



## ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL ÁREA DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO, 2021-2022

LILIANA BENAVIDES GÓMEZ  
ELIANA DÍAZ MUÑOZ  
ANDREA ORDOÑEZ BRAVO



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA Mineducación

Obra de Iglesia  
de la Congregación



Hermanas de la Caridad  
Dominicas de La Presentación  
de la Santísima Virgen

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE  
TRABAJA EN EL ÁREA DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO, 2021-2022

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista En Administración De La Salud

Asesor

Mg. Vanesa Rivera Rosero

Autores:

LILIANA BENAVIDES GÓMEZ

ELIANA DÍAZ MUÑOZ

ANDREA ORDOÑEZ BRAVO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD

NOMBRE DEL PROGRAMA ACADÉMICO

MANIZALES

2022



# Universidad<sup>®</sup> Católica de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia  
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad  
*Dominicas de La Presentación*  
de la Santísima Virgen

*Universidad Católica de Manizales*  
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia  
PBX (6)8 93 30 50 - [www.ucm.edu.co](http://www.ucm.edu.co)

## TABLA DE CONTENIDO

	pág.
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	7
2. RESUMEN	8
2.1 RESUMEN	8
2.2. INTRODUCCIÓN	9
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.4. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4 MARCO TEÓRICO	18
4.1. MARCO DE ANTECEDENTES	18
4.2. MARCO LEGAL	20
4.3. MARCO CONCEPTUAL	23
4.4. MARCO REFERENCIAL	27
5. METODOLOGÍA	30
5.1. ENFOQUE Y DISEÑO	30
5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
5.3. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	31
5.4. INSTRUMENTOS	32
5.5. PLAN DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	33
5.6. COMPONENTE ÉTICO	34
5.7. CONSENTIMIENTO INFORMADO	35
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
6.1. RESULTADOS	36
6.1.1. Características sociodemográficas	36
6.1.2. Factores que influyen en la satisfacción	38
6.1.3. Satisfacción laboral	47
6.2. DISCUSIÓN	48
7. CONCLUSIONES	52
8. RECOMENDACIONES	53
9. REFERENTE BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	58

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.	Distribución porcentual de las características sociodemográficas del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.	36
Cuadro 2.	Distribución porcentual según características laborales del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	37
Cuadro 3.	Distribución porcentual de la satisfacción por el trabajo del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.	39
Cuadro 4	Distribución porcentual de la tensión relacionada con el trabajo del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.	40
Cuadro 5.	Distribución porcentual de la competencia profesional del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.	41
Cuadro 6.	Distribución porcentual de la presión del trabajo del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.	42
Cuadro 7.	Distribución porcentual de la promoción profesional del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.	42
Cuadro 8.	Distribución porcentual de las relaciones interpersonales con el jefe del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.	43
Cuadro 9.	Distribución porcentual de las relaciones interpersonales con compañeros del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	44
Cuadro 10.	Distribución porcentual de las características extrínsecas del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	44

Cuadro 11.	Distribución porcentual de la monotonía del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	45
Cuadro 12.	Distribución porcentual de la media total de los factores de la satisfacción según el personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	46
Cuadro 13.	Distribución porcentual de la satisfacción global del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	47
Cuadro 14.	Distribución porcentual de la satisfacción autodeclarada del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	47

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A.	Cuestionario Font Roja aplicado al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	59
Anexo B	Encuesta dirigida al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño	63
Anexo C.	Consentimiento informado	65
Anexo D.	Carta de autorización	66
Anexo E.	Carta de autorización	70



**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y**  
**DESARROLLO**

**1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título: Evaluación de la satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, 2021-2022.

Investigadores:

Liliana Benavides Gómez

Eliana Díaz Muñoz

Andrea Ordoñez Bravo

Línea de investigación: Administración en Salud

Programa de Postgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud.

Lugar de Ejecución del Proyecto: Hospital Universitario Departamental de Nariño

Ciudad: Pasto

Departamento: Nariño

Duración del Proyecto (periodos académicos): dos períodos académicos



## 2. RESUMEN

### 2.1. RESUMEN

En el estudio se abordó lo relacionado a la satisfacción laboral, considerándose como uno de los factores determinantes para la calidad de la atención que se brinde a los usuarios de las instituciones de salud, el objetivo general es evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, período 2021 – 2022, en los objetivos específicos: caracterizar a la muestra de estudio, establecer los factores que influyen en la satisfacción laboral y finalmente medir el nivel de satisfacción.

El desarrollo del estudio se fundamentó en el paradigma cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo transversal, la población estuvo conformada 45 personas, quienes respondieron la encuesta respectiva. Los hallazgos evidencian que el personal que labora en el área de ayudas diagnósticas tiene un alto porcentaje de satisfacción global, es del 4.0, donde el factor mejor valorado fue el de competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales con el jefe y compañeros respectivamente.

La evaluación de la satisfacción laboral del personal del área de ayudas diagnósticas fue satisfactoria, puesto que en él influye los aspectos sociodemográficos y laborales, en donde el período de tiempo que se encuentran laborando es uno de los elementos esenciales para obtener estos resultados. Además, en los factores que se evaluaron tuvieron favorabilidad: competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales con el jefe y compañeros, características extrínsecas y monotonía, menor valoración a tensión y presión relacionada con el trabajo.

## **ABSTRACT**

*The study addressed matters related to job satisfaction, considering it as one of the determining factors for the quality of care provided to users of health institutions, the general objective is to evaluate the level of job satisfaction of the staff that works in the area of diagnostic aids of the Departmental University Hospital of Nariño, period 2021 - 2022, in the specific objectives: characterize the study sample, establish the factors that influence job satisfaction and finally measure the level of satisfaction.*

*The development of the study was based on the quantitative paradigm, non-experimental design, cross-sectional descriptive type, the population consisted of 45 people, who answered the respective survey. The findings show that the personnel who work in the area of diagnostic aids have a high percentage of global satisfaction, it is 4, where the best valued factor was professional competence, professional promotion, interpersonal relationships with the boss and colleagues, respectively.*

*The evaluation of the job satisfaction of the personnel in the diagnostic aids area was satisfactory, since it is influenced by sociodemographic and labor aspects, where the period of time they are working is one of the essential elements to obtain these results. In addition, the factors that were evaluated were favored: professional competence, professional promotion, interpersonal relationships with the boss and colleagues, extrinsic characteristics and monotony, lower assessment of stress and pressure related to work.*

## **2.2. INTRODUCCIÓN**

En las instituciones de salud, se considera de amplia relevancia la satisfacción laboral, porque es uno de los elementos esenciales para valorar la calidad de atención que se brinda en las mismas.

En este sentido, la valoración que dan los trabajadores a la satisfacción laboral está relacionada directamente por factores que influyen en el ambiente en donde se desempeñan, sin embargo, la evaluación de la misma está fundamentada directamente por la percepción que tienen frente a las diversas situaciones.

Estudios han evidenciado que la satisfacción laboral es uno de los elementos esenciales para la calidad de la atención, puesto que el estado en que se encuentre el trabajador se verá reflejado en las experiencias laborales y en la manera como se brinda la atención a los usuarios, quienes se llevarán una imagen favorable o desfavorable de acuerdo a sus criterios (1).

Asimismo, se han evidenciado situaciones negativas, puesto que existen las condiciones desfavorables que se encuentran en el trabajo, lo cual incide en la insatisfacción laboral, viéndose obstaculizados los resultados establecidos en la institución hospitalaria (2). Sin embargo, aquellos aspectos influyen de alguna manera en el ambiente laboral favorable, debido a las situaciones que se manifiesten en el desarrollo de las funciones establecidas en el cargo.

De la misma manera, en Colombia, estudios han evidenciado que la insatisfacción laboral se manifiestan específicamente en las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes, lo cual es un factor de riesgo en ambiente comunitarios (3), por lo tanto se han planteado estrategias enfocadas en la toma de medidas correctivas o preventivas para fortalecer la calidad de la atención.

En este sentido, es importante mencionar que a pesar que existen situaciones positivas, en estudios donde se han realizado este tipo de investigaciones han planteado estrategias para mejorar y motivar al personal de salud para lograr la satisfacción laboral y con ello contribuir a la atención de los usuarios que hacen uso de los servicios y programas que en ellos se ofrecen.

Igualmente, en el estudio se fundamentó en los lineamientos legales, los cuales tienen relación con la temática a investigar, tal como se mencionan: la ley 100 de 1993, ley 1562 de 2012, decreto 1832 de 1994, decreto 1011 de 2006, decreto 1443 de 2014, decreto 1072 de 2015, resolución 2646 de 2008 y resolución 0312 de 2019, que aportan y protegen el bienestar del personal para dar cumplimiento a las funciones asignadas y por ende favorecer la satisfacción en el ámbito laboral.

Basándose en los planteamientos anteriores se realizó el estudio en el Hospital Universitario Departamental de Nariño, específicamente en el área de ayudas diagnósticas, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción, en él se determinaron las características sociodemográficas y laborales del personal, asimismo, reconocer los factores que influyen en la satisfacción laboral y finalmente medir la satisfacción labora a través del cuestionario Font Roja.

### **2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción laboral, es entendida como “factor determinante de la calidad de atención en las instituciones de salud” (1) y “un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña, y las individuales de cada trabajador condicionando la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo” (2). En este sentido se evidencia la importancia que adquiere la satisfacción laboral en el personal que se desempeña en las instituciones de salud, por considerarse la parte esencial de la misma, ya que de ellos depende la satisfacción de la demanda continua de los usuarios y la calidad de atención, en busca de mejorar la cobertura, accesibilidad y equidad en la salud, a través de la ejecución de los diferentes programas que en él se brinden, permitiéndole al personal que en él labora, brindar una atención con calidad, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales de toda la organización.

En el sentido, se menciona el estudio realizado en Lima – Perú, en una institución de salud, en donde se abordó la satisfacción laboral, encontrándose que “el 28% de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de satisfacción 83.3%, el 48% tuvo un nivel medio de satisfacción, además uno de cada cuatro trabajadores mostró un nivel bajo de satisfacción, los trabajadores con tiempos de servicio menores o iguales a tres años fueron los que mostraron el mayor nivel de satisfacción laboral (3), los datos anteriores evidencian claramente que existe un nivel alto de satisfacción, sin embargo, existen algunas dificultades que impiden una atención adecuada y acorde a las necesidades de los usuarios.

Del mismo modo, se menciona el estudio realizado en Perú, en donde se concluye que “la satisfacción laboral del personal de salud no guarda relación con la calidad de atención que se brinda al usuario externo, sin embargo, es importante implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en este personal y que además se traduzca en una mejor calidad de atención al usuario externo” (4), es de aclarar que a pesar que no se encontró nivel de significancia entre los dos aspectos analizados, vale la pena mencionar que se requiere fortalecer la satisfacción para lograr una atención con calidad al usuario.

En este orden de ideas, se encontró que “en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional PNP Luis Saénz, se ve afectado por las condiciones desfavorables que encuentra en el centro de trabajo, mostrando insatisfacción laboral, es decir, no contribuyendo a alcanzar los resultados esperados, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución hospitalaria” (4), es decir, que la insatisfacción laboral genera un sinnúmero de situaciones negativas para la atención a los usuarios que hacen uso de los servicios.

Igualmente, en una institución de salud de México, se realizó el estudio en donde se estableció que “la satisfacción laboral tuvo una media de 84.52, el personal de enfermería reportó insatisfacción laboral (83.1%), los enfermeros presentaron mayor insatisfacción con las enfermeras. Los turnos donde se reportaron insatisfacción laboral fueron vespertino (93.8%), nocturno (93.3%) y matutino (81.3%). Además, el personal de enfermería se encuentra insatisfecho en el ámbito laboral, lo que puede afectar su productividad laboral y en la calidad del cuidado del paciente (5). Es evidente que existen múltiples factores que impiden que los trabajadores se sientan bien en el ejercicio de sus funciones, lo cual es un aspecto negativo para la institución de salud para brindar una atención con calidad, tal y como lo indican los hallazgos del estudio.

Haciendo relación a Colombia, el estudio realizado en Cartagena, indica que: la monotonía laboral que manifiesta la escasa variedad del trabajo es autodeclarada con una media mayor en el ámbito comunitario, considerándose un factor de riesgo para este. Se estableció que la satisfacción laboral comparada en dos ámbitos laborales ratifica una realidad ante la insatisfacción de las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes del ámbito hospitalario y la monotonía como factor de riesgo en ambientes comunitarios (6), es de resaltar la importancia que adquiere la motivación del personal para contribuir en la atención a los usuarios con calidad, puesto que el ambiente laboral juega un papel fundamental para ejercer las funciones establecidas en el cargo.

Asimismo, el estudio realizado en la Clínica Cedimec, se encontró que: existe poca satisfacción laboral del personal, ya que no cuentan con la motivación suficiente para cumplir con las actividades, sin embargo, la comunicación y satisfacción convergen en la calidad o cantidad de información que es bajada desde la generación hasta los colaboradores de base, además existe satisfacción con respecto a la comunicación, motivación externa e interna y desempeño laboral (7).

Igualmente, un estudio realizado en Colombia, se encontró que el resultado es un grupo que presenta una satisfacción global y por factores con una media por encima del punto de corte, para cuyo caso la satisfacción global la mínima posible es de 23, y la máxima 161, en la cual se obtuvo una valoración de 131. El presente documento más allá de los resultados positivos ofrece una valoración crítica de estas situaciones para generar una propuesta de mejoramiento del rol de los profesionales de la salud en la industria farmacéutica (8). Es de resaltar que la evaluación de la satisfacción laboral puede contribuir de alguna manera en mejorar la calidad de atención a los usuarios que hacen uso de los servicios de salud, constituyéndose en uno de los elementos esenciales para lograr la satisfacción del usuario y el buen nombre de la institución de salud.

Haciendo relación a la institución de salud donde se realizará el estudio, no se encontraron estudios que aborden la satisfacción laboral del personal que trabaja en área de imagenología, por lo tanto, no existen evidencias que demuestren la incidencia de éste con la calidad de atención.

Una vez analizados los antecedentes investigativos de la satisfacción laboral, es pertinente mencionar que los datos encontrados no son suficientes para dar respuesta al problema, por lo que se evidencia la existencia de vacío de conocimientos respecto a la temática abordada, por lo tanto se hace necesario fortalecer estos aspectos y con ello contribuir a la satisfacción laboral y unido a ello lograr que en las instituciones de salud se mejore la calidad de atención a los usuarios que son la parte fundamental de las instituciones.

De acuerdo a los planteamientos anteriores se formula la pregunta de investigación, así: ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, 2021-2022?

## **2.4. JUSTIFICACIÓN**

La evaluación de la satisfacción laboral es uno de los componentes esenciales que permite identificar las debilidades y fortalezas de los empleados en el desempeño de las funciones asignadas al cargo, por tal motivo se abordará este aspecto en el servicio de ayudas diagnósticas de una institución de salud de cuarto nivel, porque a partir de ello se analizará las dimensiones relacionadas con el trabajo, tales como: la tensión respecto al trabajo, competencia profesional, relaciones interpersonales con el jefe, relaciones interpersonales con compañeros, características extrínsecas y monotonía, aspectos que son clave esencial para analizar aquellos aspectos favorables y desfavorables manifestados por los trabajadores de la institución de salud.

Desde este punto de vista se considera que la realización de esta investigación es interesante, porque a través de ello se conocieron aquellos aspectos que influyen directamente en la satisfacción laboral, entre ellos las características sociodemográficas y los diferentes factores que en él se abordaron, además interrelacionar las características laborales con las sociodemográficas, facilitando de esta manera la identificación de los mismos para posteriormente contribuir a la toma de decisiones que favorezcan la salud y bienestar de los mismos.

El desarrollo del proyecto de investigación es útil porque se tomó al personal que labora en el área de ayudas diagnósticas que laboran en una institución de salud de cuarto nivel, quienes poseen características similares como es el tipo de contrato, siendo éste uno de los condicionantes para la satisfacción laboral; a la institución de salud le será útil en el sentido en que se abordó una problemática que está latente, por tal motivo los resultados que de él se obtengan contribuyan a la toma de decisiones enfocadas en mejorar la calidad de atención a los usuarios que hacen uso de los servicios; para los investigadores, porque a través de este proceso



investigativo se fortalecen los conocimientos desde el punto de vista de la administración en salud y contribuye a identificar aquellas dimensiones que se ven influenciadas en brindar una atención óptima y de calidad.

Desde esta perspectiva se considera que el estudio es aplicable en esta institución de salud, puesto que poseen los factores que pueden contribuir de alguna manera en pro de mejorar la calidad de la atención, permitiéndoles además tomar las medidas preventivas o correctivas encaminadas en el usuario que la razón fundamental de las empresas de salud.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, 2021-2022.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las características sociodemográficas y laborales del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas.
- Reconocer los factores que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de ayudas diagnósticas.
- Medir la satisfacción laboral a través del cuestionario Font Roja en el personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas.

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1. MARCO DE ANTECEDENTES

A nivel internacional:

En Perú, 2017, se realizó el estudio titulado: “nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de pediatría del hospital III Yanahuara Essalud Arequipa 2018”, se realizó un estudio descriptivo y transversal. Los resultados obtenidos en el mismo indican que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel total de satisfacción alto (51.02%), además, las otras dimensiones evaluadas obtuvieron el puntaje valorado como satisfacción alta, respecto a: condiciones físicas y materiales (55.10%), desempeño de tareas (65.31%), autoridad (51.02%), realización personal (42.86%), beneficios laborales y/o remunerativos (48.98%), relaciones interpersonales (63.27%), políticas administrativas (61.22%). De acuerdo a lo anterior, se concluye el mayor porcentaje del personal asistencial del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara presenta un nivel de satisfacción alto, de acuerdo al grupo ocupacional se encontró que médicos y técnicos de enfermería tienen un nivel de satisfacción alta, siendo lo contrario en el grupo de enfermeras (9).

Asimismo, en Perú, 2019, se realizó el estudio titulado: “satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018”, es una investigación de diseño descriptivo, no experimental, transeccional de tipo básica, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores. Los resultados indican que la variable satisfacción laboral, ha demostrado que existe un grado o nivel “moderado” (71.33%) lo que nos indica que los trabajadores encuestados (150) no alcanzan un grado o nivel de satisfacción alta. Lo anterior indica que el personal siente satisfacción por las labores ejecutadas, ya que se siente escuchado y opina al

respecto, lo cual favorece la atención que se brinde a los usuarios, siendo una temática de amplio interés al investigar, aportándole significativamente a la institución (10).

A nivel nacional:

En Bogotá, 2018, se realizó el estudio titulado: “percepción de la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Cedimec, y su relación con el desempeño laboral”, es un estudio de alcance interpretativo, haciendo referencia a las categorías: motivación, comunicación y desempeño laboral en una clínica privada del sector salud. Los hallazgos indican que el personal no se encuentra motivado en la totalidad, ya que no se encuentran satisfechos en el cumplimiento de las funciones, existe falta de reconocimiento; en cuanto a la comunicación y la satisfacción esta les permite comunicarse de forma horizontal y siguiendo los lineamientos establecidos, por lo tanto, el desempeño laboral está influenciado por la motivación y la satisfacción laboral (7)

De igual manera, en Bogotá, 2017, se realizó el estudio titulado: “factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia”, en él se pretende hacer un análisis de la satisfacción laboral, el tipo de estudio es descriptivo, de corte transversal. Los resultados indican que los profesionales de la salud dan una valoración positiva a la satisfacción según los factores evaluados; además llama la atención los modelos de vinculación que se basa en contratos a término indefinido; las relaciones interpersonales son positivas tanto entre los directivos como en los empleados (8).

A nivel regional:

En Pasto, 2016, se realizó el estudio titulado: “relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad de San Juan de Pasto”, es un estudio correlacional transversal en la cual se incluyeron a 179 trabajadores, para ello se midieron las variables a través de instrumentos para medir el estrés y la satisfacción laboral, los cuales fueron validados. Los resultados indican que las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionaron significativamente con el estrés, en donde los niveles de estrés reportados por los trabajadores fueron altos y muy altos, mientras que la satisfacción laboral se ubicó en el nivel medio (11).

En Pasto, 2018, “relación del clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud”, es una revisión bibliográfica para establecer los aspectos inmersos en él dando una generalización sobre la relación existente en los dos aspectos. Los estudios revisados evidencian que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual se ve influenciado en la satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de salud, por considerarse uno de los elementos que contribuyen a la calidad de atención que se brinda en las instituciones de salud (12).

## **4.2. MARCO LEGAL**

**Ley 100 de 1993.** La ley 100 de 1993 define el sistema de seguridad social integral en salud “ha definido los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad de atención en salud que deben desarrollar instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud EPS, definidas en el Artículo 181 de la Ley 100 de 1993, para generar, mantener y mejorar una provisión de servicios accesibles y equitativos con nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance

entre beneficios, riesgos y costos y lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios” (13).

**Ley 1562 de 2012.** Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, en él se decretó la obligatoriedad de todo empleado de afiliarse a todo empleado irrelevante de tipo de vinculación con una duración mayor a un mes a ser afiliado al Sistema General de Riesgos Laborales, salud ocupacional, programas de salud ocupacional, y aspectos relacionados (14)

**Decreto 1832 de 1994.** Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable" (15).

**Decreto 1011 de 2006,** “Que reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad, incluye como uno de sus componentes obligatorios por parte de la aseguradora y prestadores de servicios de salud, la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando en la práctica de la atención en salud, los conceptos expuestos” (16).

**Decreto 1443 de 2014.** Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cuyo objeto del mismo

tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión (17).

**Decreto 1072 de 2015.** Todos los empleadores deben adoptar un sistema acorde a las necesidades empresariales y que permita el control de los diferentes riesgos laborales, teniendo en cuenta que es éste quien crea el riesgo durante el desarrollo de la actividad económica de la empresa, por lo que es su deber asumir todas las medidas necesarias para prevenir la ocurrencia de una contingencia de origen laboral, aplicando para ello los lineamientos establecidos (18).

**Resolución 002646 de 2008.** Por 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 la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional (19).

**Resolución 0312 de 2019.** Define los nuevos estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicables a todos los empleadores y contratantes de personal, que se ajusten, adecúen y armonicen a cada tipo de empresa o entidad conforme al número de trabajadores, actividad económica, clase

de riesgo, labor u oficios que desarrolle. La presente resolución tiene como objeto establecer los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2º de este acto administrativo (20).

Los presentes estándares mínimos corresponden al conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los empleadores y contratantes, mediante los cuales se establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad técnico-administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

#### **4.3. MARCO CONCEPTUAL**

En el estudio se abordó la satisfacción laboral, es así como Locke, se refiere a un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (21), por tal motivo, es importante enfocarse en el producto o resultado de las labores que realizan en su trabajo y la importancia que se genere en el cumplimiento de las funciones.

Desde otro punto de vista, se menciona a Robbins refiere que la satisfacción laboral es una actitud general del individuo hacia su trabajo, ejerciendo el trabajo al realizar las actividades de manejar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un vehículo, por tal motivo requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son ideales, etc. (22).



De acuerdo a los planteamientos anteriores, es importante enfocarse en la satisfacción laboral, considerado uno de los factores que influyen directa e indirectamente en la calidad de la atención en salud, debido a que un trabajador satisfecho con sus condiciones de trabajo puede ofrecer un mejor servicio y una mejor atención, es así como existen numerosos modelos teóricos que explican la satisfacción laboral, apuntando a explicar la relación entre la motivación y la satisfacción por el trabajo, otros describen los factores relacionados a dicha satisfacción, existe un consenso sobre los efectos que la satisfacción laboral tiene sobre la calidad en la atención, reconociendo este aspecto como parte fundamental en el mejoramiento de los servicios prestados tanto para el cliente interno como al cliente externo de una institución (23).

Desde otro punto de vista se hace referencia a los determinantes de la satisfacción laboral, las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción (24).

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción.

Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (24).

Otra teoría de la motivación basada en la necesidad de logro, “al hablar de las cualidades de los ejecutivos eficientes se incluye la necesidad de logro. Este deseo de conseguir algo, de realizar bien las cosas, de ser el mejor de todos caracteriza a muchos integrantes de la sociedad moderna y no solamente a los ejecutivos prósperos. Los que están impulsados por ella obtienen profunda satisfacción con sus logros y se sienten motivados para destacar en cuanto emprenden” (25).

Desde este contexto se toman en cuenta las teorías de la satisfacción, entre las cuales se encuentran: la teoría de motivación basada en la jerarquía de necesidades, “Abraham Maslow, destacado psicólogo, formuló una teoría de la motivación en la cual sostenía que las necesidades o deseos del hombre están dispuestos en una jerarquía. Según Maslow, el hombre siempre desea mejores condiciones de vida; siempre quiere lo que no tiene. En consecuencia, las necesidades ya atendidas no pueden seguir motivándolo y entonces una nueva necesidad se impone a las demás. Las de nivel inferior se satisfacen primero y sólo entonces se atenderá a las de nivel superior.

Las cinco categorías de necesidades en orden ascendente son: necesidades fisiológicas o las necesidades primarias del hombre que incluye comida, oxígeno, agua, sueño, sexo o impulsos de actividad; necesidad de seguridad, esto es, estabilidad, seguridad, orden e incolumidad física en el ambiente; necesidad de pertenecer al grupo y de amor. Son las que suponen interacciones con otros, por ejemplo: afecto, afiliación e identificación; necesidades de estimación: son las necesidades de tipo personal como respeto de sí mismo, autoestima, prestigio y éxito y necesidades de autorrealización: ocupan el nivel máximo en la jerarquía e incluyen realización personal, o sea hace realidad las propias capacidades y posibilidades” (26).

Otra de las teorías de la satisfacción laboral es la teoría de Herzberg, gran parte de la satisfacción y motivación del empleado proviene del tipo de trabajo, por lo cual éste ha de ser rediseñado a fin de comunicar la máxima eficacia a los factores motivadores. A esto se llama enriquecimiento del trabajo y constituye una de las consecuencias más notables de la misma (27).

#### **4.4. MARCO REFERENCIAL**

El estudio se realizó en el Hospital Universitario Departamental de Nariño, se encuentra localizado en el Departamento de Nariño, en la ciudad de San Juan de Pasto en la calle 22 N° 7 – 93 Parque Bolívar, es uno de los hospitales más antiguos del suroccidente colombiano, ha prestado servicios a la comunidad nariñense. Es la única organización de la red pública de nivel III de la región, que cuenta con varios años de existencia, quien ha evolucionado continuamente proyectándose con los avances de la ciencia, la tecnología y la gerencia moderna a la comunidad del Sur Occidente del País, contando con talento humano altamente calificado y comprometido con la seguridad integral del paciente, además ha sido reconocida a nivel nacional por los estándares de humanización de la atención, seguridad del paciente, gestión tecnológica, científica y orientación académica.

Cuenta con el plan estratégico de talento humano, como un instrumento de planeación que contiene la misión, visión, las estrategias, objetivos, actividades, seguimiento y evaluación de los programas de bienestar social, capacitación, seguridad y salud en el trabajo y administración de personal; dirigidos a mejorar la calidad de vida, desarrollar competencias, mejorar la salud laboral, prevenir riesgos laborales y lograr una eficiente utilización y aprovechamiento de los recursos humanos en función de los objetivos institucionales y de las necesidades de desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

En la plataforma estratégica se cuenta con:

Misión. El Hospital Departamental de Nariño E.S.E, es una Empresa Social del Estado, con vocación académica, que complementa, con altos estándares de

seguridad a la Red Departamental de Prestadores de Servicios de Salud, en mediana y alta complejidad. Creemos y propiciamos el crecimiento integral de nuestro Talento Humano, lo cual nos permite proyectarnos e incidir en el mejoramiento de la salud y calidad de vida de la comunidad del Sur Occidente Colombiano.

Visión. Durante la vigencia del presente Plan de Desarrollo el Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E, dirigirá sus esfuerzos al mejoramiento continuo, se convertirá en una organización centrada en el usuario, y fortalecerá la implementación de tecnología, de tal manera que complemente de manera armónica la Red de Prestadores de Servicios de Salud del Departamento. La satisfacción de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés será su máxima prioridad y en especial fortalecerá los procesos de gestión clínica, conducentes a garantizar la seguridad de nuestros usuarios.

Macroestrategia. Prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad y generación de nuevos e innovadores servicios garantizando el sostenimiento y desarrollo institucional, mediante acciones que permitan la participación social, la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios con personal idóneo y con altos niveles de calidad, buscando la satisfacción de nuestros usuarios.

MEGA En el año 2030 seremos una institución de alta complejidad, acreditada con excelencia, autosostenible, ambientalmente responsable, líder en investigación y gestión clínica a nivel nacional e internacional.

Así mismo, es considerada una “institución que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad y generación de nuevos e innovadores servicios garantizando el sostenimiento y desarrollo institucional, mediante acciones que permitan la participación social, la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios con personal idóneo y con altos niveles de calidad, buscando la satisfacción de los usuarios” (28).

Los servicios que brinda son: anestesiología, cardiología, cirugía general, cirugía maxilofacial, cirugía plástica, dermatología, endocrinología, gastroenterología, ginecoobstetricia, medicina interna, nefrología, neurología, oftalmología, oncología, ortopedia, otorrinolaringología, reumatología, toxicología, urología, traumatología, pediatría, fisioterapia, neurocirugía y patología (28).

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1. ENFOQUE Y DISEÑO

El desarrollo de la investigación se basó en el paradigma cuantitativo, que “parte de la formulación de las variables seleccionadas en forma específica y limitada que sirven para el problema a investigarse, el tipo de análisis que en ella se hace es de corte estadístico con base a modelos de cantidad en el cual se enfocan datos porcentuales” (29). En el caso del estudio se tuvo en cuenta al evaluar la satisfacción laboral en el personal que labora en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario, en donde se tuvieron como variables las características sociodemográficas y las dimensiones establecidas en la satisfacción laboral.

El diseño del estudio es no experimental, “se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir, sin que el investigador altere el objeto de investigación” (29), en el caso del estudio se tomaron las variables planteadas en el mismo. Además, es descriptivo porque “en él se evalúan cada una de las variables e indicadores que se encuentran implícitos en el estudio para luego describir valorativamente los rasgos que caracterizan a cada una de las variables” (29), en el estudio se analizaron los resultados basándose en las variables establecidas en el mismo. Finalmente, fue de cohorte transversal porque las variables que se analizaron fueron recopiladas en un período de tiempo definido, para el estudio es del 2021-2022.

### 5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población del presente estudio correspondió a la totalidad de colaboradores del área de ayudas diagnósticas, cuyo valor corresponde a 70 funcionarios. Para este

estudio no se realizó un proceso de muestreo para obtener una muestra, teniendo en cuenta que se trabaja con la totalidad de la población. Además se establecen los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Personal que labore en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.
- Personal que participe voluntariamente y firme el consentimiento informado.
- Personal que lleve un tiempo de trabajo mayor a seis meses.

Criterios de exclusión:

- Personal que se encuentre en licencia o en vacaciones durante el período de aplicación de la recolección de la información.
- Personal que se encuentre con incapacidad médica en el momento del trabajo de campo.

En el caso en particular se aplicó el instrumento a 45 personas, dado que 25 no aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

### **5.3. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

El proceso de recolección de la información se inició en primera instancia elaborando una carta para solicitud de la autorización del permiso para realizar el trabajo investigativo, además, se llenó los requisitos establecidos por el comité de investigación del Hospital Universitario Departamental de Nariño, quienes dieron el aval para la ejecución del mismo.



Una vez obtenido el aval de la realización del trabajo investigativo, se procedió a informar a las directivas del área para dar a conocer lo relacionado a la temática a investigar y de esta manera establecer los horarios y días que colaborarían en el proceso de recolección de la información, por tal motivo se solicitó la base de datos para dar cumplimiento al mismo.

Se continuó con la convocatoria respectiva a través de la información personalizada, además se explicó el horario y fechas de inicio, por tal motivo, se hizo la entrega del consentimiento informado vía internet, que tuvo como finalidad dar a conocer el proyecto de investigación y establecer las pautas para responder el cuestionario establecido.

Seguidamente, se procedió a hacer entrega de forma directa y personal a través de la participación de los investigadores, dando una carta de presentación, el cuestionario, enfocándose en la importancia que tiene el desarrollo del mismo y afirmando que no genera ningún tipo de riesgo, donde las opiniones que suministren fueron utilizadas únicamente para el estudio y no comprometen la integridad de los mismos

#### **5.4. INSTRUMENTOS**

El instrumento de recolección fue el cuestionario Font Roja, el cual fue validado en Colombia por Manrique Abril, Fred G; Herrera Amaya , Giomar Maritza; Méndez Fandiño , Yordany Rafael (30), que explora los nueve factores que determinan la satisfacción laboral de los profesionales en los centros hospitalarios, tales como: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con sus jefes, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Cada pregunta fue valorada mediante

una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems. Asimismo, dentro del encabezado del instrumento se agregaron preguntas relacionados con las características sociodemográficas, tales como: edad, sexo y estado civil, y laborales: antigüedad, tipo de contrato, tipo de jornada laboral, entre otros, la cual fue utilizada por decisión de los autores.

### **5.5. PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

El proceso de recolección de la información se realizó a través del formato de Google Form, para ello se envió el link a cada participante, quienes procedieron a leer el consentimiento informado y posteriormente respondieron las preguntas establecidas para el mismo.

Una vez obtenida la información se organizó la base de datos en el programa Excel, el cual permitió a través de las tablas dinámicas obtener los cuadros de frecuencias y distribución porcentual para las características sociodemográficas y laborales.

Dando respuesta al segundo objetivo, se planteó los factores que influyen en la satisfacción laboral, se tuvo en cuenta las medias y desviación estándar, en las dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con el jefe y con los compañeros de trabajo, características extrínsecas y monotonía, finalmente se elaboró un cuadro resumen donde se colocan las medidas de cada dimensión obtenida del cuestionario Font Roja.

En el tercer objetivo se evaluó la satisfacción laboral, se tuvieron en cuenta los parámetros establecidos: satisfactorio (4-5), indiferente (3) y no satisfactorio (1-2)

puntos, para proceder finalmente a sacar las frecuencias de la valoración obtenida y los porcentajes respectivos. Además, para la satisfacción autodeclarada, se tomó en cuenta la pregunta respectiva y se colocaron las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Una vez elaborada la estadística respectiva se procedió a la elaboración de los resultados para posteriormente realizar la discusión de los resultados a través del análisis univariado basado en los planteamientos iniciales.

## **5.6. COMPONENTE ÉTICO**

El componente ético se fundamentó en la resolución 8430 de 1993, emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social, se tomó en cuenta el artículo 11, se considera una investigación sin riesgo, puesto que se aplicó una encuesta que fue respondida por el personal de dicha área, no se realiza ningún tipo de intervención en las variables analizadas (31). Por lo tanto, en el caso en particular se tomó al personal que labora en el área de ayudas diagnósticas y no compromete su integridad, porque solo se solicitó la firma del consentimiento informado, una vez explicados cada uno de los aspectos a analizar.

Asimismo, se hace referencia a la declaración de Helsinki de Asociación Médica Mundial, que establece los principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos, en él se enfoca en el consentimiento informado, donde establece que “la participación de las personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria, además cada participante debe recibir información adecuada acerca de los objetivos, métodos, fuentes de financiación, posibles conflictos de intereses, afiliaciones institucionales del investigador, entre otros. Además, el participante potencial debe ser informado del

derecho de participar o no de la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin exponerse a represalias (32)

### **5.7. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Se diseñó el consentimiento informado, según lo plantea la Resolución 8430 de 1993, para ello se tuvieron en cuenta los parámetros establecidos en el mismo. Para iniciar el proceso de recolección de la información se hizo entrega el mismo, vía internet al personal que labora en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, quienes tuvieron la oportunidad de leerlo y continuar con el proceso de responder la encuesta respectiva.

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1. RESULTADOS

#### 6.1.1. Características sociodemográficas

**Cuadro 1. Distribución porcentual de las características sociodemográficas del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.**

Características sociodemográficas	FRECUENCIA	PREGUNTA
Edad	21 a 25 años	1 2,2%
	26 a 30 años	4 8,9%
	31 a 40 años	18 40%
	41 a 50 años	16 35,6%
	51 y más años	6 13,3%
	<b>Total</b>	<b>45</b>
Género	Mujer	37 82,2%
	Hombre	8 17,8%
	<b>Total</b>	<b>45</b>
Estado civil	Soltera (o)	24 53,4%
	Casada (o)	8 17,8%
	Unión libre	10 22,2%
	Separada (o)	2 4,4%
	Otro	1 2,2%
	<b>Total</b>	<b>45</b>
Escolaridad	Bachiller	6 13,3%
	Técnico	17 37,8%
	Tecnólogo	8 17,8%
	Profesional	8 17,8%
	Especialización	5 11,1%
	Otro	1 2,2%
	<b>Total</b>	<b>45</b>

Fuente: Encuesta a trabajadores del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El personal que labora en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, en predominio está en edades de 31 a 40 años con el 40%, seguido por el 35.6% de 41 a 50 años y en menor proporción las personas mayores de 51 años y menores de 30 años. Además, en mayoría son mujeres representada en el 82.2%, predominando el estado civil soltera (o) con el 53.4%. Asimismo, el grado de escolaridad en mayoría son técnicos con el 37.8%, seguido por tecnólogos, profesionales, con el 17.8%, en menor proporción bachilleres y personas con especialización.

**Cuadro 2. Distribución porcentual según características laborales del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Características Laborales</b>		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREGUNTA</b>
Cargo	Aux. área de la salud	15	33,4%
	Aux. de laboratorio clínico	10	22,2%
	Bacteriologa	11	24,5%
	Tec. en Radiología	6	13,3%
	Enfermera	1	2,2%
	Secretaria	1	2,2%
	Téc. En prom. Prev.	1	2,2%
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>
Turno de servicio	Mañana	17	37,8%
	Tarde	6	13,3%
	Noche	5	11,1%
	otro	17	37,8%
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>
Tiempo de trabajo	Menor o igual a un año	5	11,1%
	De 1 a 2 años	8	17,8%
	De 3 a 4 años	2	4,4%
	De 5 a 10 años	9	20%
	10 y más años	21	46,7%
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a trabajadores del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro 2, hace referencia a las características laborales del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, se encontró que el 33.4% son auxiliares de área de la salud, seguido por bacteriólogos con el 24.5%, auxiliares de laboratorio clínico con el 22.2%, en menor proporción tecnólogos en radiología, enfermera, secretaria y técnico en promoción y prevención.

Asimismo, el turno de servicio está en la mayoría de los casos en mañana con el 37.8%, seguido por otro con el 37.18%, además en menor proporción en jornada de la tarde y noche. Además, el tiempo de trabajo que predomina es el de 10 y más años con el 46.7%, es decir, que el resto tienen períodos menores de laborar en la institución de salud.

#### **6.1.2. Factores que influyen en la satisfacción**

En el estudio se aplicó el cuestionario Font Roja, en el cual se da una valoración a las preguntas mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen y dividida por el número de ítems, es así como se enfoca en la aplicación estadística: la media y la desviación típica facilita para mirar la agrupación de los datos y la dispersión de los mismos.

En el caso en particular se tomó la siguiente valoración enfocada en la satisfacción:

Satisfactoria (4 – 5)

Indiferente (3)

No satisfecho (1 – 3)

**Cuadro 3. Satisfacción por el trabajo del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Satisfacción por el trabajo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho (o)	4,4	0,5
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	3,5	1,1
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	3,5	1,1
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación	4,5	1,1
<b>Media</b>	4,0	

Fuente: Cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro anterior, hace relación a la satisfacción por el trabajo, encontrándose una media de 4.0, siendo favorable, puesto que la mayoría del personal manifiesta que se encuentran muy satisfechos en el trabajo que ejercen, quienes manifiestan que el cargo que ocupan está relacionado con las capacidades y preparación. Aunque es indiferente el interés que tienen por las cosas que realizan y tienen la sensación de que lo que están haciendo no vale la pena (3.0).



**Cuadro 4. Tensión relacionada con el trabajo del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.**

<b>Tensión relacionada con el trabajo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital	3,2	1,2
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado (a).	3,2	1,2
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo	3,9	1,0
5. Muy pocas veces me he obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	3,6	1,3
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o mi salud o a mis horas de sueño	3,7	1,1
<b>Media</b>	<b>3,5</b>	

Fuente: cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

En el cuadro 4, se hace referencia a la tensión relacionada por el trabajo obtuvo una media de 3.5, lo que significa que tiene una calificación regular, en donde se manifiestan situaciones que generan estrés en el personal que labora en el área de ayudas diagnósticas, ocasionadas en la mayoría de los casos por las responsabilidades en el trabajo, por la jornada laboral, además porque el trabajo que ejercen les requiere mayor capacidad para cumplir con las funciones establecidas en el mismo.

**Cuadro 5. Competencia profesional del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.**

<b>Competencia Profesional</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitada (o) para realizar mi trabajo	4,3	1,3
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.	4,0	1,2
24. Con frecuencia la competitividad o al estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	4,0	1,3
<b>Media</b>	<b>4,1</b>	

Fuente: Cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

En el cuadro 5, se hace referencia a la competencia profesional, obteniéndose una media de 4.1, lo que significa que es una valoración de satisfactoria, es decir, que en algunas ocasiones los trabajadores manifiestan sensaciones de no estar capacitadas para ejercer las labores (4.3), o no tener los recursos para desarrollar el trabajo (4.0), unido a ello la competitividad existente en dicha área puesto que manifiestan estar a la altura de los demás en el puesto de trabajo sin que le cause estrés o tensión (4.0).

**Cuadro 6. Presión del trabajo del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Presión del trabajo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	4,2	1,1
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.	4,2	1,2
<b>Media</b>	4.2	

Fuente: cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro 6, se hace referencia a la presión en el trabajo manifestada por el personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, encontrándose una media de 4.2, debido a que con frecuencia tienen sensación que les falta tiempo para realizar el trabajo, creen que el trabajo es excesivo, no dándose abasto para cumplir las funciones, la presión se mantiene en la mayoría de los casos generado por la incertidumbre en la contratación respectiva, ya existe prevalencia de contratos por prestación de servicios.

**Cuadro 7. Promoción profesional del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Promoción Profesional</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas	3,9	1,4
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable	4,3	0,8
17. Tengo muchas capacidades de promoción profesional	4,4	1,2
<b>Media</b>	4,2	

Fuente: cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

En el cuadro 7, se hace mención a la promoción profesional, encontrándose una media de 4.2, en donde se evidencia favorabilidad puesto que manifiestan obtener reconocimiento en el trabajo siendo éste reconfortable, además tienen muchas capacidades de promoción profesional y en menor media es las oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas, lo cual puede incidir negativamente en la satisfacción laboral del personal de salud.

**Cuadro 8. Relaciones interpersonales con el jefe del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Relaciones interpersonales con el jefe</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
13. La relación con mi jefe(a) es muy cordial	4,2	1,2
19. Estoy segura (o) de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes.	4,4	0,6
<b>Media</b>	4,3	

Fuente: Cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro 8, hace referencia a las relaciones interpersonales con el jefe de personal del área de ayudas diagnósticas, encontrándose aspectos positivos, puesto que la media está representada en 4.3, es decir que la relación con el jefe es muy cordial, sintiéndose segura de conocer lo relacionado a las funciones que debe cumplir en el ámbito laboral y de esta manera contribuir a la atención de los usuarios.

**Cuadro 9. Relaciones interpersonales con compañeros del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Relaciones interpersonales con compañero</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
14. La relación con mis compañeros son muy cordiales	4,4	1,2
<b>Media</b>	4,4	

Fuente: cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

En el cuadro 9, se hace referencia a las relaciones interpersonales con compañeros del personal de área de ayudas diagnósticas, se encontró una media de 4.4, lo que evidencia que es positiva y favorable, porque la relación con los compañeros son muy cordiales

**Cuadro 10. Características extrínsecas del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Características extrínsecas</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca independencia	3,4	1,2
15. El sueldo que percibo es muy adecuado	4,6	0,9
<b>Media</b>	4,0	

Fuente: cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro 10, hace referencia a las características extrínsecas del personal del área de ayudas diagnósticas, se encontró una media de 4.0, es decir, que existe satisfacción en estos aspectos, debido a que el sueldo que perciben es muy

adecuado, mientras que para organizar el trabajo tiene poca independencia, dando un resultado bajo o sea indiferente, sin embargo, el hecho de tener este aspecto negativo influye de alguna manera en la atención que se brinde a los usuarios.

**Cuadro 11. Monotonía del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Monotonía</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca	4,2	1,0
21. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo, habitualmente me suelen afectar	3,8	1,4
<b>Media</b>	4,0	

Fuente: Cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro 11, hace referencia a la monotonía del personal del área de ayudas diagnósticas, encontrándose una media de 4.0, es decir que es positiva y valorada como satisfactoria, puesto que el actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca, puesto que las funciones establecidas en el mismo son iguales, ya que están fundamentadas en los protocolos establecidos. Aunque los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente los suele preocupar.

**Cuadro 12. Media total de los factores de la satisfacción según el personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño.**

<b>Factores de satisfacción laboral</b>	<b>Media</b>
Satisfacción por el trabajo	4.0
Tensión relacionada con el trabajo	3.5
Competencia profesional	4.1
Presión del trabajo	4.2
Promoción profesional	4.2
Relaciones interpersonales con el jefe	4.3
Relaciones interpersonales con compañero	4.4
Características extrínsecas	4.0
Monotonía	4.0
<b>Promedio</b>	<b>4.0</b>

Fuente: cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro anterior hace un resumen específico de los factores de satisfacción laboral, en la mayoría de los casos se encontró aspectos positivos, puesto que se obtiene una valoración positiva, es decir, que el personal del área de ayudas diagnósticas está satisfecho con las labores que ejerce en dicha institución, viéndose reflejado indiferencia debido a la tensión que genera el cumplimiento de las funciones que obtiene una valoración de 3.5, lo anterior se relaciona directamente con el número de usuarios que se atienden en la institución de salud y específicamente en el área de ayudas diagnósticas. Sin embargo, los demás factores analizados son valorados de 4 y más, lo que indica satisfacción en estos aspectos.

### 6.1.3. Satisfacción laboral

La evaluación de la satisfacción laboral, se enfocó en los siguientes parámetros: satisfactorio (4 – 5), indiferente (3) y no satisfactorio (1-2) puntos, que son tenidos en cuenta de la media de los diferentes factores establecidos.

#### **Cuadro 13. Distribución porcentual de la satisfacción gobal del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Satisfacción global</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	35	78%
Indiferente	8	18%
No satisfecho	2	4%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.

El cuadro anterior, hace referencia a la satisfacción global, es decir, teniendo en cuenta las respuestas totales, donde la mayoría se encuentran satisfechos por el trabajo que realizan, representado en un 78%, seguido por el 18% indiferente y el 4% no satisfecho.

#### **Cuadro 14. Distribución porcentual de la satisfacción autodeclarada del personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

<b>Satisfacción autodeclarada</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	38	85%
Indiferente	5	11%
No satisfecho	2	4%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario Font Roja al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño- 2022.



El cuadro anterior, evidencia la satisfacción autodeclarada, es decir enfocada en una pregunta puntual en la cual se pregunta ¿en mi trabajo me encuentro satisfecho (a)?, al respecto se encontró que el 85% se encuentra satisfecho con sus labores realizadas en el área donde se encuentra laborando.

## **6.2. DISCUSIÓN**

En el estudio se evaluó la satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, es así como se tuvieron en cuenta las características sociodemográficas, al respecto, se toma como referente el estudio relacionado con la satisfacción laboral, en él se encontró que "el género con mayor insatisfacción laboral es de los hombres, el turno fue el vespertino con el 93.8%, matutino 93.3% y nocturno 83.3%" (5) en el caso en particular se cuenta con aspectos contrarios a los mencionados en el referente bibliográfico, puesto que en la presente investigación se cuenta con mayoría de trabajadores que son mujeres, con horarios de la mañana, lo cual se ha constituido como uno de los factores protectores que contribuyen en la satisfacción laboral.

Relacionando con los hallazgos del referente teórico, es evidente que en el presente estudio, las características sociodemográficas del personal que labora en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, han sido contribuyentes para lograr la satisfacción laboral, en primera instancia son personas que se encuentran en la edad económicamente activa, motivados por las condiciones laborales que les brindan en la institución, ha sido uno de los elementos protectores para lograr la satisfacción laboral en las diferentes dimensiones analizadas, es decir, que estos aspectos han generado satisfacción por el trabajo que realizan, tal y como lo demuestran los resultados obtenidos en el estudio.

De igual manera, en el estudio se abordó los factores que influyen en la satisfacción laboral, por tal motivo, en el caso en particular se tuvieron en cuenta los nueve factores de acuerdo al cuestionario aplicado, encontrándose aspectos positivos, porque la mayoría del personal tiene una valoración de cuatro, para los siguientes factores: satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con el jefe, relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, características extrínsecas y monotonía. Sin embargo, la menor valoración correspondiente a 3.5 fue para tensión relacionada con el trabajo.

Es de resaltar que una de las dimensiones valoradas en la satisfacción laboral está relacionada con la tensión que ejerce en el desempeño de las funciones asignadas en el cargo, ya que esto hace que se sientan cansados, a pesar que en la institución no perturban el estado de ánimo o la salud en las horas de sueño, situación que se ha considerado negativa en este aspecto.

Relacionando con el estudio realizado en Bogotá, titulado: “factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia”, los resultados indican que los profesionales de la salud dan una valoración positiva a la satisfacción según los factores evaluados; además llama la atención los modelos de vinculación que se basa en contratos a término indefinido; las relaciones interpersonales son positivas tanto entre los directivos como en los empleados (8). Lo anterior se asemeja a lo encontrado en el estudio, puesto que la mayoría del personal respondió positivamente a la satisfacción laboral, encontrándose aspectos favorables en cuanto a las relaciones interpersonales con el jefe y los compañeros de trabajo, situaciones que contribuyen de alguna manera en el desempeño del personal en el área de ayudas diagnósticas y con ello beneficiaría la satisfacción de los usuarios que reciben atención en dicha área.

En cuanto a la satisfacción global, se encontró aspectos positivos porque la mayoría del personal del área de ayudas diagnósticas están satisfechos con las labores que realiza en dicha institución, en menor proporción son indiferentes o no satisfechos son muy bajos los porcentajes. En cuanto a la satisfacción autodeclarada, se encontró que el 85% manifestaron estar satisfechos laboralmente, en menor porcentaje es indiferente y no satisfechos. Sin embargo, el estudio realizado en Chile, en donde se analizó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una institución, se encontró que la satisfacción laboral, obtuvo “un promedio de 3.8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción laboral” (33), es decir, que se encontró diferencias significativas, puesto que en la presente investigación la satisfacción laboral fue favorable y en el referente está en un nivel medio, lo cual evidencia que a nivel de la institución el personal se ha visto fortalecido, puesto que en el área de ayudas diagnósticas se cuenta con unas relaciones interpersonales favorables, haciendo que el ambiente de trabajo sea favorable y a la vez contribuya en el desempeño del mismo, así mismo, están en proceso continuo de aprendizaje se ha constituido como uno de los elementos que facilitan el cumplimiento de las funciones y con ello el bienestar físico y mental en el lugar donde laboran.

En cuanto a la satisfacción autodeclarada, se encontró que el 85% manifestaron estar satisfechos laboralmente, en menor porcentaje es indiferente y no satisfechos, lo anterior, se relaciona con el estudio realizado en Perú, titulado: “estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias”, en él se encontró que la satisfacción autodeclarada estuvo representada en un 83.9% de los participantes que se encontraban satisfechos con el trabajo que desarrollaban frente al 12.2% que no se sentían satisfechos, mientras que la satisfacción global, se encontró que el 62.4% de los profesionales estudiados se encuentran satisfechos, un 2.1% indiferentes y un 3.5% insatisfechos” (33). Lo anterior se relaciona directamente con los hallazgos, puesto que la mayoría del personal que labora en el área de ayudas diagnósticas manifiestan satisfacción con

el trabajo que realizan, lo cual se evidencia en los hallazgos de evaluación de la misma, es decir, que existen aspectos positivos en el caso del estudio, en donde se está cumpliendo ampliamente con las dimensiones analizadas, las cuales obtienen buenas puntuaciones.

En este sentido, es importante resaltar que la satisfacción laboral que se ha obtenido en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, ha sido uno de los elementos positivos, puesto que a través de ello se está contribuyendo a mejorar la calidad de atención, es decir, contribuyendo al fortalecimiento de la atención de los usuarios, poniendo en alto la institución a nivel regional, nacional e internacional, constituyéndose en una de las instituciones de salud que están acreditadas en calidad.

Desde los hallazgos, es evidente que en el área de ayudas diagnósticas de la institución de salud, se ha brindado al personal que en él labora las herramientas indispensables para que ejerzan sus labores adecuada, unido a ello las continuas motivaciones que se realizan para que el ejercicio de las funciones sea efectivo, además, se cuenta con personal que está en continua comunicación, permitiéndoles sentirse bien en el cumplimiento de las funciones que se han establecido en el cargo asignado.

## 7. CONCLUSIONES

En la evaluación de la satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, se encontró una valoración cuantitativa positiva denominándose como satisfactoria representada en un alto porcentaje, lo que indica que se cuenta con un ambiente favorable que permite al personal ejercer sus labores enfocados en la atención con calidad.

Las características sociodemográficas del personal que labora en el área de ayudas diagnósticas, se podrían ver relacionadas con el grado de satisfacción laboral positivo que presentan los empleados del área de ayudas diagnósticas.

Las dimensiones abordadas, tales como: satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con el jefe y con compañeros, características extrínsecas y monotonía obtuvieron valoraciones altas, sin embargo, existe una media menor para la tensión relacionada con el trabajo.

La satisfacción laboral fue valorada como satisfactoria por la mayoría del personal que participó en el estudio, siendo esto positivo porque cuentan con un clima laboral favorable que les permite ejercer las funciones de acuerdo al cargo, unido a ello, vale la pena resaltar las características personales, laborales, las dimensiones analizadas que hicieron posible manifestar las opiniones positivas sobre aspectos relacionados con el tema.

## 8. RECOMENDACIONES

Al área de ayudas diagnósticas:

Es importante que diseñen estrategias enfocadas a prevenir o disminuir el estrés laboral que se manifiestan en el personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, puesto que existe tensión relacionada con el trabajo, con ello se contribuiría significativamente.

Se sugiere fortalecer la motivación, capacitar al personal para el ejercicio de las funciones para generar la competitividad en el ejercicio de las funciones, unido a lo anterior, continuar con el reconocimiento del trabajo que ejercen de acuerdo a las capacidades profesionales de cada trabajador.

Se considera necesario que se fortalezcan las relaciones interpersonales entre el jefe y los compañeros de trabajo, puesto que esto contribuye a un ambiente favorable para el desempeño de las funciones.

A la Universidad Católica de Manizales:

Es pertinente que se lideren este tipo de proyectos que están dirigidos a las instituciones de salud, abordando una de las temáticas de amplia relevancia como lo es la satisfacción laboral, por ende, se sugiere dar continuidad a este estudio con la vinculación de otros investigadores.

Se considera importante que se realicen convenios interinstitucionales con el Hospital Universitario Departamental de Nariño, en pro de contribuir al fortalecimiento y mantenimiento de la calidad del servicio que en esta institución de salud se brinde.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Zubiri F. Satisfacción y motivación profesional. Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 2013 Mayo - agosto; 36(2).
2. Mamani Vitulas NV. La satisfacción laboral del personal de salud y relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenez, año 2014. Universidad Norbert Wiener. 2017 Agosto.
3. Herrera Amaya G, Manrique Abril F. Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. Revista Duazary. 2019 May. - Agos.; 16(2): p. 74-86.
4. Donabedian. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Salud Pública de México. 2001 Marzo abril; 32(2).
5. Holguin Morales Y, Contreras Camarena C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horizonte Médico. 2020 Abr. - Jun.; 20(2).
6. Pérez Fonseca M, Gonzáles de la Cruz P, Castañon Eugenio IB, Morales Herrera KP. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud. 2017 Sep.; 1(1): p. 23-29.
7. Pulido Barragán JA. Percepción de la satisfacción laboral de los empleados de la clínica cedimec, y su relacion con el desempeño laboral. Trabajo de grado (optat título de Maestria en Gestión Social Empresarial). Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; 2018.
8. Cañon Manrique LA. Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia. trabajo de investigación (optat título de : Magister en Administración). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas; 2017.
9. Pérez Coaguila JA. Nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de pediatría del hospital III Yanahuara Essalud Arequipa 2018. Tesis (optat título de Medico Cirujano). Arequipa: Universidad Católica de Santa María, Escuela Profesional de Medicina Humana; 2017.

10. Grandez Mendoza CA. Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018. Tesis (optat título de Maestra en Gestión Pública). Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2019.
11. Moreno , Zuñiga. Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad de San Juan de Pasto. Universidad de Nariño. 2016 Noviembre .
12. Castro Córdoba MC, Gallego Eraso NS. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud. Universidad Mariana. 2020 Agosto.
13. Colombia. Congreso de la República. Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.148. 1993 Diciembre 23.
14. Colombia. Congreso de la República. Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Diario oficial No. 48488. 2013 Julio 11.
15. Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Decreto 1832 de 1994. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Diario Oficial No. 41473. 1994 Agosto 4.
16. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Diario Oficial No. 46230. 2006 Abril 3.
17. Colombia. Ministerio del Trabajo. Decreto 1443 de 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Diario Oficial No. 49229. 2014 Julio 31.
18. Colombia, Presidencia de la Republica. Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario Oficial No. 49523. 2015 Mayo 26.
19. Resolución 002646 de 2008. por 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. Diario oficial No. 47059. 2008 Julio 23.



20. Colombia. Ministerio de Trabajo. Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la. 2019 Febrero 13.
21. Pérez Bilbao J, Fidalgo Vega. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2015.
22. Robbin S. Comportamiento organizacional México : Persons Prentice Hall ; 2004.
23. Castro Córdoba MC, Gallego ERaso NS. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud. Universidad Mariana. 2021.
24. Atalaya Pisco MC. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología. 2001; III(5).
25. Ramírez Gómez. Importancia de la motivación en la satisfacción laboral. Gestipolis. 2015 Marzo.
26. Taype Molina. Teorías de la motivación. Gestipolis. 2015 Septiembre.
27. Amador Cid. Teoría de los dos factores de Herzberg. Gestipolis. 2013.
28. Hospital Universitario Departamental de Nariño. hosdenar.gov.co. [Online].; 2020 [cited 2020 Abril 28. Available from: <https://www.hosdenar.gov.co/>.
29. Hernández Sampieri R, Fernández Collado , Baptista Lucio. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: Mc Graw Hill ; 2014.
30. Manrique Abril FG, Herrera Amaya GM, Méndez Fandiño YR. Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. Hacia la promoción de la salud. 2019 Diciembre ; 24(2).
31. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 8430 de 1991. Minsalud. 1993.
32. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. AMD. 2017 Marzo.
33. Chian Vega MM, Riquelme Neira GR, Rivas Escobar PA. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. Revista Ciencia y Trabajo. 2018 Diciembre ; 20 (63).

34. Rodríguez Alonso A, Gómez Fernández, De Dios del Valle R. Estudio de satisfacción laboral de los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. Revista Enfermería Global. 2017 Septiembre; 1(47).

**ANEXOS**

**Anexo A. Cuestionario Font Roja aplicado al personal del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño**

**Universidad Católica de Manizales  
Facultad Ciencias de la Salud  
Especialización en Administración en Salud**

**Formulario No. \_\_\_\_\_**

**Objetivo:** medir la satisfacción laboral y reconocer los factores que influyen en el personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño de la ciudad de Pasto.

**Instructivo:** a continuación, encuentra una serie de preguntas, a las cuales solicitamos responder de acuerdo a su criterio, las respuestas que usted suministre no comprometen en ningún momento su estabilidad laboral, los datos serán utilizados única y exclusivamente para el desarrollo del estudio y no se verán reflejados en ningún aspecto en su integridad física o mental.

Solicitamos respetuosamente, responder con una X la respuesta que considere adecuada.

<b>Preguntas</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los día, no varía nunca					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital					

<b>Preguntas</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado (a).					
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					
5. Muy pocas veces me he obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o mi salud o a mis horas de sueño					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecha (o)					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca independencia					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable					
13. La relación con mi jefe(a) es muy cordial					

<b>Preguntas</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
14. La relación con mis compañeros son muy cordiales revisar redacción					
15. El sueldo que percibo es muy adecuado					
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
17. Tengo muchas capacidades de promoción profesional					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
19. Estoy segura (o) de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes.					
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.					
21. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo, habitualmente me suelen afectar					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitada (o) para realizar mi trabajo					
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.					
24. Con frecuencia la competitividad o al estar a la altura de los demás, en					

<b>Preguntas</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					

Fuente: Cuestionario Font Roja

**Gracias por su colaboración**

**Anexo B. Encuesta dirigida al personal del área de ayudas diagnósticas del  
Hospital Universitario Departamental de Nariño**

**Universidad Católica de Manizales  
Facultad Ciencias de la Salud  
Especialización en Administración en Salud**

**Formulario No. \_\_\_\_\_**

**Objetivo:** determinar las características sociodemográficas del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas.

**Instructivo:** a continuación, encuentra una serie de preguntas, a las cuales solicitamos responder de acuerdo a su criterio, las respuestas que usted suministre no comprometen en ningún momento su estabilidad laboral, los datos serán utilizados única y exclusivamente para el desarrollo del estudio y no se verán reflejados en ningún aspecto en su integridad física o mental.

**Características sociodemográficas**

1.Cuál es su edad:

a. 21 a 25 años \_\_\_\_\_

b. 26 a 30 años \_\_\_\_\_

c. 31 a 40 años \_\_\_\_\_

d. 41 a 50 años \_\_\_\_\_

e. 51 y más años \_\_\_\_\_

2. Usted es:

a. Mujer \_\_\_\_\_

b. Hombre \_\_\_\_\_

3. Su estado civil es:



- a. Soltera (o) \_\_\_\_\_
- b. Casada (o) \_\_\_\_\_
- c. Unión libre \_\_\_\_\_
- d. Separada (o) \_\_\_\_\_
- e. Otro \_\_\_\_\_ cuál \_\_\_\_\_

4.Cuál es el cargo que desempeña usted en la institución \_\_\_\_\_

5. Turno de servicio:

- a. Mañana \_\_\_\_\_
- b. Tarde \_\_\_\_\_
- c. Noche \_\_\_\_\_
- d. otro \_\_\_\_\_ cuál \_\_\_\_\_

6. Tiempo de trabajo en la institución

- a. Menor o igual a un año \_\_\_\_\_
- b. De 1 a 2 años \_\_\_\_\_
- c. De 3 a 4 años \_\_\_\_\_
- d. De 5 a 10 años \_\_\_\_\_
- e. 10 y más años \_\_\_\_\_

## **Anexo C. Consentimiento informado**

**Universidad Católica de Manizales**  
**Facultad Ciencias de la Salud**  
**Especialización en Administración en Salud**

**Evaluación de la satisfacción laboral del personal que  
trabaja en el área de ayudas diagnósticas del Hospital  
Universitario Departamental de Nariño, 2021-2022**

San Juan de Pasto,

Yo, \_\_\_\_\_, identificado(a) con la  
C.C. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ manifiesto que he sido invitado(a) a  
participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la  
siguiente información:

Este documento se le entrega para que conozca las características de la investigación,  
y Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no, si tiene alguna duda,  
solicite a los investigadores que le aclare sus dudas, ellos le proporcionarán toda la  
información que necesite, antes de aceptar su participación.

En la investigación se pretende evaluar la satisfacción laboral del personal que trabaja  
en el área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño,  
2021-2022, por al motivo se analizarán aspectos relacionados a las características  
sociodemográficas y se aplicará un cuestionario denominado Font Roja que permitirá  
verificar la satisfacción y los factores que influyen en esta situación.

Es por lo tanto que ustedes han sido seleccionados para participar en esta investigación, porque como trabajadores del área de ayudas diagnósticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, tienen la oportunidad de dar su opinión sobre el tema en mención.

El estudio es dirigida y desarrollada por Liliana Benavides Gómez, Eliana Díaz Muñoz y Andrea Ordoñez Bravo, estudiantes de la Especialización de Administración en Salud de la Universidad Católica de Manizales.

**Riesgos y Beneficios:** las encuestas y la obtención de información sobre la satisfacción laboral no implican ningún riesgo para usted. Si acepta participar, es pertinente aclarar que no recibirá ningún tipo de remuneración en dinero, se realizará una encuesta de aproximadamente 30 minutos, en la cual ustedes tendrán la oportunidad de suministrar información relacionada con la temática a investigar.

**Confidencialidad:** su identidad será resguardada porque se utilizarán códigos en lugar de nombres. En la encuesta usted puede responder con libertad, así mismo puede retirarse del estudio sino desea continuar, además no tendrá ningún tipo de consecuencias en su ámbito laboral.

**Derechos y deberes:** Usted tiene derecho a obtener una copia del presente documento y a retirarse posteriormente de esta investigación, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento para hacerlo, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideren necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar

de manera libre y voluntaria en esta investigación. Por lo anterior autorizo a las estudiantes para participar:

---

Nombre y firma del participante

C.C No.

Fecha:

## Anexo D. Carta de autorización



¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!

San Juan de Pasto,

Doctora  
NIDIA MARCELA ZULUAGA LONDOÑO  
Directora Especialización en Administración en salud  
Universidad Católica de Manizales  
direxco@ucm.edu.co

H.U.D.N
Correspondencia Despachada
Vigencia: 2022 - Consecutivo D-2679
Consecutivo D-2679
Fecha de: 24/08/2022 11:36 AM
Radicación:
Asunto: DRA NIDIA MARCELA ZULUAGA RESPUESTA A SOLICITUD A
Firmado por: MARTIN CAICEDO DOCENCIA DE UNIVERSIDAD
Despachado en: GATOLICA DE MANIZALES
Externos: (MANIZALES)

ASUNTO: Respuesta a solicitud aprobación Proyecto de Investigación de tipo académico. Radicado No r-7837

Respetado Doctor (a) (s)

Una vez revisada su petición, referente al proyecto académico "Evaluación de la satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de ayudas diagnósticas del hospital universitario departamental de Nariño 2021-2022" informa que una vez revisado dicho proyecto, se emite, concepto favorable para ser ejecutado en el HUDN, con la sugerencia de ajustar los tiempos de recolección y los años delarados en el titulo del proyecto.

Para iniciar con el desarrollo del proyecto y de acuerdo al cumplimiento de unos mínimos requeridos basados en procesos y procedimientos internos es necesario que se dé cumplimiento a lo siguiente, previo a la recolección de información:

- Firma de formato HUDN: compromiso de confidencialidad y tratamiento de datos del docente investigador o asesor y estudiantes
- Modelo del consentimiento informado a aplicar, según los criterios para elaborar consentimiento informado del HUDN (si aplica)
- Cronograma de ejecución con fechas exactas principalmente para recolección de información, que incluya medidas para la protección contra el COVID-19 y que no ponga en riesgo la salud de los funcionarios y/o participantes.
- Constancia que certifique que el proyecto es netamente académico y posee los permisos de ejecución bajo la resolución 8430 de 1993 sobre consideraciones éticas.
- Constancia que certifique que la información utilizada del HUDN, solo se utilizará en la presente investigación y no tendrá otros fines a los declarados en el proyecto académico.
- Contar con un asesor científico que haga parte del HUDN, certificado a través de oficio de aceptación del asesor.





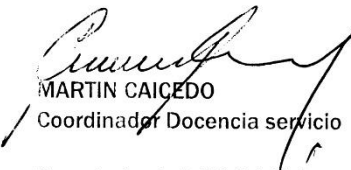
¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!

Es pertinente resaltar que una vez se termine con la investigación se tenga en cuenta lo siguiente:

- Entrega formal de los resultados expuestos en el trabajo final, donde se incluye información del HUDN
- Evaluación en conjunto con docencia e investigación los Potenciales métodos de divulgación del producto y los reconocimientos del mismo al HUDN
- Los asesores científicos del HUDN gestionar su inclusión al grupo de investigación en salud Hosdenar del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

Los documentos antes mencionados, se entregan en la oficina de Docencia e investigación del HUDN y deben ser todos Originales, sin firmas digitales. Si es necesario contar con registro de pacientes para revisión de historia clínica, se debe adjuntar un oficio donde se especifique la información requerida y un correo donde se envíe la información, dado que el trámite únicamente se realiza desde docencia al área de estadística con el visto bueno del Epidemiólogo de Investigación del HUDN.

Atentamente



MARTIN CAICEDO  
Coordinador Docencia servicio

Proyecto: Ana Isabel Vallejo N. Contratista - Investigación

COPIA: Andrea Ordoñez Bravo - área de laboratorio HUDN [aordonezb@hosdenar.gov.co](mailto:aordonezb@hosdenar.gov.co)



### Anexo E. Plan de mejora

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿CUANDO?	¿DÓNDE	¿POR QUÉ?
Actividades motivacionales	Directivas Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar el ambiente laboral</li> <li>- Programa de incentivos para mejorar el bienestar de los trabajadores.</li> <li>- Reconocimiento de logros.</li> <li>- Formación constante.</li> <li>- Fomentar el liderazgo</li> </ul>	Período de dos meses	Área de ayudas diagnósticas - HUDN	Se requiere que el personal que labora en el área esté motivado para realizar y cumplir las funciones asignadas al cargo.
Estrategias de prevención del estrés laboral	Directivas Talento humano Terapia ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terapia de relajación</li> <li>- Actividades lúdicas y recreativas.</li> <li>- Actividades al aire libre</li> <li>- Salidas de campo</li> <li>- Mensajes cortos para motivar al trabajador</li> <li>- Pausas activas</li> </ul>	Continuamente	Área de ayudas diagnósticas - HUDN	El personal ha manifestado sentirse cansado, bajo de ánimo, con poca energía y capacidad para realizar su trabajo, perturbación de la salud y horas de sueño.
Capacitaciones	Directivas Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación continua en el cargo que poseen.</li> <li>- Capacitación en atención al usuario.</li> <li>- Capacitación sobre la satisfacción laboral.</li> <li>- Brindar información, educación sobre los derechos y deberes de los usuarios.</li> </ul>	Seis meses	Área de ayudas diagnósticas HUDN	El persona con frecuencia tiene la sensación de no estar capacitado para realizar el trabajo, unido a ello no siente tener los recursos suficientes para realizar el trabajo como lo desearía, además con frecuencia la competencia laboral les genera estrés o tensión.

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿CUANDO?	¿DÓNDE	¿POR QUÉ?
Contribuir a la promoción profesional.	Directivas Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller construcción de confianza.</li> <li>- Establecer las oportunidades de progreso.</li> <li>- Informar sobre las oportunidades de ascenso.</li> <li>- Comunicación profesional.</li> <li>- Evaluación del desempeño laboral.</li> </ul>	Dos meses	Área de ayudas diagnósticas HUDN	El personal tiene pocas oportunidades para aprender cosas nuevas, además el reconocimiento es reconfortarle, además manifiestan que tienen muchas capacidades para promoción profesional.
Relaciones interpersonales	Directivas Talento humano	Talleres: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El valor de la comunicación</li> <li>- Actitud positiva</li> <li>- El respeto y la responsabilidad</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Capacidad de escucha</li> </ul>	Dos meses	Área de ayudas diagnósticas HUDN	El personal tiene una relación cordial con el jefe, pero mayor diálogo. Se requiere fortalecer las relaciones interpersonales para contribuir a un adecuado ambiente laboral.