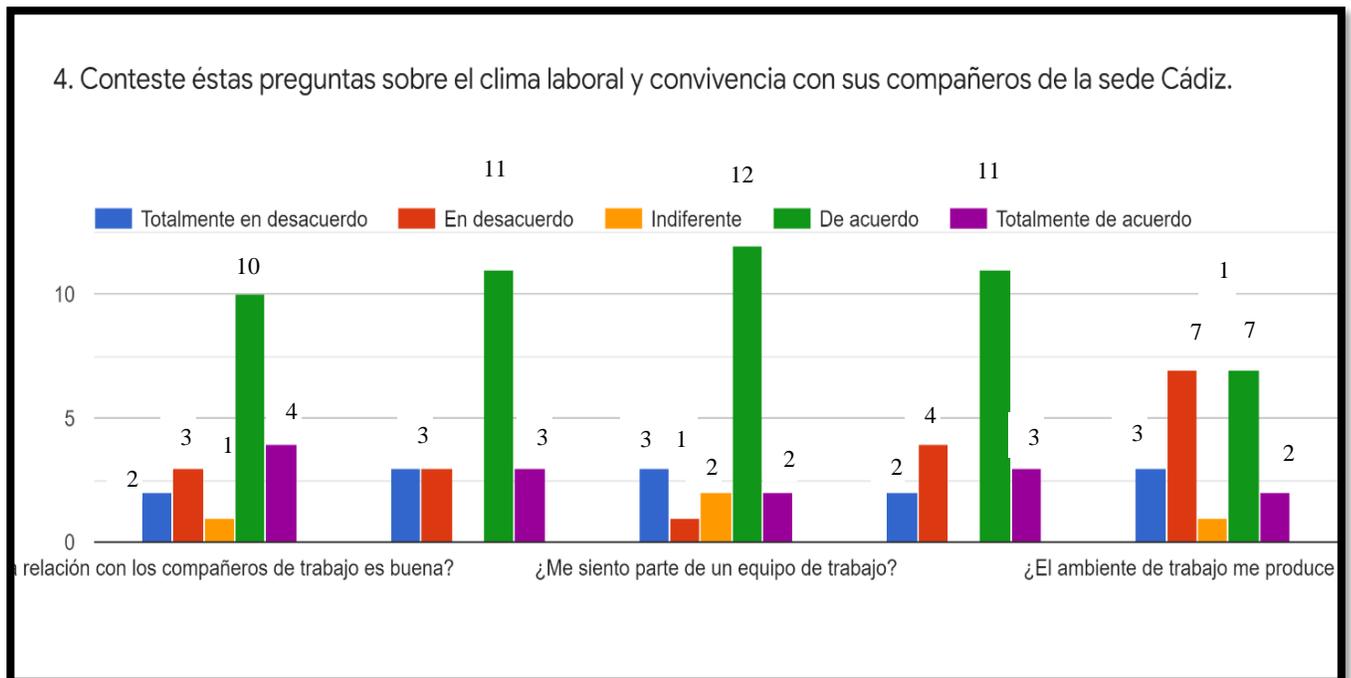
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

inmediato, el 17% de la población que se siente en desacuerdo y en mal ambiente con su jefe, se les debe intervenir con el área de talento humano, esto para identificar as posibles causas de la desmotivación, y si el resultado presenta negatividad, lo mejor sería hacer un cambio o reubicación de dicho personal.

6.2.3 Clima laboral y convivencia.

Esta categoría trae consigo el ambiente adecuado de trabajo con las demás áreas, pretendiendo identificar falencias entre las mismas, la convivencia con los demás ayuda a tener un trabajo en equipos acorde al objetivo de la empresa, puesto que el esfuerzo, motivación, comunicación con los demás ayuda a cada uno de los procesos, por lo tanto, se categoriza como una herramienta indispensable en el área de trabajo. (Ver figura 7).

Figura 7. Preguntas Clima laboral y convivencia.



Nota. Elaboración propia formulario Google.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Tabla 3. Resultados clima laboral y convivencia

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	RESULTADO CATEGORIA
10% TDS	15% TDS	15% TDS	10% TDS	15% TDS	13%
15% ED	15% ED	5% ED	20% ED	35% ED	18%
5% IND		10% IND		5% IND	4%
50% D	55% D	60% D	55% D	35% D	51%
20% TD	15% TD	10% TD	15% TD	10% TD	14%

Nota. Tabla elaboración propia.

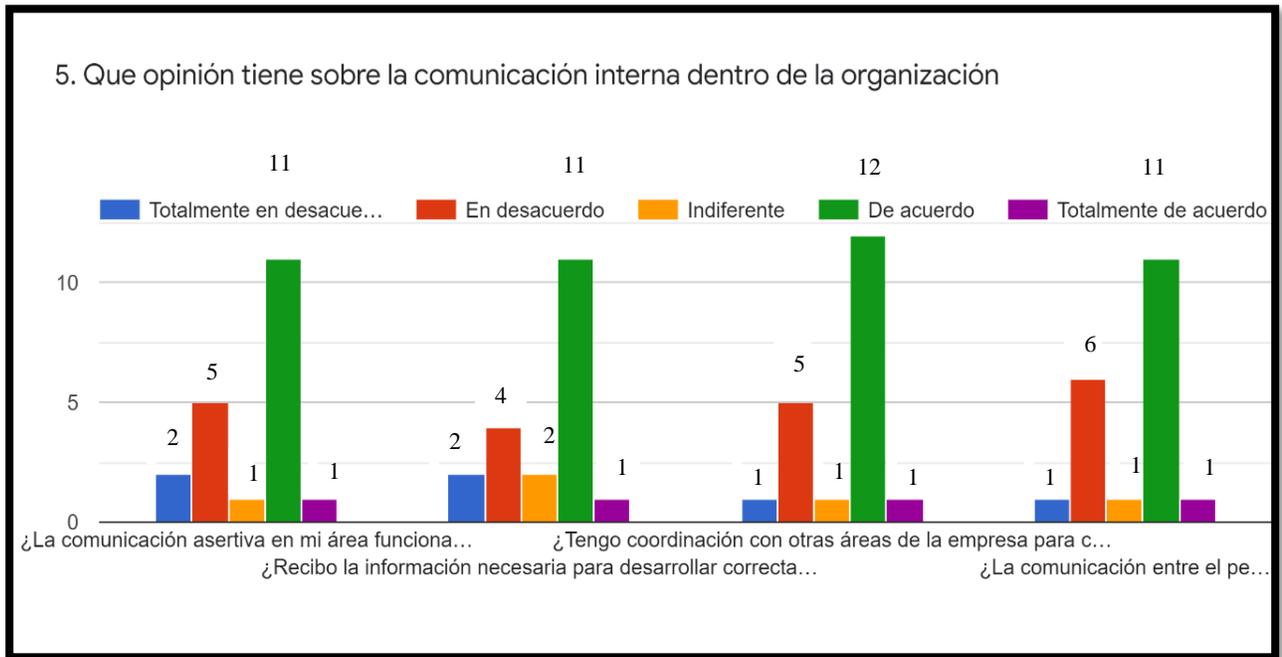
En esta categoría se evidencia que para el 31% de la población no hay buena convivencia y clima laboral con sus compañeros, por lo tanto, es preocupante, puesto que todos los procesos tienen que nutrirse de todas las áreas para llegar al mismo objetivo, personas que son poco tolerantes, orgullosas y prepotentes, desenfocan las actividades que se realizan a diario en una organización, aunque el 65% se enfoca e manera positiva con la categoría no es suficiente para que en el diario laboral todo se cumpla a satisfacción, una persona que llegue con toda la actitud a laborar y que ni siquiera sea saludada por los compañeros de trabajo hace que su ambiente cambie inmediatamente, por ello es importante llegar con una buena actitud y contagiar a todos los compañeros.

6.2.4. Comunicación interna

la comunicación interna es una estrategia para gestionar e integrar el equipo humano de la compañía. Se utiliza, en ocasiones, simplemente para informar y en otras para motivar, persuadir, recordar o explicar contenido de interés que aumente la productividad de los empleados. (Ver figura 8)

Figura 8. Pregunta comunicación interna.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS



Nota. Elaboración propia formulario Google.

Tabla 4. Resultados comunicación interna.

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	RESULTADO CATEGORIA
10% TDS	10% TDS	5% TDS	5% TDS	7,5%
25% ED	20% ED	25% ED	30% ED	25%
5% IND	10% IND	5% IND	5% IND	6,2%
55% D	55% D	60% D	55% D	56,2%
5% TD	5% TD	5% TD	5% TD	5%

Nota. Tabla elaboración propia.

Para la Ips Health & Life la comunicación interna es importante para desarrollar los procesos que tienen en sus objetivos a nivel nacional, la escucha activa se correlaciona pues de esto depende que la información sea clara desde el inicio hasta el final, el 37% de la población refiere insatisfacción con la categoría, indiscutiblemente se tienen inconvenientes porque la información no es entendida, o no se siguen las directrices encomendadas por los jefes del área,

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

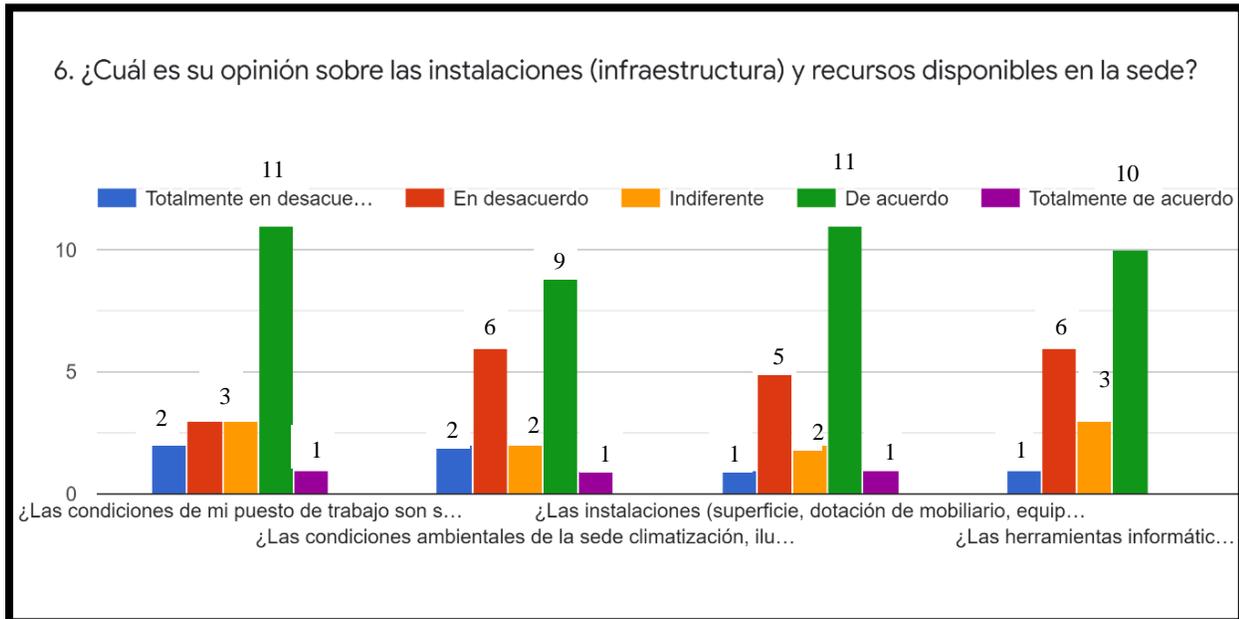
como resultado afectación de los procesos, el 61,2% está de acuerdo con la comunicación interna que se tiene en la organización, si esta categoría se cumple en un 100% se tendrían grandes resultados en las actividades haciendo que las metas sean cumplidas mes a mes, el 6,2% se siente indiferente con la categoría, según el porcentaje son 1 o 2 personas las cuales hay que hacerles cambiar su pensamiento, todo en pro de tener un mejoramiento continuo.

6.2.5. Instalaciones de infraestructura y recursos

La calidad del espacio tiene una relación directa con la satisfacción de los empleados y repercute en el buen ambiente laboral. Por ello, contar con un espacio de calidad es primordial para gestionar las instalaciones de manera óptima. El 82% de los profesionales cree que la innovación comienza con el lugar de trabajo, según la encuesta de 2017 de Capital One Work Environment. Para conseguir un buen espacio de trabajo es necesario contar con una iluminación óptima, buena acústica, una combinación de espacios silenciosos y de colaboración y la tecnología y las comodidades que los empleados esperan. (CONCATEL, 2022)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Figura 9. Preguntas Instalaciones de infraestructura y recursos



Nota. Elaboración propia formulario Google.

Tabla 5. Resultados Infraestructura y recursos

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	RESULTADO CATEGORIA
10% TDS	10% TDS	5% TDS	5% TDS	7,5%
15% ED	30% ED	25% ED	30% ED	25%
15% IND	10% IND	10% IND	5% IND	10%
55% D	45% D	55% D	55% D	52,5
5% TD	5% TD	5% TD	5% TD	5%

Nota. Tabla elaboración propia.

Como resultado positivo el 57,5% de la población participante se siente a gusto con los recursos que la Ips les brinda para el desarrollo de sus actividades, aunque se realizó una visita de campo la sede se encuentra es restructuración por los nuevos servicios que se desean prestar a futuro por lo tanto, hay molestias en la población por ruidos, polvo, reducción de los espacios, haciendo que el 32,5% se sienta en desacuerdo que no se tengan buenas herramientas para el desarrollo de sus procesos, también se evidenció que el sistema

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

tecnológico se encuentra afectado por temas ambientales, las fuertes lluvias desestabilizan el tema del internet, y los procesadores de los colaboradores necesitan una revisión por parte del área de TICS.

6.2.6. Capacitaciones

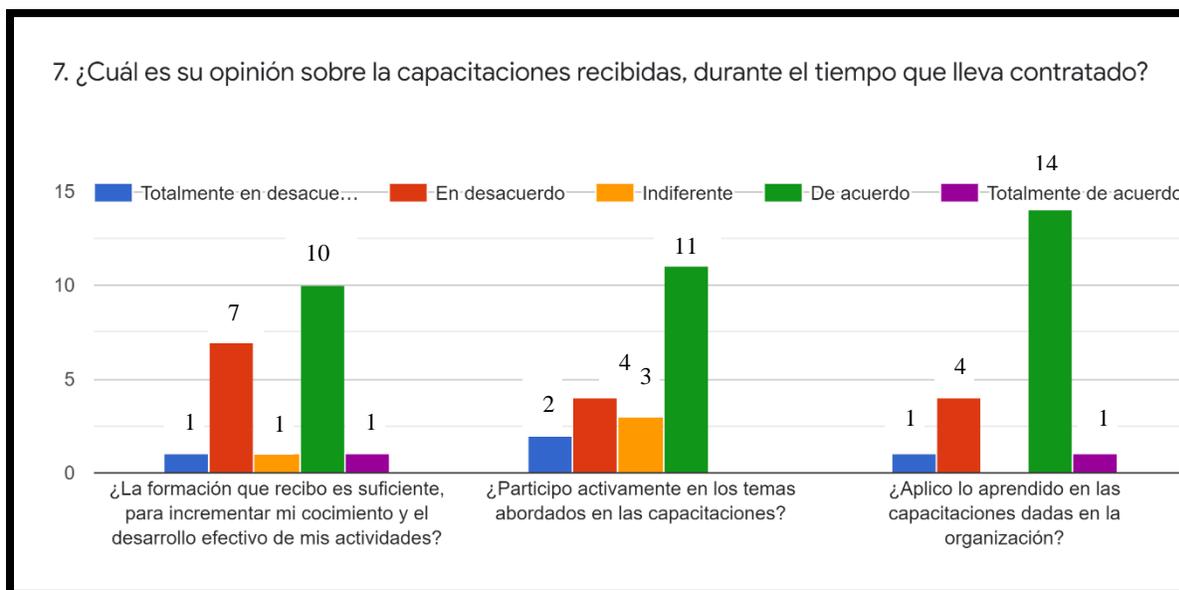
La capacitación representa una excelente oportunidad para expandir la base de conocimiento de todos los empleados, pero muchos empleadores en el clima actual encuentran costosas las oportunidades de desarrollo. La capacitación y el desarrollo brindan al individuo y a las organizaciones en su conjunto beneficios que hacen que el costo y el tiempo sean una inversión que valga la pena. Los Beneficios de la capacitación pueden ser:

- Mejor desempeño de los empleados.
- Mejora de la satisfacción y la moral de los empleados
- Abordar las debilidades.
- Consistencia.
- Mayor productividad y adhesión a los estándares de calidad.
- Mayor innovación en nuevas estrategias y productos. (Croes, 2019)

(Ver Figura 10)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Figura 10. Preguntas capacitaciones



Nota. Elaboración propia formulario Google.

Tabla 1. Resultados Capacitaciones

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	RESULTADO CATEGORIA
5% TDS	10% TDS	5% TDS	6,7%
35% ED	20% ED	20% ED	25%
5% IND	15% IND		6,7%
50% D	55% D	70% D	58,3%
5% TD		5% TD	3,3%

Nota. Tabla elaboración propia.

En la categoría de capacitaciones el 61,6% está de acuerdo y aplica lo aprendido de cada intervención, recordemos que el aprendizaje continuo enriquece el conocimiento y aporta a que los resultados sean más efectivos, por el contrario el 31,7% de los participantes no se identifican con la categoría, sabemos que el tema de la virtualidad hace que se tenga pereza en aprender cosas nuevas a diario, puede que este sea una de las falencias para mejorar, pero teniendo en cuenta que la empresa direcciona a nivel nacional necesita que por efectividad las personas

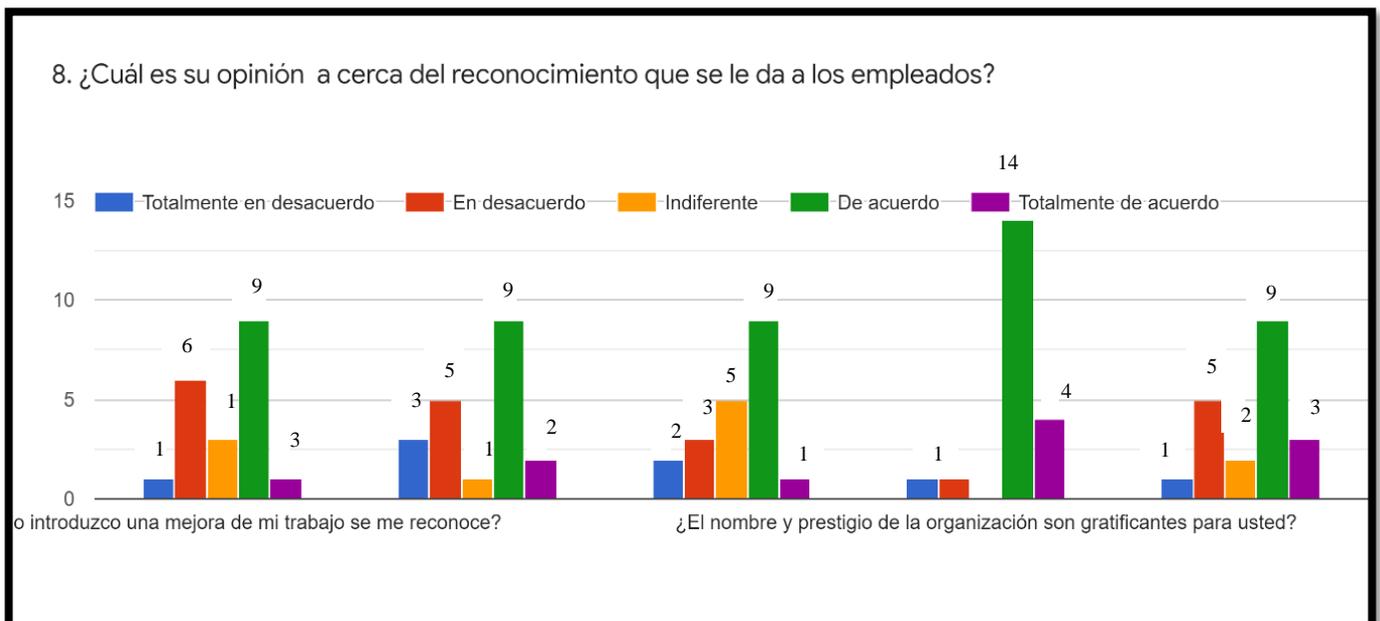
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

participen vía remota, en cuanto a la población indiferente al tema el 6,7% no tiene interés si las capacitaciones ayudan con sus actividades o enriquecen su conocimiento.

6.2.7 Reconocimiento a los colaboradores.

El reconocimiento en el área de trabajo es una herramienta que tiene mucha influencia y es efectivo cuando se vuelve parte de los valores y prácticas de la compañía, y si se personaliza y se demuestra a todos los empleados, independientemente de sus niveles jerárquicos. Esto se traduce a acciones cotidianas, como saludar a colegas, ofrecer ayuda, buscar opinión de subordinados, mantener al personal informado de las decisiones tomadas y los próximos cambios, etc. (PRO, 2022) (Ver figura 11).

Figura 11. Preguntas reconocimientos a los colaboradores



Nota. Elaboración propia formulario Google.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Tabla 2. Resultados Reconocimientos a los colaboradores

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	RESULTDO CATEGORIA
5% TDS	15% TDS	10% TDS	5% TDS	5% TDS	8%
30% ED	25% ED	15% ED	5% ED	25% ED	20%
15% IND	5% IND	25% IND		10% IND	11%
45% D	45% D	45% D	70% D	45% D	50%
5% TD	10% TD	5% TD	20% TD	15% TD	11%

Nota. Tabla elaboración propia.

El reconocer al personal hace que este esté más motivado en la realización de sus procesos, por la tanto el 61% de la población informa que hay reconocimientos cuando realizan aportes que intervienen en la mejora continua, o que ayudan con el cumplimiento de una manera eficaz de sus procesos, motivación, compromiso y satisfacción como resultado cumplimiento de las tareas, mientras que el 28% de la población estudio no tiene ningún tipo de reconocimiento, desde aquí se desencadenan una serie de molestias a nivel laboral, ocasionado inconvenientes de las tareas e incumplimiento de las mismas.

6.2.8 Resultado cuestionario parte 2

Tabla 3. Resultado cuestionario a nivel perceptivo según su satisfacción laboral

VALORACIÓN GENERAL SEGUNDA PARTE									
TDS		ED		IND		D		TD	
58	26,3%	113	18,9%	43	7,1%	308	51,3%	78	13%

Nota. Tabla elaboración propia.

Análisis segunda parte: Esta segunda fase del cuestionario es la que considero más importante, puesto que abarca los resultados más específicos sobre la percepción de la satisfacción laboral y la problemática que se quiso abordar en dicha investigación.

Esta fase aplicada consta de 30 preguntas de escala de clasificación en total se obtendrán 600 respuestas, cada uno de los 20 participantes tomó una de las siguientes opciones:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Verificado la tabla anterior, se evidencia que, en las 7 categorías propuestas en el cuestionario de investigación, hay una población del 26.3% y 18.9% de las respuestas afectan negativamente en la satisfacción laboral, produciendo;

- Desmotivación
- mal ambiente en el equipo
- no hay compañerismo
- pereza por llegar al trabajo
- ganas de retirarse de la compañía
- Estrés

Aunque es un poco menos de la mitad, hay que prestar atención a este porcentaje, pues se verá afectado el individuo ocasionando retrasos en los objetivos principales por los cuales se encamina la empresa. Para comenzar a intervenir las situaciones se pueden implementar entrevistas o una encuesta mensual para verificar en que se está fallando con el personal, como se puede contribuir con su bienestar. así los colaboradores estarán a gusto con las mejores que se tienen mes a mes, estos resultados se pueden presentar en las reuniones que como sede manejan

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

mensual, también el compartir espacios no laborales entre compañeros podría afianzar y unir más el grupo de trabajo.

El 7.1% de las respuestas son indiferentes puesto que están en un espacio neutral, esto se podría interpretar como un aspecto negativo porque el “prefiero no opinar” causa inseguridad y falta de valor por lo que se le pregunta, es un bajo porcentaje, pero estas personas pueden estar más insatisfechas en su trabajo que las mismas que lo hacen saber, porque simplemente hacen caso omiso por hacer valer sus pensamientos fomentando un mejor ambiente en el trabajo, estas podrían llegar a un tope del no control de sus emociones afectando su salud propia, no hay empatía, y les da igual estar bien con su jefe o los compañeros de área.

El 64.3% de la población según las categorías y la cantidad de preguntas aplicadas están de acuerdo con sus respuestas lo que respalda a cierto modo que las cosas se están haciendo bien, es importante incrementar este porcentaje satisfaciendo más a nuestro personal, generando salud, mejorando su ambiente, interactuando como si fueran algo más que compañeros de trabajo esto afianza la comunicación asertiva, fomenta el trabajo en equipo, el apoyo en cada uno de los procesos.

6.3. Tercera parte

6.3.1 Bienestar y recurso humano

El área más importante para implementar y respaldar la satisfacción laboral es el área de talento humano, puesto que serán los encargados de brindar acompañamiento de los

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

colaboradores cuando sea necesario, sea cual sea su solicitud, para verificar que opinan los colaboradores de la Ips Health & Life de la sede Cádiz. (Ver la figura 12)

Figura 12. Bienestar y recurso humano



Nota. Elaboración propia formulario Google.

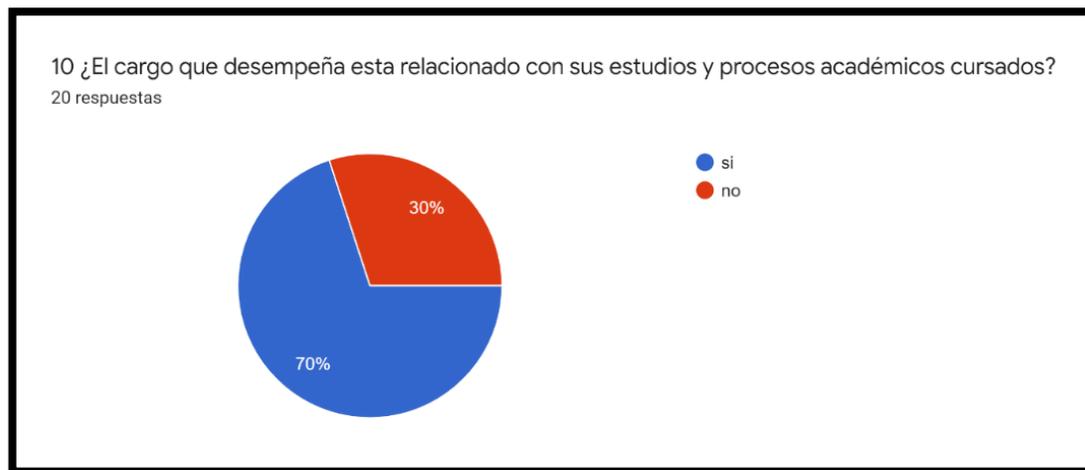
Se puede identificar que 15 de las personas participantes del cuestionario de satisfacción laboral de la empresa Health & Life Ips, informaron que el área de bienestar y recurso humano “SI” está cuando ellos lo necesitan arrojando un porcentaje del 75% en la respuesta positiva, pero es importante verificar los procesos puesto que 5 participantes dieron a conocer su punto de vista de manera negativa con un “NO” porcentaje comprendido en un 25%, cabe resaltar que esto es lo que se pretende investigar para poder aportar un resultado confiable en el problema de investigación.

6.3.2. Cargos y procesos académicos

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Esta pregunta es muy significativa para los colaboradores de la empresa, puesto que por falta de oportunidades no han podido crecer en lo que realmente les apasiona, como trabajar en lo que aprobaron sus procesos académicos, a veces la falta de empleo o de vacantes en los sectores hace que las personas busquen y trabajen en cualquier labor, y al perder experiencia se van agotando las oportunidades en el campo, afectando un poco la satisfacción laboral.

Figura 13. Cargo y procesos académicos



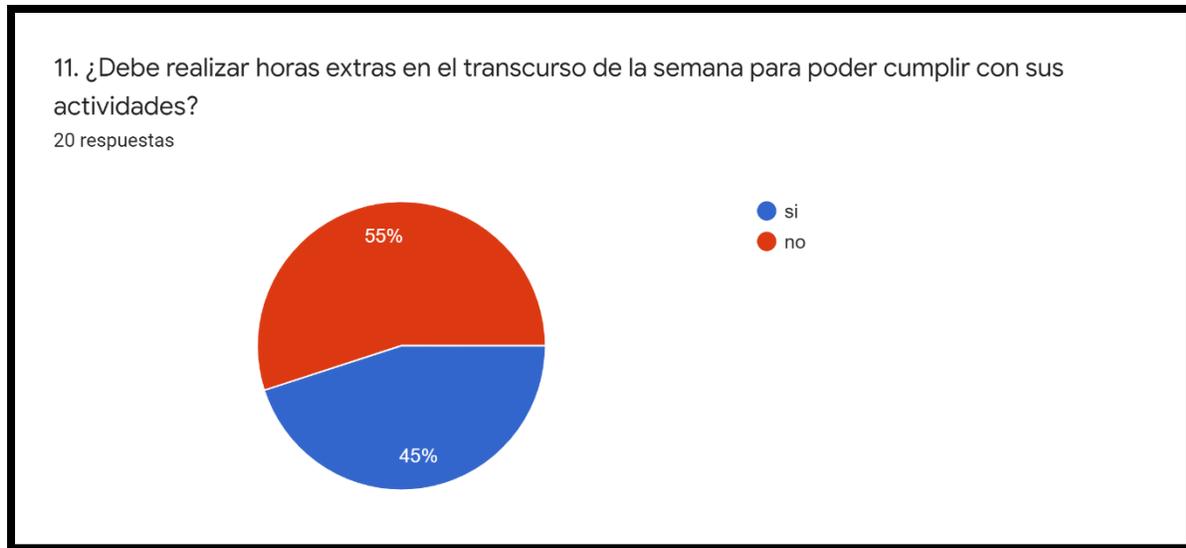
Nota. Elaboración propia formulario Google.

En la figura se evidencia que 14 de las personas participantes trabajan en la profesión de sus estudios cursados con un 70% de efectividad, pero 6 participantes de la Ips no tienen la misma suerte, arrojando un porcentaje del 30%, en mi punto de vista estas personas no siempre están a gusto realizando las actividades propuestas en el cargo.

6.3.3. Horas extras laborales

Muchas de las personas deben ampliar su horario laboral para poder cumplir con las actividades diarias, a veces es por bajo rendimiento y no les alcanza el tiempo, o por el contrario puede ser por recargas del mismo, etc.

Figura 14. Horas extras laborales



Nota. Elaboración propia formulario Google.

En esta figura se evidencia que 11 colaboradores reportan que no tiene que realizar horas extras arrojando un 55% es decir; que tienen sus actividades previamente organizadas, pero ¿qué pasa con los 9 colaboradores restantes? Los cuales arrojan un 45% de respuesta negativa, esto se dejará en evidencia para las áreas encargadas de la Ips.

Análisis Tercera parte: Se realizaron 4 preguntas dicotómicas donde la respuesta a elegir es SI o NO, para esta última fase se evidencia una afectación del 25% de la población informando que no se tiene un respaldo del área de talento humano y bienestar, es preocupante que se tengan ciertos distanciamientos o problemas entre las áreas, puesto que es evidente que el respaldo debe ser continuo para mitigar ciertos inconvenientes y afectaciones del trabajador a nivel de procesos y responsabilidades, debe ser importante la comunicación asertiva como plan de mejora. Por otra parte, el 30% de la población no trabaja en lo que con dedicación estudiaron,

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

siendo una afectación a nivel emocional y personal puesto que se pensaría que sus estudios fueron en vano, lo ideal sería reubicar a estas personas para que se tenga un crecimiento integral.

Una de las afectaciones más importantes que tiene una persona a nivel de carga laboral es el tiempo, por ello es importante verificar el por qué el 45% de la población debe realizar horas extras en su trabajo, sin ninguna remuneración ni emocional ni salarial, debilitando su vida personal, familiar, y consigo mismo, habría que ajustar las cargas, revisar si es por el mismo individuo, o no se tienen nivelados las responsabilidades en su área de trabajo, esto es una causa importante de renuncia en las organizaciones. Como propuesta para mejorar esta problemática sería devolver el tiempo para subsanar el tiempo invertido en el trabajo.

Para terminar, en todas sus tres fases se evidencian falencias a las cuales se deberán intervenir y restablecer al mejoramiento continuo, donde la satisfacción laboral sea primordial para los colaboradores de la empresa Health & Life Ips.

6.4 Propuesta de Motivación

Como propuesta de motivación para el personal administrativo de la empresa Health& Life Ips se le presentará al área de talento y bienestar laboral, de la siguiente manera:

Se deberá escoger un (1) colaborador mensualmente que presente buenos resultados en los indicadores que presenta a nivel organizacional según el área específica, más comúnmente se llamado el empleado del mes, este tendrá un día para disfrutar con una persona que el mismo escoja, (personal o familiar) en actividades recreacionales con la caja de compensación afiliada sin ningún costo, el recurso no verá afectado el presupuesto de la empresa puesto que por los

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

beneficios que se tiene con la caja de compensación Comfatolima, se harán cargo de los gastos del empleado y su acompañante.

Adicionalmente se hará un cuadro de honor donde especifique el Mejor ADN del mes Health & Life Ips, lo que especifica (responsabilidad, compromiso y resultados) allí se pondrá su fotografía, esto para ser felicitado por todo el personal de la empresa, y aumentar sus virtudes como empleado. Lo ideal es que todos estén dispuestos a participar para poder obtener su beneficio emocional y motivacional al final del mes.

Bonos monetarios por rendimiento en actividades y cumplimiento de metas, a todos los trabajadores les incentiva recibir bonificaciones adicionales a su salario normal, por lo tanto, es bueno tener alto el nivel de satisfacción para el beneficio de todos.

Días compensatorios del día de la familia 1 en cada semestre del año lectivo, tendrán dos días al año remunerados para descansar y compartir con su familia, esto hace que la unión familiar tenga un beneficio emocional haciendo que el trabajador pueda invertir tiempo con las personas que ama.

6.5 Discusión

En correlación de la tesis “*estudio de la satisfacción laboral en los empleados del san Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena*” (Carvajal Muñoz & Jiménez Martínez, 2016) se tienen unas dimensiones apropiadas que califican de manera coherente las situaciones de los 25 empleados del hotel, aunque es otro tipo de actividad económica se evidencia la importancia que tiene la satisfacción laboral en todas las organizaciones, pues de allí se garantiza el crecimiento y la productividad para el cumplimiento y las metas trazadas que se tiene en la organización. La tabulación de la información tendrá las siguientes características para su interpretación.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

- 1,00 - 1,99: Muy bajo
- 2,00 - 2,99: Bajo
- 3,00 - 3,99: Moderado
- 4,00 - 5,00: Alto

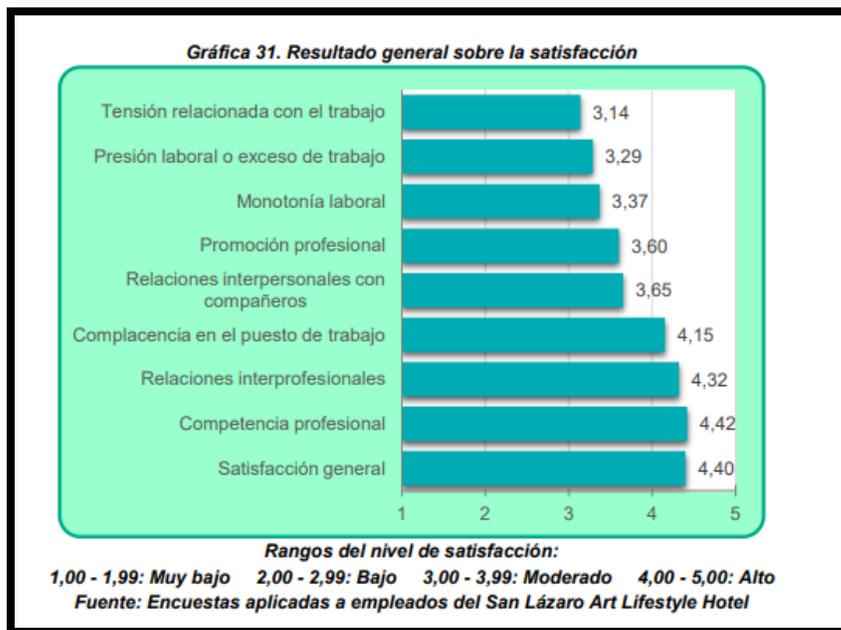
Las investigadoras aplican una encuesta estructurada con las siguientes dimensiones:

- Tensión relacionada con el trabajo,
- Presión laboral o exceso de trabajo,
- Monotonía laboral,
- Promoción profesional,
- Relaciones interpersonales con compañeros,
- Complacencia en el puesto de trabajo,
- Relaciones interprofesionales,
- Competencia profesional,

Según lo anterior, se pudo establecer que la satisfacción detectada en la organización objeto de estudio “*empleados del san Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena*” se clasifica como buena, dado que el promedio calculado se ubica en 4,4.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Imagen 1. Satisfacción laboral según el resultado general Encuestas aplicadas a empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel.



Fuente: Imagen Gráfica 31. Recuperada de (Carvajal Muñoz & Jiménez Martínez, 2016)

Al verificar la agrupación de las dimensiones, se pudo determinar que aquellas que hacen que la satisfacción sea buena fueron:

- la competencia profesional (promedio = 4,42)
- las relaciones interprofesionales (promedio = 4,32)
- la complacencia en el puesto de trabajo (promedio = 4,15)

Las demás se pueden ver ubicadas en satisfacción moderada:

- las relaciones interpersonales con compañeros (promedio = 3,65)
- la promoción profesional (promedio = 3,60)
- la monotonía laboral (promedio = 3,37)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

- la presión laboral o exceso de trabajo (promedio = 3,29)
- la tensión relacionada con el trabajo (promedio = 3,14).

Evidentemente hay que intervenir en el tema, a pesar que no se encuentra con mala calificación, se pueden determinar debilidades en algunas personas puesto que; todas las dimensiones son importantes para cada colaborador, y esto no solo puede traer consecuencias en el trabajo (desmotivación, estrés, trabajo en exceso mal ambiente entre compañeros) sino también el ámbito profesional, emocional y mental.

Teniendo en cuenta la información consultada, se establece que hay similitud en la investigación actualmente realizada en el rango de las categorías para ellos dimensiones, y el método de evaluación de dicho instrumento, para nosotros cuestionario y para ellos (encuesta estructurada) lo cual permite garantizar que los resultados obtenidos son relevantes en los dos proyectos obteniendo precisión en lo que se quiso investigar, para intervenir de manera profesional, puesto que son algunas inconsistencias que se encuentran presentes en las entidades de salud y hay que mejorarlo en pro de la satisfacción laboral de los colaboradores, ya sabiendo los beneficios que este trae consigo.

Por otra parte, se evaluó otro proyecto en el cual se estudia la satisfacción labora por el ámbito social, demográfico y familiar **“SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA REGIÓN CARIBE COLOMBIANA”**. (Carrascal & HernandoPatiño, 2016). El análisis de la satisfacción laboral mostró que en los departamentos de la región los trabajadores en general, se encuentran satisfechos con su trabajo, sobre todo en el departamento de Bolívar y en Córdoba.

Las categorías que presentaron mayor satisfacción fueron:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

- La jornada laboral actual,
- El contrato al cual pertenecen
- La compatibilidad del trabajo con las actividades familiares.

Esto afirma que la mayoría de la población considera importante la actividad que realiza en su trabajo, puesto que se define como una actividad destinada para transformar el nivel físico, social, y cultural del hombre permitiendo alcanzar unos objetivos y satisfaciendo unas necesidades de su vida cotidiana, como lo son la conservación de la vida, la subsistencia, el bienestar personal y familiar.

Los resultados obtenidos del procedimiento econométrico que se aplicó indica que la satisfacción laboral en la región caribe se encuentra determinada por el hecho de convivir en pareja, los ingresos que presentan, la formación educativa, la existencia legal de un contrato según los términos, y los más importante que esta actividad laboral sea estable y compatible con la vida familiar, es importante correlacionar que los aspectos que reúne la satisfacción laboral son realmente notorios en la vida cotidiana del hombre, y que todos los estudios que se realicen en diferentes aspectos arrojan los resultados por una misma vía.

Algunos resultados importantes por departamentos fueron los siguientes:

En el departamento del Cesar, la compatibilidad del trabajo y la familia influye de manera más pronunciada que en los demás departamentos, para esta población es importante que su trabajo no afecte el ámbito primordial como lo es la familia, cabe resaltar que en muchos de los trabajos que hemos realizado tienen unos horarios bastante extensos y sin descanso, haciendo que nuestro hogar se vaya desintegrando pues nuestros hijos no están al cuidado en ocasiones de personas responsables.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

Por otra parte, en el departamento del Atlántico es más favorable tener buenos ingresos y estabilidad laboral, a que persona no le parece estupendo tener una excelente remuneración ¿En las actividades laborales que realiza?, esto depende de su experiencia y sus estudios, desafortunadamente muchos colombianos están resignados a trabajar en lo que salga, así sea por menos del mínimo porque su vida se va deteriorando y las responsabilidades no paran de llegar, esto acarrea también insatisfacciones a nivel del trabajo diario.

En el departamento de Bolívar ser jefe de familia sin importar el sexo, parece ser que genera satisfacción laboral, pues es el encargado de la responsabilidad y el bienestar que se necesita en el hogar, estas personas saben que tienen un motivo por el cual trabajar y salir adelante, pueden ser por sus hijos, su pareja, sus padres o sus hermanos entre otros. (Carvajal Muñoz & Jiménez Martínez, 2016).

En concordancia y lo que se logra identificar con el proyecto realizado, es que por el ámbito que se quiera investigar se pueden ver afectada la satisfacción laboral en las personas, a veces por las costumbres, la crianza, responsabilidades y valores como fueron educados, o simplemente por la lucha de su día a día, muestran diferentes maneras de pensar cual es el camino bueno para su vida en el trabajo. Por otra parte, se puede traer a cohesión en todas las investigaciones vistas en cuanto a la satisfacción laboral que el salario es uno de los aspectos más importantes para que ésta suba sus niveles, son importar si es dinero, en especie o salario emocional.

Gracias a estas investigaciones se pueden verificar resultados que sobre salen para tener en cuenta como estructurar las estrategias de mejoramiento en esta problemática que se encuentra a nivel mundial en todos los ámbitos no solo de salud sino en las organizaciones en general.

En la imagen 2 se puede verificar los resultados de todos los departamentos de estudio a detalle.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS

Imagen 2. Determinantes de la satisfacción laboral departamentos de la región Caribe.

Tabla 18. Determinantes de la satisfacción laboral

Variables	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	La Guajira	Magdalena	Sucre	Región Caribe	Santander
Sexo (1 = hombre)	0,083 *	0,019	-0,045	0,001	-0,125 ***	-0,007	-0,045	-0,012	0,009
Edad	0,002	0,001	-0,002	0,001	-0,001	-0,000	0,002 **	0,000	0,010 *
Pareja (1= sí)	0,047	0,048 *	0,056	0,005	0,027	0,039	-0,024	0,028 **	0,001 *
Jefe de hogar (1= sí)	-0,067	-0,020	-0,002	-0,051 ***	0,031	0,060	0,000	-0,018	0,029
Ingresos (en cientos de miles de pesos)	0,016 ***	0,007 ***	0,004 *	0,006 ***	0,007 **	0,008 ***	0,004 *	0,007 ***	0,011 **
Horas laboradas a la semana	0,000	0,000	0,000	-0,001 **	-0,000	-0,000	-0,000	-0,000	0,000
Años de estudio	-0,002	-0,006 *	-0,014 **	-0,003 *	-0,015 ***	-0,005	-0,008 **	-0,008 ***	-0,012 **
Tiene contrato laboral (1= sí)	0,029	0,0257	0,207 ***	0,045 ***	0,175 ***	0,104 ***	0,011	0,082 ***	0,113 **
Estabilidad del trabajo (1= sí)	0,7259 ***	0,534 ***	0,700 ***	0,551 ***	0,675 ***	0,708 ***	0,622 ***	0,674 ***	0,754 ***
Compatibilidad trabajo-familia (1= sí)	0,749 ***	0,673 ***	0,792 ***	0,434 ***	0,733 ***	0,767 ***	0,713 ***	0,711	0,819 ***
Atlántico (1= sí)	-0,074 ***	.
Bolívar (1= sí)	-0,008	.
Cesar (1= sí)
Córdoba (1= sí)	0,018	.
La Guajira (1= sí)	-0,053 **	.
Magdalena (1= sí)	-0,065 ***	.
Sucre (1= sí)	-0,021	.
N	1080	722	906	963	1165	1168	1239	7243	1224
LR chi2	789,52	363,67	742,80	272,19	802,07	814,70	796,40	4733,00	841,02
Prob > chi2	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Pseudo R2	0,5626	0,5121	0,6332	0,3738	0,5140	0,5679	0,5469	0,5413	0,5310

* Significancia al 10%, ** significancia al 5%, *** significancia al 1%

Fuente: DANE, cálculos propios

Nota: Imagen recuperada de (Carrascal & Hernando Patiño, 2016)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS

7 presupuesto

A continuación se describe los valores que se

	Rubros	Rubros Propios (investigadores)	Contrapartida (si la empresa asigna presupuestos)	Total
1	Personal	100.000	-	\$ 100.000
2	Equipos	30.000	-	\$ 30.000
3	Software	-	-	0
4	Materiales	35.000		\$ 35.000
5	Viajes Nacionales	70.000		\$ 70.000
6	Salidas de campo	-	-	0
7	Capacitación	-	-	0
8	Bibliografía, libros, revistas, vinculaciones a redes de información	-	-	0
9	Otros	-	-	0
Total				\$ 235.000

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

8. Conclusiones

Una vez realizada esta investigación se pudo definir algunos de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la Ips Health & Life de la sede Cádiz en Ibagué Tolima, y a los que se debe realizar una verificación para intervenir y aplicar mejoras que aporten hacia en bienestar laboral son:

- Ambiente laboral
- Convivencia
- Puestos de trabajo y equipos tecnológicos
- Comunicación interna
- Reconocimiento a los empleados

Estos ítems son importantes para los colaboradores, pero desafortunadamente están impactando de manera negativa la satisfacción laboral, lo que ocasiona riesgos a nivel emocional, físico, personal en los trabajadores, disminuyendo la productividad de las actividades que tienen bajo su responsabilidad. Algunos de estos riesgos que se evidencian son, el ausentismo, la rotación del personal, estrés, desmotivación, bajo rendimiento laboral.

Los resultados obtenidos nos dan pie para realizar intervenciones con las áreas encargadas, en este caso, el área de seguridad y salud en el trabajo y el área de talento humano, juegan un papel importante en el tema de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, puesto que, el incremento de la rotación y el ausentismo, acarrear gastos y costos importantes para la organización, por lo tanto hay que tener en cuenta que el bienestar, y el acompañamiento de la mano de obra (colaboradores) de la empresa, ayuda a cumplir objetivos, evita tener renuncias que

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

afectan el servicio y desde luego al área financiera, considerándose un detrimento patrimonial, aunque estas situaciones se pueden ir corrigiendo en cada proceso, con estos resultados se podrán tomar las decisiones pertinentes para comenzar a aplicar los controles y recomendaciones necesarias en la sede Cádiz de la empresa Health & Life Ips del departamento del Tolima.

Por otra parte, las propuestas que se dejan plasmadas en esta investigación ayudarán a que los colaboradores estén más dispuestos en las responsabilidades encomendadas, logrando obtener grandes resultados mes a mes en cada proceso, viéndose un cambio importante en los informes gerenciales, con esto habrá un reconocimiento a todo el personal de la sede, lo cual es fundamental para el crecimiento del bienestar laboral de los colaboradores, y claramente incrementará los niveles productivos de la organización.

9. Recomendaciones

La investigación es una herramienta fundamental para todas las organizaciones pues determina los resultados de alguna problemática que queramos estudiar, por ello sería importante que se realice periódicamente investigaciones de la satisfacción laboral para determinar el nivel de satisfacción que tienen nuestros empleados y así abordar los inconvenientes de raíz mejorando continuamente.

Mejorar el ambiente laboral, tomarse 5 o 10 minutos para liberar aspectos negativos, y no seguir realizando las tareas con mala actitud ayudará que las personas se descarguen de las situaciones que muy posiblemente les está afectando para la realización de sus actividades, cambiar la monotonía con los compañeros es una buena idea para romper el hielo entre las áreas.

Mitigar la presión laboral para que a mitad de la jornada los colaboradores de la sede no estén cansados, o con “ganas de salir corriendo” por que piensan que el tiempo no está de parte de ellos, viene el estrés, y la mala actitud para hacer las cosas, es importante organizar su día a día para que la planificación este acorde, alimentarse correctamente de manera saludable ayuda que la energía sea la mejor para las actividades que debe desempeñar. La hora del almuerzo no es negociable por ello se la deben tomar obligatoriamente a pesar de que estén colgados de trabajo.

Se puede utilizar la matriz de Eisenhower para que logren organizar las actividades dependiendo de su nivel en importantes y urgentes éste planificará que los procesos estén organizados y resueltos cronológicamente según sea su prioridad. Las posturas higiénicas ayudaran a disminuir el cansancio físico, pausas activas, y recesos de 5 minutos cuando se este

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

pasando por un mal momento, el contar hasta 10 y desconectarse de las actividades ayudará a solucionar los problemas.

10. Referencias bibliográficas

- Carrascal, A. D., & Hernando Patiño, E. (2016). *Satisfacción laboral en los departamentos de las Región Caribe de Colombia*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Carvajal Muñoz, M., & Jiménez Martínez, E. (2016). *ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL SAN LÁZARO ART LIFESTYLE HOTEL EN CARTAGENA*. Repositorio Universidad de Cartagena. Obtenido de ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL SAN LÁZARO ART LIFESTYLE HOTEL EN CARTAGENA.
- COLOMBIA, C. D. (23 de 12 de 1993). *Ley 100 de 1993*. Obtenido de Ley 100 de 1993: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248
- COLOMBIA, C. D. (27 de 12 de 2002). *Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo*. Obtenido de Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0789_2002.htm
- COLOMBIA, M. D. (05 de 08 de 1950). *CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO- 2011* . Obtenido de CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO- 2011 : <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- CONCATEL, S. (28 de 06 de 2022). *Instalaciones más eficientes, empleados más motivados*. Obtenido de Instalaciones más eficientes, empleados más motivados: <https://sii-concatel.com/instalaciones-mas-eficientes-empleados-mas-motivados/>
- Croes, k. (19 de 11 de 2019). *La importancia de la capacitación y motivación laboral*. Obtenido de La importancia de la capacitación y motivación laboral: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-capacitaci%C3%B3n-y-motivaci%C3%B3n-laboral-karol-croes>
- Fernandez, M. A. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Salud Uninorte*, 328.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

- Gamboa, E. (04 de 09 de 2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. *Revista Psicología Científica.com*. Obtenido de Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*:
<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- González, C. P., Garza, Z. A., & López, E. V. (2022). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista*. Coahuila: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Huari, Y. M. (2018). *“DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR SALUD PERUANO*. Lima Perú: UNIVERSIDAD DEL PACIFICO . Obtenido de “DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR SALUD PERUANO .
- LR, S. M. (20 de 02 de 2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. Obtenido de Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Luna Chavez, E. A. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *studios de Psicología (Campinas)*, 10.
- Martinez, J. E., & Abril, F. G. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances de Enfermería*, 217-227.
- METACONTRATAS. (14 de 06 de 2022). *La Satisfacción Laboral*. Obtenido de La Satisfacción Laboral: <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- NET, C. (14 de 06 de 2022). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Obtenido de Satisfacción laboral: guía para mejorarla: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- OIT. (19 de 09 de 1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO* . Obtenido de FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO :
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH & LIFE IPS

- PRO, Q. (28 de 06 de 2022). *Importancia del reconocimiento a empleados para lograr su satisfacción*. Obtenido de Importancia del reconocimiento a empleados para lograr su satisfacción: <https://www.questionpro.com/blog/es/reconocimiento-a-empleados/>
- SALUD, M. D. (04 de 10 de 1993). *RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993*. Obtenido de RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Sanchez, M. N., & Puente, A. F. (24 de 07 de 2014). *Desajuste educacional y de competencias: efectos diferenciales sobre la satisfacción laboral. Un estudio aplicado al mercado de trabajo español Educational and skill mismatches: differential effects on job satisfaction. A study applied to the Spanish job* . Obtenido de Desajuste educacional y de competencias: efectos diferenciales sobre la satisfacción laboral. Un estudio aplicado al mercado de trabajo español Educational and skill mismatches: differential effects on job satisfaction. A study applied to the Spanish job : <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/scholarly-journals/desajuste-educacional-y-de-competencias-efectos/docview/1637649499/se-2>
- Sara Unda, F. U. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 67-74. Obtenido de Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios.
- SOCIAL, M. D. (17 de 07 de 2008). *RESOLUCIÓN 2646 DE 2008*. Obtenido de RESOLUCIÓN 2646 DE 2008: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- SOCIAL, M. D. (11 de 07 de 2012). *LEY 1562 DE 2012* . Obtenido de LEY 1562 DE 2012 : <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Solana Salessi, A. O. (07 de 08 de 2018). TRIADA OSCURA DE PERSONAIDAD, SATISFACCIÓN LABORAL Y CINISMO ORGANIZACIONAL. *Universitas Psychologica* 17 (3), 1-12. Obtenido de TRIADA OSCURA DE PERSONAIDAD,

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS

SATISFACCIÓN LABORAL Y CINISMO ORGANIZACIONAL Universitas

Psychologica 17 (3): <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-3.tops>

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HEALTH
& LIFE IPS

ANEXOS

Anexo 1. Carta de presentación proyecto a investigar

Anexo 2. Autorización aplicación del instrumento

Anexo 3. Aprobación de Instrumento

Anexo 4. Consentimiento informado

Anexo 5. Preguntas instrumento aplicado cuestionario

Anexo 6 Base de datos con resultados aplicados del cuestionario