



## ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD PÚBLICA

### SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA E.S.E MUNICIPAL DE PUERTO CAICEDO - PUTUMAYO

YECXI MUÑOZ GALVIS – GENTIL MUÑOZ CHINDOY



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

VIGILADA MHE/EDUCACIÓN

*Obra de Iglesia  
de la Congregación*



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

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA E.S.E  
MUNICIPAL DE PUERTO CAICEDO - PUTUMAYO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista  
en Administración de la Salud

Asesor

Richard Nelson Román Marín<sup>1</sup>

Autores:

YECXI MUÑOZ GALVIS

GENTIL MUÑOZ CHINDOY

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

CIENCIAS DE LA SALUD A DISTANCIA

ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

SAN JUAN DE PASTO

2024

---

<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-4890-8566>

## TABLA DE CONTENIDO

Índice	Pág. 3
Lista de tablas	Pág. 4
Lista de gráficos	Pág. 5
<b>1. Título</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>2. Descripción o planteamiento del problema</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>3. Antecedentes</b>	<b>Pág. 10</b>
<b>4. Justificación</b>	<b>Pág. 14</b>
<b>5. Objetivos (General y específicos)</b>	<b>Pág. 15</b>
<b>6. Marco teórico</b>	<b>Pág. 16</b>
6.1. Marco contextual	Pág. 16
6.2. Marco normativo	Pág. 18
6.3. Referente teórico	Pág. 20
<b>7. Diseño metodológico</b>	<b>Pág. 25</b>
7.1. Tipo y enfoque de estudio	Pág. 25
7.2. Población	Pág. 25
7.2.1. Criterios de inclusión	Pág. 26
7.2.2. Criterios de exclusión	Pág. 26
7.3. Caracterización de variables	Pág. 26
7.4. Plan de recolección de la información	Pág. 30
7.4.1. Herramienta de recolección de información	Pág. 30
7.4.2. Consentimiento informado	Pág. 31
7.5. Muestra	Pág. 31
<b>8. Aspectos éticos</b>	<b>Pág. 32</b>
<b>9. Cronograma</b>	<b>Pág. 32</b>
<b>10. Resultados y análisis</b>	<b>Pág. 34</b>
<b>11. Discusión</b>	<b>Pág. 69</b>
<b>12. Conclusiones</b>	<b>Pág. 73</b>
<b>13. Recomendaciones</b>	<b>Pág. 75</b>
<b>14. Bibliografía</b>	<b>Pág. 76</b>

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de variables	Pág. 25
Tabla 2. Cronograma	Pág. 31
Tabla. Medida keiser Meyer olkin de adecuacion de muestreo KMO	Pág. 37
Tabla 4. Metodo de rotacion: varimax con normalizacion kaiser	Pág. 38
Tabla 5. Estadistica de fiabilidad Alfa de Cronbach	Pág. 38
Tabla 6. Estadistica del total de elementos si se suprime un item	Pág. 39
Tabla 7. Prueba de normalidadkolmogorov-smirnov	Pág. 40
Tabla 8. Frecuencia total agrupada	Pág. 41
Tabla 9. Factor 1. Carga de trabajo/género	Pág. 54
Tabla 10. Factor 2. Carga de trabajo/ cargo	Pág. 55
Tabla 11 factor 3. Sus prestaciones adicionales al salario/genero	Pág. 56
Tabla 12. Factor 4. Sus prestaciones adicionales al salario/cargo	Pág. 58
Tabla 13. Factor 5. Salario que recibe/ genero	Pág. 59
Tabla 14. Factor 6. Salario que recibe/cargo	Pág. 60
Tabla 15. Factor 7. El tipo de jubilacion que recibira/genero	Pág. 62
Tabla 16. Factor 8. El tipo de jubilacion que recibira/genero	Pág. 63
Tabla 17. Factor 9. Las actividades recreativas organizadas por la empresa/genero	Pág. 65
Tabla 18. Factor 10. Las actividades recreativas organizadas por la empresa/cargo	Pág. 67

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. Edad de los colaboradores	Pág. 34
Grafico 2. Género	Pág. 34
Grafico 3. Cargo	Pág. 35
Grafico 4. Sector de la empresa	Pág. 36
Grafico 5. Tipo de contrato	Pág.36
Grafico 6. Categoría de la empresa	Pág. 37
Grafico 7. Carga de trabajo que tiene	Pág. 43
Grafico 8. Salario que recibe	Pág. 43
Grafico 9. Sus prestaciones adicionales	Pág. 44
Grafico 10. El trato que recibe de los administradores de su empresa	Pág. 45
Grafico 11. La relación con sus compañeros de trabajo	Pág. 45
Grafico 12. La libertad para hacer su trabajo	Pág. 46
Grafico 13. Con su trabajo	Pág. 47
Grafico 14. La relación con los miembros del área	Pág. 47
Grafico 15. El trato de su jefe inmediato	Pág. 48
Grafico 16. Las actividades recreativas organizadas por la empresa	Pág. 49
Grafico 17. La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	Pág. 50
Grafico 18. Las oportunidades de superación profesionales	Pág. 50
Grafico 19. La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	Pág. 51
Grafica 20. El tipo de jubilación que recibirá	Pág. 52
Grafico 21. Las capacitaciones profesionales recibidas	Pág. 52
Grafico 22. Nivel global de satisfacción laboral	Pág. 53
Grafico 23. Carga de trabajo cruzada con género	Pág. 55
Grafica 24. Carga de trabajo cruzada con cargo en la empresa	Pág. 56
Grafica 25. Sus prestaciones adicionales cruzada con genero	Pág. 57
Grafica 26. Sus prestaciones adicionales cruzada con cargo	Pág. 59
Grafica 27. Salario que recibe cruzado con genero	Pág. 60
Grafica 28. Salario que recibe cruzado con cargo en la empresa	Pág. 61
Grafico 29. Tipo de jubilación que recibir cruzada con genero	Pág. 63
Grafico 30. El tipo de jubilación que recibirá cruzada con cargo	Pág. 65
Grafico 31. Las actividades recreativas organizadas por la empresa cruzada con genero	Pág. 66
Grafico 32. Las actividades recreativas organizadas por la empresa cruzada con cargo	Pág. 68

**1. TITULO:**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA E.S.E  
MUNICIPAL DE PUERTO CAICEDO, PUTUMAYO**

**2. DESCRIPCIÓN O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

En el transcurrir del tiempo se vienen realizando estudios, investigaciones y aplicación de teorías, las cuales están evolucionando, por tanto, George [1], en su Teoría de Relaciones Humanas, se enfoca en la importancia que tienen los colaboradores y el rol que desempeñan en una empresa, a partir de esta teoría su evolución es eminente, donde se destacan temas como: talento humano, clima organizacional, percepción laboral, ambiente laboral y otros factores los cuales coadyuvan al cumplimiento de objetivos y metas en una organización, optimizan la calidad en los productos y servicios y genera bienestar en el equipo de trabajo [2]. Sin embargo, la insatisfacción laboral conlleva afectaciones internas y externas ocasionando bajo rendimiento en la calidad del trabajo, ineficiencia en los procesos y procedimientos y pérdida del sentido de pertenencia en los colaboradores [3]. Siendo importante mantener un estado de bienestar en el entorno laboral que fortalezca las relaciones interpersonales y motive al personal al desempeño armónico de sus actividades; evitando así una mala percepción de los colaboradores respecto al ambiente laboral.

De acuerdo a estudios realizados en Colombia, México y Perú, el clima organizacional se encuentra unificado por factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales, sin embargo los factores organizacionales se conceptualizan en, *“El conjunto de percepciones que el individuo se forma acerca de las realidades presentes del trabajo y la organización, las cuales están relacionadas con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales”* [4], así mismo la satisfacción laboral puede ser definida como: *“respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo”* [4]. por consiguiente, es importante contar con la participación activa de los colaboradores en la construcción de las políticas públicas y toma de decisiones que

adelanten los directivos, en este sentido el propósito es contar con la participación activa de los colaboradores y contemplar su aporte como parte fundamental en el crecimiento de la institución.

Así mismo, el clima organizacional se contempla como eje transversal y capital intangible en una organización, de tal manera que es necesario el trabajo en equipo para el desarrollo de acciones encaminadas a cumplir con la misión institucional y al cumplimiento de metas en la institución. [5, 6]. En consecuencia, es necesario por parte de los directivos motivar el trabajo en equipo, la integración y el cumplimiento de los objetivos en una integralidad sistémica.

Así mismo, en estudios realizados en el hospital Guillermo Kaelin – Perú, respecto a satisfacción laboral, donde se tiene una población universal de 76 personas de las cuales participan 40 colaboradores, entre, médicos, administrativos, técnicos y asistenciales, se evidencia que, el 48% de la población total obtiene un nivel medio de satisfacción laboral, y el 42% parcialmente satisfecho, como resultado se deduce un factor importante, el tiempo, a mayor tiempo en su desempeño laboral, mayor insatisfacción, a menor tiempo de desempeño en la labor, mayor satisfacción, la variable respecto a la edad de cada colaborador, es determinante, por tanto, la variable es dinámica. [7], del presente estudio se deduce la falta de atención, motivación y el reconocimiento al desempeño y cumplimiento de metas por parte de los directivos.

Así mismo, en su tesis “Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en Trabajadores del Servicio por Delivery de la ciudad de Lima en el año 2021”, solo el 15% de los trabajadores en el mundo se encuentran satisfechos en la empresa, mostrando en esta

investigación realizada en 359 colaboradores al servicio de Delivery, que el 43,7%, de estos se encuentra en un nivel insatisfecho, le sigue el nivel promedio del 34,3%, y en tercer lugar se encuentra el nivel muy satisfecho con el 3,3%, evidenciando que en la empresa los colaboradores sufren de estrés laboral, afectando la calidad de vida laboral, productividad y el ambiente laboral. [8], ahora bien, en relación a la presente investigación los datos son aún más preocupantes, lo que quiere decir que es una problemática global a la que se debe buscar estrategias para mejorar la calidad de vida laboral en los colaboradores y hacer efectiva y eficiente la productividad en las empresas.

En este sentido el Ministerio de Salud y protección social en su política nacional de talento humano, el logro de objetivos y resultados en favor de los usuarios. Indicando también dentro de esta guía la importancia de la formalización y mejores condiciones laborales para generar garantías en los colaboradores en aras de contribuir a una mejor calidad de vida laboral formalización y mejores condiciones laborales, recomienda generar garantías a sus colaboradores en aras de contribuir a mejorar la calidad de vida laboral. [8] Pues es el personal el encargado de desarrollar todas las actividades y acciones necesarias para prestar servicios seguros y de calidad, siendo un insumo relevante para el normal funcionamiento de las entidades de salud.

Finalmente, la investigación se lleva a cabo en la E.S.E Hospital Municipio de Puerto Caicedo Putumayo, donde se sobre entiende la satisfacción laboral como un estado emocional subjetivo que puede ser positivo o negativo de acuerdo al contexto presente

en la entidad y sus factores, entre los que se destacan: demográficos, sociales, políticos, culturales, económicos, y/o estructurales. [9, 10]

## **PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuál es la satisfacción laboral en los colaboradores de la, E.S.E. municipal de Puerto Caicedo, Putumayo?

### **3. ANTECEDENTES**

A continuación, se relacionan algunos estudios vinculados a la investigación respecto a satisfacción laboral.

En la encuesta global de Actitudes y Beneficios de América Latina, se realizó un estudio, donde participaron 5.028 personas de grandes y medianas empresas privadas, correspondientes a los países de: Argentina, Brasil, Chile, Perú, Colombia y México, titulada *“los empleadores se enfrentan a un riesgo considerable de perdida de talento humano, 45% está buscando activamente nuevas oportunidades o en riesgo de marcharse, el 28% planea irse de su empresa actual, el 17% planea quedarse pero están abiertos a ofertas y el 56% planean quedarse y no cambiarse de trabajo”*, estos altos índices porcentuales hacen que sea necesario una mirada a quienes hacen posible se materialicen los objetivos en una organización.[11], por consiguiente la importancia de revisar y potenciar la comunicación con los colaboradores, que permita entender sus percepciones y necesidades, y a la vez desarrollar estrategias y nuevas formas de trabajo combinado que coadyuven al bienestar, emocional y económico como aporte de un clima laboral positivo.

En su tesis “nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital, General San Vicente de Paúl – Ibarra Ecuador. Determinan tres factores a tener en cuenta: Caracterizar socio demográficamente la población – Evaluar grado de satisfacción laboral e indicar los factores que influyen en la satisfacción laboral, donde participa una población de 35 profesionales en enfermería entre hombres y mujeres. En términos generales se evidencia que el 94% de los colaboradores se encuentran satisfechos con su labor, el 91% son de género femenino, así mismo el 54% del total de colaboradores tienen estabilidad laboral, argumentando comunicación fluida y buen ambiente laboral, por tanto los resultados de que se obtienen de la investigación son positivos [12], para lo cual se puede afirmar que los resultados respecto a la investigación en satisfacción laboral es relativa, impera una serie de variables las cuales hacen posible contar con resultados positivos, reiterando factores como: la comunicación, participación, estabilidad laboral, entre otros, factores que aportan significativamente a mejorar la calidad de vida laboral y a la prestación de un servicio eficiente y de calidad.

Un estudio realizado en Bogotá, referente a satisfacción laboral aplicado a un grupo de enfermería en una institución de salud de cuarto nivel, se tiene una población de 105 enfermeras, participando 84, al parecer existe insatisfacción laboral nivel medio, donde son determinantes factores extrínsecos e intrínsecos, tales como dinámicas del mercado, reformas laborales y de salud, nuevas políticas y sin duda la globalización, así mismo la relación interpersonal, poco entendimiento con los directivos, monotonía laboral y presión en el trabajo.[13], la falta de motivación y la implementación de nuevas estrategias, amerita evaluar los puestos de trabajo tanto los directivos como los

colaboradores y potenciar estrategias de comunicación, que permitan abordar dificultades personales y colectivas, así mismo evaluar la efectividad respecto a los beneficios que son acreedores los colaboradores.

El trabajo de grado de Duarte, Duque, Moreno, Urbano y López, se contó con la participación de 71 colaboradores del hospital Municipal Niña María de Caloto, los colaboradores se distribuyeron en 25 administrativos, 35 asistenciales y 11 de logística, utilizando un muestreo de tipo proba listico aleatorio, las variables consideradas a parte de las sociodemográficas fueron el área prestadora del servicio, formación académica y tipo de contratación. El estudio arrojó que en promedio general de clima organizacional fue insatisfactorio con un 2,43, resaltando variables como motivación y reciprocidad como las primordiales y con mayor puntuación en el área administrativa lo que genera percepción medianamente satisfactoria en el sentido de reconocimiento de los aportes que se hacen desde sus trabajos o tareas y de los cambios de los sitios de trabajo; sin embargo en el área asistencial los resultados fueron insatisfactorios en todas las variables (dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos), ya al evaluar la motivación los colaboradores se encuentran totalmente insatisfechos frente a los estímulos brindados para el desempeño de sus labores. [14]

En resumen, el estudio indica que en cada empresa es necesario analizar al talento humano, identificar además del clima laboral, la percepción de los empleados frente a la organización y la satisfacción en el trabajo que desempeña [14] puesto que estas influyen positiva o negativamente en las experiencias con los usuarios y reduce las brechas que puedan presentarse. Según Richard Branson citado en Duarte, Moreno, Urbano y López

“si cuidas a tus empleados, ellos cuidaran a tus clientes” [14] la afirmación suscita a que dentro de la empresa el colaborador debe recibir un buen trato, tener un ambiente adecuado, recibir información necesaria de acuerdo a sus competencias de manera que su satisfacción aporta al clima laboral, que a su vez aporta a las experiencias positivas de los usuarios, disminuyendo la brecha de insatisfacción laboral.

Ahora bien, en el estudio realizado por Agudelo, Torres, Hernández y Obando, se contó con una muestra de 72 colaboradores de los cuales participaron 68 empleados, 41 pertenecientes al área asistencial y 27 al área administrativa, el estudio se determinó de tipo descriptivo. Las variables a analizar correspondieron directamente al clima laboral, en ese orden los resultados arrojaron que la percepción laboral es un 50/50 es decir tanto satisfactoria como insatisfactoria, en síntesis para las variables de motivación y reciprocidad los colaboradores se encuentran satisfechos, es decir que los empleados tienen muy en cuenta las estrategias realizadas por la IPS para disponer de espacios, elementos e insumos adecuados y necesarios para el cumplimiento a satisfacción de las tareas lo que influye en un adecuado y/o buen clima organizacional [15].

Para las variables de liderazgo y participación se obtuvieron niveles de insatisfacción, esto puede estar permeado por el número de equipos que se relaciona con el cambio constante de personal. Elegegran citado en Agudelo, Torres, Hernández y Obando, afirma que hay una relación directa entre la motivación y el desempeño de los empleados que a su vez interfiere en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo [15]. En este entendido la satisfacción laboral esta influenciada y hace parte del clima

laboral de una empresa, como un pilar importante para la productividad, la interacción y la calidad del trabajo y/o del servicio.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

Según Marchant “cuando los trabajadores perciben un buen lugar para laborar, lo aprovechan para poder llegar a alcanzar las metas propuestas” [16], a partir de esa apreciación se podría decir que la percepción laboral de los colaboradores en una organización parte de distintos factores y/o variables, así como de aspectos económicos, de orden y sociales.

Teniendo en cuenta que para Comarcó *“la satisfacción laboral es considerada como el “resultante afectivo del trabajador con relación al trabajo, es un indicador que permite determinar el gusto de las personas por la actividad laboral que desempeñan (...)”* [17].

Generalmente las Empresas Sociales de Estado que prestan servicios de salud cuentan con profesionales en diferentes disciplinas que desarrollan actividades en áreas asistenciales y áreas administrativas, la presente investigación pretende abordar la satisfacción laboral teniendo en cuenta las dinámicas laborales entre los empleados y el empleador, teniendo en cuenta los cargos a desempeñar y las profesiones, los recursos financieros destinados a contratación y la extensión laboral, dado que se podría considerar si la satisfacción laboral influye en situaciones como: la atención en los usuarios, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

Esta investigación está encaminada a determinar la satisfacción laboral, mediante la identificación de los aspectos y/o factores que afectan la satisfacción laboral en los colaboradores de la E.S.E Municipal de puerto Caicedo; los resultados de la investigación

podrían ser tenidos en cuenta si así lo viera a bien por el área gerencial para la toma de decisiones que aporten a la misión institucional de la E.S.E. Alcides Jiménez.

La investigación se lleva a cabo en el Municipio de Puerto Caicedo, es importante para la comunidad institucional y en general puesto que se busca identificar la satisfacción laboral de la única E.S.E de salud presente en el municipio, siendo de suma importancia conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre el tema de investigación, y como esta podría influir en los posibles factores negativos que inciden en la prestación del servicio hacia los usuarios y la dinámica interna entre los colaboradores.

## **5. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el estado de satisfacción laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, durante el primer semestre del año 2023.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer las características sociodemográficas de la población de colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo participantes del estudio.
2. Comprobar la consistencia y confiabilidad del instrumento Escala de Medición de la Satisfacción Laboral con base a los datos recolectados en la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo.
3. Reconocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo mediante el análisis y cruce

de variables de estudio dispuestas por el instrumento Escala de Medición de la Satisfacción Laboral.

4. Precisar factores influyentes del estado de satisfacción laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, durante el primer semestre del año 2023

## **6. MARCO TEORICO**

### **6.1. MARCO CONTEXTUAL**

#### **E.S.E Hospital Alcides Jiménez.**

Recibe su nombre en memoria al Párroco Alcides Jiménez, fue creado como centro de salud el 17 de abril de 2001 mediante Resolución 0123, se constituyo como empresa social del estado y Hospital de primer nivel de complejidad mediante Decreto 0202 del 31 de agosto de 2004, Ubica su sede principal en la cabecera urbana del municipio de puerto Caicedo, cuenta con cinco centros de salud en la zona rural, de los cuales solo uno se encuentra habilitado para jornadas de salud extramurales en la inspección de Arizona. Su categoría es entidad pública descentralizada del orden departamental, cuenta con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. En la actualidad la E.S.E Hospital Alcides Jiménez, cuenta con setenta y cinco (75) funcionarios entre administrativos, asistenciales y médicos, la E.S.E Hospital tiene capacidad de atención para la prestación de servicios de consulta externa (Medicina General, odontología general, laboratorio clínico, farmacia, fisioterapia, psicología, fonoaudiología, nutrición, terapia ocupacional y radiología), servicios de promoción y

mantenimiento de la salud (vacunación regular, vacunación covid-19, planificación familiar, toma de citología, higiene oral), servicio de urgencias los contemplados de baja complejidad (Urgencias 24 horas, laboratorio clínico, hospitalización, transporte asistencial básico y medicalizado) [18].

### **Puerto Caicedo.**

Está ubicado al sur del país, en el departamento del Putumayo, se encuentra situado aproximadamente a 64Km de la capital del departamento, en lo comúnmente denominado bajo Putumayo. Inicialmente se le conocía como Localidad El Achote, posteriormente por considerarse como un puerto sobre el río Putumayo la junta de entonces le adoptó el nombre de Puerto Caicedo, alcanzó su nombramiento a inspección mediante el Decreto 038 de 12 de marzo de 1959 por el comisario Feliz Guerrero, logró su transición a municipio mediante la ordenanza Número 12 del 24 de noviembre de 1992 en la administración del Sr. Salvador Lasso [19].

La extensión del municipio de Puerto Caicedo es de 86.364.40 hectáreas en zona rural y 35.600 hectáreas en la zona urbana. En su extensión el municipio, un aproximado de 36,8 Km se evidencia presencia de etnias indígenas, distribuidos en resguardos y cabildos, Damasco Vides, San Andrés, las Vegas, Villa Unión, Santa Rosa de Juanambú, Campo Alegre, Alpes Orientales y la Floresta Alto Coqueto. Además, cuenta con 376 Km denominados área forestal protegida en Mecalla- Sencella; puerto Caicedo en su zona urbana, está compuesto por 13 barrios, además en su área rural cuenta con 7 inspecciones y 69 veredas [20].

## **6.2. MARCO NORMATIVO**

**Constitución Política de Colombia de 1991:** En concordancia al Título 2 de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo 1 de los derechos fundamentales, Artículo 25 *“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”*. [21]

Además, se tiene en cuenta lo consagrado en el Capítulo 2 de los derechos sociales, económicos y culturales, Artículo 53 *“El Congreso expedirá el estatuto del trabajo, que debe considerar principios mínimos fundamentales: igualdad de oportunidades para los trabajadores, remuneración mínima vital y móvil proporcional a la cantidad y calidad de trabajo, estabilidad en el empleo (...). El estado garantiza el pago oportuno (...). La Ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. Artículo 57 “La Ley podrá establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas”* [22]

**Ley 1438 del 2011:** Consagra en el Capítulo VI del Talento Humano, Artículo 97 *“El Ministerio de la Protección Social, según las recomendaciones del Consejo Nacional de Talento Humano en Salud, en la política de talento humano en salud que oriente la formación, ejercicio y gestión de las profesiones y ocupaciones del área de la salud (...)”* [ 47]. Así mismo de la presente Ley el Artículo 98 y el Artículo 99, sobre *“la formación continua del talento humano, la pertinencia y calidad en la formación del talento humano en salud”* [23]

**Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015:** En el Capítulo III, Artículo 18 del respeto a la dignidad de los profesionales y trabajadores de la salud “*los trabajadores, y en general el talento humano en salud, estarán amparados por condiciones laborales justas y dignas, con estabilidad y facilidades para incrementar sus conocimientos, de acuerdo con las necesidades institucionales*” [24].

**Decreto 1072 del 2015:** en su Artículo 2.2.4.6.16 establece los aspectos que debe incluir la evaluación inicial del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el primer numeral de este artículo dice: “*La identificación de la normatividad vigente en materia de riesgos laborales incluyendo los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales para empleados, que se reglamenten y le sean aplicables*” [25].

**Decreto 770 del 17 de marzo de 2005:** Los dispuesto en al Artículo 3 Niveles jerárquicos de los empleos “Según la naturaleza general de sus funciones, las competencias y los requisitos exigidos para su desempeño, los empleos de las entidades u organismos a los cuales se refiere, se clasifican en: Nivel Directivo, Nivel Asesor, Nivel Profesional, Nivel Técnico y Nivel Asistenciales.[26]

**Código Sustantivo del Trabajo:** En el Título Preliminar, Artículo 10, de la igualdad de los trabajadores y las trabajadoras, “*son iguales ante la Ley tienen la misma protección y garantías queda abolida cualquier tipo de distinción por razón de carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, el género o sexo salvo las excepciones establecidas por la Ley*” [27]. Así mismo tiene en cuenta en el artículo 59, sobre las

prohibiciones a los empleadores, y el Artículo 60, las prohibiciones a los trabajadores. [28].

### 6.3. REFERENTE TEÓRICO

El artículo de revisión de Lucas J. Pujol-Cols y Guillermo E. Dabos, contempla definiciones de diferentes autores sobre la satisfacción laboral, es así que se encuentra que la satisfacción laboral se define como *el grado en que a los empleados les gusta su trabajo* [29], también indica que la satisfacción laboral *representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo* [30] definida además como *un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo* [31], sin embargo al citar a Brief, Lucas J. Pujol-Cols y Guillermo E. Dabos refiere que la satisfacción laboral *“emerge de los procesos emocionales y también los procesos cognitivos, por lo cual el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo”* [32]. Este artículo de revisión además contempla dos modos de satisfacción laboral; el primero es la satisfacción laboral cognitiva que es el resultado de un proceso evaluativo, consciente de las características del trabajo comparándolo con un estándar cognitivo. La segunda se define como la satisfacción laboral afectiva, que constituye un constructo social unidimensional y está dada por una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo. En ese orden, la satisfacción laboral ha sido un tema de mucho interés para estudios de investigación durante el siglo XX, estudios que han buscado explicar las distintas variables relacionadas con la efectividad *organizacional como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño*, así como también estudios que

consideran la satisfacción laboral desde una relevancia moral al ser parte del bienestar del individuo en la salud física y la salud mental.

Los resultados del estudio de revisión de Lucas J. Pujol-Cols y Guillermo E. Dabos, abordan la satisfacción laboral desde diferentes modelos y enfoques entre estos últimos se describen el enfoque situacional el cual tuvo su auge posterior a la segunda guerra mundial ya que los investigadores se centran en el estudio del ambiente laboral y el impacto en las actitudes y comportamientos de los trabajadores; el enfoque disposicional data sobre la década de los 80 que tuvo interés científico en el estudio de la incidencia de la personalidad sobre la satisfacción laboral; el enfoque interaccionista plantea que los individuos ajustan sus actitudes y comportamiento a las presiones del contexto laboral pero manteniendo la individualidad, a partir de esto en el siglo XXI se inició a emplear un enfoque integrador [33], entonces según este artículo de revisión la satisfacción laboral se relaciona con el puesto de trabajo, las características de la tarea, las características del conocimiento, las características sociales y las características contextuales, que a su vez está permeada por factores extrínsecos e intrínsecos como las habilidades, significatividad de la tarea, identidad de la tarea, autonomía, retroalimentación de la tarea [34].

Para profundizar más sobre el tema de investigación, se consultó el ensayo de Marmolejo S. Laura [35] el cual constó de una revisión bibliográfica sobre las variables que influyen en una organización, como satisfacción laboral, desempeño laboral, tareas, y la relación directa con la productividad.

Marmolejo S. Laura [36], refiere que la satisfacción en el trabajo se aborda como una percepción estudiada desde la psicología, los recursos humanos y la económica, es así que la psicología intenta establecer diferentes niveles de satisfacción, principalmente en saber lo que los empleados piensan sobre su empleo. Por su parte los recursos humanos indagan entre los beneficios y las circunstancias para salvaguardas a los empleados satisfechos para aumentar los niveles de productividad; en cambio la Economía *se basa en la evaluación de los factores del empleo que componen esa noción de satisfacción* [37]

Para Muchinsky citado en Marmolejo S. Laura, la satisfacción fue expresada por Taylor en 1911 mediante un circunscrito, *“la satisfacción como una variable relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación y las oportunidades de progreso todo relacionado directamente con el rendimiento* [38]”. También asegura que los estudios de Hawthorne de Elton Mayo, contempla que los efectos de distintas condiciones afectaban la productividad de los empleados, demostrando que los cambios en las condiciones de trabajo mejoraban la productividad. Según el ensayo a partir de la década de los 30 surge un interés investigativo en relación a la satisfacción en el trabajo permeada por el avance personal del individuo, es así que surge un estudio sobre las causas de la satisfacción en el trabajo considerando las diferencias interindividuales y de grupo, como también la profesional y el tipo de actividad desempeñada.

La revisión bibliográfica arroja diferentes teorías sobre el tema de investigación de interés: La teoría desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman se basa en la

jerarquía de Maslow, concluye que no todos los factores influyen en la satisfacción como los correspondientes a las necesidades básicas. La teoría de Georgopoulos, Mahoney y Jones, del ámbito organizacional de Path-Goal se basa en tres conceptos: las expectativas, la valencia y la instrumentalidad. La teoría de las expectativas de Porter y Lawler postula que la relación entre esfuerzo y desempeño esta medida por las percepciones, rasgos y capacidades humanas, lo que quiere decir que aun si se mejora el desempeño no puede haber satisfacción. Para Werther y Davis, citado en Marmolejo, la satisfacción es el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables por medio de los cuales se divisa el trabajo [39].

Finalmente, y de acuerdo al ensayo de Marmolejo S. Laura, la satisfacción laboral es amplia y puede estar determinada por diferentes factores personales, de la interacción social y por las características del ambiente, la relación entre el medio laboral y los empleados, entonces la satisfacción laboral puede ser intrínseca y extrínseca [40]

En el estudio descriptivo realizado por Charaja Yesenia y Mamani Javier para conocer y describir la actitud de los trabajadores de la DIRCETUR<sup>2</sup> también aborda el tema de investigación, la satisfacción laboral y motivación en los aspectos intrínsecos y extrínsecos [41]

Partiendo de la afirmación *“los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier organización”* [42]; el estudio de Charaja Yesenia y Mamani Javier comprende que una

---

<sup>2</sup> DIRCETUR: En el artículo de Charaja Yesenia y Mamani Javier, se refiere a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno (Perú)

buena satisfacción laboral y la motivación son fundamentales como factores de desempeño individual y grupal.

Entonces la satisfacción laboral es la sensación experimentada al lograr el equilibrio ante la o las necesidades, es el producto de las diferentes interacciones entre los usuarios, los trabajadores y el medio. Charaja Y, y Mamani J citando a Shaum, señalan que *“la satisfacción es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de un organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización”* [43] en cambio según la cita de Fernández, *la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo* [44], en cambio para el citado Bracho *“la satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones del trabajo percibidas por ellos* [45]

De acuerdo a la investigación revisada la satisfacción laboral comprende actitudes, reacciones, medio, ambiente, productividad, organización, está relacionada con los objetivos organizaciones y misionales de las instituciones empresas y/u organizaciones, pero también con las experiencias, expectativas, y logros alcanzados en el desarrollo de la tarea.

## **7. DISEÑO METODOLÓGICO**

Se llevó a cabo una investigación descriptiva que involucró el análisis estadístico de los resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Medición de la Satisfacción Laboral

propuesta por Edalid Álvarez Velázquez, Adriana Nicole Vargas Hernández, Cesar Enrique Martínez Sánchez de la Universidad Veracruzana, México. La investigación, se centró en medir la satisfacción laboral en colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, durante el primer semestre del año 2023.

**7.1. Tipo y enfoque de estudio:** La investigación contó con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental, que permitió un alcance estadístico y porcentual de los datos concernientes a la satisfacción laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital Alcides Jiménez, y que tuvo en cuenta conceptos y variables para analizar los lineamientos de la investigación [55].

**7.2. Población:** Este estudio incluyó un total de 71 trabajadores, el 95% de los colaboradores de la E.S.E Hospital Alcides Jiménez, conformado por un total de 75 trabajadores, 4 de ellos se excluyeron del estudio al no completar la totalidad de los datos incluidos en el instrumento.

#### **7.2.1. Criterios de Inclusión.**

- Los trabajadores que aceptaron ser parte del estudio de manera voluntaria
- Colaboradores que tuvieran más de tres meses de antigüedad en el desarrollo de actividades con la E.S.E Hospital Alcides Jiménez.
- Trabajadores que diligenciaron el instrumento de recolección de la información completa.

#### **7.2.2. Criterios de Exclusión.**

- Personas que no aceptaron ser parte del estudio de forma voluntaria.

- Colaboradores que tuvieron menos de tres meses de antigüedad en el desarrollo de actividades con la E.S.E Hospital Alcides Jiménez.
- Participantes que no diligenciaron el instrumento de recolección de la información completo.

### 7.3. Caracterización de variables

Las características sociodemográficas que se definen en variables son los datos que describen las características de una población, que permite realizar interpretaciones de su comportamiento según el campo (contexto) del que son tomados [46].

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Tipo de variable	Escala de Medición	Valor
Sexo	Conjunto de características biológicas que caracterizan al individuo	Se tienen en cuenta según las características biológicas.	Cualitativa	Nominal	Masculino Femenino
Edad	Tiempo que ha vivido la persona contando desde su nacimiento	Se considera la edad del participante al momento de ingresar al estudio	Cuantitativa	Razón	18 a 28 años 29 a 38 años 39 a 48 años 49 a 58 años Mas de 59 años
Nivel Educativo	Refiere a una gradación de las experiencias de aprendizaje, conocimiento y competencia, se acredita con un título.	Se considera la variable de acuerdo al entorno y el contexto cultural propio de la región, teniendo en cuenta que Puerto Caicedo abarca un aproximado del 70% población rural	Cualitativa	Nominal	Primaria Bachiller Técnico y Tecnólogo Universitario (profesional) Especialista Ninguno
Tiempo de permanencia	Está representado por el tiempo en el	Se cuenta a partir del ingreso más tres	Cuantitativa	Razón	1 a 12 meses 13 a 24 meses 25 a 36 meses

en la E.S.E Municipal	que se queda una persona en un lugar o sitio.	meses de trabajo en la institución			37 a 48 meses 49 a 60 meses Mas de 60 meses	
Nivel jerárquico	Existen 4 niveles: Directivos, gerentes, supervisores y empleados. Cada nivel se encarga de diferentes tareas que contribuyen al buen funcionamiento de la organización	Según el nivel jerárquico distribuido en la E.S.E donde se desarrollará la investigación	a	Cualitativ	Nominal	Administrativo (director – Asesor - Nivel profesional - Nivel técnico) Médico asistencial (Médicos - Jefes de enfermería – Otros profesionales en salud – auxiliares de enfermería) Operativo (Vigilancia, conductor, empleada de aseo u oficios varios)
Tipo de contratación y/o vinculación laboral	Es la relación que se establece entre el empleador y el empleado	Relacionada a los tipos de contrato de trabajo según el Ministerio del Trabajo en Colombia	a	Cualitativ	Nominal	Nómina y contratación a término fijo Contratación de prestación de servicios Otra modalidad de contratación
Ingresos económicos	Representan cualquier cantidad de dinero que entre a formar parte de la economía de una persona	Se tiene en cuenta el salario mínimo legal vigente para el año 2023	a	Cualitativ	Ordinal	Equivalente a un SMLV Equivalente a dos SMLV Equivalente a tres SMLV Equivalente a cuatro SMLV Equivalente a más de cuatro SMLV
8. Carga laboral	Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral	Según la percepción de cada participante en relación a la cantidad de tareas que tiene asignadas y/o que realiza	a	Cualitativ	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho

Salario que recibe	Es un recurso legal que las empresas utilizan para retribuir el trabajo realizado por los empleados	Según el pago mensual correspondiente al salario según contrato	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho
Reconocimiento y estímulos	Estrategia utilizada para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado en la empresa	Se relaciona con las acciones, actitudes encaminadas a motivar al trabajador en la E.S.E	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho
Trabajo en equipo	Se transforma en un estilo de vida que involucra a los compañeros de trabajo, compartir nuevas ideas, dar soluciones, aportar opiniones, dar información son algunas características	Tiene que ver con la dinámica del trabajo en equipo en el área de trabajo y en la institución	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho
Superación personal y profesional en la E.S.E	Proceso mediante el cual una persona se motiva para alcanzar sus metas objetivos, y sueños en cualquier ámbito	La relación entre dar y recibir entre el colaborador y la organización	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho
Bienestar laboral	Sentimiento general de satisfacción y realización en y a través del trabajo	Se relaciona con la interacción entre los colaboradores, las relaciones interpersonales en la ejecución de actividades.	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho
Responsabilidad laboral	Es la que nace de la relación laboral o contrato de trabajo. Tipos de responsabilidad laboral	Comprende la asistencia al lugar de trabajo y el desarrollo de las actividades a tiempo y con	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho

		calidad de servicio			
Trato y liderazgo en el equipo de trabajo	Capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucran a personas y grupos en un marco de valores	Tiene que ver con la capacidad de liderar, delegar y tratar a los colaboradores según el nivel jerárquico	cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho
Adecuación de las condiciones de trabajo	Conjunto de factores que pueden afectar de manera positiva o negativa la salud de los trabajadores	Se relaciona con las condiciones del puesto de trabajo, la disponibilidad de equipos, insumos, y la infraestructura de la institución	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho
Interacción familiar y el trabajo	Comprende la relación y los efectos que se dan entre la esfera pública y la esfera privada del trabajador, entre la dimensión del trabajo y la de su espacio doméstico	Se considera en la influencia que tiene la dinámica familiar en el entorno laboral	Cualitativa	Ordinal	1 Totalmente insatisfecho 2 Algo satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Totalmente satisfecho

#### 7.4. Plan de recolección de la información.

Inicialmente se estableció comunicación cordial con ambas partes, se solicitó formalmente la autorización para el desarrollo de la investigación entre los estudiantes de la especialización Administración de la Salud de la Universidad Católica de Manizales y la E.S.E Hospital Alcides Jiménez; una vez se obtuvo la autorización, se socializo con

el área delegada el tema, objeto, objetivos y metodología de la investigación, tener la información mediante la base de datos de los funcionarios que laboran y hacen parte de la E.S.E Municipal, se procedió a la firma de los consentimientos informados, posteriormente se realizó un grupo temporal mediante la aplicación WhatsApp únicamente con los colaboradores que aceptaron participar en la investigación un total de 71 participantes.

En la fase de implementación del instrumento, en el grupo de WhatsApp se hizo envío del Link del formulario Google correspondiente al instrumento Escala de la Medición de la Satisfacción Laboral en mención, seguidamente, se procedió a realizar la recopilación de la información en una matriz de Excel, para luego proceder a la etapa de sistematización y análisis de la información.

#### **7.4.1. Herramienta de recolección de información**

La prueba que se utilizó para la presente investigación fue la Escala de Medición de la Satisfacción Laboral propuesta por Edalid Álvarez Velázquez, Adriana Nicole Vargas Hernández, Cesar Enrique Martínez Sánchez de la Universidad Veracruzana, México, la cual fue trasladada mediante la transcripción de las variables a la aplicación Formularios de Google, lo que facilitó el diligenciamiento, sin errores y aportó a la recopilación de los datos.

**Escala de medición de la satisfacción laboral:** Este instrumento es un constructo para analizar la satisfacción laboral, está sustentado con la teoría de la higiene y la motivación de Herzberg. El instrumento consta de 3 apartados:

- Primer apartado: Brinda las instrucciones acerca del instrumento, tiene como objetivo sensibilizar al encuestado respecto a la información que se solicita.
- Segundo apartado: Consta de 15 ítems en escala de Likert, estos indagan sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores sujetos de estudio.
- Tercer apartado: La sección de identificación para clasificar el constructo por rango de edad, género, cargo, tipo de contratación, tipo de empresa (Ver Anexo 1) [48]

#### **7.4.2. Consentimiento Informado**

La Corte Constitucional mediante Sentencia T-401/94 establece que “toda persona tiene derecho a tomar decisiones, como parte del principio de libertad”, por lo cual el consentimiento informado se define como la aceptación libre por parte de un individuo de participar y/o aceptar ser parte de la investigación. En este sentido los participantes deberán expresar, libres de coacción, con total libertad mediante la firma del consentimiento informado su deseo de participar en la presente investigación. (Ver Anexo 2).

- 7.5. Muestra:** Este estudio incluyó un total de 71 trabajadores, el 95% de los colaboradores de la E.S.E Hospital Alcides Jiménez, conformado por un total de 75 trabajadores, 4 de ellos se excluyeron del estudio al no completar la totalidad de los datos incluidos en el instrumento.

## **8. ASPECTOS ÉTICOS**

Las consideraciones éticas se acatan de acuerdo a la Resolución 8430 de 1993, Artículo 11, literal a. Artículo 14,15, 16 y los que sea necesarios de acuerdo a la normatividad vigente de acuerdo al caso [49].

En consecuencia, la investigación no presenta riesgo alguno para la E.S.E Hospital Alcides Jiménez, no atentó contra la salud física ni mental de las personas quienes laboran, tampoco estuvieron expuestas a materiales peligrosos que puedan afectar su estado de salud, no atenta contra la integridad y la dignidad de las personas partícipes en la investigación [50], por tanto, siempre prevaleció el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

## 9. CRONOGRAMA

**Tabla 2. Cronograma de actividades**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
ACTIVIDAD	RESULTADO	RESPONSABLE	Me											
			s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Revisión del diagnóstico situacional en salud del municipio	Definición del tema y el lugar para desarrollar la investigación	Equipo investigador												
Selección tema de investigación y revisión documental en tema de interés	consolidación de antecedentes investigativos y Construcción de planteamiento del problema, objetivos.	Equipo investigador												
Definir la metodología para desarrollar en la investigación	Identificación de las actividades a realizar para el desarrollo de la investigación	Equipo investigador												
Acercamiento con la E.S.E Alcides Jiménez	Conseguir la viabilidad para el desarrollo de la investigación	Equipo investigador												

Solicitar bases de datos de los colaboradores de la E.S.E	Socializar con los colaboradores de la E.S.E el objeto, los objetivos, y la metodología de la investigación.	Equipo investigador																
Autorizar la participación en la investigación	Adquisición de los consentimientos informados por parte de los participantes y la gerencia de la E.S.E	Equipo investigador																
Elaboración y socialización del anteproyecto.	Entrega de los componentes establecidos en la primera etapa.	Equipo investigador																
Aplicación del instrumento de la investigación	Obtener los datos de los participantes.	Equipo investigador																
Organizar, tabular datos	Extraer los datos del formulario de Google, organizarlos y tabularlos en un matriz en Excel según las variables	Equipo investigador																
Recopilar y analizar datos	Recopilar los datos y analizar la información	Equipo investigador																
Describir resultados y discusión	Descripción de los resultados y realizar la discusión de la investigación en relación al planteamiento y los objetivos propuestos.	Equipo investigador																
Elaboración del informe final	Entrega componentes I y II entrega.	Equipo investigador																

Conclusiones y socialización	Construcción de las conclusiones y socialización de resultados. Se entrega boletín informativo a cada colaborador	Equipo investigador												
------------------------------	---	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## 10.RESULTADOS Y ANALISIS

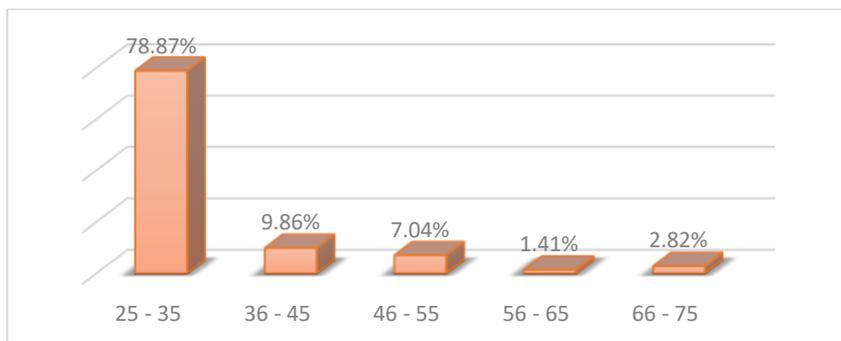
A continuación, se presenta una descripción de los resultados, teniendo en cuenta que los datos que se muestran a continuación, surgen de la aplicación de la Escala de Medición de la Satisfacción Laboral propuesta por Edalid Álvarez Velázquez, Adriana Nicole Vargas Hernández, Cesar Enrique Martínez Sánchez de la Universidad Veracruzana, México [51], y se centran en determinar la satisfacción laboral en colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, durante el primer semestre del año 2023.

Inicialmente, se realizará una descripción de las variables sociodemográficas, correspondientes a las características de la población de estudio, que comprende el primer objetivo específico en términos de edad, género, Sector de la empresa, Categoría de empresa, Tipo de contrato y Cargo.

El 78,87% de los colaboradores participantes del estudio, se encuentra entre un rango de edad de 25 a 35 años, que pertenece al rango de edad preponderante entre los trabajadores del E.S.E. Hospital Alcides Jiménez, seguido de aquellos con un rango de edad de 36 a 45 años, con un 9,86%, continuamente se estima que el 7,04% se encuentra ubicado en el rango de edad de 46 a 55 años, seguido del 2,82% que se

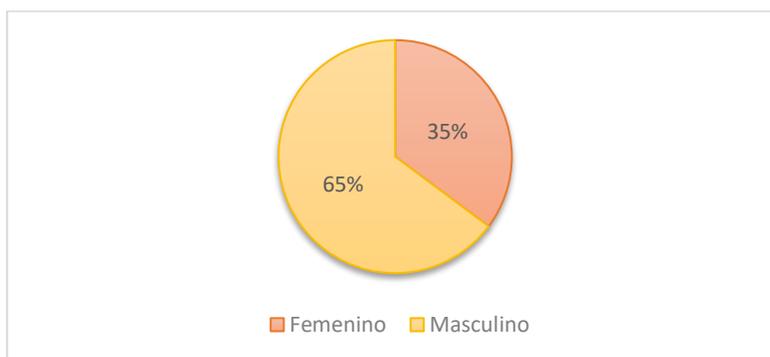
encuentra con un rango de edad de 66 a 75 años, sólo 1 trabajador, es decir, el 1,41% se ubicó en el rango de 59 a 65 años (Gráfico 1).

**Gráfico 1. Edad de los colaboradores**



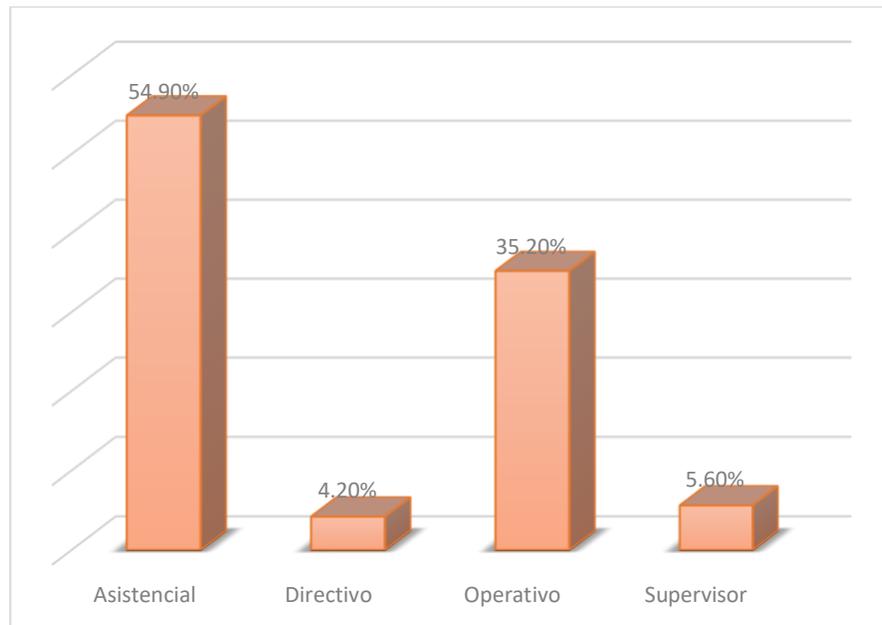
En cuanto a la variable género (Gráfico 2), se encuentra que sólo el 35% se identificó como pertenecen al género femenino, mientras que un 65%, lo que estima la mayor parte de la población, se identifica en el género masculino. Esto denota una preponderancia de trabajadores del E.S.E Hospital del género masculino.

**Gráfico 2. Género**



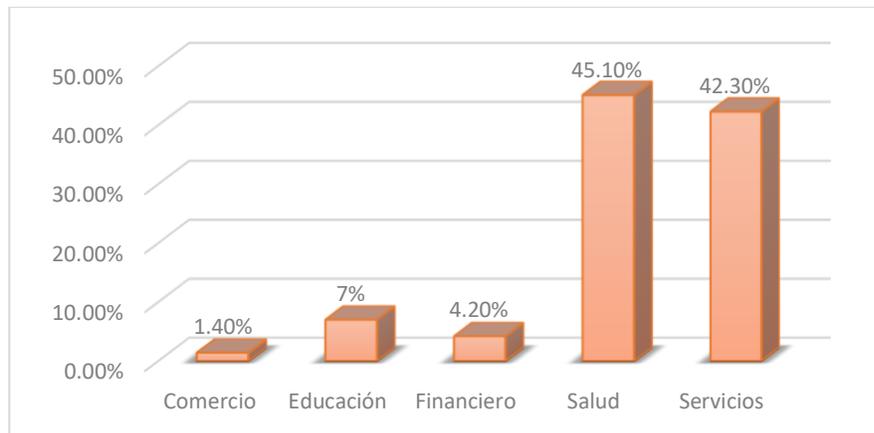
Con relación al cargo de los trabajadores encuestados, se reconoce que el 54,90% se ocupan de labores asistenciales, mientras que un 35,20% se encarga de labores operativas, un 5,60% se ubicó como supervisor y un 4,20% como directivo, lo cual denota que la mayor parte de los trabajadores se ocupan de labores de asistencia, seguido de aquellos con cargo operativo (Gráfico 3).

**Gráfico 3. Cargo**



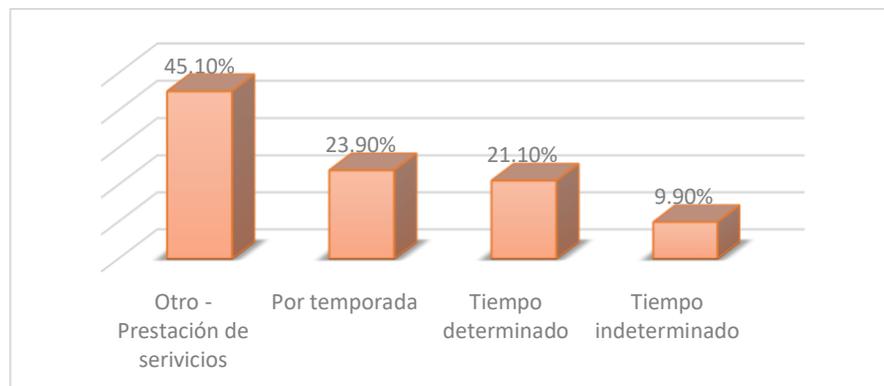
Se reconoció que, por sectores de la empresa, el 45,10% se dedica al sector salud, el 42,30% a la prestación de servicios, mientras que otras porciones de la población más reducida, se ubicó en labores de educación, el 7%, labores financieras, con un 4,20%, y en labores de comercio con un 1,40% (Gráfico 4).

**Gráfico 4. Sector de la empresa**



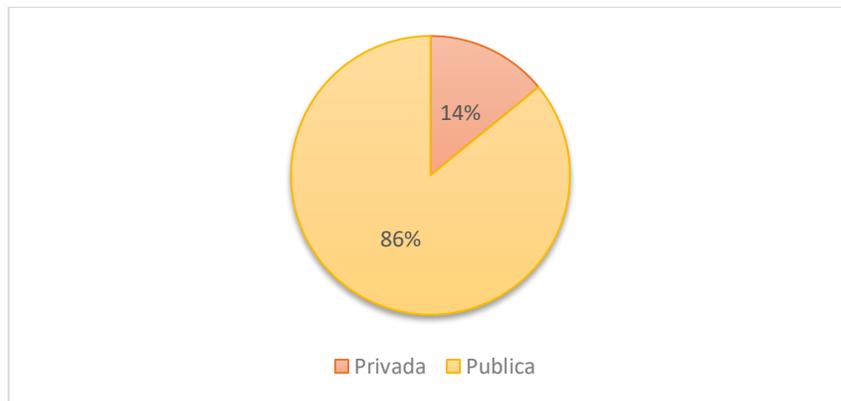
El análisis sobre tipo de contrato (Gráfico 5), permitió identificar que un 45,10% de la población, se encuentra vinculada por medio de un contrato de prestación de servicios, esto, sobre un 23% que sólo se encuentra por temporada, el 21,10% está mediante un tiempo determinado y un 9,90% con un tiempo indeterminado.

**Gráfico 5. Tipo de contrato**



En cuanto a la categoría de la empresa (Gráfico 6), a pesar de que esta es una Empresa Social del Estado, también presta algunos servicios privados, en donde se identificó que el 86% de esta corresponde a la atención pública y el 14% presta algunos servicios privados.

**Gráfico 6. Categoría de la empresa**



Se procede al desarrollo del segundo objetivo específico, orientado a comprobar la consistencia y confiabilidad del instrumento Escala de Medición de la Satisfacción Laboral con base a los datos recolectados en la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo. Se comienza por realizar un análisis factorial exploratorio con apoyo del Software estadístico SPSS Statistics, en donde el primer aspecto a analizar fue la Medida Kaiser Meyer Olkin de adecuación de muestreo (KMO), en donde se obtuvo un valor de 0.786 (Tabla 3), y para la prueba de esfericidad de Bartlett se encontró una significancia  $<,001$  (gl=105), lo cual indica que la relación entre las variables es alta y señala una buena consistencia interna y validez, en concordancia con el resultado final en cada uno de sus ítems (tabla 4), en la que se logró identificar factores con correlaciones altas entre las variables.

**Tabla 3. Medida Kaiser Meyer Olkin de adecuación de muestreo (KMO)**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,786
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	448,163
	Gl	105
	Sig.	$<,001$

**Tabla 2. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.**

	Componente			
	1	2	3	4
La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	0,735	-	-	0,34
		0,049	0,023	
Las actividades recreativas organizadas por la empresa	0,704	0,127	0,253	-
				0,007
El tipo de jubilación que recibirá	0,658	0,054	0,177	0,213
Las oportunidades de superación profesional	0,586	0,278	0,387	-
				0,149
La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	0,562	0,459	0,239	0,144
Las capacitaciones profesionales recibidas	0,522	0,439	0,082	-
				0,009
La libertad para hacer su trabajo	0,208	0,879	0,104	0,02
Con su trabajo	0,028	0,842	0,067	0,233
El trato de su jefe inmediato	0,33	0,519	0,486	0,155
La relación con sus compañeros de trabajo	0,126	0,074	0,853	0,072
El trato que recibe de los administradores de su empresa	0,185	0,031	0,781	0,246
La relación con los miembros de su área	0,379	0,372	0,626	-0,13
El salario que recibe	0,105	0,161	0,082	0,863
Sus prestaciones adicionales al salario	0,323	0,001	0,034	0,788
carga de trabajo que tiene	-	0,4	0,315	0,545
	0,191			

Con el fin de medir la confiabilidad sobre la consistencia interna de la escala aplicada, se realizó un análisis estadístico utilizando el Alfa de Cronbach, que dio un resultado de 0,868, lo que demuestra su gran cercanía al 1, en tanto, se corrobora la confiabilidad de la consistencia interna de la Escala de Medición de la Satisfacción Laboral aplicada con relación a los datos recolectados.

**Tabla 3. Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,868	0,87	15

Igualmente, se llevó a cabo un análisis para comprobar si existían ítems que no sean necesarios para este estudio, en donde se comprobó de manera estadística la

correlación que tienen e incluso la importancia (Tabla 6). En el coeficiente de Alfa de Cronbach se puede observar que no existe ningún ítem que al ser suprimido aumente de manera significativa el coeficiente, por lo tanto, se conservaron cada uno de estos.

**Tabla 4. Estadísticas del total de elementos si se suprime un ítem**

	Med ia de escala si el elemen to se ha suprim ido	Vari anza de escala si el elemen to se ha suprim ido	Corr elación total de element os corregid a	Corr elación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronba ch si el elemen to se ha suprim ido
<b>carga de trabajo que tiene</b>	48,9 3	91,3 81	0,376	0,36	0,86 6
El salario que recibe	48,9 2	90,2 5	0,417	0,575	0,86 5
Sus prestaciones adicionales al salario	49,1 3	89,9 69	0,411	0,534	0,86 5
El trato que recibe de los administradores de su empresa	48,5 4	88,5 67	0,525	0,475	0,85 9
La relación con sus compañeros de trabajo	48,4 9	88,6 54	0,484	0,52	0,86 1
La relación con los miembros de su área	48,4 6	88,0 24	0,61	0,562	0,85 5
Las oportunidades de superación profesional	48,4 5	90,2 8	0,544	0,601	0,85 9
La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	48,4 9	86,8 54	0,661	0,652	0,85 3
El tipo de jubilación que recibirá	49,1 3	88,4 27	0,501	0,406	0,86
Las capacitaciones profesionales recibidas	48,6 5	89,0 03	0,5	0,413	0,86
La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	48,8 3	91,2	0,445	0,491	0,86 3
Las actividades recreativas organizadas por la empresa	48,8 6	86,9 23	0,525	0,528	0,85 9
El trato de su jefe inmediato	48,3 5	85,2 03	0,695	0,566	0,85 1
Con su trabajo	48,3 9	89,5 85	0,487	0,548	0,86 1
La libertad para hacer su trabajo	48,5 5	87,3 65	0,555	0,691	0,85 8

Por último, a fin de medir el grado de concordancia existente entre la distribución del conjunto de datos, y dado que este estudio se conformó por una población de 71 participantes, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para dicho análisis, en donde se estima que el valor de  $P$  en todos los casos fue menor que 0,05, por lo tanto, se determina que la distribución de los mismos no es normal y que su comportamiento es no paramétrico (Tabla 7).

**Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov**

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
carga de trabajo que tiene	0,271	71	0,000
El salario que recibe	0,234	71	0,000
Sus prestaciones adicionales al salario	0,238	71	0,000
El trato que recibe de los administradores de su empresa	0,308	71	0,000
La relación con sus compañeros de trabajo	0,344	71	0,000
La relación con los miembros de su área	0,308	71	0,000
Las oportunidades de superación profesional	0,270	71	0,000
La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	0,245	71	0,000
El tipo de jubilación que recibirá	0,217	71	0,000
Las capacitaciones profesionales recibidas	0,274	71	0,000
La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	0,210	71	0,000
Las actividades recreativas organizadas por la empresa	0,246	71	0,000
El trato de su jefe inmediato	0,274	71	0,000
Con su trabajo	0,318	71	0,000
La libertad para hacer su trabajo	0,279	71	0,000

A continuación, se muestran los resultados del tercer objetivo específico, con el que se buscó reconocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo. Las medidas de tendencia central, muestran que los datos se encuentran en una media de valores entre 3,03 y 3,76, y una mediana entre 3,00 y 4,00, lo cual evidencia simetría entre los datos. Con relación a la moda, se encuentra que 4 (Satisfecho), corresponde al valor de respuesta más frecuente en cada uno de los ítems. La desviación estándar y la varianza, permite reconocer que los datos no se encuentran muy dispersos, con una ubicación de desviación estándar entre 0,947 y 1,219 y una varianza entre 0,897 y 1,399 (Tabla 8).

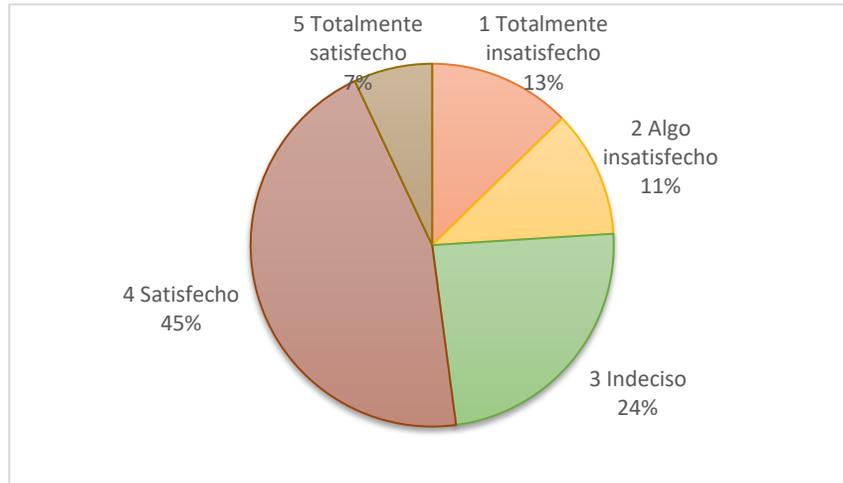
**Tabla 6. Frecuencia total agrupada**

	<b>Me dia</b>	<b>Median a</b>	<b>M oda</b>	<b>Desv. estándar</b>	<b>Varianza</b>	<b>N</b>
carga de trabajo que tiene	3,2 3	4,00	4	1,149	1,320	71
El salario que recibe	3,2 4	3,00	4	1,177	1,385	71
Sus prestaciones adicionales al salario	3,0 3	3,00	4	1,219	1,485	71
El trato que recibe de los administradores de su empresa	3,6 2	4,00	4	1,126	1,268	71
La relación con sus compañeros de trabajo	3,6 6	4,00	4	1,195	1,427	71
La relación con los miembros de su área	3,6 9	4,00	4	1,036	1,074	71
Las oportunidades de superación profesional	3,7	4,00	4	0,947	0,897	71
La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	3,6 6	4,00	4	1,055	1,113	71
El tipo de jubilación que recibirá	3,0 3	3,00	4	1,183	1,399	71
Las capacitaciones	3,5 1	4,00	4	1,132	1,282	71

profesionales recibidas						
La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	3,3 2	3,00	4	1,025	1,051	71
Las actividades recreativas organizadas por la empresa	3,3	4,00	4	1,269	1,611	71
El trato de su jefe inmediato	3,8	4,00	4	1,129	1,275	71
Con su trabajo	3,7 6	4,00	4	1,101	1,213	71
La libertad para hacer su trabajo	3,6 1	4,00	4	1,177	1,385	71

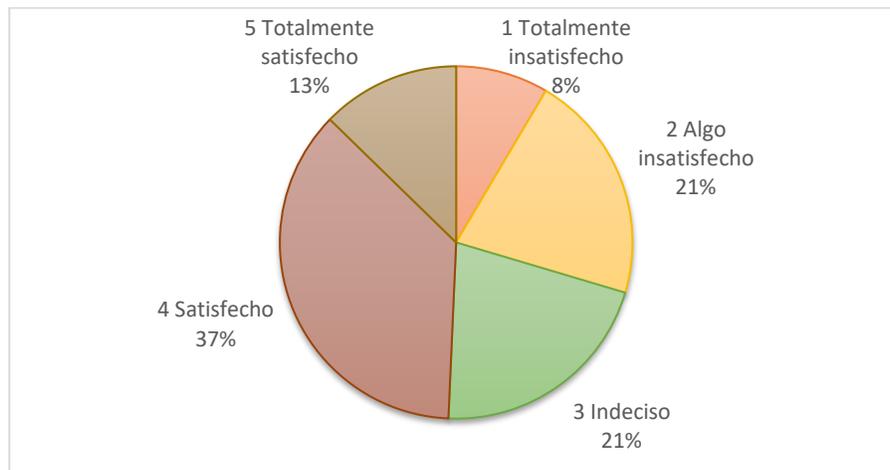
A continuación, se realiza la presentación de las variables cuantitativas, en dirección de reconocer el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo. En cuando al análisis total de las variables, se reconoce que la *variable 1* “Carga de trabajo que tiene” muestra que un 45% se muestra satisfecho, que corresponde a la respuesta más frecuente por parte de los participantes, sin embargo, cabe reconocer que un 13% de la población se muestra totalmente insatisfecho, lo cual data que un porcentaje importante de la población no se encuentra satisfecha laboralmente con relación a la carga de trabajo que tiene (Gráfico 7).

**Gráfico 7. Carga de trabajo que tiene**



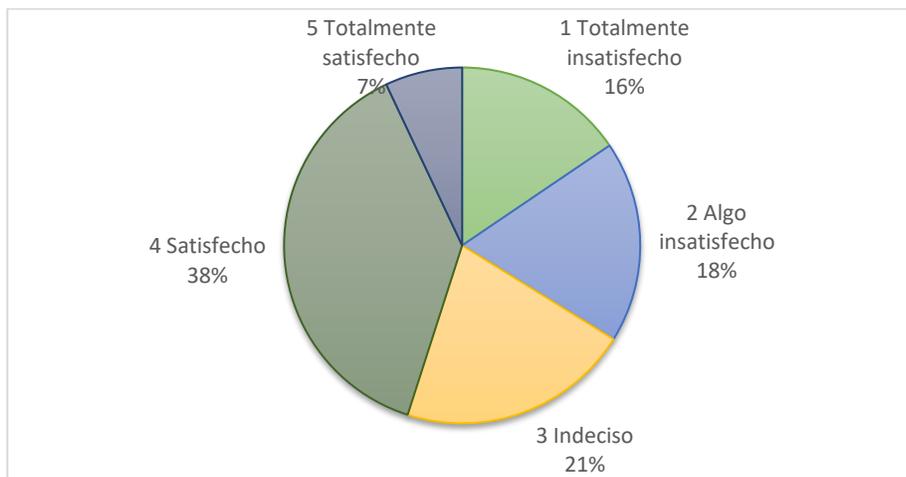
La *variable 2* “Salario que recibe”, muestra que el 37% de los colaboradores de la de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo se muestra satisfecho con el salario que reciben, sobre un 8% que se muestra totalmente insatisfecho y un 21% que se encuentra algo insatisfecho. Esto indica que, si bien la mayor parte de la población se encuentra satisfecha, si se presenta una porción de la población algo insatisfecha con su salario, como lo es el 21%, con otro 21%, que se encuentra indeciso (Gráfico 8).

**Gráfico 8. Salario que recibe**



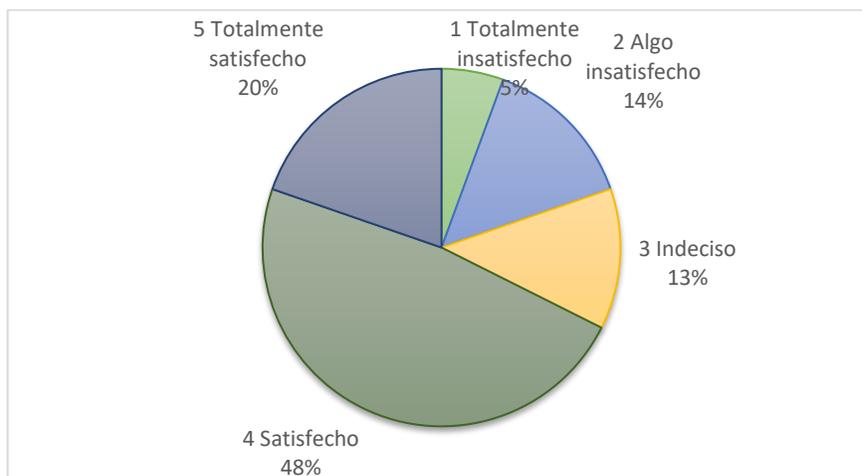
La satisfacción laboral frente a las prestaciones adicionales en su trabajo (Gráfico 9) muestra una puntuación de 38% satisfactoria sobre un 16% totalmente insatisfecho, lo cual, si bien refiere que el mayor porcentaje de la población de colaboradores se encuentra satisfecho, se presenta un importante porcentaje de la población cuya percepción es de total insatisfacción.

**Gráfico 9. Sus prestaciones adicionales**



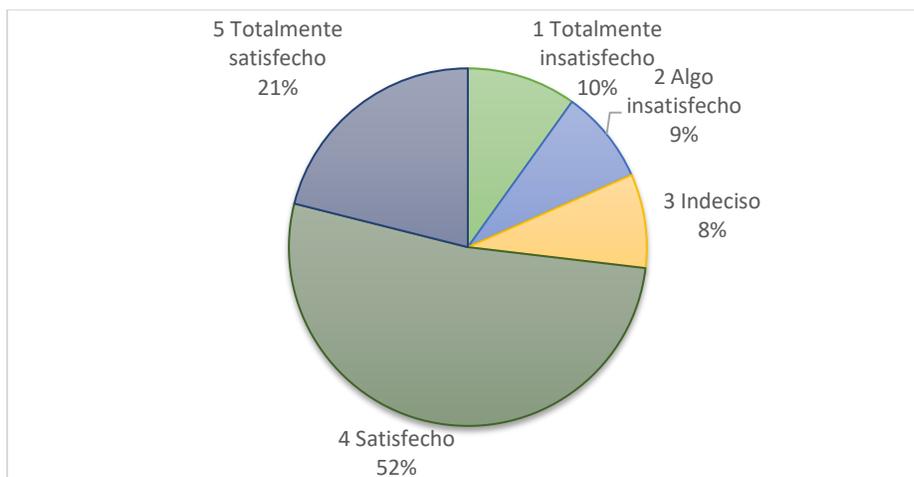
En cuanto al trato que recibe de los administradores de su empresa (Gráfico 10), el 48% refiere estar satisfecho, frente a un 20% que se posiciona en el totalmente satisfecho, en esta área, un 5% de los colaboradores asume estar totalmente insatisfecho con el trato, frente a un 14% que se encuentra algo insatisfecho.

**Gráfico 10. El trato que recibe de los administradores de su empresa**



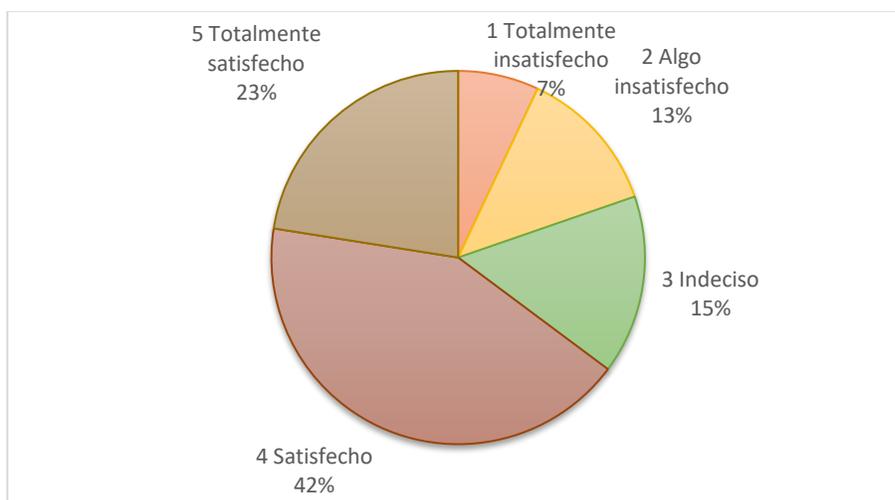
La relación con sus compañeros de trabajo obtiene una puntuación en donde el 52% de los participantes refiere encontrarse satisfecho y otro 21% se encuentra totalmente satisfecho, que refiere que la mayor parte de la población está satisfecha con la relación que establece con sus compañeros de trabajo, sin embargo, es importante reconocer que otro 10% de la población refiere encontrarse totalmente insatisfecho con la relación que establece con sus compañeros de trabajo (Gráfico 11).

**Gráfico 11. La relación con sus compañeros de trabajo**



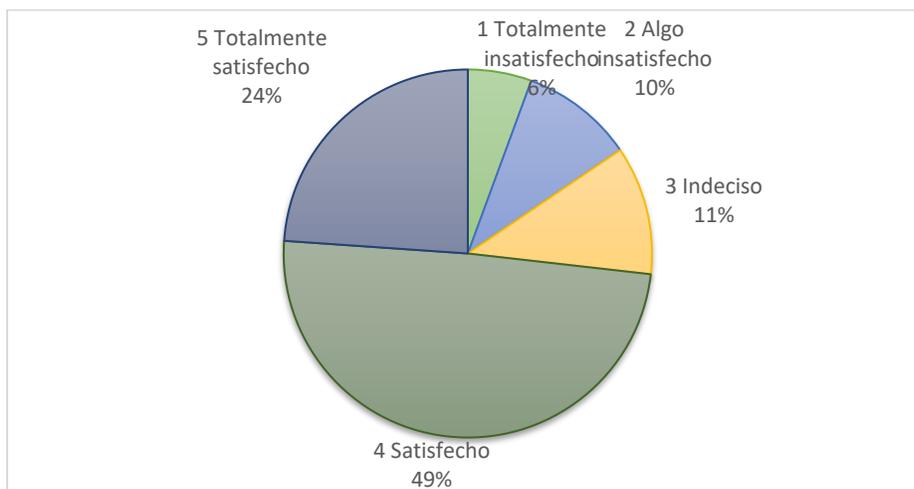
La libertad para hacer su trabajo (Gráfico 12), refiere que el 42% se encuentra satisfecho y otro 23% totalmente satisfecho, es decir que una gran parte de la población no refiere problemas en el área, sin embargo, un 13% si reconoce encontrarse insatisfecho y otro 7% estar totalmente insatisfecho, por tanto, muestra que existe una porción de la población que no está satisfecha con la libertad que siente a la hora de ejercer su trabajo.

**Gráfico 12. La libertad para hacer su trabajo**



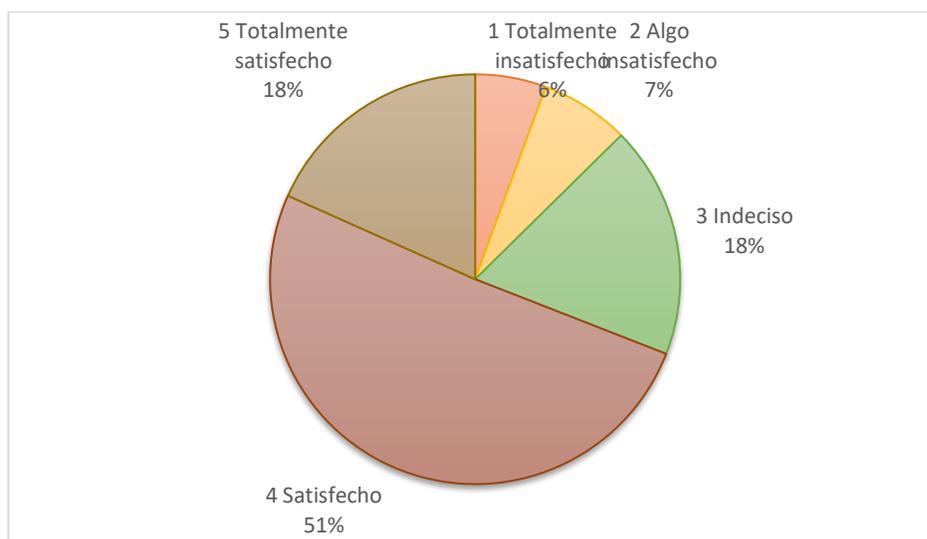
Con relación a la satisfacción que encuentran con su trabajo (Gráfico 13), el 49% se encuentra satisfecho y otro 24 % totalmente satisfecho, lo que quiere decir que la mayor parte de la población estima una percepción positiva con su trabajo, sin embargo, un 10% se encuentra algo insatisfecho y otro 6% totalmente insatisfecho, es decir que un 16% muestra una percepción de satisfacción negativa con su trabajo.

**Gráfico 13. Con su trabajo**



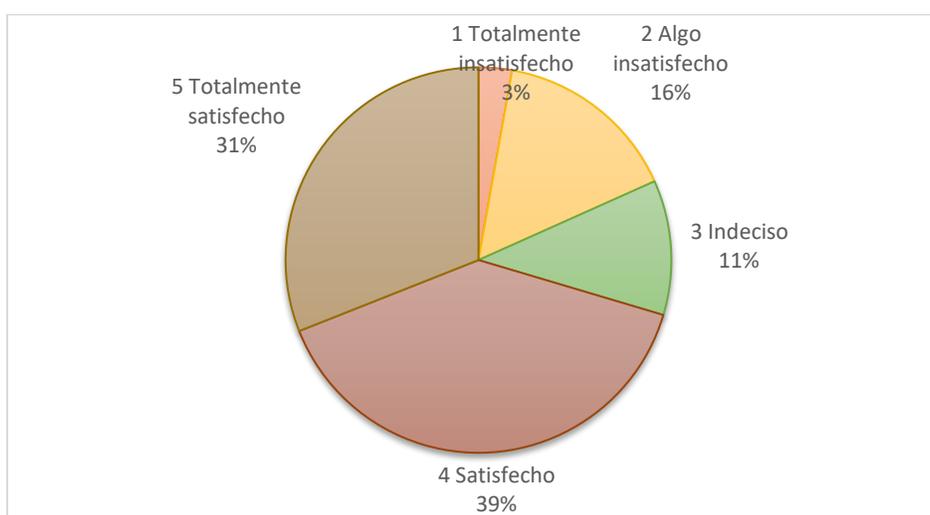
La relación con los miembros de su área muestra que un 51% de los colaboradores se encuentra satisfecho y otro 18% totalmente satisfecho, es decir que la mayor parte de la población de estudio estima una percepción positiva, sin embargo, un 6% de estos se encuentra totalmente insatisfecho, lo cual refiere que, si bien no es alta, se presenta un porcentaje de la población con una percepción negativa sobre la relación que tiene con los miembros de su área de trabajo (Gráfico 14).

**Gráfico 14. La relación con los miembros de su área**



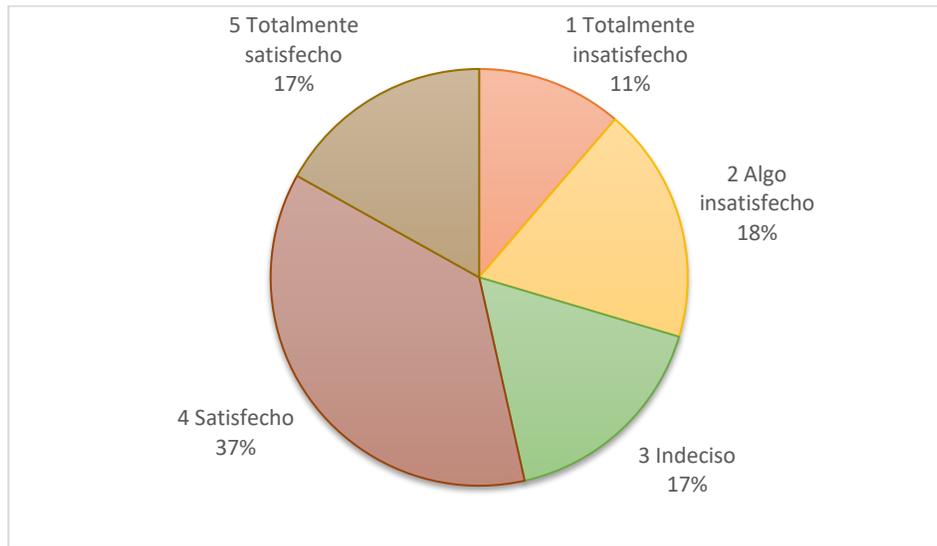
El trato de su jefe inmediato muestra que el 39% se encuentra satisfecho, otro 31% se encuentra totalmente satisfecho, estas, como puntuaciones positivas, las cuales refieren ser percibida por el mayor porcentaje de la población, sin embargo, un 16% de los encuestados estima encontrarse algo insatisfecho, por cuanto valdría ahondar sobre esta área (Gráfico 15).

**Gráfico 15. El trato de su jefe inmediato**



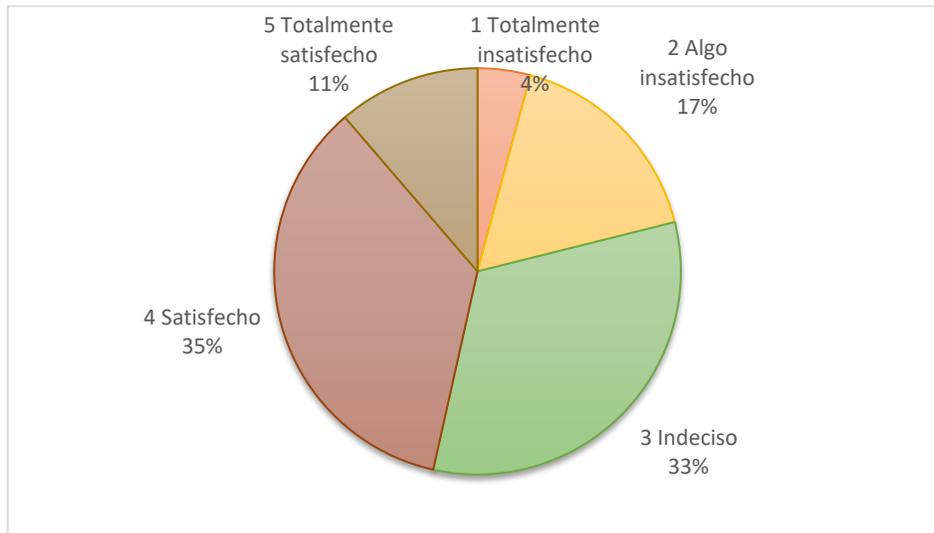
En lo que respecta a las actividades recreativas organizadas por la empresa (Gráfico 16), el 37% se encuentra satisfecho y otro 17% totalmente satisfecho, es decir que, al igual que las otras áreas, la mayor parte de la población muestra una percepción positiva frente a su grado de satisfacción, sin embargo, las puntuaciones negativas son importantes, en donde se encuentra que el 18% se encuentra algo insatisfecho y otro 11% totalmente insatisfecho, por tanto corresponde a una de las áreas con puntuaciones negativas importantes y que valdrían ser revisadas.

**Gráfico 16. Las actividades recreativas organizadas por la empresa**



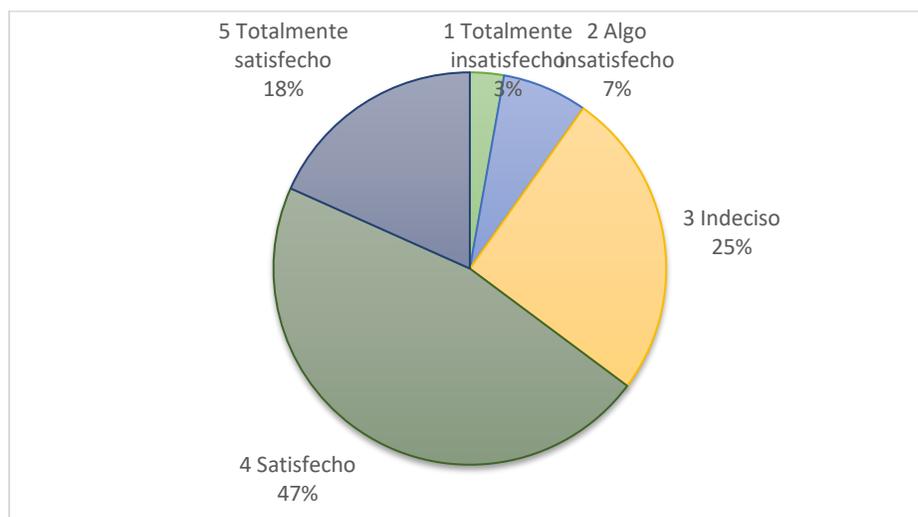
En cuanto a la facilidad para adquirir recursos tecnológicos (Gráfico 17), el 35% de los colaboradores estima encontrarse satisfecho, sin embargo, el 21% tiene una percepción de insatisfacción, y otro 33% se encuentra indeciso sobre su opinión en el área, en tanto, si bien la mayor parte de la población estima un grado de satisfacción positiva, existe una porción significativa de la población con una percepción que sería importante profundizar.

**Gráfico 17. La facilidad para adquirir recursos tecnológicos**



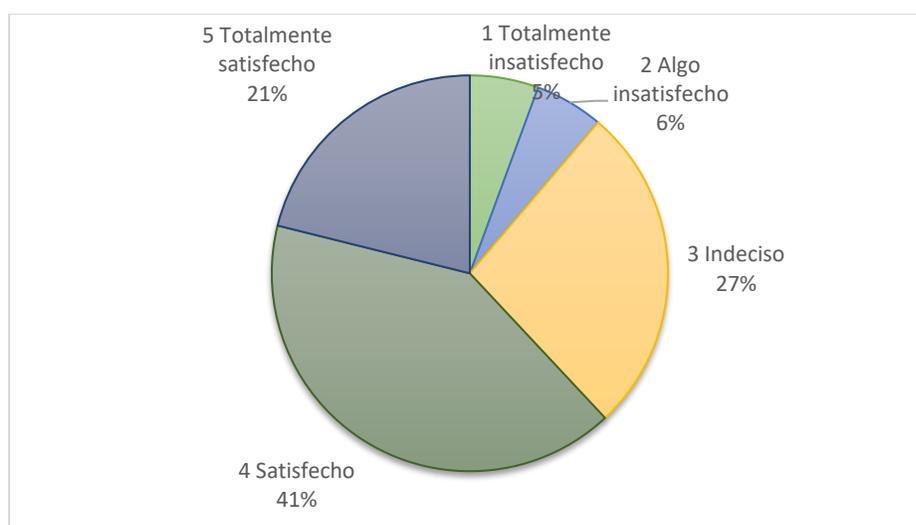
Las oportunidades de superación profesional puntúan en un 47% con un grado de satisfacción y otro 18% de totalmente satisfecho, lo que muestra que más de la mitad de los encuestados presenta una percepción positiva en esta área, sin embargo, un 10% presenta una percepción de insatisfacción sobre otro 25% que está indeciso sobre la opinión que tiene (Gráfico 18).

**Gráfico 18. Las oportunidades de superación profesional**



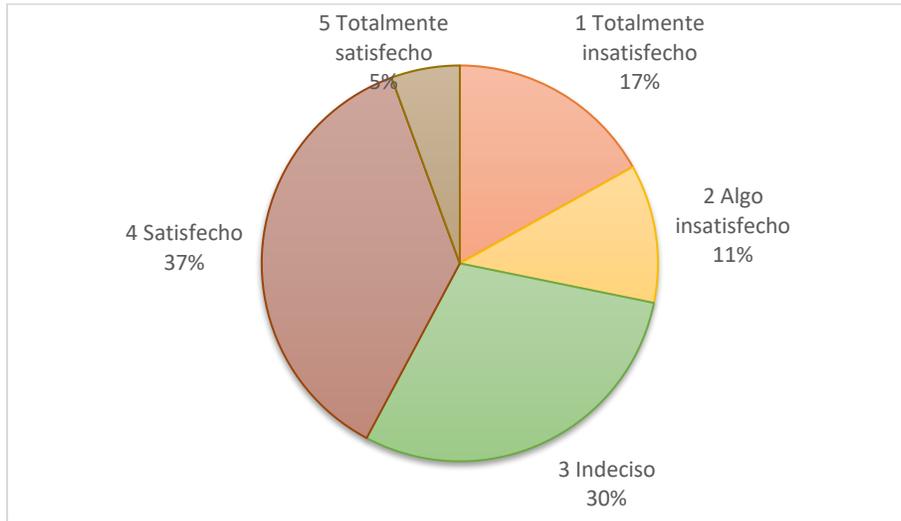
Con relación a la atención a las necesidades personales por parte de su jefe (Gráfica 19), el 41% de los colaboradores estima estar satisfecho y un 21% totalmente satisfecho, sin embargo, el 27% de ellos se encuentra indeciso sobre su percepción en esta área, mientras que un 5% está totalmente insatisfecho.

**Gráfico 19 La atención a las necesidades personales por parte de su jefe**



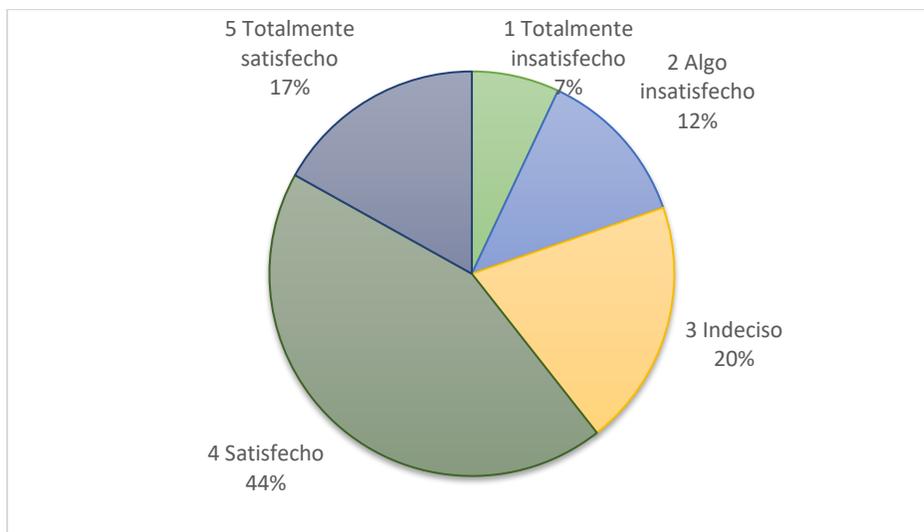
La percepción de satisfacción relacionada con el tipo de jubilación (Gráfico 20), muestra que un 37% se encuentra satisfecho, mientras que un 17% totalmente insatisfecho, otro 11% se encuentra algo insatisfecho, mientras que un 30% se encuentra indeciso sobre esta área, los resultados muestran que un gran porcentaje de la población no tiene una percepción positiva sobre el tipo de jubilación que recibirá

**Gráfico 20. El tipo de jubilación que recibirá**



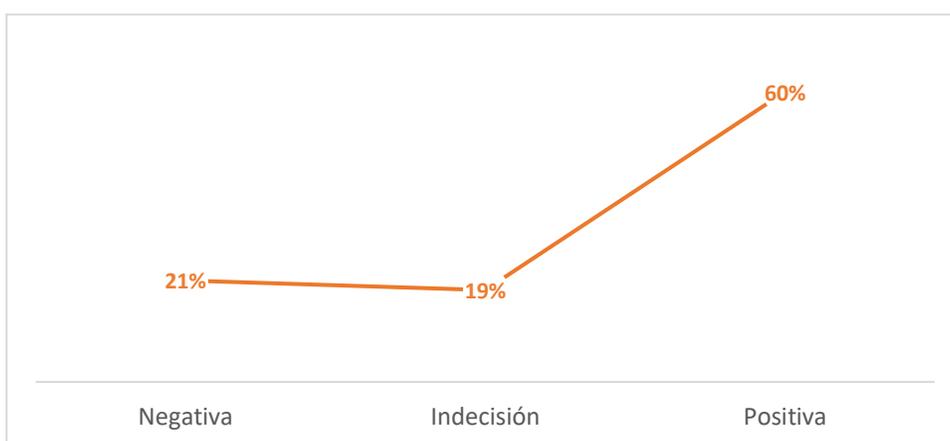
En cuando a las capacitaciones profesionales recibidas, la mayor parte de la población estima una percepción positiva, dado que se encuentra que el 44% se encuentra satisfecha y un 17% totalmente satisfecha, sin embargo, un 20% estuvo indecisa sobre está área, mientras que el 12% se encuentra algo insatisfecho (Gráfico 21).

**Gráfico 11. Las capacitaciones profesionales recibidas**



Se encuentra que el nivel global de satisfacción laboral en un 60% de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo es positiva, sobre un 21% cuya percepción es negativa y otro 19% que se ubica en un nivel de indecisión con relación a la evaluación dada a las diversas áreas relacionadas con la percepción de satisfacción laboral (Gráfico 22).

**Gráfico 22. Nivel Global de Satisfacción Laboral**



Con relación al cuarto objetivo específico, orientado a precisar factores influyentes del estado de satisfacción laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, durante el primer semestre del año 2023, se muestran los datos correspondientes a las tablas cruzadas de las variables en donde Chi-cuadrado mostró diferencias estadísticas significativas, identificadas como factores influyentes de las diferencias en la percepción de la satisfacción laboral que presenta la población de estudio.

Con relación a la carga de trabajo, se reconoce que, si bien gran parte de la población encuestada se ubica en el nivel 4 “satisfacción”, el 15,2% de las personas del género masculino percibe encontrarse totalmente insatisfechos con esta área, lo que en las

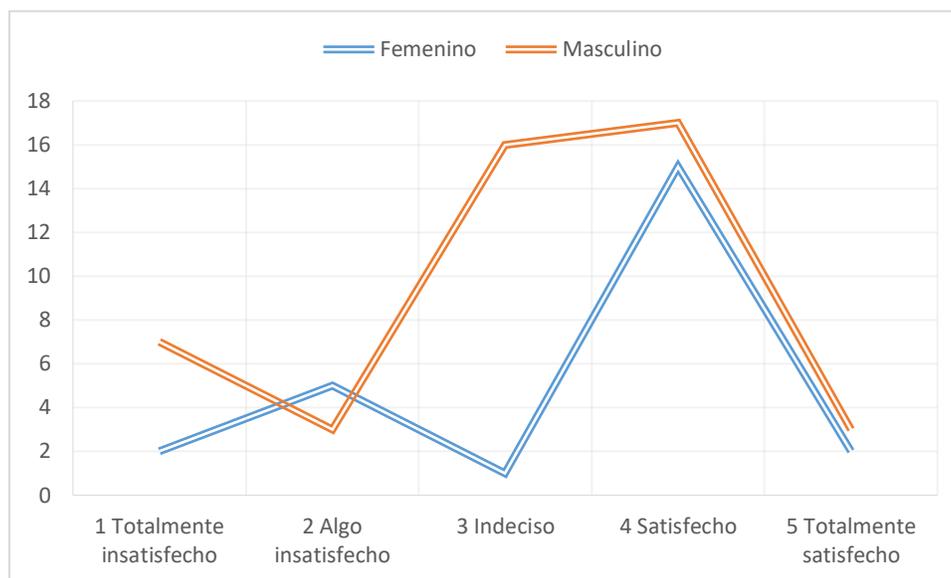
personas del género femenino puntúo en el 8%, lo que muestra que este corresponde a uno de los factores que se encuentra incidiendo en que se presente un percepción negativa en la satisfacción laboral de los trabajadores masculinos de la E.S.E (tabla 9).

**Tabla 7. Factor 1. Carga de trabajo/Género**

		Carga de trabajo que tiene					
		1 totalmente insatisfecho	2 algo insatisfecho	3 indeciso	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho	
<b>Genero</b>	Femenino	Recuento	2	5	1	15	2
		% dentro de Genero de colaboradores	8,00%	20,00%	4,00%	60,00 %	8,00%
	Masculino	Recuento	7	3	16	17	3
		% dentro de Genero de colaboradores	15,20%	6,50%	34,80 %	37,00 %	6,50%

En el cruce de variables (Gráfico 23), se puede evidenciar que la línea roja, referente al género masculino, muestra picos elevados entre el nivel 1 “Totalmente insatisfecho”, el nivel 3 “Indeciso” y el nivel 4 “Satisfecho”. Esto permite evidenciar que gran parte de la población masculina, más de la mitad de esta población, no percibe una satisfacción laboral positiva con relación a la carga de trabajo que presenta.

**Gráfico 23 carga de trabajo que tiene cruzada con género**



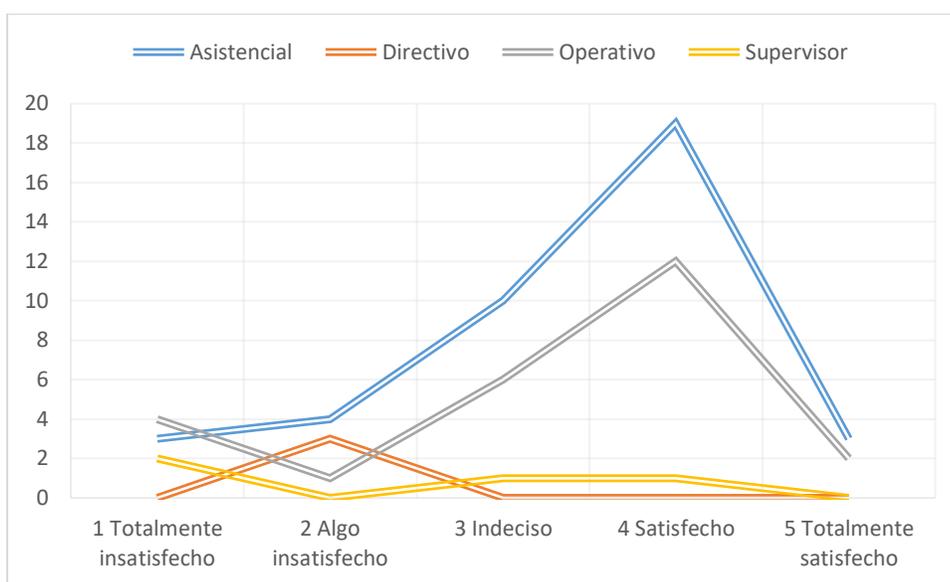
La carga de trabajo también se cruzó con cargo, en donde se identificó que el 100% del personal directivo tiene un nivel de satisfacción 2 “Algo insatisfecho”, con otra porción de la población en el nivel 1 “Muy insatisfecho” como lo fue el 50% del personal de supervisión y otro 16% del personal operativo (Tabla 10).

**Tabla 8. Factor 2. Carga de trabajo/Cargo**

		carga de trabajo que tiene				
		1 totalmente insatisfecho	2 algo insatisfecho	3 indeciso	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho
<b>Asistencial</b>	Recuento	3	4	10	19	3
	% dentro de Cargo de colaboradores	7,70%	10,30%	25,60%	48,70 %	7,70%
<b>Directivo</b>	Recuento	0	3	0	0	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Operativo</b>	Recuento	4	1	6	12	2
	% dentro de Cargo de colaboradores	16,00%	4,00%	24,00%	48,00 %	8,00%
<b>Supervisor</b>	Recuento	2	0	1	1	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	50,00%	0,00%	25,00%	25,00 %	0,00%

El gráfico de tabla cruzada (Gráfico 24), muestra que el cargo de asistencia corresponde a la población que puntúa en mayor medida, nivel 4 “satisfecho”, con otra porción de la población de cargo operativo, sin embargo, la parte directiva y de supervisión cuentan un nivel de satisfacción negativo, de insatisfacción con relación a la carga de su trabajo.

**Gráfico 24. Carga de trabajo cruzada con cargo en la empresa**



Las prestaciones adicionales al salario (Tabla 11), También mostró inconformidad, esta vez con un rango similar entre personas del género masculino y femenino, en donde se evidencia que el 15,20% de la población masculina se encuentra totalmente insatisfecha, sobre el 16% de la población femenina que también se encuentra totalmente insatisfecha con sus prestaciones adicionales al salario. Igualmente, un 28% del género femenino se encuentra algo insatisfecha sobre el 13% del género masculino que se encuentra en ese nivel de satisfacción.

**Tabla 9. Factor 3. Sus prestaciones adicionales al salario/género**

---

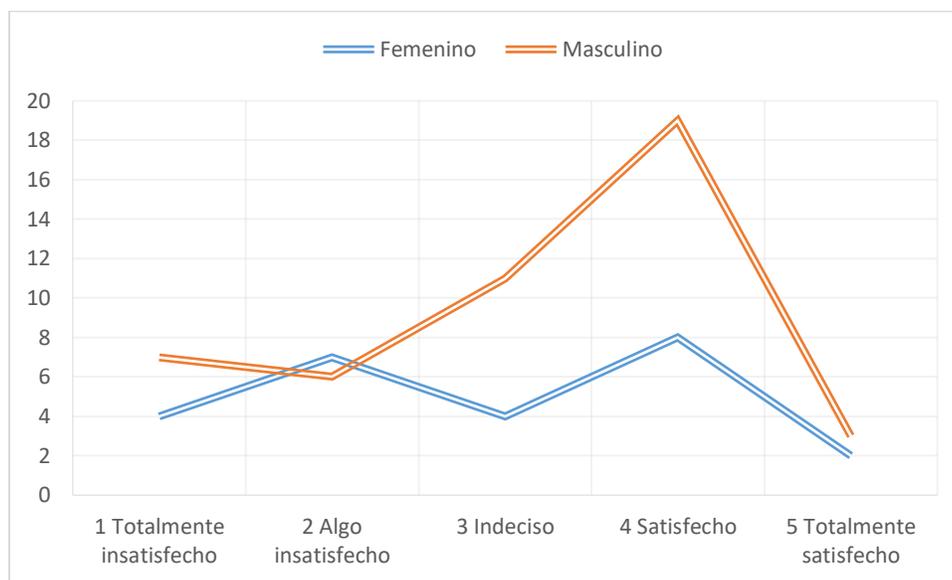
**Sus prestaciones adicionales al salario**

---

		1 totalmente insatisfecho	2 algo insatisfecho	3 indeciso	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho	
<b>Genero</b>	Femenino	Recuento	4	7	4	8	2
		% dentro de Genero de colaboradores	16,00%	28,00%	16,00%	32,00%	8,00%
	Masculino	Recuento	7	6	11	19	3
		% dentro de Genero de colaboradores	15,20%	13,00%	23,90%	41,30%	6,50%

En cuanto al nivel de satisfacción relacionada con sus prestaciones adicionales al salario (Gráfico 25), se evidencia cómo la línea del género femenino tiene un ascenso considerable en el nivel 2 “algo insatisfecho”, y los dos géneros, cuentan con puntuaciones en el nivel 1 “totalmente insatisfecho”. Esto muestra que las prestaciones corresponden a un factor determinante del nivel de satisfacción laboral.

**Gráfico 35. Sus prestaciones adicionales al salario cruzadas con género**



Se cruzó la variable prestaciones adicionales al salario con cargo, a fin de identificar niveles de satisfacción en cada área, en donde se reconoció que el área de operativa muestra un 20% de total insatisfacción y el área asistencial un 15,40% también del nivel

de total insatisfacción. Con relación a nivel 2 “algo insatisfecho” se reconoce que otro 23% del área asistencial puntúa este nivel, con un 33, 30% del área directiva y un 25% del área de supervisión, lo que muestra que corresponde a una variable significativamente relacionada con un nivel de satisfacción laboral negativo (Tabla 12).

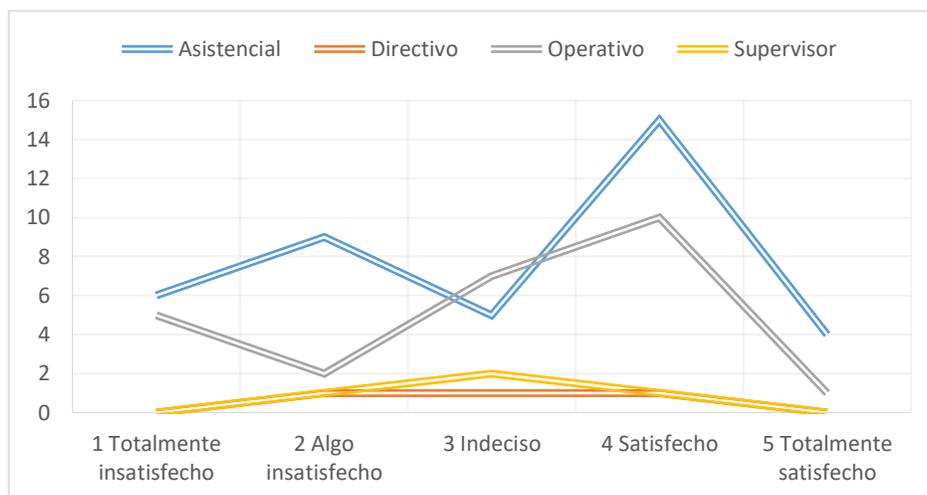
**Tabla 10. Factor 4. Sus prestaciones adicionales al salario/ cargo**

		Sus prestaciones adicionales al salario				
		1	2 algo	3	4	5
		totalmente insatisfecho	insatisfecho	indeciso	satisfecho	totalmente satisfecho
Asistencial	Recuento	6	9	5	15	4
	% dentro de Cargo de colaboradores	15,40%	23,10%	12,80 %	38,50%	10,30%
Directivo	Recuento	0	1	1	1	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	0,00%	33,30%	33,30 %	33,30%	0,00%
Operativo	Recuento	5	2	7	10	1
	% dentro de Cargo de colaboradores	20,00%	8,00%	28,00 %	40,00%	4,00%
Supervisor	Recuento	0	1	2	1	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	0,00%	25,00%	50,00 %	25,00%	0,00%

Se puede evidenciar que la gráfica (Gráfico 26) muestra picos significativos del área asistencial en el nivel algo insatisfecho, que el área de supervisión puntúa en el nivel de

indecisión y que el área operativa también presenta un pico en el nivel de muy insatisfecho.

**Gráfico 46. Sus prestaciones adicionales al salario cruzadas con cargo**



La variable salario que recibe, al cruzarla con género, muestra que el género masculino muestra mayor insatisfacción con su salario, esto, dado que un 8,70% se ubicó en el “totalmente insatisfecho” y un 23,90% sobre algo insatisfecho, y que otro 17,40% decidió no opinar sobre esta área (Tabla 13).

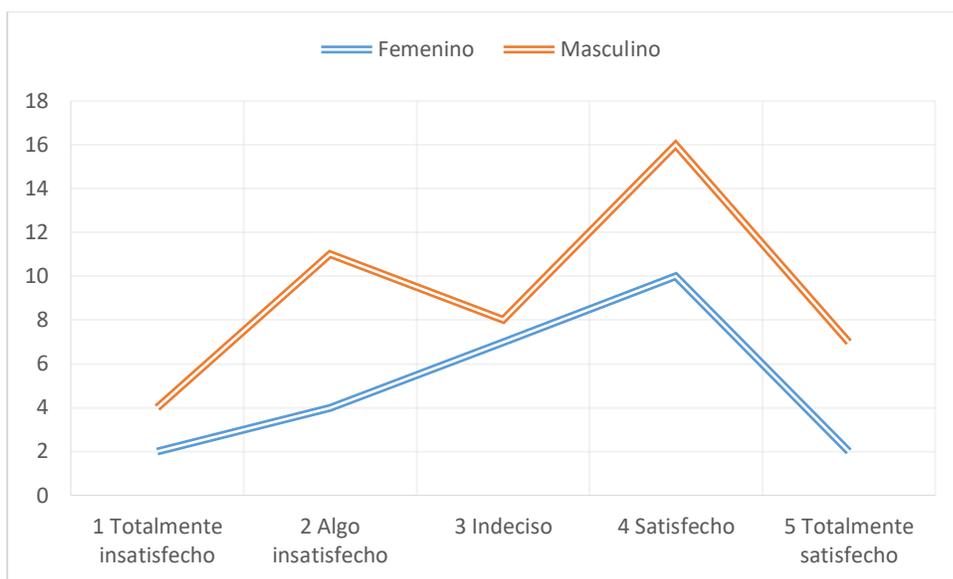
**Tabla 11. Factor 5. Salario que recibe/género**

		El salario que recibe				
		1 totalmente insatisfecho	2 algo insatisfecho	3 indeciso	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho
Femenino	Recuento	2	4	7	10	2
	% dentro de Genero de colaboradores	8,00%	16,00%	28,00%	40,00%	8,00%
Masculino	Recuento	4	11	8	16	7
	% dentro de Genero de colaboradores	8,70%	23,90%	17,40%	34,80%	15,20%

En la gráfica presentada (Gráfico 27) se evidencia que el género masculino puntúa de manera significativa en el nivel de algo insatisfecho, por cuando corresponde al grupo

poblacional cuya percepción negativa sobre la satisfacción laboral con relación al salario es negativa.

**Gráfico 57. Salario que recibe cruzado con género**



Con relación al salario que recibe cruzado con el cargo, se identifica que el 12,80% de los colaboradores del área asistencial se encuentra totalmente insatisfechos, con otro 17,90% de la misma población con una percepción de algo insatisfechos, por su parte, el 66,70% de los colaboradores del área directiva se encuentran algo insatisfechos, con otro 20% del área operativa que se encuentra también algo insatisfechos, en cuanto al área de supervisión, el 25% de encuentra también algo insatisfechos con relación al salario que recibe (Tabla 14).

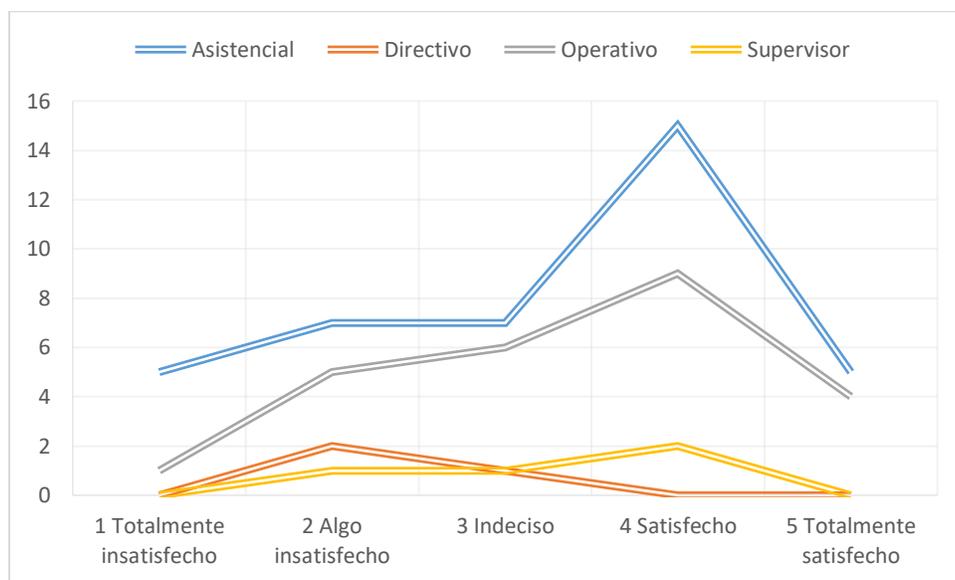
**Tabla 12. Factor 6. Salario que recibe/cargo**

		El salario que recibe				
		1 totalmente insatisfecho	2 algo insatisfecho	3 indeciso	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho
Asistencial	Recuento	5	7	7	15	5
	% dentro de Cargo de colaboradores	12,80%	17,90%	17,90 %	38,50%	12,80%

Directivo	Recuento	0	2	1	0	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	0,00%	66,70%	33,30%	0,00%	0,00%
Operativo	Recuento	1	5	6	9	4
	% dentro de Cargo de colaboradores	4,00%	20,00%	24,00%	36,00%	16,00%
Supervisor	Recuento	0	1	1	2	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%

El gráfico (Gráfico 28) permite evidenciar que todos cargos vinculados en el estudio muestran un grado de nivel de insatisfacción relacionado con el nivel 2 “algo insatisfecho”, esto muestra que, de forma general, el salario de la empresa debería ser evaluado.

**Gráfico 68. Salario que recibe cruzada con cargo en la empresa**



Con relación al tipo de jubilación que recibirá (tabla 15), el 32% de la población del género femenino expresa encontrarse totalmente insatisfecha, sobre el 8,70% de personas del género masculino que también perciben encontrarse totalmente insatisfechos. El nivel 2 “algo insatisfechos, también puntúo con un 13% de población masculina en este nivel, y

un 8% de población femenina, mientras que aquellos que estuvieron indecisos en dar una opinión sobre su nivel de satisfacción se estima en un 24% de población femenina y un 32,60% de población masculina.

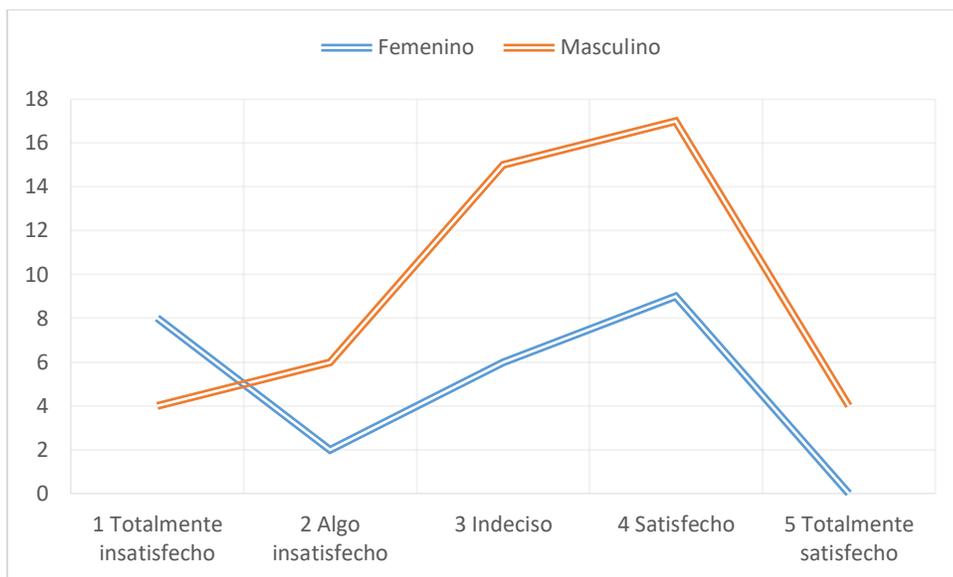
**Tabla 13. Factor 7. El tipo de jubilación que recibirá/Género**

		El tipo de jubilación que recibirá					
		1 totalmente insatisfecho	2 algo insatisfecho	3 indeciso	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho	
<b>Genero</b>	Femenino	Recuento	8	2	6	9	0
		% dentro de Genero de colaboradores	32,00%	8,00%	24,00 %	36,00 %	0,00%
	Masculino	Recuento	4	6	15	17	4
		% dentro de Genero de colaboradores	8,70%	13,00%	32,60 %	37,00 %	8,70%

La grafica sobre el cruce de tablas (Gráfico 29), muestra que hay un nivel de satisfacción más alto sobre el tipo de jubilación que recibirá por parte del género masculino, sin

embargo, se muestra que un número importante de población, tanto masculina como femenina se encuentra totalmente insatisfecha en esta área.

**Gráfico 29. Tipo de jubilación que recibirá cruzado con género**



Con relación al factor 8 (Table 16), tendiente al tipo de jubilación en relación al cargo, se puede observar que el cargo de supervisor es el que presenta mayor grado de insatisfacción en esta área, con un 50% de esta población ubicada en el nivel 1 “totalmente insatisfecho”, a este le sigue el cargo operativo, con un 16% y el cargo asistencial con un 15,40% que se encuentran también totalmente insatisfechos con el tipo de jubilación que recibirán, lo cual muestra que corresponde a un factor preponderante en con relación al grado de satisfacción laboral percibida por los colaboradores de la E.S.E. Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo.

**Tabla 14. Factor 8. El tipo de jubilación que recibirá/Cargo**

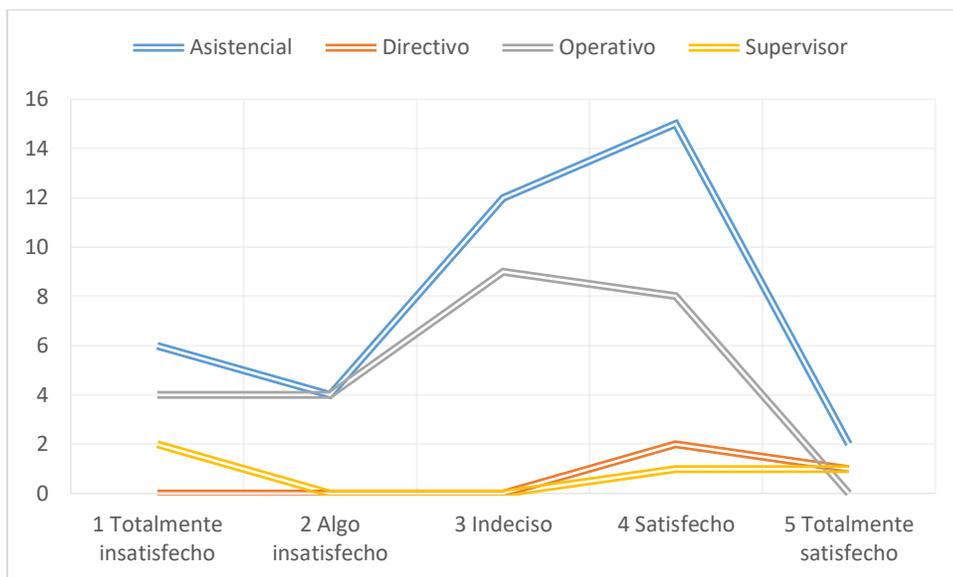
El tipo de jubilación que recibirá				
1	2 algo	3	4	5
totalmente insatisfecho	insatisfecho	indeciso	satisfecho	totalmente satisfecho

<b>Asistencial</b>	Recuento	6	4	12	15	2
	% dentro de Cargo de colaboradores	15,40%	10,30%	30,80 %	38,50%	5,10%
Directivo	Recuento	0	0	0	2	1
	% dentro de Cargo de colaboradores	0,00%	0,00%	0,00 %	66,70%	33,30%
Operativo	Recuento	4	4	9	8	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	16,00%	16,00%	36,00 %	32,00%	0,00%
Supervisor	Recuento	2	0	0	1	1
	% dentro de Cargo de colaboradores	50,00%	0,00%	0,00 %	25,00%	25,00%

Se cruza el tipo de jubilación que recibirá con relación al cargo, a fin de distinguir diferencias en este factor, y se identifica que el cargo de supervisor, el operativo y el asistencial muestran un nivel más alto de insatisfacción en esta área, se pueden observar las puntuaciones más altas en este nivel 1 “totalmente insatisfecho” en comparación con

el nivel directivo, que muestra su curva más elevada en el nivel de satisfacción (Gráfico 30).

**Gráfico 30. El tipo de jubilación que recibirá cruzada con Cargo.**



Otra área que mostró una diferencia estadística significativa, correspondió a las actividades recreativas organizadas por la empresa, la cual se cruzó tanto con género como con cargo. Con relación al cruce realizado con género, se evidencia un grado mayor de insatisfacción del género masculino, en donde se estima que el 13% de esta población se encuentra totalmente insatisfecha y otro 21,70% algo insatisfecha, esto, sobre un 8% de población femenina que se encontró totalmente insatisfecha y otro 12% de la misma población que está algo insatisfecha (tabla 17).

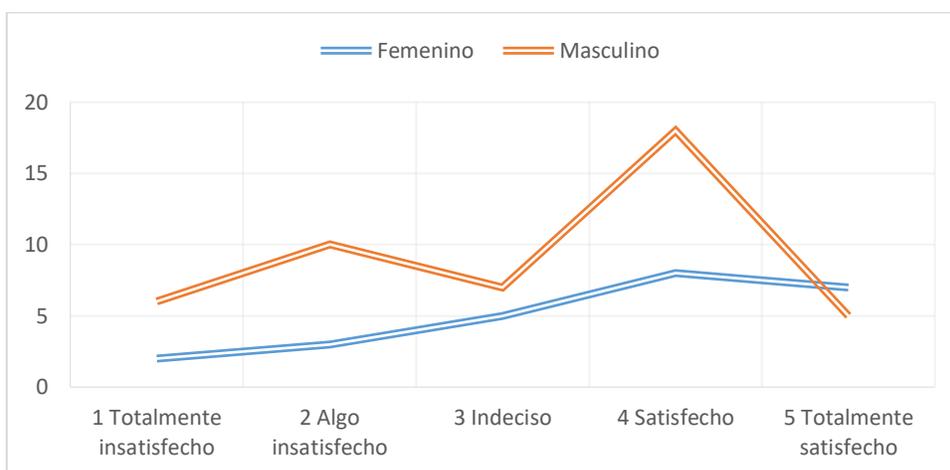
**Tabla 15. Factor 9. Las actividades recreativas organizadas por la empresa/Género**

		Las actividades recreativas organizadas por la empresa					
		1	2	3	4	5	
		totalmente insatisfecho	algo insatisfecho	indeciso	satisfecho	totalmente satisfecho	
Genero	Femenino	Recuento	2	3	5	8	7

	% dentro de Genero de colaboradores	8,00%	12,00%	20,00%	32,00%	28,00%
Masculino	Recuento	6	10	7	18	5
	% dentro de Genero de colaboradores	13,00%	21,70%	15,20%	39,10%	10,90%

En la siguiente gráfica (Gráfico 31) se evidencia cómo el marcador del nivel 2 “algo insatisfecha” presenta un pico en la población del género masculino, esto, sobre el pico que se evidencia marcado en la población del género femenino en el nivel 4 “satisfecho”.

**Gráfico 31. Las actividades recreativas organizadas por la empresa cruzada con género**



El cruce de variables sobre las actividades recreativas organizadas por la empresa y cargo (Tabla 18), muestra que el cargo de supervisor es el que presenta mayor grado de insatisfacción en esta área, en donde se estima que el 25% de ellos se encuentran totalmente insatisfechos y otro 25% algo insatisfechos, en cuanto al cargo operativo, también se observan medidas de insatisfacción que se ubican en un 20% en totalmente insatisfechos y otro 20% en algo insatisfechos, esto muestra que tanto el cargo operativo

como el de supervisión refieren una percepción negativa de satisfacción laboral relacionada con las actividades recreativas que organiza la empresa.

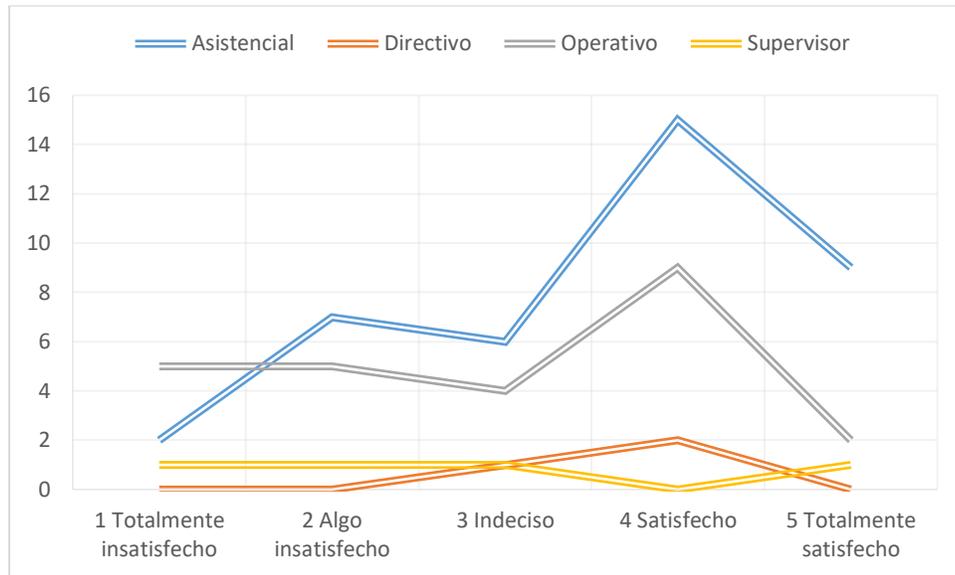
**Tabla 16. Factor 10. Las actividades recreativas organizadas por la empresa/Cargo**

		Las actividades recreativas organizadas por la empresa				
		1 totalmente insatisfecho	2 algo insatisfecho	3 indeciso	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho
<b>Asistencial</b>	Recuento	2	7	6	15	9
	% dentro de Cargo de colaboradores	5,10%	17,90%	15,40%	38,50%	23,10%
<b>Directivo</b>	Recuento	0	0	1	2	0
	% dentro de Cargo de colaboradores	0,00%	0,00%	33,30%	66,70%	0,00%
<b>Operativo</b>	Recuento	5	5	4	9	2
	% dentro de Cargo de colaboradores	20,00%	20,00%	16,00%	36,00%	8,00%
<b>Supervisor</b>	Recuento	1	1	1	0	1
	% dentro de Cargo de colaboradores	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%

El gráfico siguiente (Gráfico 32) muestra el cruce realizado entre las variables actividades recreativas organizadas por la empresa y cargo, en donde se evidencia un pico del nivel asistencial en el nivel 2 “algo insatisfecho” y en el nivel 4 “satisfecho, si bien en todos los cargos el pico es más preponderante en los niveles de satisfacción positivos, estos

también muestran una elevación en el área negativa que debería ser tomada en cuenta por la empresa.

**Gráfico 72. Las actividades recreativas organizadas por la empresa con cargo**



## 11. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el estado de satisfacción laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, durante el primer semestre del año 2023. Esta investigación, parte de reconocer que el conjunto de percepciones que el individuo se forma acerca de las realidades presentes del trabajo y la organización, se encuentran vinculadas con respuestas afectivas o emocionales hacia el trabajo, lo cual va a estar estrechamente vinculado con el nivel de satisfacción laboral percibida [52]. Asimismo, se reconoce lo dispuesto por el estudio realizado por Charaja y Mamani, en donde la satisfacción laboral se relacionó con una respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias y necesidades de cada miembro de la organización y las condiciones del trabajo percibidas por ellos [53].

Se encuentra que la estructura organizacional, está conformada en su mayoría por población del género masculino, con un 64,80% de personas masculinas vinculadas laboralmente al E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, sobre un 35,20% de población femenina vinculada a este hospital. Con relación al rango de edad, el 78,87% se ubica entre las edades de 25 a 35 años, con una mínima porción de población estimada en 1,41% que se ubica entre los rangos de 56 a 65 años de edad. La variable cargo, permitió reconocer que el 54,90% de la población de estudio tiene un cargo asistencial, un 35,20% un cargo operativo, otra porción más pequeña de la población con un 5,60% cuenta con un cargo de supervisor y otro 4,20% un cargo directivo, referente a 3 personas.

Se obtuvo en el 60% del personal de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, participante del estudio, una dimensión global de satisfacción laboral positiva, sobre el 21% del personal cuya puntuación fue negativa, y otro 19% que se quedó en el nivel 3 de indecisión. Estos resultados, si bien muestran una mejor puntuación del estudio realizado por Pérez et al [54] en una institución de salud pública de segundo nivel de atención, en donde el 83.10% del personal de enfermería, asistencial, se encontró insatisfecho, se asocia también con la puntuación global de este estudio, en donde el valor positivo que el personal encuestado otorgó a su trabajo fue del 63.50%.

Los indicadores muestran que las puntuaciones más altas, relacionadas con un grado de satisfacción positiva, corresponden a: 1. El trato de su jefe inmediato, 2. Con el trabajo, 3. La libertad para hacer su trabajo, 4. la atención a las necesidades personales por parte

de su jefe, 5. La relación con los compañeros y 6. el trato que recibe de los administradores de la empresa, estos indicadores, de acuerdo a las teorías de clima organizacional, corresponden en su mayoría a dimensiones de relaciones y desafío, lo cual se relaciona con el trabajo realizado por Chávez et al [55] cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral o ambiente de trabajo y satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del hospital Vitarte, en Perú, en el que fue notoria la medida de satisfacción sobre el compañerismo entre empleados, lo cual impacta positivamente en la actitud hacia la satisfacción laboral.

Con relación a los indicadores que puntúan negativamente en la satisfacción laboral, se encuentran: 1. El tipo de jubilación que recibirá, 2. Sus prestaciones adicionales al salario, 3. La carga de trabajo que tiene, 4. las actividades recreativas organizadas por la empresa y 5. El salario que recibe, que se identifican como dimensiones de recompensa y responsabilidad, y que corresponden a resultados que se contrastan con la investigación realizada en Colombia por Manrique et al [56] que buscó determinar la validez y confiabilidad del Font Roja para medir la satisfacción laboral en profesionales de la salud en Colombia, en donde se encontró el 35% de la población de estudio manifestó insatisfacción a causa de los salarios bajos recibidos y de la carga laboral excesiva, lo que corresponde también a estas dimensiones de recompensa y responsabilidad.

El desarrollo del cuarto objetivo específico, permitió un cruce de variables, en donde se identificó que aspectos de la dimensión de la estructura organizacional también se vinculan con la percepción negativa de la satisfacción laboral, en este caso, se cruzaron

las variables de género y cargo con todas las variables del cuestionario aplicado que puntuaron de forma negativa. Con relación a la dimensión de responsabilidad, el género masculino, percibe una carga laboral más alta (15,20%) con relación al género femenino (8,00%), lo que repercute en el nivel de satisfacción laboral. Igualmente, con relación al cargo, se reconoce que las labores administrativas ejercidas por el personal directivo, se estiman en un 100% de insatisfacción relacionada a la carga de trabajo que tienen, seguido del cargo operativo y el cargo de supervisión, lo que para Torres et al [57], correspondería a una insatisfacción relacionada con una percepción de equidad ausente.

En cuanto a la evaluación de la dimensión de recompensa, que puntúo de manera negativa, se reconoce que tanto el género masculino (15,20% “totalmente insatisfecho”) como el género femenino (16,00% “totalmente insatisfecho”), tuvieron una relación de insatisfacción con relación a sus prestaciones adicionales al salario. Por su parte, en cuanto al salario, el género masculino mostró un grado de insatisfacción más alto (32,6 satisfacción laboral negativa) que el género femenino (24% satisfacción laboral negativa). En el tipo de jubilación que recibirá, el género femenino (32,00% “totalmente insatisfecho) mostró un grado mayor de insatisfacción que el género masculino (8,70% “totalmente insatisfecho). En cuanto a las actividades recreativas de la empresa, el género masculino mostró un mayor grado de insatisfacción (13% “totalmente insatisfecho”) que el género femenino (8%). Esto se relaciona con el estudio realizado por Santiago [58], en donde el 55% de la población de estudio percibió un nivel regular su satisfacción laboral, siendo los factores más influyentes el reto del trabajo y las recompensas.

Con relación al nivel de satisfacción relacionado con las prestaciones adicionales según el cargo, se reconoció que el área de operativa (20% “totalmente insatisfecho”) y el área asistencial (15,40% “totalmente insatisfecho”) muestran niveles más altos de insatisfacción laboral en esta área que la parte directiva o de supervisión. Por su parte, con relación al salario, se muestran niveles altos de insatisfacción en todas las áreas del cargo laboral evaluadas. En cuanto al tipo de jubilación, el cargo de supervisión muestra el grado de insatisfacción más alto, con el 50% de la población totalmente insatisfecha, seguido del cargo operativo y asistencial. En cuanto a las actividades recreativas, el nivel de supervisor es el cargo que muestra mayor insatisfacción. Estos resultados, se relacionan con lo que muestra el estudio realizado por Chiang, Hidalgo y Gómez [59] que demuestra que la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida crea un estado emocional positivo o agradable que surge de la percepción subjetiva de la experiencia laboral del individuo.

## **12. CONCLUSIONES**

Se comprueba la consistencia y confiabilidad del instrumento - Escala de Medición de la Satisfacción Laboral propuesta por Edalid Álvarez Velázquez, Adriana Nicole Vargas Hernández, Cesar Enrique Martínez Sánchez de la Universidad Veracruzana, México, por lo tanto, se determina que mide la satisfacción laboral de forma válida y fiable en el contexto colombiano, y es posible que pueda ser un instrumento de evaluación de satisfacción en Latinoamérica, en países con condiciones socio económicas similares.

Se reconoce que el nivel de Satisfacción Laboral global de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, es en un 60% positiva y en un 21% negativa, mientras que un 19% puntúa en indecisión. Entre las variables del cuestionario relacionadas con un nivel positivo de satisfacción laboral en este estudio, se encuentran: 1. El trato de su jefe inmediato, 2. Con el trabajo, 3. La libertad para hacer su trabajo, 4. La atención a las necesidades personales por parte de su jefe, 5. La relación con sus compañeros de trabajo y 6. El trato que recibe de los administradores de la empresa (que se identifican como dimensiones de relaciones y desafío). Mientras que las variables que puntuaron los niveles de Insatisfacción Laboral, o Satisfacción Laboral negativa, corresponden a: 1. El tipo de jubilación que recibirá, 2. Sus prestaciones adicionales al salario, 3. La carga de trabajo que tiene, 4. las actividades recreativas organizadas por la empresa y 5. El salario que recibe (que se identifican como dimensiones de recompensa y responsabilidad)

Los factores influyentes del Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo, durante el primer semestre del año 2023, se encuentra vinculada a dimensiones de: Estructura, Desafío, Relaciones, Recompensa y Responsabilidad, los cuales corresponden a dimensiones que estiman una Satisfacción laboral positiva (relaciones y desafío) y negativa (recompensa y responsabilidad), las cuales muestran diferencias significativas vinculadas con la estructura organizativa, como lo es el género y el cargo.

### 13.RECOMENDACIONES

- Conviene monitorear los grados de satisfacción laboral entre los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo y crear programas de mejora continua para corregir o retroalimentar las áreas de riesgo que afectan al personal, en donde se encuentran dimensiones como recompensa (en relación a los incentivos percibidos por la estructura que conforma la organización) y responsabilidad (con relación a la carga de trabajo que tiene, en especial con el personal directivo).
- Los colaboradores de la E.S.E Hospital del Municipio de Puerto Caicedo – Putumayo deben ser recompensados por sus logros y metas, por esto es necesario crear incentivos por medio del reconocimiento de su desempeño laboral. Es importante que para que exista un mejoramiento en los procesos del talento humano, debe ser participe todos los involucrados de la organización.
- El rendimiento y la calidad del trabajo no debe basarse únicamente en las expectativas de la institución en términos de oportunidad, habilidad, mortalidad y ausencia de quejas, como tampoco en la de los pacientes que naturalmente esperan trato digno, menos tiempo de espera, atención médica integral y atención del personal, debe integrar también un estudio del clima laboral de los colaboradores y de la satisfacción laboral que perciben dentro de su entorno de trabajo.

## 14. BIBLIOGRAFIA

1. Spadaro J. Teoría De Las Relaciones Humanas (Elton Mayo): Todo Lo Que Necesita Saber [Internet]. Conjunto de Ideas. Conjunto de ideas; 2018 [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ensambledeideas.com/teoria-de-las-relaciones-humanas/>
2. Elgegren U, Humano P, Consulta P, Miembro P, Técnico DC. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud [Internet]. Edu.pe. [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)
3. Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad [Internet]. Edu.co. [citado el 21 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence>
4. Pérez AMS, Milian AJG, Cabrera PL, Victoria IP. Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. Infodir [Internet]. 2016 [citado el 3 de mayo de 2023];0(24):86–99. Disponible
5. Holguin Morales Y, Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Servicio de Nefrología. Lima Perú, Contreras Camarena C, Médico internista, Magister en Gerencia de Servicios Públicos de Salud. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horiz méd [Internet]. 2020 [citado el 11 de junio de 2023];20(2):e1238. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2020000200009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2020000200009&script=sci_arttext)
6. Ramírez Pérez M, Lee Maturana S-L. Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. Polis [Internet]. 2011 [citado el 11 de junio de 2023];10(30):431–46. Disponible en: <https://journals.openedition.org/polis/2355>
7. Ramírez Pérez M, Lee Maturana S-L. Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. Polis [Internet]. 2011 [citado el 11 de junio de 2023];10(30):431–46. Disponible en: <https://journals.openedition.org/polis/2355>
8. Edu.pe. [citado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31313/Cossio%20Lopez%2C%20Luis%20Alexander.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

9. Casi la mitad de los empleados están dispuestos a dejar su empleador [Internet]. WTW. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.wtwco.com/es-ar/insights/2022/04/infographic-more-than-half-of-employees-open-to-leaving-employer>
10. [citado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://file:///C:/Users/ACER/Downloads/894Texto%20del%20art%C3%ADculo-2542-1-10-20161129.pdf>
11. Romero Polo JA, Mercado Pacheco A, Díaz Cárdenas S, De la Valle Archibold M. Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia: Labor satisfaction and labor conditions in dentists of Cartagena de Indias-Colombia. Arch Med (Manizales) [Internet]. 2020;21(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273865670013>
12. Pedraza Melo NA. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Rev Lasallista Investig [Internet]. 2018;15(1):90–101. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69559148009>
13. del Talento Humano en Salud D de D. Política Nacional de Talento Humano en Salud [Internet]. Gov.co. [citado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>
14. Pérez AMS, Milian AJG, Cabrera PL, Victoria IP. Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. Infodir [Internet]. 2016 [citado el 3 de mayo de 2023];0(24):86–99. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
15. Barrera Duarte, Fabio Raúl Buriticá Duque, María Eugenia Patiño Moreno, Jessica Marcela Penna Urbano, Luis Ángel Valencia López, Carolina. Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la ESE norte 2 Hospital “Niña María” de Caloto Cauca [Internet]. [Manizales, Colombia]: Universidad Católica de Manizales; ciembre 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3180>
16. Agudelo Hernández, María Cristina Celis Torres, Natalia Hernández Muñoz, Daniela Montoya Obando, Andrés Fernando. Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS del municipio de Cartago ESE 2019 [Internet]. [Valle del Cauca]: Universidad Católica de Manizales; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2725>

17. Transparencia [Internet]. Gov.co. [citado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://www.puertocaicedo-putumayo.gov.co/transparencia>
18. Incacutipa YMC, Gamarra JM. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Comunic@ción [Internet]. junio de 2014;5(1):9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
19. Torres K. Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de ESSALUD de la ciudad de Chiclayo, septiembre a diciembre, 2017. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019.
20. Cifuentes Rodríguez JE, Manrique Abril FG. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Av Enferm [Internet]. 2014 [citado el 11 de junio de 2023];32(2):217–27. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002014000200005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002014000200005)
21. Pujol-cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Journal of management and Economics for Iberoamerica [Internet]. el 30 de marzo de 2018;34(146):16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
22. Pujol-cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Journal of management and Economics for Iberoamerica [Internet]. el 30 de marzo de 2018;34(146):16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
23. Pujol-cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Journal of management and Economics for Iberoamerica [Internet]. el 30 de marzo de 2018;34(146):16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
24. Pujol-cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Journal of management and Economics for Iberoamerica [Internet]. el 30 de marzo de 2018;34(146):16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
25. Pujol-cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Journal of management and Economics for Iberoamerica [Internet]. el 30 de marzo de 2018;34(146):16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

26. Pujol-cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Journal of management and Economics for Iberoamerica [Internet]. el 30 de marzo de 2018;34(146):16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
27. Marmolejo LS, Nieto YO. Satisfacción laboral y desempeño. Revista de Investigación en Ciencias Estrategicas [Internet]. Julio de 2019;6(1):21. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
28. Marmolejo LS, Nieto YO. Satisfacción laboral y desempeño. Revista de Investigación en Ciencias Estrategicas [Internet]. Julio de 2019;6(1):21. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
29. Marmolejo LS, Nieto YO. Satisfacción laboral y desempeño. Revista de Investigación en Ciencias Estrategicas [Internet]. Julio de 2019;6(1):21. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
30. Marmolejo LS, Nieto YO. Satisfacción laboral y desempeño. Revista de Investigación en Ciencias Estrategicas [Internet]. Julio de 2019;6(1):21. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
31. Marmolejo LS, Nieto YO. Satisfacción laboral y desempeño. Revista de Investigación en Ciencias Estrategicas [Internet]. Julio de 2019;6(1):21. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
32. Marmolejo LS, Nieto YO. Satisfacción laboral y desempeño. Revista de Investigación en Ciencias Estrategicas [Internet]. Julio de 2019;6(1):21. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
33. Incacutipa YMC, Gamarra JM. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Comunic@cción [Internet]. junio de 2014;5(1):9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
34. Incacutipa YMC, Gamarra JM. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Comunic@cción [Internet]. junio de 2014;5(1):9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
35. Incacutipa YMC, Gamarra JM. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Comunic@cción [Internet]. junio de 2014;5(1):9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

36. Charaja Y, & Mamani J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Comunic@cción [Internet]. junio de 2014;5(1):9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
37. Incacutipa YMC, Gamarra JM. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Comunic@cción [Internet]. junio de 2014;5(1):9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
38. Ministerio de la protección social. Aspectos Laborales. En: Unidad 1: Derecho al trabajo y contrato de trabajo [Internet]. p. 12. Disponible en: [https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/tecnicos\\_oei/leg\\_laboral/contenido\\_u1.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/tecnicos_oei/leg_laboral/contenido_u1.pdf)
39. Aspecto laborales relevantes [Internet]. Gestion forestal. [citado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://www.gestionforestal.cl/mg\\_03/gestion/gexpneg/txt/304.htm](http://www.gestionforestal.cl/mg_03/gestion/gexpneg/txt/304.htm)
40. López LFA. Cargo u ocupaciones y puestos de trabajo [Internet]. Gestipolis. [citado el 11 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/cargos-ocupaciones-puesto-trabajo/>
41. Ministerio del Trabajo Colombia. Tipo de Contrato laboral [Internet]. Ministerio del Trabajo. [citado el 11 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>
42. Ministerio del trabajo Colombia. Perfiles ocupacionales [Internet]. Ministerio del trabajo. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/movilidad-y-formacion/perfiles-ocupacionales>
43. Motivacion laboral [Internet]. Qualtrics Xm. [citado el 12 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/motivacion-laboral/>
44. EUROINNOVA. Que es una percepcion laboral [Internet]. Universidad Europea Educación Virtual. [citado el 12 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.euroinnova.edu.es/>

45. Ruiz EJG. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes [Internet]. *Psicologiacientifica.com*. [citado el 12 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
46. Parra YPR, Muñoz DMY, Toro AMG, Neira JER. Evaluación de la efectividad de los equipos de trabajo en la e.s.e hospital Alcides Jimenez – Puerto Caicedo Putumayo, en relación con la ejecución de las tareas asignadas, el proceso y los resultados alcanzados [Internet]. [Pitalito, Colombia]: Universidad Católica de Manizales; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3582/1/>
47. Municipal A. Plan de desarrollo Puerto Caicedo avanza en paz 2020-2023. 2020.
48. Municipal A. Plan de desarrollo Puerto Caicedo avanza en paz 2020-2023. 2020.
49. Congreso de la República C. Constitución Política de Colombia de 1991 [Internet]. 1991. Disponible en: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2>
50. Congreso de la República C. Constitución Política de Colombia de 1991 [Internet]. 1991. Disponible en: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2>
51. Ley 1438 de 2011 [Internet]. 2011 p. 51. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf)
52. Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional [Internet]. Gov.co. [citado el 14 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>
53. Ley Estatutaria 1751 [Internet]. 2015 p. 13. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)
54. Decreto 770 de 2005 [Internet]. 2005 p. 5. Disponible en: [https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-103299\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-103299_archivo_pdf.pdf)
55. Código Sustantivo del Trabajo [Internet]. Capítulo V 2011. Disponible en: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Codigo/30019323>
56. Código Sustantivo del Trabajo [Internet]. Título Preliminar 2011 p. 165. Disponible en: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

57. Carlos CF, Pilar LB. En: Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill; [Internet] p. 634 Disponible en: [/drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ](https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ)
58. Orlando RA. Factores de riesgo para el consumo de tabaco en una población de adolescentes escolarizados. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/Rabines\\_J\\_A/CAP%C3%8DTULO1-introduccion.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/Rabines_J_A/CAP%C3%8DTULO1-introduccion.pdf). pag:6
59. Pujol-cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Journal of management and Economics for Iberoamerica [Internet]. el 30 de marzo de 2018;34(146):16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
60. Edalid Á, Adriana V, Cesar M, Escala de Medición de la Satisfacción Laboral [Internet] Noviembre 2022 [citado 14 de enero del 2024] disponible en: <https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4730>
61. Ministerio de Ciencia, tecnología e innovación. Anexo 1 convocatoria nacional para el conocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación – 2021. [Internet] Minciencias [citado el 11 de junio de 2023]. Pag 89-91. Disponible en: [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/convocatoria/anexo\\_1\\_-\\_documento\\_conceptual\\_2021.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/convocatoria/anexo_1_-_documento_conceptual_2021.pdf)
62. Ministerio de la Protección Social. Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado. [Internet] Pag. 7,42. Citado el 19 de julio de 2023, Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Garantizar%20la%20funcionalidad%20de%20los%20procedimientos%20de%20consentimiento%20informado.pdf>
63. Ministerio de la Protección Social. Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado. [Internet] Pag. 7,42. Citado el 19 de julio de 2023, Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Garantizar%20la%20funcionalidad%20de%20los%20procedimientos%20de%20consentimiento%20informado.pdf>
64. Pérez Fonseca M, González de la Cruz P, Castañón Eugenio IB, Morales Herrera KP. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. Revista de Técnicas de la Enfermería neurológica [Internet]. 2022 mayo [Citado el 16 de enero de 2024]; Vol. 21, núm. 2 Disponible en: DOI 10.51422/ren.v21i2.399

65. Chávez M, Placencia M, Muñoz M, Quintana M, Olortegui A. Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2023 Abr [citado 2024 Ene 16] 23(2): 101-109. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312023000200101&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312023000200101&lng=es). Epub 18-Abr-2023. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v23i2.5646>.
66. Manrique Abril FG, Herrera Amaya GM, Méndez Fandiño YF. Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. Hacia Promoc Salud [Internet]. 2019 [Citado el 17 de enero de 2024]; 24(2): 57-58. Disponible en: DOI: 10.17151/hpsal.2019.24.2.5
67. Torres S, [Chávez C](#), [Lizárraga E](#), y Guerra M. "absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel." rev enferm inst mex seguro soc 15.3 (2007): 147-153. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-967078>
68. Santiago, B. Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [Internet] 2023 Nov [Citado el 27 de enero del 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.7237>
69. Chiang M, Hidalgo J, Gómez N. Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. Retos, Cuenca, v. 11, n. 22, p. 347-362, marzo 2021 . Disponible en: <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

## ANEXOS

**ANEXO 1:** ESCALA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

**ANEXO 2:** CONSENTIMIENTO INFORMADO





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)