

**EL ESTRÉS COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CLÍNICA SMILEDENT DR. DANNY
RODRÍGUEZ**



Presenta:

LADY JOHANA RIVAS ID: 100076308

JENNY PABÓN CAMELO ID: 90001975

DUVER SAMUEL RUBIANO GARCIA ID: 100029612

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO
TRABAJO DE GRADO II
BOGOTÁ D.C
JUNIO DEL 2021

**EL ESTRÉS COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CLÍNICA SMILEDENT DR. DANNY
RODRÍGUEZ**



Presenta:

LADY JOHANA RIVAS ID: 100076308

JENNY PABÓN CAMELO ID: 90001975

DUVER SAMUEL RUBIANO GARCIA ID: 100029612

Asesora:

MARÍA CRISTINA ORTEGA FRANCO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO
TRABAJO DE GRADO II
BOGOTÁ D.C
JUNIO DEL 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN -----	8
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN-----	9
OBJETIVO GENERAL -----	10
JUSTIFICACIÓN -----	11
MARCO DE REFERENCIA-----	12
MARCO METODOLOGICO -----	24
CONSIDERACIONES ÉTICAS-----	32
ANALISIS DE LOS RESULTADOS-----	34
CONCLUSIONES-----	92
REFERENCIAS -----	95
ANEXOS -----	99

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Número De Total De Colaboradores-----	24
Tabla 2. Cronograma De Actividades -----	25
Tabla 3. Ficha Tecnica Del Instrumento-----	27
Tabla 4. Factores Evaluados Por El Cuestionario Estrés Laboral-----	28
Tabla 5 Niveles De Estrés De Acuerdo Al Instrumento De La Oit-Oms -----	29
Tabla 6 Factores Evaluados Por El Cuestionationario De Satisfacción Laboral -----	29
Tabla 7 Tabulación De Niveles De Estrés -----	35
Tabla 8. Análisis del factor respaldo del grupo -----	37
Tabla 9. Análisis del factor falta de cohesión-----	40
Tabla 10. Análisis del factor Influencia del líder -----	43
Tabla 11. Análisis del factor Territorio Organizacional-----	47
Tabla 12. Análisis del factor Tecnología-----	50
Tabla 13. Análisis del factor Estructura Organizacional -----	53
Tabla 14. Análisis del factor Clima Organizacional-----	57
Tabla 15. Análisis de los niveles de satisfacción laboral-----	61
Tabla 16. Análisis del factor Satisfacción Intrínseca-----	63
Tabla 17. Análisis del factor Ambiente físico -----	66
Tabla 18 Análisis del factor prestaciones-----	70
Tabla 19 Análisis del factor supervisión -----	75
Tabla 20. Análisis del factor Participación -----	79
Tabla 21. Cruce de bases de datos estrés y satisfacción laboral-----	82

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de niveles de estrés según intensidad	36
Figura 2. Diagrama de resultados ítem	37
Figura 3. Diagrama de resultados ítem 19.....	38
Figura 4. Diagrama de resultados ítem 23.....	39
Figura 5. Diagrama de resultados ítem 7.....	40
Figura 6. Diagrama de resultados ítem 9.....	41
Figura 7. Diagrama de resultados ítem 18.....	42
Figura 8. Diagrama de resultados ítem 21.....	42
Figura 9. Diagrama de resultados ítem 5.....	44
Figura 10. Diagrama de resultados ítem 6.....	44
Figura 11. Diagrama de resultados ítem 13.....	45
Figura 12. Diagrama de resultados ítem 17.....	46
Figura 13. Diagrama de resultados ítem 3.....	47
Figura 14. Diagrama de resultados ítem 15.....	48
Figura 15. Diagrama de resultados ítem 22.....	49
Figura 16. Diagrama de resultados ítem 4.....	50
Figura 17. Diagrama de resultados ítem 14.....	51
Figura 18. Diagrama de resultados ítem 25.....	52
Figura 19. Diagrama de resultados ítem 2.....	53
Figura 20. Diagrama de resultados ítem 12.....	54
Figura 21. Diagrama de resultados ítem 16.....	55
Figura 22. Diagrama de resultados ítem 24.....	56
Figura 23. Diagrama de resultados ítem 1.....	57
Figura 24. Diagrama de resultados ítem 10.....	58
Figura 25. Diagrama de resultados ítem 11.....	59
Figura 26. Diagrama de resultados ítem 20.....	60
Figura 27. Diagrama de satisfacción laboral	62
Figura 28. Diagrama de resultados ítem 1.....	63
Figura 29. Diagrama de resultados ítem 2.....	64
Figura 30. Diagrama de resultados ítem 3.....	65
Figura 31. Diagrama de resultados ítem 5.....	65
Figura 32 Diagrama de resultados ítem 6.....	67

Figura 33 Diagrama de resultados ítem 7.....	67
Figura 34 Diagrama de resultados ítem 8.....	68
Figura 35 Diagrama de resultados ítem 9.....	69
Figura 36 Diagrama de resultados ítem 10.....	69
Figura 37 Diagrama de resultados ítem 4.....	71
Figura 38 Diagrama de resultados ítem 11.....	71
Figura 39 Diagrama de resultados ítem 12.....	72
Figura 40 Diagrama de resultados ítem 22.....	73
Figura 41 Diagrama de resultados ítem 23.....	74
Figura 42 Diagrama de resultados ítem 13.....	75
Figura 43 Diagrama de resultados ítem 14.....	76
Figura 44 Diagrama de resultados ítem 15.....	76
Figura 45 Diagrama de resultados ítem 16.....	77
Figura 46 Diagrama de resultados ítem 17.....	78
Figura 47 Diagrama de resultados ítem 18.....	78
Figura 48. Diagrama de resultados ítem 19.....	80
Figura 49. Diagrama de resultados ítem 20.....	80
Figura 50. Diagrama de resultados ítem 21.....	81

TABLA DE ANEXOS

ANEXOS 1. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL -----99
ANEXOS 2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL ----- 102
ANEXOS 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN
INVESTIGACIÓN ----- 105
ANEXOS 4. CUESTIONARIOS APLICADOS DE ESTRÉS LABORAL----- 108
ANEXOS 5 .CUESTIONARIOS APLICADOS DE SATISFACCIÓN LABORAL ----- 124
ANEXOS 6. C ONSENTIMIENTOS INFORMADOS FIRMADOS----- 140

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende abordar al gremio de la salud oral, específicamente el personal asistencial; siendo estos los más afectados por el estrés laboral; debido a su mayor susceptibilidad ante la sobrecarga laboral y las múltiples tareas que les imponen los jefes inmediatos. Se pretende identificar que todo el personal tiene igual predisposición a sufrir alteraciones que afectan todas las dimensiones del ser y conllevan a enfermedades físicas o mentales, provocando cambios en las personas tanto en su trabajo como en su hogar. En el sector de la salud, el SG-SST debe velar por la salud integral de sus funcionarios, disminuyendo factores que generan riesgo, propiciando canales de comunicación trasversal que sean efectivos para mitigar la sobrecarga de trabajo, sobre esfuerzo y la agresión verbal entre funcionarios o con terceros; mejorando el bienestar del empleado y la satisfacción en los colaboradores de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La (OIT), define el estrés laboral como una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo”, que perjudica la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores. El estrés laboral es un riesgo psicosocial en el ámbito de las relaciones interpersonales dentro de las empresas o instituciones hospitalarias; De igual forma es una realidad conocida a nivel mundial, convirtiéndose así en un problema relevante perteneciente a el riesgo psicosocial dentro del ámbito laboral, lo cual conlleva a comportamientos y conductas que afectan directamente a la vida cotidiana de los trabajadores del sector salud, incluso puede desembocar en desenlaces como: disminución de la satisfacción laboral de los centros hospitalarios.

En Colombia en el Código Sustantivo Del Trabajo, en el art 201 establece el estrés como una enfermedad laboral, de igual forma es una patología y por ello, dicha condición genera una mala calidad de vida en el entorno laboral afectando todo lo relacionado con la persona humana y con las instituciones.

A partir de lo anteriormente mencionado, surge la inquietud de dar respuesta a la siguiente pregunta sobre ¿cuál es la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez?

En vista de que el personal sanitario es la primera línea de atención ante un control en salud, se mantienen unas altas expectativas frente al servicio que brinda el personal de salud, por tal motivo los empleados suelen estar en constante seguimiento y monitoreo por sus líderes, ya que entre sus funciones la atención al público es vital para poder tener un buen desempeño laboral. El personal de salud no solo se enfrenta a sus líderes o compañeros de trabajo sino al paciente y familiares quienes en muchas ocasiones atentan contra la integridad del trabajador tanto física como psicológica, generando estrés laboral.

OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los principales factores causantes de estrés que impactan la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.
- Establecer el grado de afectación del estrés y la satisfacción laboral con base en los rasgos encontrados en los cuestionarios aplicados a los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.
- Orientar al personal sobre posibles intervenciones psicológicas para mejorar la satisfacción y el estrés laboral encontrado en los colaboradores de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente el estrés laboral ha sido un fenómeno que ha estado presente en el personal sanitario, especialmente en los últimos meses se ha evidenciado un incremento en el estrés laboral hacia los profesionales sanitarios debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 según lo refiere Ricci & Ruiz (2020), se ha observado que ellos exralimitan sus capacidades por cumplir las demandas que el medio les exige y se evidencia un mayor riesgo a sufrir problemas en salud mental.

Estas manifestaciones también pueden llegar a afectar la salud si se presentan constantemente, generando de esta manera enfermedades tanto físicas (afecciones autoinmunes, cansancio, cardiopatías, etc.) como psicológicas (agresividad, irritabilidad, preocupación, problemas de concentración, mal humor, etc.), las cuales son producto de aquellas situaciones que los trabajadores de la salud han considerado potencialmente estresantes; Además se ha llegado a considerar que “uno de cada cuatro individuos sufre de algún problema grave de estrés y en las ciudades, se estima que el 50 por ciento de las personas tienen algún problema de salud mental de este tipo” (Caldera y Pulido,2007,p.78).

Teniendo en cuenta los efectos que puede desencadenar las altas demandas laborales en el marco de la pandemia, consideramos que es importante identificar la relación entre las variables de estrés y satisfacción laboral, para que de esta manera se tomen medidas efectivas para disminuir este fenómeno que actualmente se evidencia.

MARCO DE REFERENCIA

Marco teórico

Basado en investigaciones pasadas, se pudo encontrar una relación entre el estrés y la satisfacción laborales en el trabajo; a continuación, se presentan seis investigaciones nacionales y tres internacionales que permitirán obtener diferentes perspectivas sobre el tema de investigación y fortalece su fundamento.

En Colombia en el artículo denominado “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia“, realizado por Charria, V., Sarsosa,K., (2017), se evidencia como el personal con cargo asistencial en instituciones de salud presentan un nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, indica que su frecuencia de presentación son indicativas de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, concretamente reportan dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, cefaleas y problemas cardiovasculares como arritmias e hipertensión, además de los trastornos del sueño, la irritabilidad, depresión, fatiga y la acidez estomacal. En los síntomas de comportamiento social, se evidencia ausencia de síntomas de estrés o escasa prevalencia, asociados con dificultad en las relaciones familiares. En los síntomas intelectuales y laborales, reportan sentimiento de sobrecarga de trabajo, cansancio y dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes, que se relacionan con disminución de la productividad y satisfacción laboral.

Lo anteriormente mencionado puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

Por otro lado, en estudio “Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia” realizado por Arce, Rubio, Cuadro, Fonseca, León y Rodríguez, (2020), determinaron que un alto nivel de riesgo psicosocial intralaboral incrementa el nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de discapacidad, considerando que la sobrecarga es uno de los estresores que afectan al personal asistencial, generalmente las organizaciones exige el cumplimiento de tareas en un tiempo reducido y se

evidencia en el incremento tareas laborales, lo que trae como consecuencia la reducción de las horas de descanso.

En el estudio realizado por Posada, E. (2011), denominado “La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos” identificaron que el estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos.

El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño. Además, afecta a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos músculo esqueléticos.

En otro artículo llamado “estrés laboral, ansiedad y miedo al covid-19 en médicos generales colombianos”, elaborado por Monterrosa A., Dávila R., Mejía A., Contreras J., Mercado M., Flores C., (2020), en donde establecieron la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales. Dentro de los hallazgos encontrados se evidencia a partir de los cuestionarios creados por los autores del estudio síntomas de ansiedad en el 72.9%, más frecuente entre quienes laboraban en las capitales. El 37.1% presentó síntomas de miedo al COVID-19. Además, determinaron que el distanciamiento social y el confinamiento inadecuadamente exigido, así como el incumplimiento ciudadano y la carencia de medidas de higiene, pueden llegar a ser factores generadores de miedo, ansiedad y estrés con mayor deterioro en la salud mental de la comunidad en general y de los profesionales de la salud.

En el estudio realizado por Jiménez C, Orozco M, Caliz N.(2017) , titulado “Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia”, evaluaron los factores de riesgos

psicosociales en los auxiliares de enfermería, de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, a través del cuestionario CoPsoQ-istas21, versión 2.0 2014, instrumento que evalúa la exposición al riesgo psicosocial, fundamentado en la prevención. Y en los hallazgos encontrados se evidencia que, en cuanto a la exposición de riesgos psicosociales, las dimensiones más desfavorables para la salud fueron el ritmo de trabajo, 97,6%; inseguridad sobre las condiciones de trabajo, 66,1% y las exigencias de esconder emociones, 65,2%. Respecto a las dimensiones favorables para la salud, se destaca el sentido de trabajo, 90,8% y las posibilidades de desarrollo, 90,7%; Por lo anterior, el estudio confirma la importancia de documentar ,identificar, valorar y controlar los factores de riesgo psicosociales en la población de auxiliares de enfermería, así como la necesidad de generar estrategias de prevención y control de estos factores de riesgo, con el fin de prevenir alteraciones en la salud, mejorar sus condiciones de trabajo y bienestar y, de esta manera, se fomentan ambientes laborales más saludables, se mejora la satisfacción, la calidad del servicio y el cuidado humanizado, esencial en la atención de enfermería.

De igual manera en la investigación denominada “Síndrome de Burnout y factores asociados en estudiantes de I a X semestre de la Facultad de Medicina de la Universidad de Manizales (Colombia)”, realizada por Arango S, Castaño J, Henao C, Jiménez D, Henao A, Páez M .(2009), destaca que el Síndrome de Burnout consiste en una sensación de agotamiento, decepción, pérdida de interés y eficacia por la actividad académica, que puede presentarse en estudiantes de Medicina, a quienes las características de su formación les resulta agobiante, en donde los resultados encontrados evidencian que un 34% de Burnoul, con frecuencias máximas por componente agotamiento alto 42.3%, eficacia alta 39% y cinismo bajo 35.7%. Se encontró un 60.5% de ansiedad, 30.5% de depresión, 11.8% de riesgo suicida, y un promedio de 40% de acoso laboral. Por ello concluyen que estos resultados hacen pensar en la importancia de desarrollar otras investigaciones especialmente de carácter longitudinal con indicadores positivos en temas relacionados con salud mental, calidad y estilos de vida en los estudiantes de Medicina, así como en las relaciones recíprocas para prevenir la manifestación de Síndrome de Burnout, contrarrestar sus causas y solucionar las consecuencias de

su aparición ,teniendo en cuenta que no recae únicamente en los profesionales de medicina, sino también en los pacientes a quienes atienden y en las personas con quienes conviven, al igual que se evidencia un notable deterioro en la calidad de vida general de las personas.

En estudios realizados en México por Cruz, López, y Llanillo (2016) titulado “Estrés laboral en México” se describen algunas definiciones del estrés laboral, entre las más aceptadas están la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante; en donde se presentan unos cambios fisiológicos, biológicos y hormonales, permitiendo la reacción del individuo a los estímulos externos. De igual forma, se presentan las tres etapas propuestas por Melgosa (1999, citado por Cruz, López, Efraín y Llanillo, 2016), la primera de ellas es la fase de alarma la cual se refiere a la reacción de hipofisoadrenal en donde la adrenalina se exalta con el fin de afrontar la situación exigiendo recursos al cuerpo. La segunda fase es de resistencia o adaptación, en esta se busca afrontar la presencia de amenazas y el cuerpo empieza a normalizar los niveles de corticoesteroides disminuyendo la presencia de síntomas; La tercera fase es de agotamiento, y presenta solo cuando la persona se ha visto expuesta en repetidas ocasiones a los estímulos estresores por periodos de tiempo prolongados y con un bajo nivel de adaptación a las mismas, cuando se llega a esta fase se presentan patologías psicosomáticas y un discomfort (tensión muscular, palpitaciones, etc.) que al mediano y largo plazo afecta el bienestar de la persona y su satisfacción laboral.

En otro estudio realizado por Guayasamin & Ramos (2020) titulado “evaluación del estrés laboral en condiciones del teletrabajo en una institución fiscal de enseñanza media en Manabi-Ecuador”, propusieron como muestra de investigación a docentes de una institución fiscal o pública de nivel medio como población en alto riesgo de estrés laboral a causa de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19; Las principales causas que se identificaron fueron las asociadas a condiciones de trabajo, motivación y autorrealización, dejando como consecuencia alteraciones del sueño, nerviosismo, intranquilidad e irritabilidad. Siendo estos aspectos, los que más afectan a los docentes en un 61%, y de manera indirecta su calidad en el trabajo y sus estudiantes.

Por otro lado, en un estudio titulado “Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile” realizado por el doctor Álvarez, P. (2019) presenta como población de alto estrés a los funcionarios penitenciarios debido al trabajo que desarrollan día a día en un ambiente de alta complejidad, con estímulos estresores y desgaste físico, emocional y social, ya que deben hacer uso de sus recursos personales ante el estrés laboral y el manejo de las relaciones sociales. Dentro de los hallazgos encontrados se evidencia que la satisfacción laboral es igual para todos los participantes del estudio, en donde se observan discrepancias en las estrategias de afrontamiento hacia el síndrome del Burnout ya que se hace mayor uso de técnicas focalizadas a la solución del problema; el consumo de alcohol disminuye su capacidad de afrontamiento y genera agotamiento emocional, al igual que los factores familiares que tienen un valor importante dependiendo de sus dinámicas. El autor concluye que este tipo de estudios en estas instituciones de prestadores de servicios sociales implica un agotamiento físico y emocional y dependerá de la capacidad de afrontamiento del trabajador hacer frente a los mismos.

Marco Conceptual

El Estrés Laboral.

El estrés laboral actualmente es un problema común de la vida moderna, que genera impacto en la vida personal y laboral de los trabajadores, afectando la salud física y mental de los mismos. El término estrés laboral hace referencia a “las reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del personal de la salud.” (Marín., 2012, p.11).

El estrés laboral se ha definido como “el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar de forma importante la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50).

A partir de lo anteriormente citado, se puede observar que estrés es un proceso que se genera como resultado del desequilibrio entre las situaciones demandantes en el cumplimiento de una labor y las presiones que enfrentan los colaboradores de las organizaciones, afectando el bienestar del trabajador y de la empresa.

Causas y teorías del estrés laboral.

La mayoría de las personas en algún momento de su vida laboral experimentan estrés, de allí radica la importancia de conocer los factores causantes, los cuales surgen de causas internas y externas (González Cabanach, 2010, citado en Marín., 2012) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca:

- ✓ Factores intrínsecos al propio trabajo: Tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros.
- ✓ Factores relacionados con el desempeño de roles: Por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.
- ✓ Factores relacionados con las relaciones interpersonales: Que se generan en la vida laboral.
- ✓ Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional: Por ejemplo, falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.
- ✓ Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional: Como son falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.
- ✓ Factores intrapersonales: Son los factores individuales como la personalidad, afectividad, salud mental y física.

Las causas del estrés son tan variadas y una muy importante es el temor a lo desconocido, tal vez por falta de conocimiento y experiencia generando desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en

su lugar de trabajo, por ejemplo, cuando se dan cambios organizacionales es decir a nivel de gerencia, presidencia, etc., por lo tanto, los individuos al encontrarse en este tipo de situaciones no desarrollan su potencial, limitándose a la realización de órdenes.

En relación con el estrés laboral, se tienen diferentes modelos que tratan de exponer sus causas; a continuación, se exponen algunos de ellos con su respectivo análisis:

- Modelo instructivo del estrés ocupacional: señala que las características personales del trabajador y su respuesta adaptativa a este se ajustara a las características personales y a los efectos de situaciones o eventos externos, que tiene requisitos físicos y psicológicos especiales para todos, por lo que hace referencia a los requisitos externos del comportamiento. (Vargas, 2011, citado por Félix, Garcia y Mercado, 2018)
- Modelo de Karasek y de Karasek y Theorel: Esto se debe a que el equilibrio entre la necesidad y el nivel de control del estímulo producirá un cierto grado de estrés en un momento determinado, y también mencionaron que en este caso el individuo debe pasar por un proceso de recuperación después de este periodo. El prolongado estrés laboral a largo plazo conduce a una acumulación de estrés que puede producir estrés crónico. (Rodriguez y Rivas, 2011, citado por Félix, Garcia y Mercado, 2018)
- Modelo Transaccional del estrés: Se considera un modelo cognitivo para el estrés y el afrontamiento, que ha tenido un impacto significativo porque estudia la diferencia entre la perspectiva humana y el entorno, así como los desequilibrios provocados por los estresores que tienden a interactuar. (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Félix, Garcia y Mercado, 2018)

Manifestación del estrés laboral.

Entre las manifestaciones clínicas que señala Posada (2001) se encuentran:

- ✓ Tipo psicossomático: fatiga crónica, dolor de cabeza, alteración del sueño, baja de peso, gastritis y dolor muscular.
- ✓ Manifestaciones conductuales: ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo.
- ✓ Emocionales: aburrimiento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, dificultad para la concentración, depresión y/o ansiedad y conflictos con el grupo familiar.

Por otro lado, Posada (2001) menciona tres fases, las cuales obedecen a un mecanismo natural del organismo y permiten adaptación al entorno cambiante.

- La fase de alarma: es cuando el cuerpo se prepara para producir energía con cambios químicos, como consecuencia de la movilización del sistema nervioso autónomo.
- Adaptación o resistencia: es en la que nos mantenemos alerta y no existe relajación. Se desarrolla una estrategia de supervivencia para afrontar la situación iniciada por el factor estresante. El organismo intenta volver a su estado inicial de calma y normalidad, pero produciendo una nueva respuesta fisiológica en la que las hormonas se mantienen en situación de alerta permanente.
- fase de agotamiento: es cuando el estrés se convierte en crónico y permanece un período de tiempo que resulta variable en función de cada persona.

Niveles del estrés laboral.

Diversos autores han hecho referencia a los niveles de estrés laboral entre ellos destaca (Slipack, 1996, citado en Campos, 2006), el cual menciona que existen tres niveles de estrés laboral con su respectiva explicación:

- ✓ El agudo: se da debido a las exigencias y presiones del pasado inmediato y del futuro cercano.
- ✓ El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- ✓ El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

SASTIFACCION LABORAL.

La satisfacción laboral, es un término muy amplio y son numerosas las definiciones al respecto, por ejemplo, Hegney, Plank y Parker (2006, pág. 108) señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. Por otro lado, Bujalance citado por Abrajan, Contreras y Montoya (2009) afirman que es “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

A partir de las anteriores definiciones, podemos mencionar que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con las emociones, el medio donde desarrolla su labor y porque no con la calidad del trabajo y los niveles de productividad, rentabilidad de las empresas y el salario de sus colaboradores.

Tipos y teorías de la satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral, Gómez-García (S/F) citado por Sabater, Armas y Cabezas (2018) identifican los factores que mejoran o disminuyen la satisfacción laboral; entre los factores que mejoran están, el salario, la autonomía, las oportunidades de promoción, las buenas condiciones de trabajo, el apoyo de los compañeros de trabajo, la eficacia percibida y la presencia de apoyo social; entre los factores que disminuyen están, el aumento de carga laboral, bajos salarios, falta de apoyo de los compañeros y las condiciones desagradables del trabajo.

Es por lo anteriormente dicho que la satisfacción laboral está compuesta de construcciones mentales como pensamientos, ideas y sentimientos con respecto a su trabajo; esto quiere decir que es un estado interno que es externalizado por medio de una evaluación afectiva y cognitiva de las experiencias subjetivas favorables y desfavorables propias del puesto de trabajo.

Entre las teorías que mayor afinidad han tenido con la satisfacción laboral está la teoría bifactorial de Herzberg, la cual es conocida también como la teoría de los dos factores por sus dos tipos (Paredes, 2016): Factores Motivadores, los cuales están orientados a los ideales intrínsecos que no buscan gratificación externa como el dinero y se suele mantiene en el tiempo, este tipo de motivación se caracteriza por satisfacer las necesidades básicas psicológicas tales como la autonomía, la competencia, la responsabilidad, la formación, el desarrollo de capacidades, la iniciativa y la afinidad, entre otros. El segundo factor es el higiénico, el cual está orientado a los ideales extrínsecos tales como el salario, las vacaciones o cualquier tipo de recompensa que pueda brindar el ambiente, este tipo de recompensas moviliza o no al trabajador para realizar determinado comportamiento y siempre debe existir una determinada consecuencia previa para determinar internamente si la exceptiva será agradable o desagradable.

Esta teoría plantea que la ausencia de factores motivacionales no necesariamente genera desmotivación, caso contrario que ocurre con los factores higiénicos, en donde su ausencia genera insatisfacción; es por esto que Herzberg

plantea que coexistencia de los dos factores para incrementar la satisfacción laboral.

Las principales formas de obtener satisfacción laboral según Jaramillo y Suarez (2010) citado por Paredes (2016) son:

- ✓ El reto del trabajo: en donde el trabajador utiliza su conocimiento, destrezas y habilidades para realizar sus actividades.
- ✓ Sistema de recompensas justas: en este aparatado la percepción de justicia y equidad en temas como el salario, los incentivos y el cumplimiento de políticas de asenso son fundamentales entre los trabajadores.
- ✓ Condiciones favorables de trabajo: esta se refiere a los aspectos de higiene laboral como temperatura, luz, ruido, entre otros; donde se busca el bienestar personal de la persona.
- ✓ Apoyo social: entre los compañeros de trabajo y líder o jefe responsable de las actividades, se busca satisfacer las necesidades sociales.

Consecuencias de la satisfacción laboral.

Las consecuencias de la satisfacción laboral, traen consigo consecuencias positivas que si no son obtenidas producen insatisfacción; entre las principales que se mencionan por Robbins y Coulte (2010) citado por Paredes (2016) son:

- ✓ Productividad: estrecha relación entre las variables satisfacción laboral y productividades el trabajador
- ✓ Ausentismo: un trabajador satisfecho falta menos al trabajado y se reduce el ausentismo laboral.
- ✓ Rotación: la mayor satisfacción laboral, decrementa la rotación del personal e incluso se empieza hablar de retención organizacional.
- ✓ Satisfacción de los clientes: un trabajador en atención al cliente con una alta satisfacción refleja disponibilidad y amabilidad

- ✓ El comportamiento ciudadano organizacional: hace referencia a las verbalizaciones que hace el trabajar fuera de la organización y enriquecen la reputación de la misma.
- ✓ Compromiso organizacional: la satisfacción laboral incrementa el compromiso con las actividades y los resultados
- ✓ Disminución de los síntomas de estrés: la satisfacción evita el agotamiento y previenen la aparición del estrés laboral.
- ✓ Salud: a mayor satisfacción laboral mayor probabilidad de salud mental y física.

Cuestionario de Estrés Laboral de la Oit-Oms.

El cuestionario de estrés laboral de la OMS, fue sustentado por Ivancevich & Matteson, en 1989 ,este cuestionario investiga la influencia y el protagonismo que poseen los factores estresantes laborales y el porcentaje de afectación de cada estresor en el género femenino y masculino, donde destacan que la medición del estrés organizacional es importante debido a su incidencia en los errores que comete un trabajador estresado a comparación de otros que no lo están y la repercusión directa que el estrés acarrea a la salud del afectado. (Borja. K. y López. P. 2017).

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El Cuestionario S20/23 presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. (J. L. Meliá y J. M. Peiró, 1989).

MARCO METODOLOGICO

Tipo y diseño del estudio:

Es un estudio con enfoque mixto de tipo correlacional, dado que el objetivo de esta investigación es “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81). Adicionalmente, siguiendo los parámetros de los mismos autores, se busca dar solución a una pregunta problema que recoge la totalidad del fenómeno planteado, analizando la vinculación de los resultados entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

Participantes:

En la clínica smiledent Dr Danny se tienen un total de once (11) contratos vigentes, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Número De Total De Colaboradores

N° DE CONTRATOS (Cantidad)	CARGO A DESEMPEÑAR
1	Vigilante
1	Servicios generales
1	Recepcionista
2	Auxiliar de Higiene oral
3	Profesional en odontología
1	Especialista en Ortodoncia
1	Técnico en mecánica dental
1	Especialista en Odontopediatría

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S

Nota. Numero de colaboradores clínica Smiledent Dr Danny Rodriguez.

Crterios inclusión:

Para este estudio, se tendrá en cuenta aquellos colaboradores que estén involucrados en primera línea de atención en salud, siendo estos los principalmente afectados por la carga laboral y el tipo de exposición o riesgo laboral que actualmente se está viviendo por la pandemia por Covid-19. Para esto se presentan los cargos que serán incluidos en el estudio:

- Profesional en odontología
- Especialista en Ortodoncia
- Especialista en Odontopediatría
- Auxiliar de Higiene oral
- Técnico en mecánica dental

Criterios exclusión

Debido a las características específicas de la empresa y al tipo de riesgo laboral (Periodo de exposición) se determina la no participación de los siguientes cargos:

- Recepcionista
- Vigilante
- Servicios generales

Tabla 2. Cronograma De Actividades

CRONOGRAMA												
FAS E	ACTIVIDAD	2020					2021					
		O CT	NOV		D IC	M AR	AB R	MAY		JUN		
		23	1	2 8	2 3	1 3	20	11		3 0	6	13
DIAGNOSTICO	Visita virtual a la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez	X										
	Entrevista abierta con el representante legal y miembros estratégicos del equipo	X										
	Selección del instrumento de medición para el estrés y satisfacción laboral		x									

PLANEACIÓN	Búsqueda de antecedentes internacionales y nacionales												
	Identificación del problema de investigación												
	Justificación			X									
	Creación de los objetivos			X									
	Cronograma				X								
	Presupuesto				X								
	Marco teórico					X							
	Estructura metodológica						X	X					
EJECUCIÓN	Aplicación de los instrumentos de evaluación								X				
	Análisis del estrés laboral y la calidad del servicio									X			
	Implementación de estrategias con base a los resultados												
	Consolidación de los resultados										X		
EVALUACIÓN	Conclusiones										X		
	Recomendaciones										X		
	Realización de RAE											X	
	Sustentación final a jurados												X

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S
 Nota. Cronograma de actividades

Técnicas para la recolección de la información.

En relación con los cuestionarios seleccionados, se tuvo en cuenta que su previa aplicación fuese en un contexto latinoamericano similar a la cultura colombiana; en

la investigación “Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía insumos profesionales Insuprof Cia Ltda” (Paredes, 2016) se presenta el comportamiento que tuvo el instrumento en relación con su muestra de 80 colaboradores, en donde se determina la relación del estrés y la satisfacción laboral; los precursores del instrumento “cuestionario de estrés laboral” Ivancevich & Matteson, en 1989 y del instrumento “cuestionario de satisfacción laboral están . Meliá y J.M. Peiró (1998).

Para efectos de la presente investigación se selecciona este instrumento, debido a su capacidad para diagnosticar e identificar los factores del estrés y satisfacción laborales en sus diferentes formas, permitiendo con mayor facilidad el desarrollo de estrategias de intervención con base a los resultados recolectados.

Se presentan los cuestionarios que serán aplicados a la muestra poblacional mencionada en la metodología.

Tabla 3. Ficha Tecnica Del Instrumento

Población De Estudio	Empleados clínica smilident Dr Danny
Lugar de aplicación	Clínica smilident Dr Danny, ubica en el Municipio Cachipay, Cundinamarca Colombia.
Muestra seleccionada	Respuesta voluntaria de los colaboradores que están involucrada en primera línea de atención en salud, donde están incluidos en el estudio los siguientes cargos. <ul style="list-style-type: none"> • Profesional en odontología • Especialista en Ortodoncia • Especialista en Odontopediatría • Auxiliar de Higiene oral • Técnico en mecánica dental
Tamaño de la muestra	9 empleados
Instrumento de medición	Cuestionarios De: satisfacción laboral y estrés laboral
Periodo de análisis de datos	Marzo -abril 2021
Presentación de resultados	Abril 2021
Elaboración del cuestionario	Ivancevich y Matteson 1989 (cuestionario de estrés laboral), Meliá y J.M. Peiró (1998). (cuestionario de satisfacción laboral)
Procesamiento limpieza, análisis de datos y elaboración	Jenny Pabón Leidy Johana Rivas

de informe	Samuel Rubiano
-------------------	----------------

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S

Nota. Ficha técnica.

Los instrumentos empleados para el desarrollo de esta investigación, se utilizará un enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener información relevante sobre el estrés y la satisfacción laboral En la clínica smiledent Dr Danny. Para ello, se aplicarán dos instrumentos de medición: la “Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”, Para recolectar la información, se aplicaron ambas herramientas a la mayoría de colaboradores de la clínica, sumando un total de 8 trabajadores, a continuación se describen cada una de las herramientas utilizadas.

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

El cuestionario de estrés laboral de la OMS, fue sustentado por Ivancevich & Matteson, en 1989 , Para medir el nivel de estrés laboral se utilizó el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional.

Tabla 4. Factores Evaluados Por El Cuestionario Estrés Laboral

<i>Factor</i>	<i>Ítems</i>
Respaldo del grupo	8, 19, 23
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Clima organizacional	1, 10, 11, 20

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S

Fuente: Ivancevich & Matteson, en 1989.

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala:

Tabla 5 Niveles De Estrés De Acuerdo Al Instrumento De La Oit-Oms

NIVEL DE ESTRES	SUMATORIA
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S

Fuente: Ivancevich & Matteson, en 1989.

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Para valorar la satisfacción laboral se utilizó la segunda versión del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), el mismo que contiene 23 ítems que permiten valorar la satisfacción laboral agrupándolos en 5 factores: el ambiente físico, las prestaciones, la supervisión, el nivel de participación y la satisfacción intrínseca con el trabajo. En la siguiente tabla se presenta los ítems que corresponden a cada factor:

Tabla 6 Factores Evaluados Por El Cuestionario De Satisfacción Laboral

Factor	Ítems
Satisfacción intrínseca del trabajo	1,2,3,5
Satisfacción con el ambiente físico	6,7,8,9,10
Satisfacción con las prestaciones	4,11,12,22,23
Satisfacción con la supervisión	13,14,15,16,17,18
Satisfacción con la participación.	19,20,21

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S

Fuente: Meliá y Peiró en 1998.

Procedimiento:

El procedimiento de recolección de datos de la presente investigación se está realizando los siguientes pasos:

Paso 1. Permisos, se coordinó y se realizó Visita virtual a la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, para la coordinación de los permisos.

Paso 2. Consentimientos de información, se coordinó con el director y representante legal para la recopilación de información que se requiera del proyecto.

Paso 3. Recursos, los recursos para la aplicación de la investigación en la recolección de información se desarrollará a través de recursos propios, los cuales se aplicarán 8 cuestionarios para cada variable, con un total de 16 cuestionarios aplicados, dicho cuestionario validado fue aplicado en forma presencial por representante los investigadores de este estudio.

Paso 4. Selección de insumo, el insumo seleccionado será la aplicación de dos cuestionarios validados para la recopilación de la información de las dos variables.

Paso 5. Selección de instrumentos, el instrumento seleccionado será el cuestionario de estrés laboral de la OMS y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 diseñado por. J. L. Meliá y J. M. Peiró, en 1989.

Paso 6. Aplicación de instrumento, el instrumento será aplicado a los colaboradores de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, el cual cuenta tendrá una duración de 1 hora por cada cuestionario.

Paso 7. Tabulación en Excel de datos obtenidos tras la aplicación de los cuestionarios.

Técnica para el análisis de la información.

Para el desarrollo del análisis de datos de la presente investigación se realizará la respectiva tabulación de datos en Excel – Categorizado, la tabulación de la información obtenida, en el cual se recogerán los resultados de la aplicación del cuestionario, los cuales se categorizarán de la siguiente manera:

En el cuestionario de satisfacción Laboral S20/23 con: Satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones, satisfacción con la supervisión, Satisfacción con la participación.

Cuestionario de estrés laboral de la OMS: se analizarán los siguientes ítems: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder falta de cohesión, respaldo del grupo, la influencia y el protagonismo que poseen los factores estresantes laborales y el porcentaje de afectación de cada estresor en el género femenino y masculino.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Las consideraciones éticas del presente estudio están delineadas por lo consagrado en la resolución 008430 de 1993, del Ministerio de Salud (Colombia), en el Título II: De la investigación en seres humanos, Capítulo I: De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos y Capítulo V: De las investigaciones en grupos subordinados.

Es una investigación de riesgo mínimo, ya que la persona no será expuesta a procedimientos invasivos, sino de a través de la aplicación de cuestionarios en donde no se manipulará la conducta del sujeto. Dentro de las condiciones éticas del estudio se encuentran las siguientes:

A. Derecho a la información: se brindará información detallada a los participantes con relación a los propósitos, procedimientos, instrumentos de recolección de datos y la socialización de la investigación, cuando lo estimen conveniente. Así mismo, los investigadores se comprometen a clarificar oportunamente cualquier duda sobre la investigación que sea expuesta por los participantes. Esta información se entregará por escrito al momento de firmar el consentimiento informado.

B. Derecho a la no-participación: los participantes, al estar informados de la investigación y el procedimiento, tienen plena libertad para abstenerse de responder total o parcialmente las preguntas que le sean formuladas o de participar en las actividades propuestas y a prescindir de su colaboración cuando a bien lo consideren. El investigador evaluará continuamente el deseo de las personas para participar en la investigación, de modo que se garantice la voluntariedad y la autonomía. No se ejercerá ningún tipo de presión ni coacción a las personas para participar en la investigación por parte de los investigadores.

C. Secreto Profesional: la investigación garantiza el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad. El investigador se compromete a no informar en sus publicaciones, ninguno de los nombres de los participantes ni otra información que permitiera su identificación.

D. Compromiso de proporcionar información actualizada obtenida durante el estudio: proporcionar información sobre los resultados del estudio a nivel general e

informar acerca de los resultados (en casos particulares) cuando ello pueda ser de interés para los participantes y sus representantes legales. Se aclara que, en caso de detectarse una dificultad en torno a la salud mental, estabilidad psicológica y física, el participante será informado ampliamente y el equipo investigador recomendará el tratamiento adecuado más no asumirá los gastos del mismo.

E. Remuneración: los fines de la presente investigación son eminentemente académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo, la colaboración de los participantes es totalmente voluntaria y no tiene ningún tipo de contraprestación económica ni de otra índole.

F. Divulgación: los resultados de la investigación serán divulgados a través de su publicación en un artículo de revista científica. No obstante, en estos procesos de divulgación el secreto profesional se mantendrá sin que se pudiera dar lugar al reconocimiento de la identidad de los participantes.

Por tanto, cada participante firmará un documento de consentimiento informado, en donde será ampliamente documentado sobre el ejercicio investigativo y sus fines, considerando la aplicación de los cuestionarios como de bajo riesgo.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Para realizar el análisis de datos cuantitativos de la presente investigación se comenzará presentando los resultados de la “Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y posterior a ello se analizará la información obtenida del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”.

Cabe mencionar que para realizar esta investigación y determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral en los empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, se aplicó los instrumentos de medición a 8 trabajadores de la clínica, de los cuales el 57% fueron mujeres y el 43% restante, hombres.

Niveles de estrés

Para realizar el análisis de información sobre el estrés laboral, se comienza

Por presentar los niveles actuales de estrés en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, posteriormente se analiza de forma general los factores que mayor impacto tienen sobre el estrés laboral y finalmente, se examina cada uno de los ítems del cuestionario, los cuales fueron agrupados dentro del factor al cual corresponden para una mejor interpretación de la información.

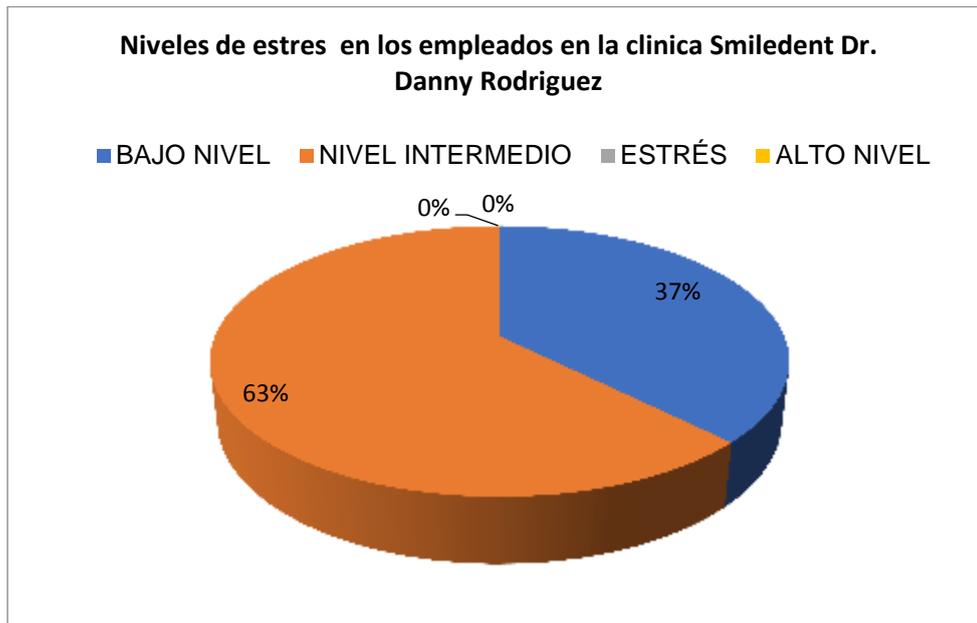
Tabla 7 Tabulación De Niveles De Estrés

NIVELES DE ESTRÉS DE LOS EMPLEADOS DE LA CLÍNICA SMILEDENT DR. DANNY RODRÍGUEZ																												
CARGO	PREGUNTAS																									SUMATORI A	RESULTADO	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5												
Auxiliar de higiene oral																										64	Bajo nivel	
Auxiliar de higiene oral																											110	Nivel intermedio
Odontólogo -gerente																											115	Nivel intermedio
Odontólogo																											97	Nivel intermedio
Odontólogo ortodontista																											105	Nivel intermedio
Técnico en mecánica dental																											87	Bajo nivel
odontopedi atría																											93	Nivel intermedio
																											33	Bajo nivel

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S

Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

Figura 1. Diagrama de niveles de estrés según intensidad



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede observar que los niveles de estrés presentes en la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez, en general son significativos. La mayoría presenta un nivel intermedio de estrés, lo que debería considerarse una alerta para la gerencia, mientras que un grupo minoritario muestra padecer un nivel bajo de estrés laboral. Cabe resaltar que no se encontró un caso de estrés y ni críticos.

Estos resultados indican que los niveles de estrés intermedio podrían explicarse a que la mayoría de los colaboradores de la clínica ocupan cargos asistenciales que enfrentan situaciones según los requerimientos diarios.

Por otro lado, se observa que la mayoría de los colaboradores que obtuvieron calificación de estrés intermedio se desempeñan en el cargo de odontología, entre ellos se destaca el gerente de la clínica quien se encuentra más propenso a padecer estrés debido a sus funciones desempeñadas, las cuales implican carga laboral, toma de decisiones y mayor responsabilidad.

Análisis del factor respaldo del grupo

Los ítems 8, 19 y 23 miden el nivel de estrés que origina la variable “respaldo de grupo” sobre los colaboradores de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Tabla 8. Análisis del factor respaldo del grupo

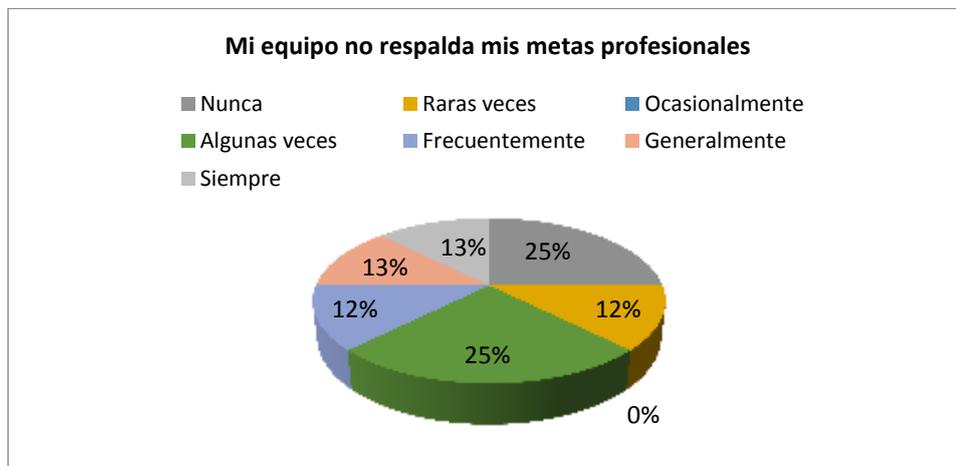
		Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasion almente	Algunas veces	Frecuent emente	General mente	Siempre
No.	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	2	1	0	2	1	1	1
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	3	1	2	1	1	0	0
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	2	3	1	2	0	0	0

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano. S

Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Ítem 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

Figura 2. Diagrama de resultados ítem



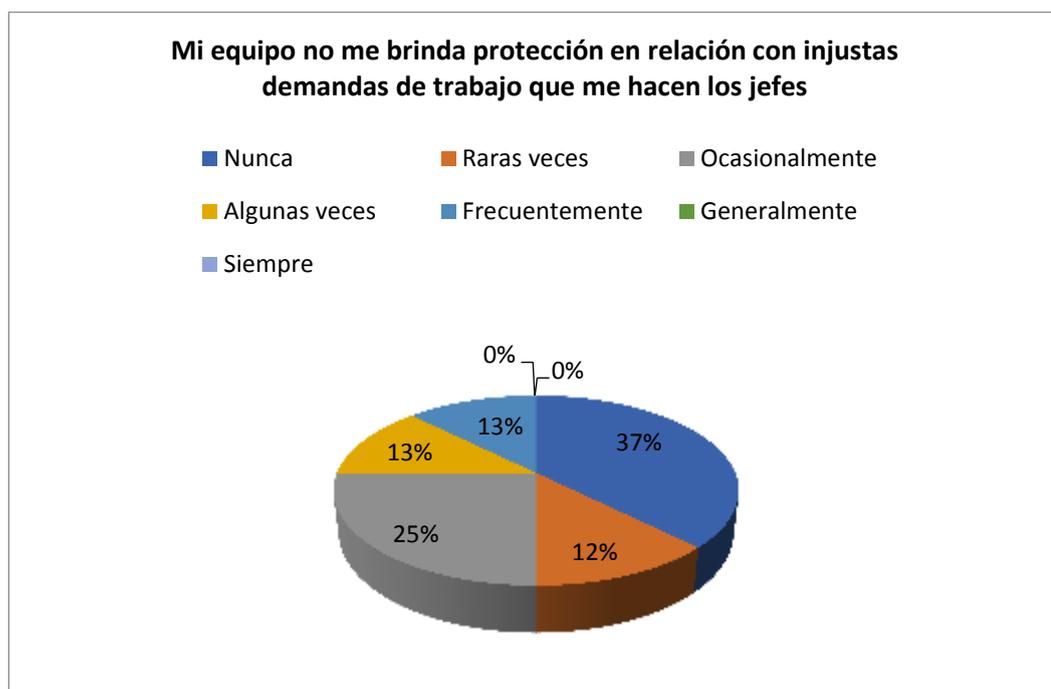
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede evidenciar en el gráfico que la mayoría de los trabajadores se estresa raras veces o nunca por la falta de respaldo de las metas profesionales por parte de su equipo de trabajo. Los resultados encontrados podrían explicarse porque los colaboradores si sienten que su equipo de trabajo contribuye de alguna manera al cumplimiento de sus metas profesionales. Por lo general, entre compañeros de trabajo de la misma rama es más común que exista este respaldo profesional, ya que los objetivos se orientan en una misma dirección.

Ítem 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

Figura 3. Diagrama de resultados ítem 19



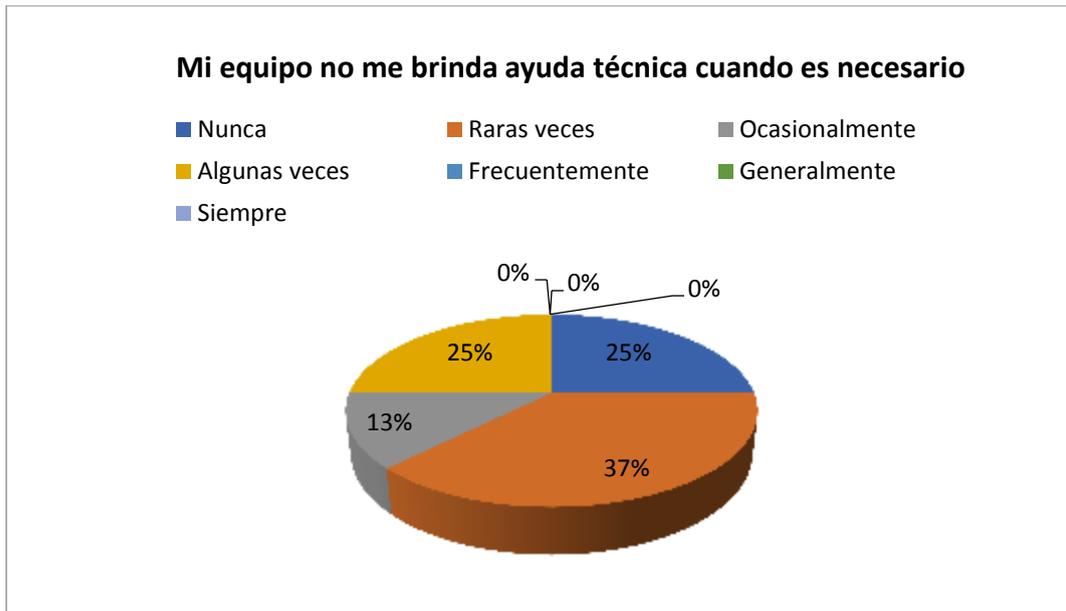
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede apreciar en el gráfico que la mayor parte de los trabajadores no se estresa u ocasionalmente por la falta de protección por parte del equipo de trabajo cuando existe una demanda injusta de trabajo. Por otro lado, se observa que un porcentaje menor ha experimentado en algún momento estrés por este motivo.

Estos resultados podrían indicar que los colaboradores sienten en general respaldo por parte de su equipo, o que no se presentan demandas injustas de trabajo (O tal vez muy pocas), razón por la cual, los niveles de estrés en este ítem son bajos.

Ítem 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Figura 4. Diagrama de resultados ítem 23



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

El gráfico demuestra que la mayor parte de los trabajadores se estresa en raras ocasiones por la falta de ayuda técnica de su equipo de trabajo. Por otro lado, se observa que un porcentaje minoritario ha padecido estrés por esta causa en alguna ocasión. Los hallazgos de esta pregunta podrían deberse a que posiblemente el equipo de trabajo si comparte y brinda ayuda cuando es necesario, por lo que los colaboradores podrían no experimentar mayor grado de estrés por esta razón.

Análisis del factor falta de cohesión.

Los ítems 7, 9, 18 y 21 evalúan el nivel de estrés que origina el factor “falta de cohesión” en los colaboradores de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Tabla 9. Análisis del factor falta de cohesión

No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	2	0	1	2	0	2	1
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	2	0	1	1	2	0	2
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	2	2	2	0	1	1	0
21	Mi equipo me presiona demasiado.	2	3	1	2	0	0	0

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Ítem 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

Figura 5. Diagrama de resultados ítem 7



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se demuestra en el gráfico que la mayoría de los colaboradores se estresa generalmente y algunas veces por no ser parte de un grupo de colaboración estrecha. Estos valores indican que el nivel de estrés para esta pregunta es alto, posiblemente porque los colaboradores no sienten que forman parte de un grupo que aporta y contribuye al logro de los objetivos de la organización, por lo que resulta necesario promover la integración y el trabajo en equipo.

Ítem 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

Figura 6. Diagrama de resultados ítem 9

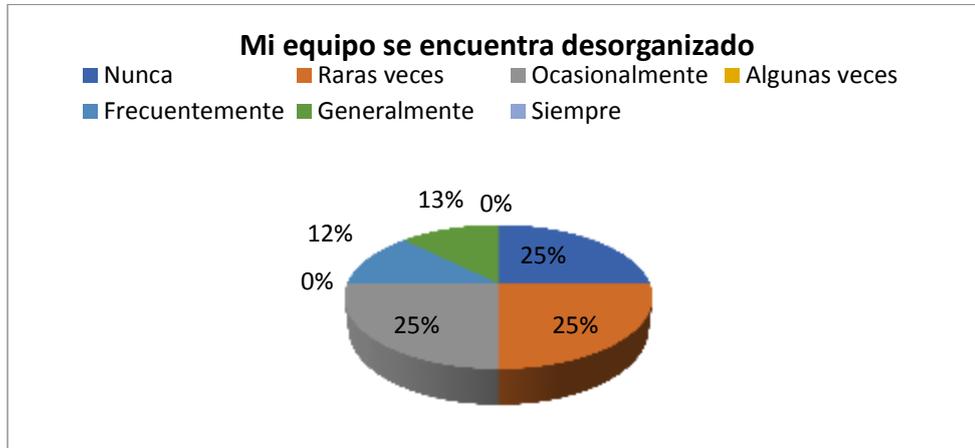


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

El gráfico evidencia que la mayoría de los colaboradores se estresa entre siempre y frecuentemente por no disfrutar de estatus o prestigio dentro de la organización. Los niveles de estrés obtenidos en este factor pueden ser posiblemente debido a que en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, los empleados buscan tener mayor el reconocimiento dentro de la empresa.

Ítem 18. Mi equipo se encuentra desorganizado.

Figura 7. Diagrama de resultados ítem 18

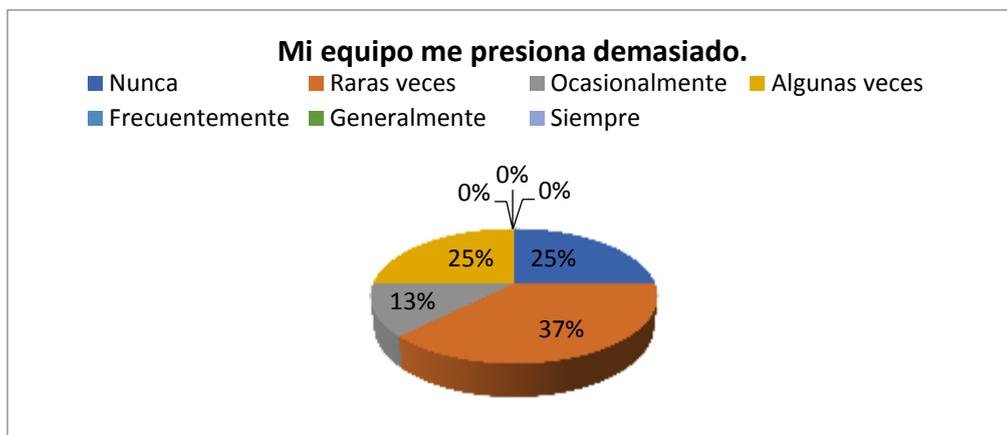


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se demuestra en el gráfico que la mayoría de los colaboradores se estresa raras veces o nunca porque su equipo se encuentra desorganizado. Por otro lado, existe un porcentaje menor de personas que han experimentado estrés por esta causa. Estos niveles de estrés podrían deberse a que la mayoría del personal siente que sus equipos de trabajo están organizados. Sin embargo, cabe resaltar que no todos los empleados consideran que existe una organización en su totalidad, por ende, es necesario reforzar las técnicas para trabajo en equipo.

Ítem 21. Mi equipo me presiona demasiado.

Figura 8. Diagrama de resultados ítem 21



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede notar en el gráfico que la mayoría de los colaboradores se estresa raras veces o nunca porque existe presión por parte del equipo de trabajo. El nivel de estrés para este ítem es bastante bajo, posiblemente porque los colaboradores no ejercen mucha presión entre sí para alcanzar los objetivos de la clínica.

Análisis del factor “Influencia del líder”

Los ítems 5, 6, 13 y 19 determinan el nivel de estrés que origina el factor “influencia del líder” en los colaboradores de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

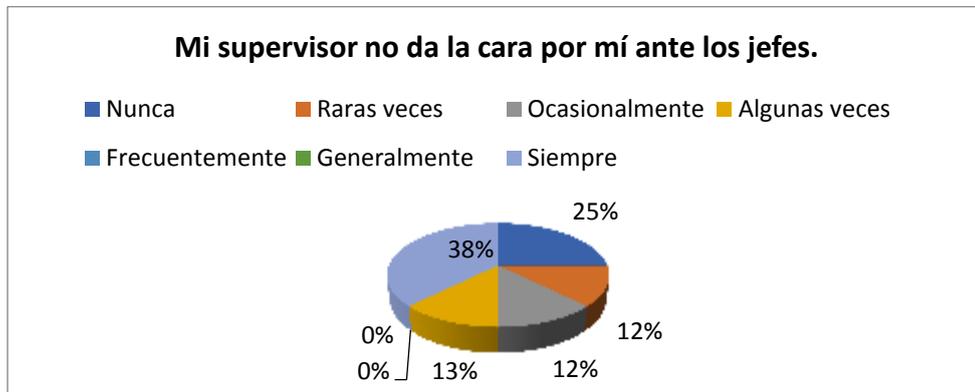
Tabla 10. Análisis del factor Influencia del líder

		Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
No	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	2	1	1	1	0	0	3
6	Mi supervisor no me respeta.	3	1	0	0	0	2	2
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	1	0	2	0	2	2
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	2	2	0	1	2	0	1

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Ítem 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes

Figura 9. Diagrama de resultados ítem 5



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede notar en el gráfico división por parte de los colaboradores los cuales la mitad del personal se estresa siempre porque su supervisor no da la cara por uno ante los jefes, mientras que la otra mitad de los empleados se estresa entre nunca y rara vez. La posible explicación a las respuestas obtenidas en este ítem es que normalmente se busca que los subordinados sean responsables de sus actos y que actúen en consecuencia a ellos, resolviéndolos internamente y con las personas directamente involucradas, cabe resaltar que es necesario reforzar los canales de comunicación entre los empleados.

Ítem 6. Mi supervisor no me respeta

Figura 10. Diagrama de resultados ítem 6

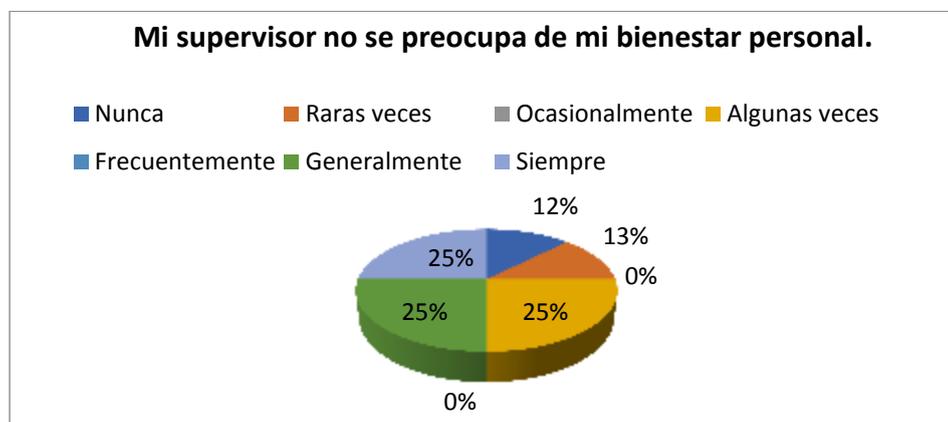


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

En el gráfico, se evidencia que la mayoría de los empleados el 37 % dicen que nunca se estresan porque el supervisor no les respeta. Sin embargo, existe un 25% que dice que generalmente se estresa por esta razón. En general, existe una relación de respeto hacia sus subordinados por parte de gerencia, sin embargo, con algunos empleados hemos encontrado que gerencia es un poco más exigente y firme de carácter, razón por la cual, ciertos trabajadores podrían estar experimentando un poco más de estrés en este sentido. Por ello, resulta fundamental trabajar en el desarrollo de habilidades de liderazgo en la clínica.

Ítem 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

Figura 11. Diagrama de resultados ítem 13



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los colaboradores en un 50 % se estresa entre generalmente y siempre por la falta de preocupación de su supervisor por su bienestar personal. Mientras que porcentaje bastante menor se estresa muy poco por esta razón. Estos valores podrían mostrar que gerencia debida a las exigencias de los diferentes cargos se muestra más duros ante su personal y prefiere mantener la distancia para separar lo laboral de lo personal.

Ítem 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Figura 12. Diagrama de resultados ítem 17



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede analizar en el gráfico que, para la gran parte de los colaboradores, existe confianza en el desempeño de su trabajo, puesto que la mayoría indica que nunca o rara vez se estresa por ello, mientras que un pequeño grupo señala que se estresan frecuentemente. Aparentemente, la mayoría de los empleados sienten que gerencia tiene confianza en el trabajo que realizan. No obstante, existe un grupo minoritario que se estresa por esta razón, posiblemente porque les falta ganar más conocimientos, destrezas y/o habilidades para realizar un mejor trabajo y esto les ocasiona estrés.

Análisis del factor “Territorio Organizacional”

Los ítems 3, 15 y 22 valoran el nivel de estrés que causa de este factor y hace referencia al espacio personal donde los empleados llevan a cabo sus actividades laborales en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

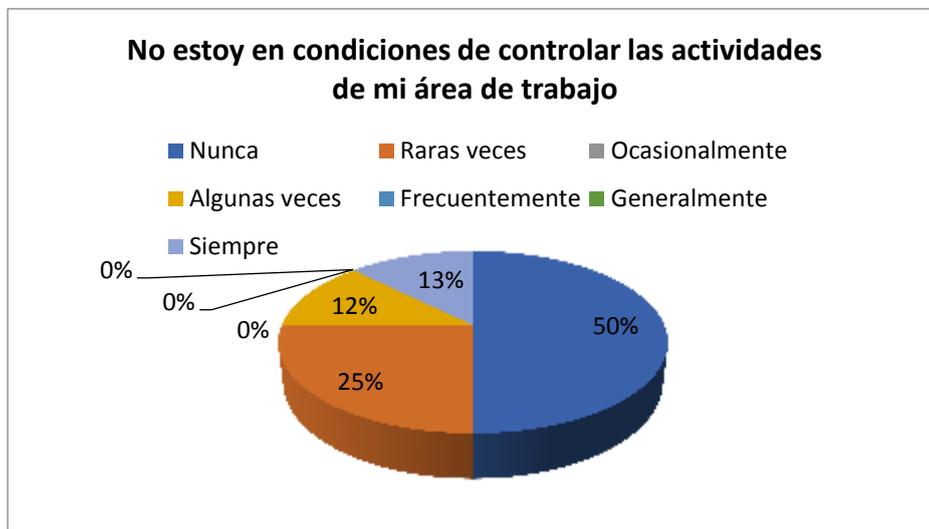
Tabla 11. Análisis del factor Territorio Organizacional

		Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalme	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
No.	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	0	0	0	1	0	0	1
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	0	0	0	1	2	2	1
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	0	0	0	1	0	0	0

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Ítem 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

Figura 13. Diagrama de resultados ítem 3



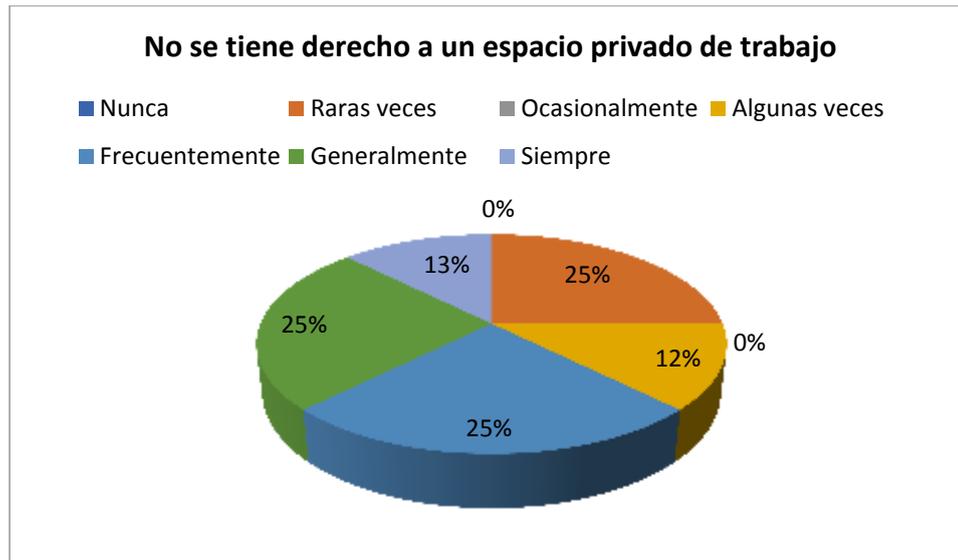
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede observar en el gráfico que la mayoría de los colaboradores no se estresa por la falta de control sobre el trabajo. Mientras que un porcentaje bastante menor ha experimentado estrés por esta razón. Los resultados obtenidos sobre el

nivel de estrés en esta pregunta son bajos, posiblemente porque la mayoría de empleados tienen libertad para realizar, organizar y controlar las actividades de su área de trabajo, sobre todo cuando es evidente que estas se enfocan en el cumplimiento de los objetivos propuestos en la clínica.

Ítem 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Figura 14. Diagrama de resultados ítem 15

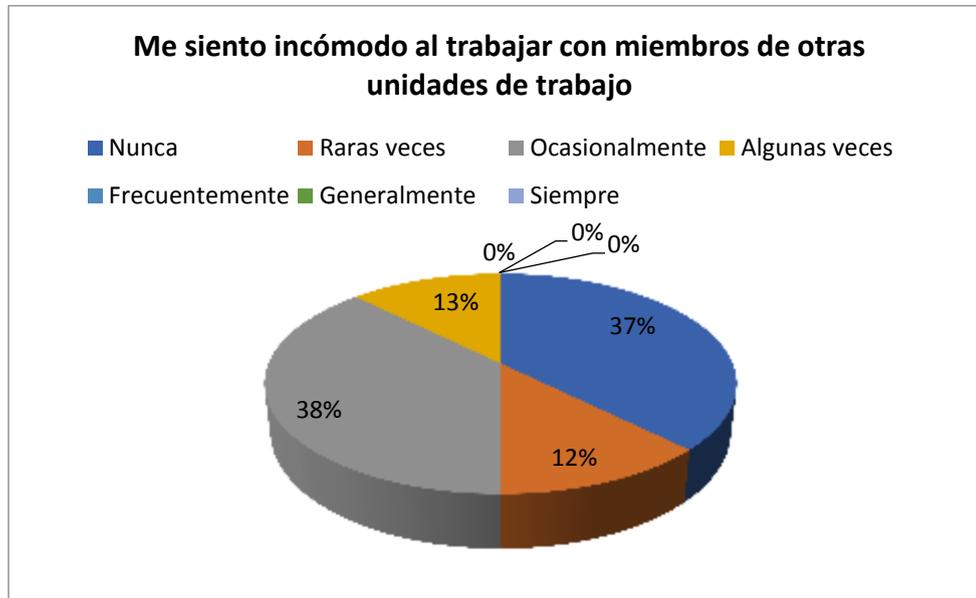


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede ver en el gráfico que la mayoría de los colaboradores se estresa con frecuencia y generalmente con un 25 % cada uno por no tener un espacio privado de trabajo. Mientras que un grupo menor ha experimentado poco estrés por esta razón. Con respecto a este ítem, la mayoría del personal al estar en una clínica dental no tiene un espacio privado de trabajo. Sin embargo, los colaboradores están acostumbrados a trabajar de esa manera. De hecho, su profesión implica tener contacto directo con pacientes y por lo tanto deben mantenerse abiertos a compartir su espacio de trabajo con pacientes y compañeros de trabajo.

Ítem 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Figura 15. Diagrama de resultados ítem 22



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

En el gráfico se observa que la mayoría de los colaboradores se estresa muy poco por sentirse incomodo al tener que trabajar con otras áreas. Esta pregunta presenta los niveles más bajos de estrés en relación a las otras preguntas. La posible explicación es que en la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez los empleados no se involucran entre las diferentes unidades de trabajo, por lo que los colaboradores no se encuentran muy expuestos a padecer estrés por esta razón.

Análisis del factor “Tecnología”

De acuerdo con el cuestionario, los ítems 4, 14, y 25 evalúan el nivel de estrés que ocasiona el factor tecnología en el personal de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.

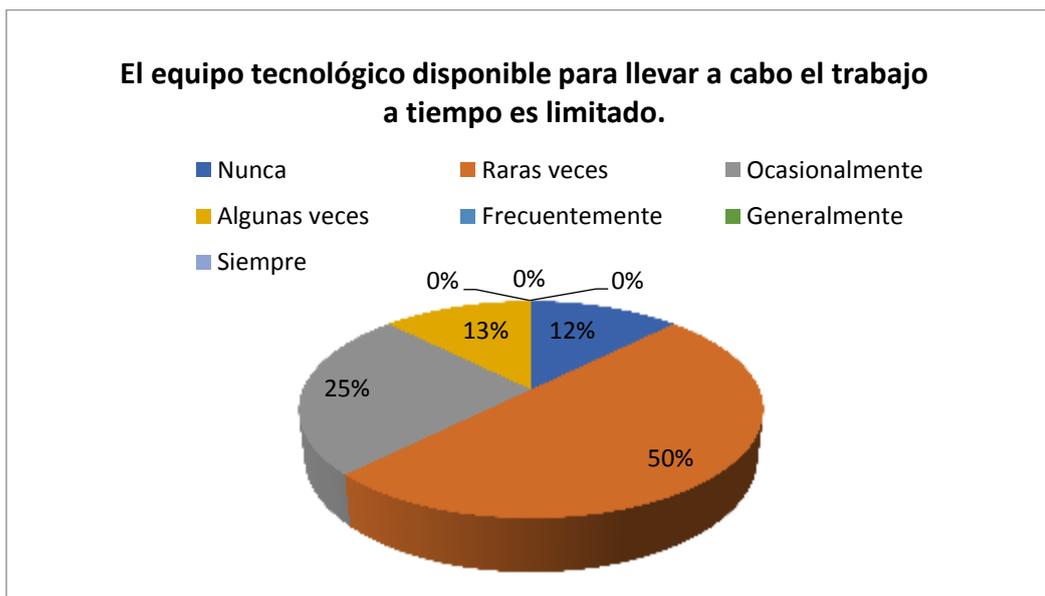
Tabla 12. Análisis del factor Tecnología

		Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalme	Algunas veces	Frecuente	Generalme	Siempre
N	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	0	0	2	1	0	0	0
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	2	0	1	1	0	0	3
52	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	0	0	0	1	2	0	3

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Ítem 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Figura 16. Diagrama de resultados ítem 4



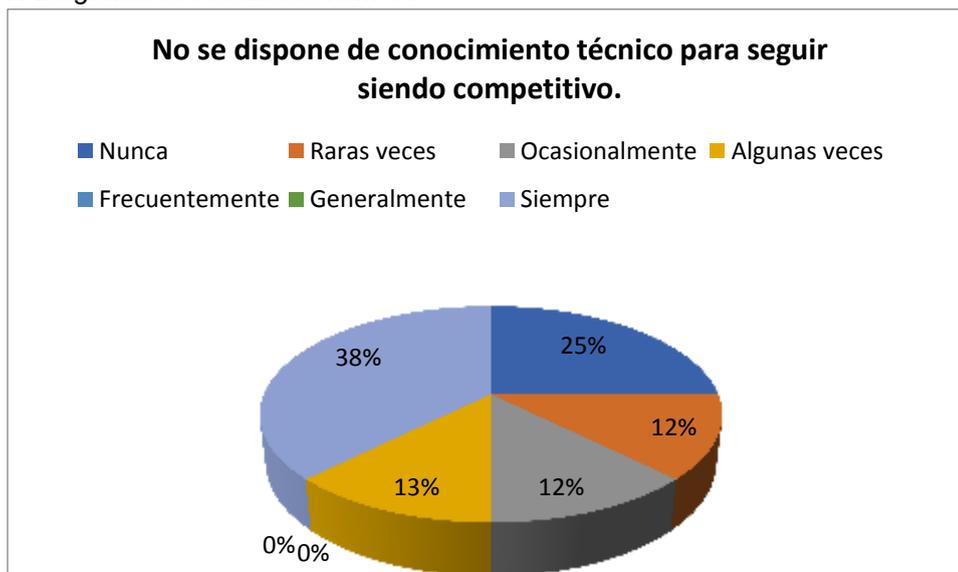
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se evidencia en el gráfico que la mayoría de los colaboradores se estresa raras veces a causa de la limitación de los equipos disponibles para realizar el trabajo a tiempo. Mientras que un porcentaje bastante menor ha experimentado estrés por esta causa. Los bajos niveles de estrés en este ítem podrían explicarse porque los empelados cuentan con los equipos, herramientas e instrumentos necesarios para llevar a cabo su trabajo de acuerdo con su cargo. Sin embargo, para la realización de algunos procedimientos en la clínica, a veces ha existido demora en dotar al personal de los insumos necesarios facilitar su trabajo.

Ítem 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

Figura 17. Diagrama de resultados ítem 14



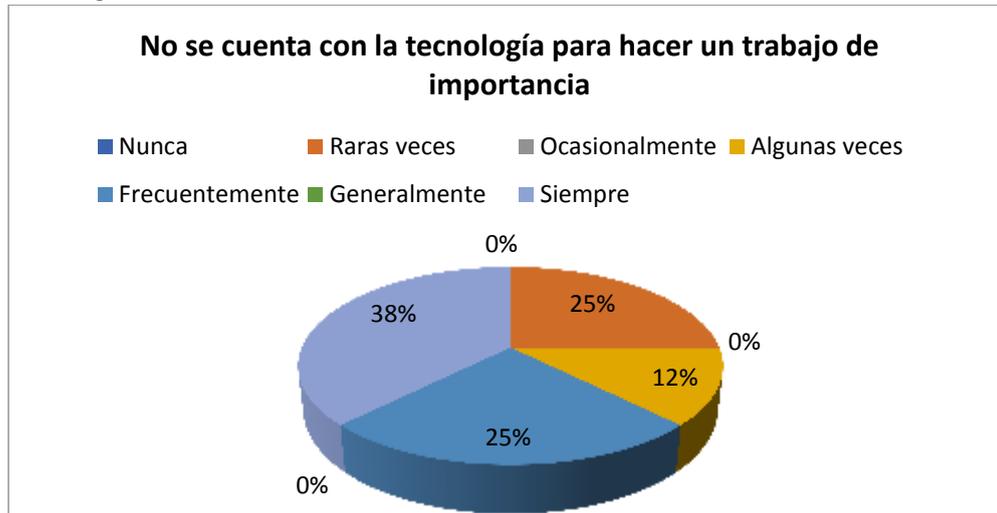
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

El gráfico refleja que la mayoría de los colaboradores se estresa siempre por la falta de conocimientos, los altos niveles de estrés en esta pregunta podrían deberse a que la mayoría del personal es nuevo en la clínica, por lo que no se encuentran familiarizados con los conocimientos técnicos que permitan desarrollar las destrezas y habilidades necesarias para realizar bien su trabajo, por ende es

importante capacitar al personal constantemente para que desarrollen las competencias necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Ítem 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de Importancia.

Figura 18. Diagrama de resultados ítem 25



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede observar en el gráfico que el 38% de los colaboradores se estresa siempre por no contar con la tecnología necesaria. Los niveles de estrés en este ítem se podrían explicar porque la clínica a pesar de contar con la tecnología necesaria para hacer un trabajo relevante, en ocasiones los equipos presentan fallas y su mantenimiento se ha dificultado en el último año debido a la pandemia covid -19, por otro lado, los cambios tecnológicos que se han dado en la clínica no han permitido un proceso de familiarización y adaptación al nuevo sistema de forma adecuada.

Análisis del factor “Estructura Organizacional”

Los ítems 2, 12, 16 y 20 evalúan el nivel de estrés que origina el factor “estructura organizacional”, tecnología en el personal de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez, los cuales se analizan a continuación.

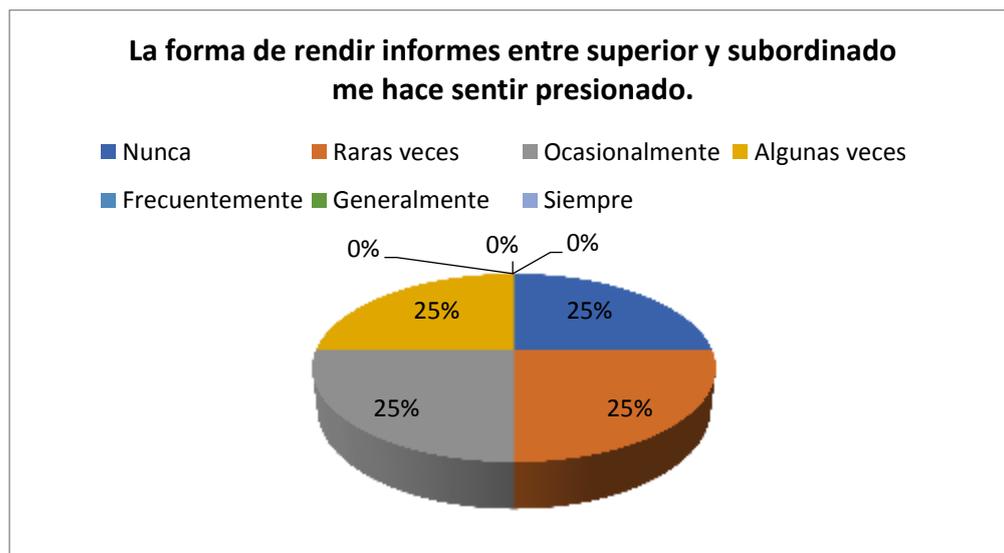
Tabla 13. Análisis del factor Estructura Organizacional

		Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalme	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
No.	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	0	0	2	2	0	0	0
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	0	0	1	2	1	0	1
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	0	0	2	2	1	0	0
20	La cadena de mando no se respeta.	0	0	0	1	1	1	1

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Ítem 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

Figura 19. Diagrama de resultados ítem 2

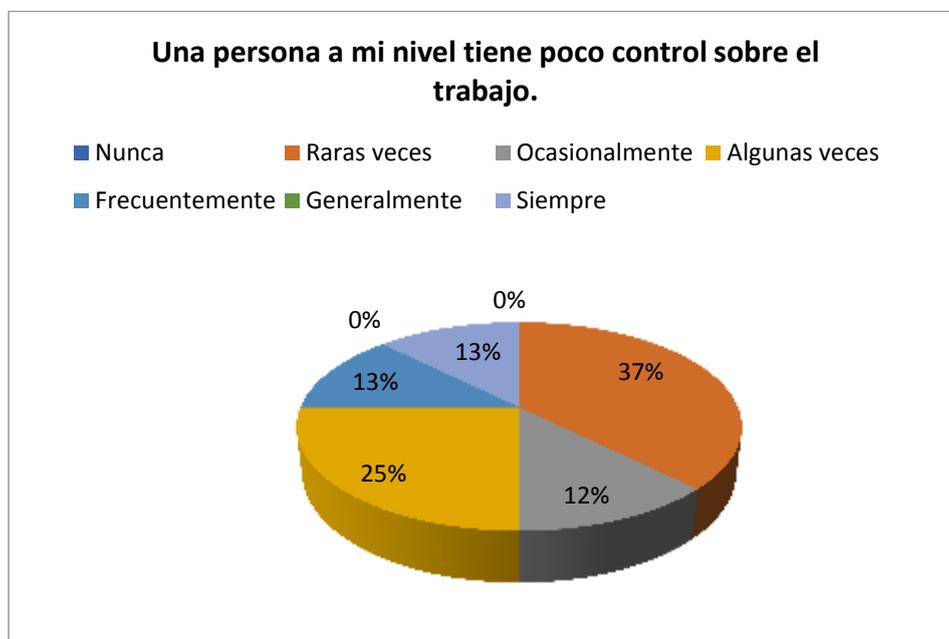


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede notar en el gráfico que los de trabajadores se estresan ocasionalmente, raras o algunas veces por la forma de rendir informes. Mientras un grupo minoritario no ha experimentado estrés por esta causa. Los niveles de estrés obtenidos en este ítem demuestran que los colaboradores se sienten presionados al momento de rendir informes, la posible razón es la falta de mayor control y supervisión sobre el trabajo de los empleados por parte de la gerencia por lo que podría ser necesario incrementar los niveles de exigencia para que los empleados alcancen mejores resultados.

Ítem 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

Figura 20. Diagrama de resultados ítem 12

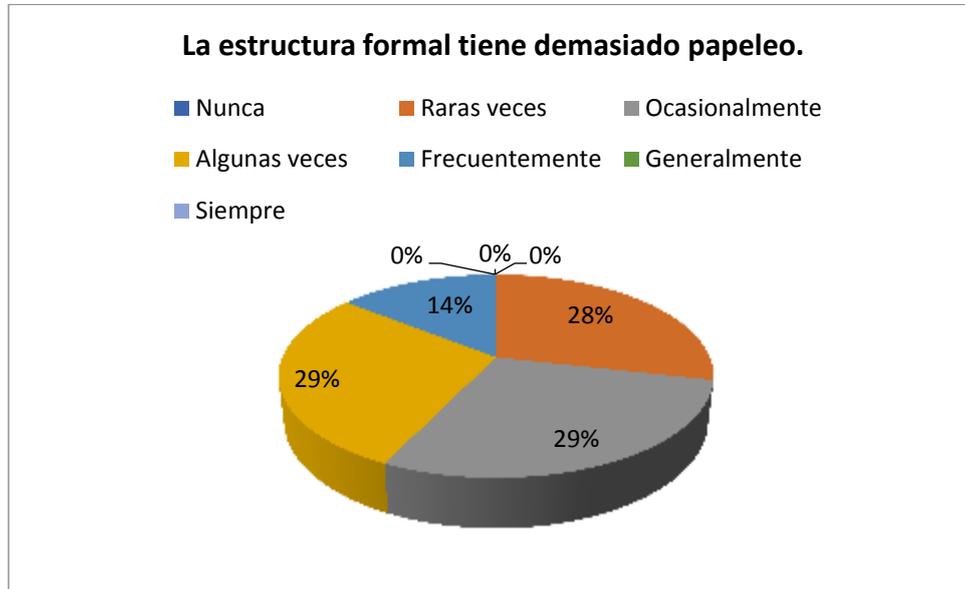


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede apreciar en el gráfico que para la mayoría de los colaboradores, el nivel de control del trabajo no es una fuente de estrés significativa, puesto que algunos indican que raras veces se estresan por ello, mientras que otros señalan que se estresan solamente algunas veces o nunca lo hacen por esta razón. Evidentemente, la mayoría de personal presenta bajos niveles de estrés en este ítem, posiblemente porque tienen la suficiente autonomía para controlar ellos mismos las actividades y acciones que realizan para cumplir con su trabajo

Ítem 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.

Figura 21. Diagrama de resultados ítem 16



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se demuestra en el gráfico que la mayoría de los colaboradores se estresa ocasionalmente, algunas o raras veces porque la estructura formal tiene mucho papeleo. Mientras que solo una minoría ha experimentado estrés por esta razón. El nivel de estrés en este factor es mínimo, posiblemente porque la estructura de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez es sencilla y no implica mucho papeleo es decir burocracia, sin embargo, para aspectos puntuales se debe contar con registros y papeles para el buen direccionamiento y funcionamiento de la clínica.

Ítem 24. La cadena de mando no se respeta.

Figura 22. Diagrama de resultados ítem 24



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se muestra en el gráfico que la mayoría de los colaboradores no se estresa porque la cadena de mando no se respeta, mientras que un porcentaje bastante menor indica haberse estresado en algún momento por esta razón. El nivel de estrés en este factor es bastante bajo, seguramente porque la cadena de mando es generalmente respetada, se puede apreciar que la mayoría del personal tiene claro la estructura organizacional, responsabilidades, límites y líneas de supervisión.

Análisis del factor “Clima Organizacional”

De acuerdo con el cuestionario, los ítems 1, 10, 11 y 20 permiten obtener una valoración sobre el nivel de estrés que causa el factor clima organizacional en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Tabla 14. Análisis del factor Clima Organizacional

		Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalme	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
No.	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.			1	1	2	1	2
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.			0	5	0	1	0
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.			1	2	1	0	0
20	La organización carece de dirección y objetivo.			2	0	1	0	2

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Ítem 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.

Figura 23. Diagrama de resultados ítem 1



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede ver que un 50% del personal se estresa siempre o frecuentemente por no comprender la misión y visión; cabe mencionar que, dentro del clima organizacional, comprender la misión y visión de las empresas es importante para

saber cómo cada persona desde el cargo que ocupa aporta al cumplimiento de los mismos y de los objetivos de la organización.

Ítem 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

Figura 24. Diagrama de resultados ítem 10



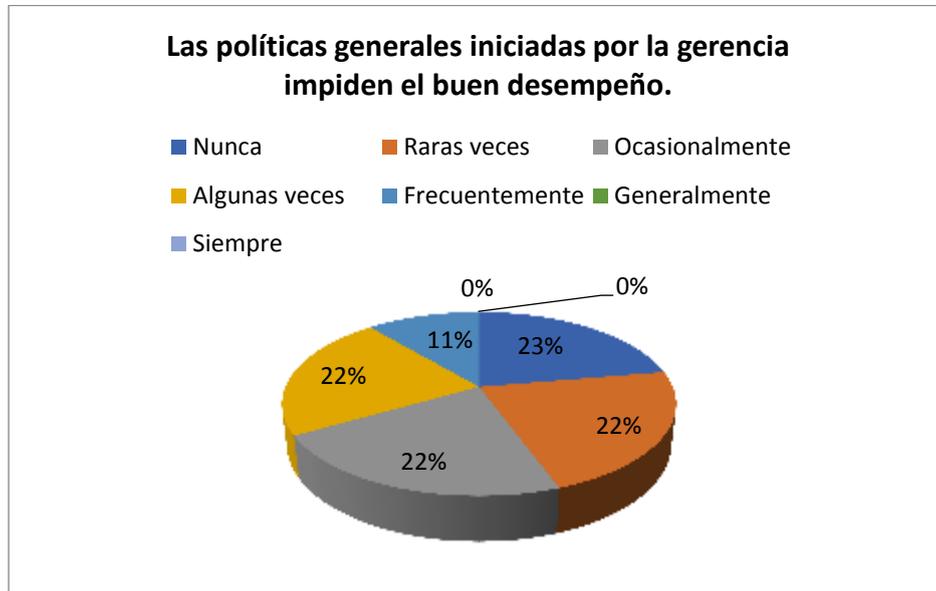
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se puede apreciar en el gráfico que, para la gran mayoría de los colaboradores, comprender la estrategia de la organización no es una fuente de estrés significativa, puesto que indican que algunas se estresan por no entenderla.

Comprender las acciones que va a realizar la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez para asegurar el cumplimiento de objetivos organizacionales contribuye a que sus empleados estén informados sobre el rumbo y las acciones que cada uno debe realizar para asegurar su cumplimiento.

Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño

Figura 25. Diagrama de resultados ítem 11

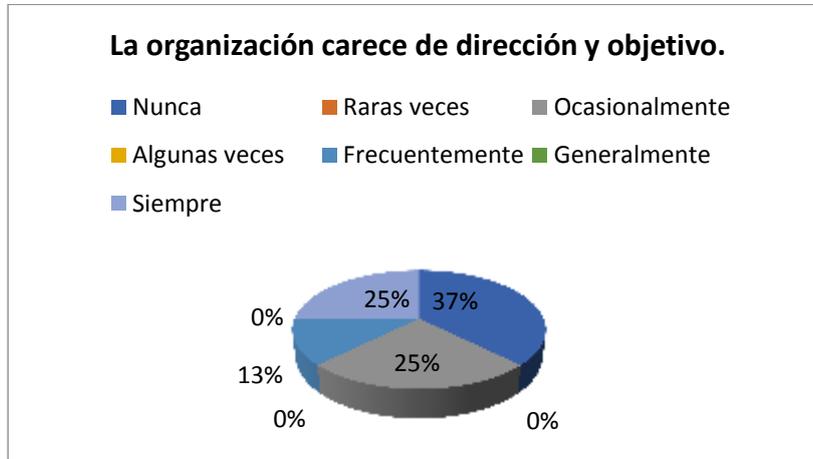


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

El gráfico refleja que la mayoría de colaboradores se estresa raras veces o nunca (44%) a causa de las políticas de la empresa, mientras que un porcentaje inferior al 11%, ha experimentado estrés por esta razón. Los bajos niveles de estrés obtenidos en este ítem pueden originarse porque la mayoría de las políticas organizacionales son claras y han sido comunicadas oportunamente al personal, razón por la cual, estas posiblemente no sean una causa de estrés laboral dentro de la clínica.

Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo.

Figura 26. Diagrama de resultados ítem 20



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Se evidencia en el gráfico que la mayoría de los trabajadores se estresa ocasionalmente veces o nunca a causa de la falta de una dirección y objetivo, mientras que un grupo minoritario ha experimentado estrés por esta causa. Este ítem presenta valores realmente bajos de nivel de estrés, lo que podría explicarse porque se considera que la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez tiene un buen direccionamiento y busca cumplir sus objetivos, lo cual se evidencia a través del crecimiento que ha tenido como empresa en los últimos años, brindando estabilidad y seguridad laboral a quienes la conforman.

Satisfacción laboral

Para realizar el análisis de información sobre la satisfacción laboral, se comienza por presentar los niveles actuales de satisfacción laboral posteriormente se analiza de forma general los factores que mayor impacto tienen sobre la satisfacción y finalmente, se examina cada uno de los ítems del cuestionario, los cuales se presentan agrupados dentro del factor al cual corresponden, para una mejor interpretación de la información.

Tabla 15. Análisis de los niveles de satisfacción laboral

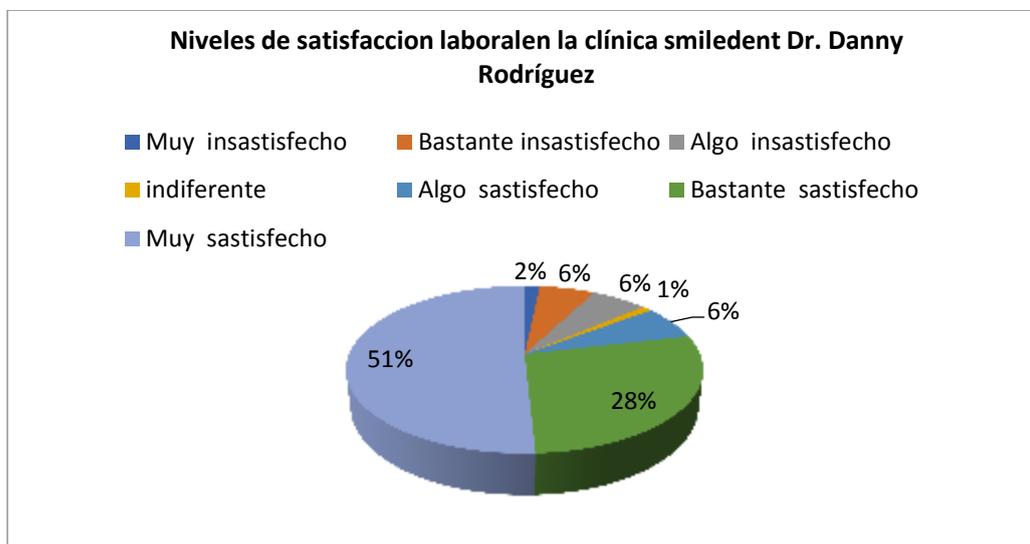
		Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Basta nte	Algo		Algo	Basta nte	Muy
No.	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	0	1	0	0	0	2	5
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0	1	0	0	1	1	5
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	0	1	0	0	1	1	5
4	El salario que usted recibe	0	1	0	0	1	1	5
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	0	0	2	0	1	4	1
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	0	1	0	0	0	3	4
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	0	0	1	0	0	4	3
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	0	0	1	0	0	3	4
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	0	0	2	0	0	3	3
10	La temperatura de su local de trabajo	0	0	2	0	0	4	2
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	0	2	0	0	0	2	4
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	0	1		1	1	2	3
13	Las relaciones personales con sus superiores.	0	0	1	0	1	1	5
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	0	0	1	0	1	2	4
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	0	0	0	0	1	6
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	0	0	1	0	1	2	4
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	0	1	0	0	3	0	4
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	0	1	0	0	0	2	5
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	0	0	0	0	3	4
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	1	1	0	0	0	4	2

21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	0	0	0	0	0	3	4
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	0	0	0	0	0	2	6
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0	0	0	1	1	1	5
total		3	1	1	2	1	51	9
			1	1		2		3

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Figura 27. Diagrama de satisfacción laboral



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se puede apreciar que los niveles de satisfacción laboral son altos ya que existe una tendencia general hacia la satisfacción. La mayoría de los empleados se encuentran entre muy y bastante satisfechos laboralmente, posiblemente por la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez busca mantener relaciones de trabajo adecuadas y brindar seguridad y estabilidad laboral a sus trabajadores.

Análisis del factor “Satisfacción Intrínseca”

De acuerdo con el cuestionario, los ítems 1, 2, 3 y 5 permiten obtener una valoración sobre la satisfacción intrínseca que produce el trabajo en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Tabla 16. Análisis del factor Satisfacción Intrínseca

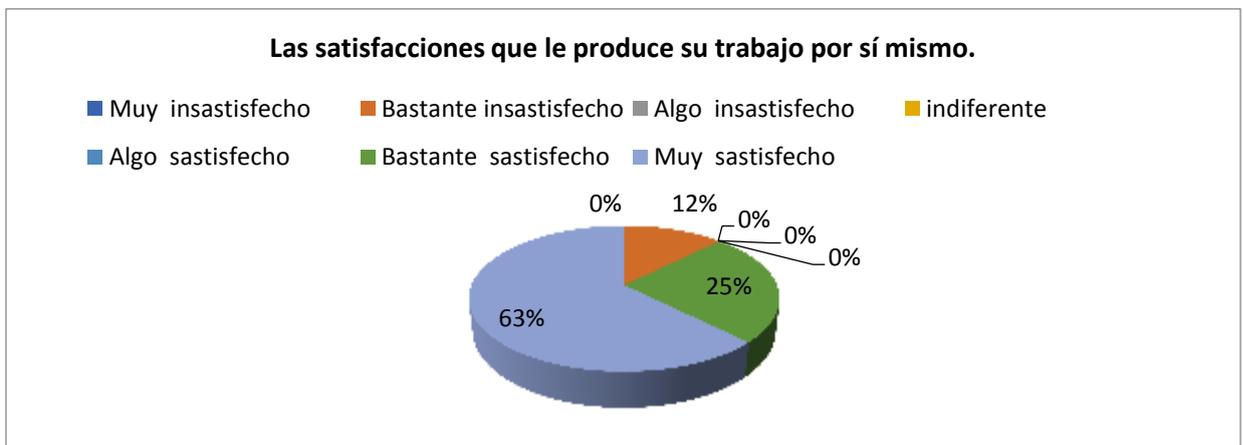
N o.	Preguntas	INSASTIFECHO			Indiferente	SASTISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	0	1	0	0	0	2	5
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0	1	0	0	1	1	5
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	0	1	0	0	1	2	4
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0	0	2	0	1	4	1

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Ítem 1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.

Figura 28. Diagrama de resultados ítem 1



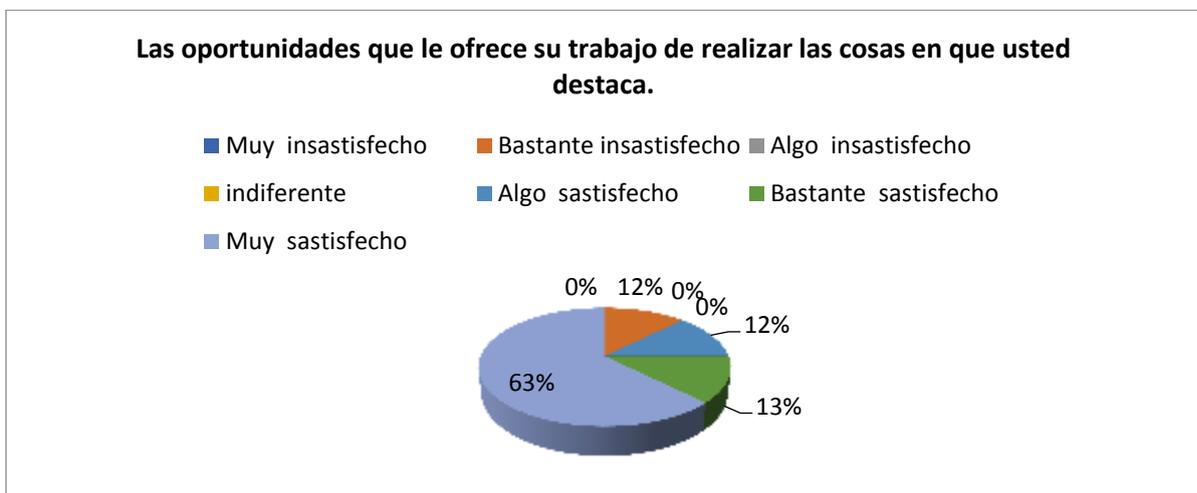
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se puede observar gráfico que el 63% del personal la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, el trabajo le produce satisfacciones por sí mismo. De hecho, los colaboradores señalan que se encuentran entre muy satisfechos en esta pregunta. La razón por la cual los colaboradores posiblemente muestran altos niveles de satisfacción en este ítem, es que seguramente se sienten a gusto con el trabajo que realizan, pueden aplicar sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades, lo que contribuye a su crecimiento personal y profesional.

Ítem 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en la que usted destaca

Figura 29. Diagrama de resultados ítem 2



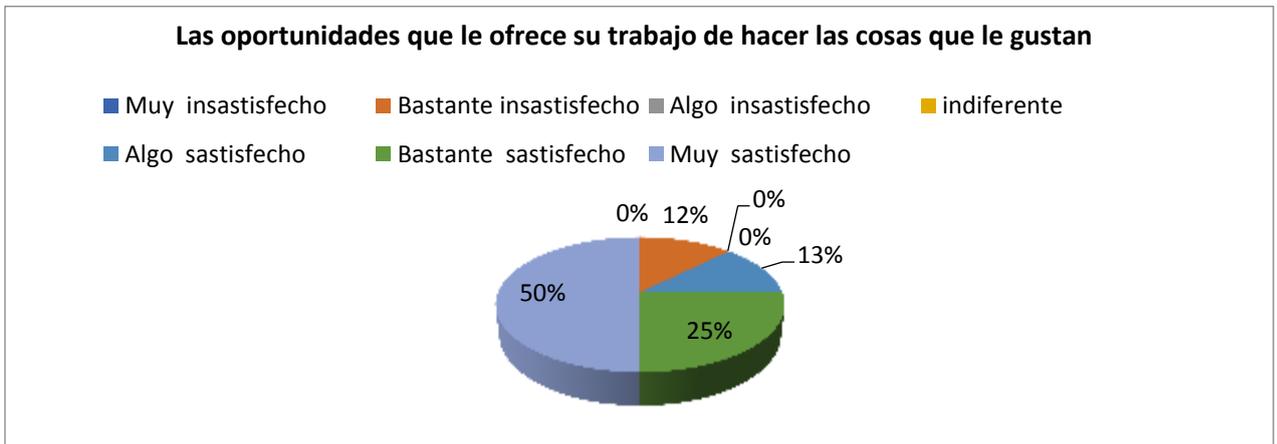
Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En el gráfico se puede apreciar que 63% del personal se siente muy satisfecho con las oportunidades que brinda la empresa para realizar cosas en las que destaca. Los resultados de satisfacción obtenidos en este ítem, indican que si bien la gente se siente contenta con las oportunidades que brinda la clínica, estas podrían ser aún mejores. Una posible alternativa debería ser que la organización ofrezca más oportunidades de ser promovidos para que sus empleados puedan desarrollar competencias en otras áreas en las que pueda crecer y destacarse.

Ítem 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas

Que le gustan

Figura 30. Diagrama de resultados ítem 3

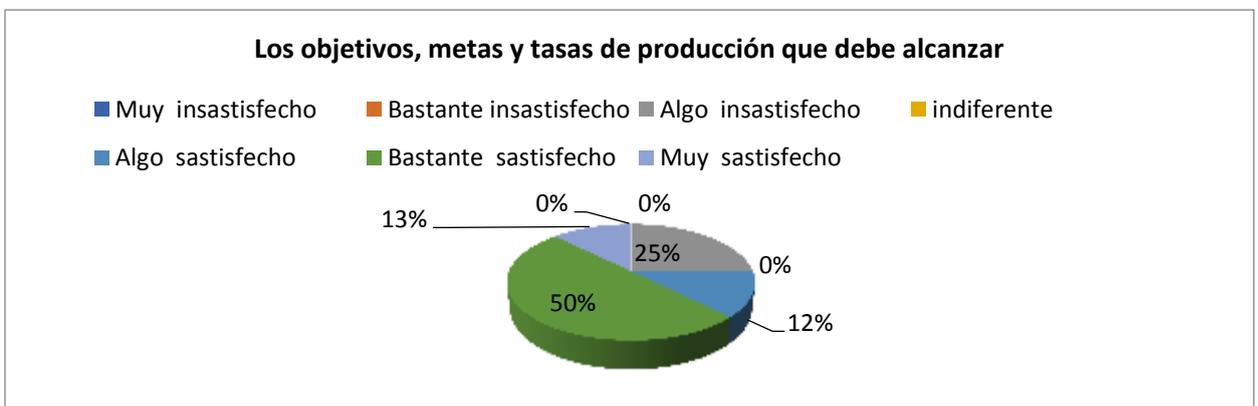


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En este ítem, los colaboradores de la clínica respondieron principalmente que se sienten entre muy y bastante satisfechos con las oportunidades que se ofrece para hacer las cosas que le gustan. En general, se observa una tendencia hacia la satisfacción, posiblemente porque en la clínica se ubican a las personas en áreas afines a sus conocimientos, destrezas e intereses personales, para que ellos se sientan a gusto con el trabajo que realizan.

Ítem 5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

Figura 31. Diagrama de resultados ítem 5



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En el gráfico, se evidencia que el 50% de los trabajadores se siente bastante satisfecho con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Este ítem, a pesar de tener una tendencia general hacia la satisfacción, presenta los niveles más bajos dentro del factor “Satisfacción Intrínseca”. La posible explicación es que, si bien los colaboradores se sienten satisfechos con los objetivos y metas, en algunos casos podría ser necesario aclararlos para que los mismos sean sensatos con lo que se espera del desempeño de su trabajo.

Análisis del factor “Ambiente físico”

Los ítems 6, 7, 8, 9 y 10 miden la satisfacción laboral con respecto al ambiente físico de trabajo en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

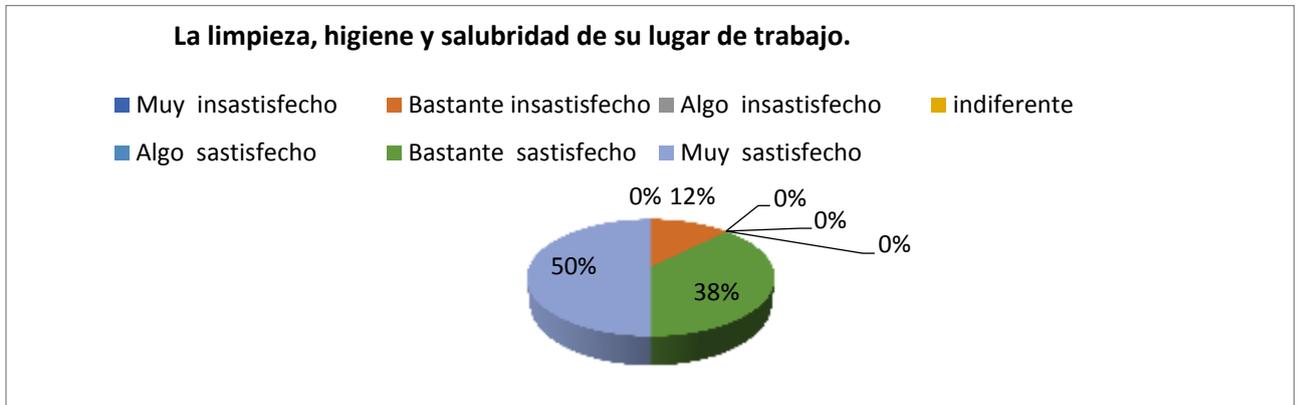
Tabla 17. Análisis del factor Ambiente físico

		Muy	Bastante	Algo	indiferente	Algo	Bastante	Muy
N	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	0	1	0	0	0	3	4
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	0	1	0	0	0	4	3
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	0	1	0	0	0	3	4
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	0	2	0	0	0	3	3
10	La temperatura de su local de trabajo	0	2	0	0	0	4	2

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Ítem 6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

Figura 32 Diagrama de resultados ítem 6

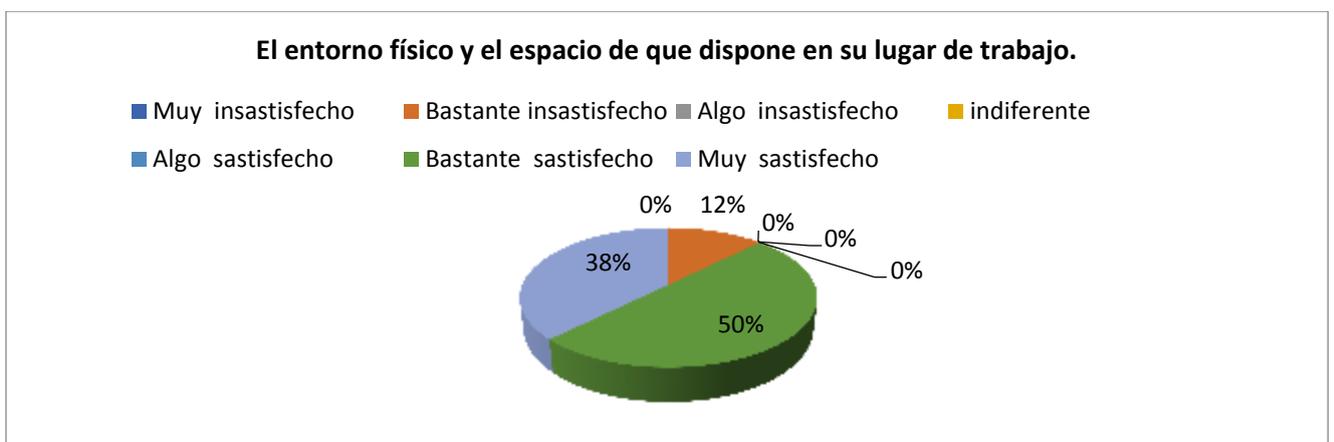


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En este ítem, las personas manifestaron que se sienten entre muy y bastante satisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. En general, los niveles de satisfacción laboral para este ítem son bastante altos, probablemente porque la gerencia y la ARL están pendientes constantemente de que cada una de las áreas de la clínica cumpla con los estándares requeridos de limpieza, salubridad e higiene, realizando inspecciones frecuentes en los lugares de trabajo.

Ítem 7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

Figura 33 Diagrama de resultados ítem 7



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En el gráfico se evidencia que la mayoría del personal se siente bastante y muy satisfecho con un 83% con el entorno físico y el espacio que dispone para hacer su trabajo. Indiscutiblemente la mayoría del personal muestra satisfacción en este ítem, sin embargo, el porcentaje de trabajadores que se muestran insatisfechos con el entorno físico y el espacio, a pesar de ser mínimo, puede explicarse porque en ciertas áreas existen cargos espacios reducidos de trabajo, como es el caso del personal que trabaja en el laboratorio dental. Por lo que, resulta necesario realizar un análisis de puesto de trabajo en esos casos específicos para adecuarlo según las necesidades del trabajador.

Ítem 8. La iluminación de su lugar de trabajo

Figura 34 Diagrama de resultados ítem 8

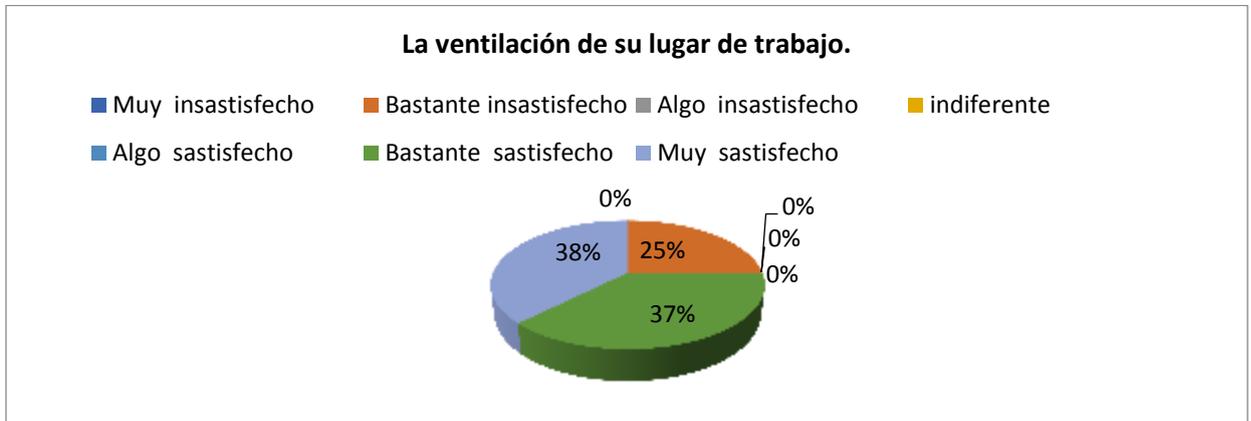


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En esta pregunta, el 88% de los colaboradores mostraron que se sienten entre muy y bastante satisfechos con la iluminación de su lugar de trabajo. Los niveles de satisfacción son altos posiblemente porque constantemente se toman medidas para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, como por ejemplo, verificando el correcto funcionamiento de las luces, entre otras.

Ítem 9. La ventilación de su lugar de trabajo.

Figura 35 Diagrama de resultados ítem 9

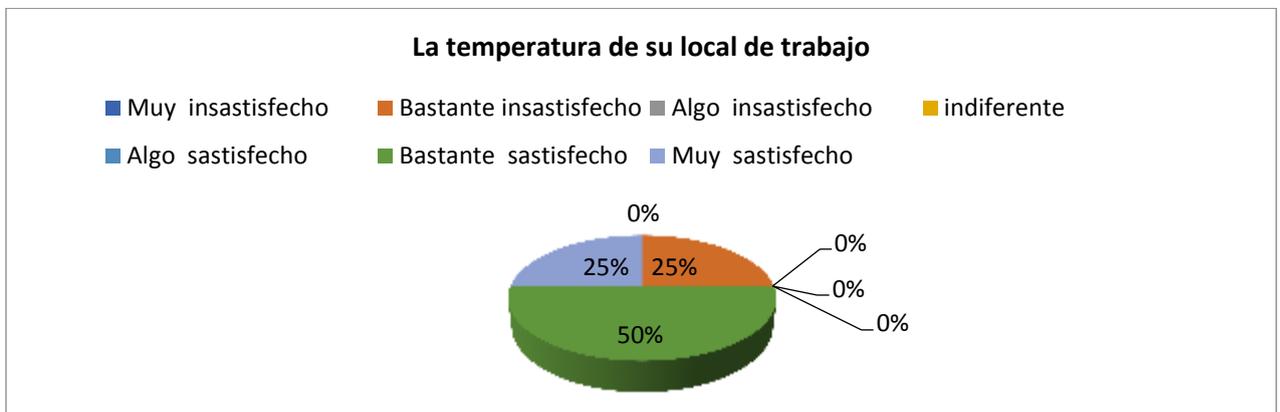


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En el gráfico, se puede notar que existe una tendencia hacia la satisfacción. De hecho, la mayoría del personal se siente entre a bastante y muy satisfecho con respecto a la ventilación del lugar de trabajo. Este ítem es uno de los que presenta mayor porcentaje de insatisfacción con un 25%, posiblemente porque la temperatura en algunas áreas es más alta de lo normal y las medidas de ventilación tomadas no han sido suficientes para mejorar significativamente las condiciones teniendo en cuenta que en el municipio de Cachipay la temperatura oscila entre los 25 grados a 35 grados.

Ítem 10. La temperatura de su local de trabajo.

Figura 36 Diagrama de resultados ítem 10



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se observa que la mayoría de los trabajadores, muestran satisfacción por la temperatura del lugar de trabajo, de hecho, se encuentran entre algo, bastante y muy satisfechos. Sin embargo, cabe mencionar que en este ítem se observa el 25% de insatisfacción de todo el cuestionario. Esto es debido a la disposición física del lugar, la temperatura de la clínica es un poco más alta de lo común, razón por la cual, se considera necesario intervenir por ejemplo con el uso de aire acondicionado.

Análisis del factor: "Prestaciones"

Los ítems 4, 11, 12, 22 y 23 evalúan la satisfacción laboral con respecto a las prestaciones que ofrece la en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Tabla 18 Análisis del factor prestaciones

		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
No	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
4	El salario que usted recibe	0	1	0	0	1	1	5
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	0	2	0	0	0	2	4
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	0	1	0	1	1	2	3
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	0	0	0	0	0	2	6
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0	0	1	1	0	1	5

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Ítem 4. El salario que usted recibe.

Figura 37 Diagrama de resultados ítem 4

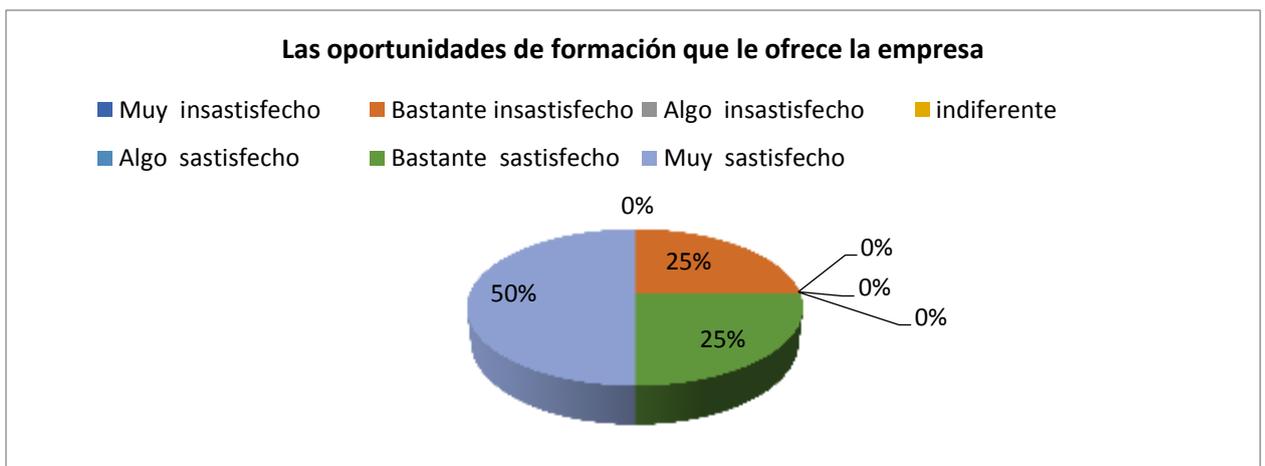


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: la figura muestra los valores porcentuales del salario que usted recibe.

En el gráfico, se puede identificar que la mayoría de los colaboradores se encuentra entre bastante a muy satisfecho con el salario que recibe, mientras que un porcentaje mínimo muestra una tendencia a la insatisfacción. Los altos niveles de satisfacción obtenidos con el salario se explican porque estos son competitivos en comparación a otras clínicas odontológicas.

Ítem 11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

Figura 38 Diagrama de resultados ítem 11

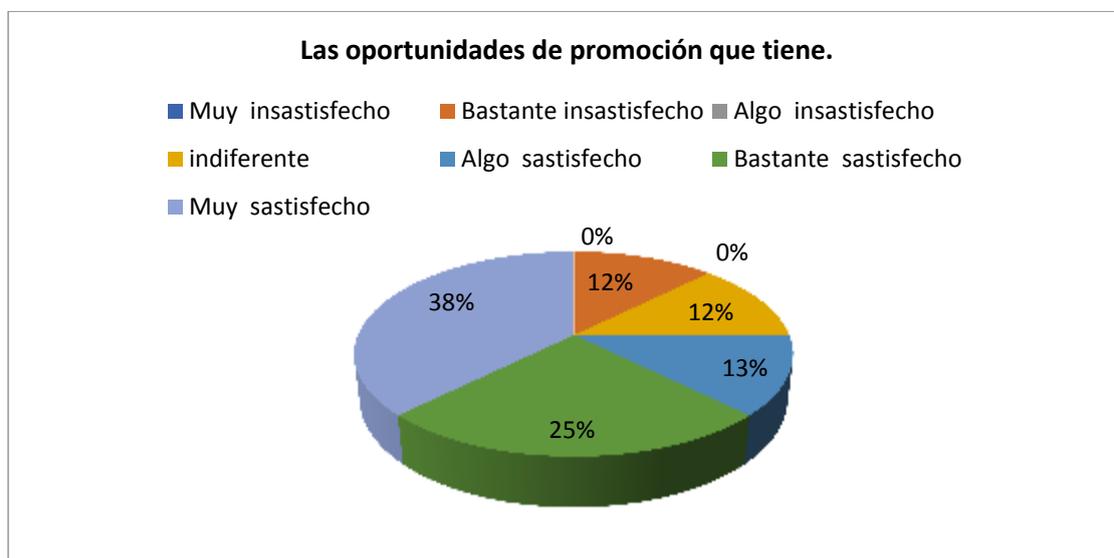


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se puede apreciar en el gráfico, que el personal muestra una tendencia hacia la satisfacción, sintiéndose entre bastante y muy satisfechos con las oportunidades de formación que ofrece la empresa. No obstante, existe un grupo correspondiente al 25%, que se siente solo “bastante” insatisfecho al respecto. Estos valores indican que es necesario brindar más opciones para que la gente pueda recibir una mejor capacitación y formación profesional.

Ítem 12. Las oportunidades de promoción que tiene.

Figura 39 Diagrama de resultados ítem 12

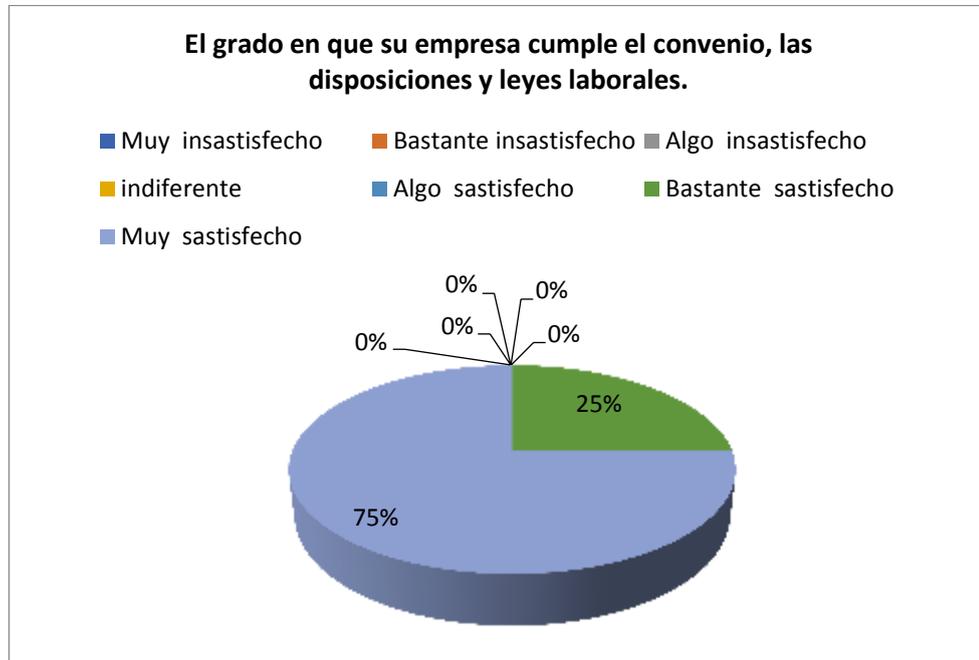


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En el gráfico, se puede observar que en general los colaboradores muestran satisfacción con las oportunidades de promoción que existe en la empresa. Sin embargo, un grupo correspondiente al 13%, señala que solo se siente muy insatisfecho en esta pregunta. Por ello, se necesario desarrollar planes para mejorar las condiciones de promoción en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez y brindar igualdad de oportunidades a todos los trabajadores.

Ítem 22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales

Figura 40 Diagrama de resultados ítem 22

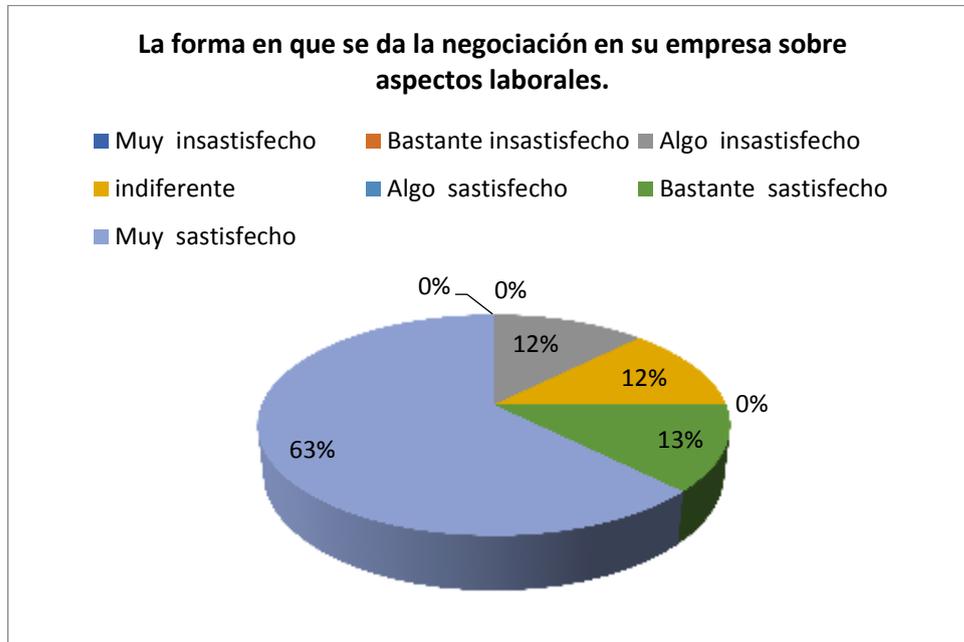


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se puede notar en el gráfico que la gran mayoría del personal con un 75 % se encuentra muy satisfecho con respecto al cumplimiento de los convenios, disposiciones y leyes laborales de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez. Los nivel de satisfacción en este ítem puede explicarse debido a que obligatoriamente la empresa debe cumplir con lo establecido en la legislación laboral y asegurar su fiel cumplimiento para evitar sanciones legales.

Ítem 23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Figura 41 Diagrama de resultados ítem 23



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Este ítem presenta niveles altos de satisfacción con un 63%, puesto que se puede ver que la gran mayoría de trabajadores se encuentra muy satisfechos con la forma de negociación de la clínica sobre aspectos laborales. En general existe satisfacción por parte de los empleados en este aspecto, posiblemente porque la clínica busca llegar a acuerdos y negociaciones laborales favorables para los colaboradores y la organización.

Análisis del factor “Supervisión”

De acuerdo con el cuestionario, los ítems 13, 14, 15, 16, 17 y 18 valoran el nivel de satisfacción de los colaboradores con respecto a la supervisión que reciben por parte de sus jefes inmediatos en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

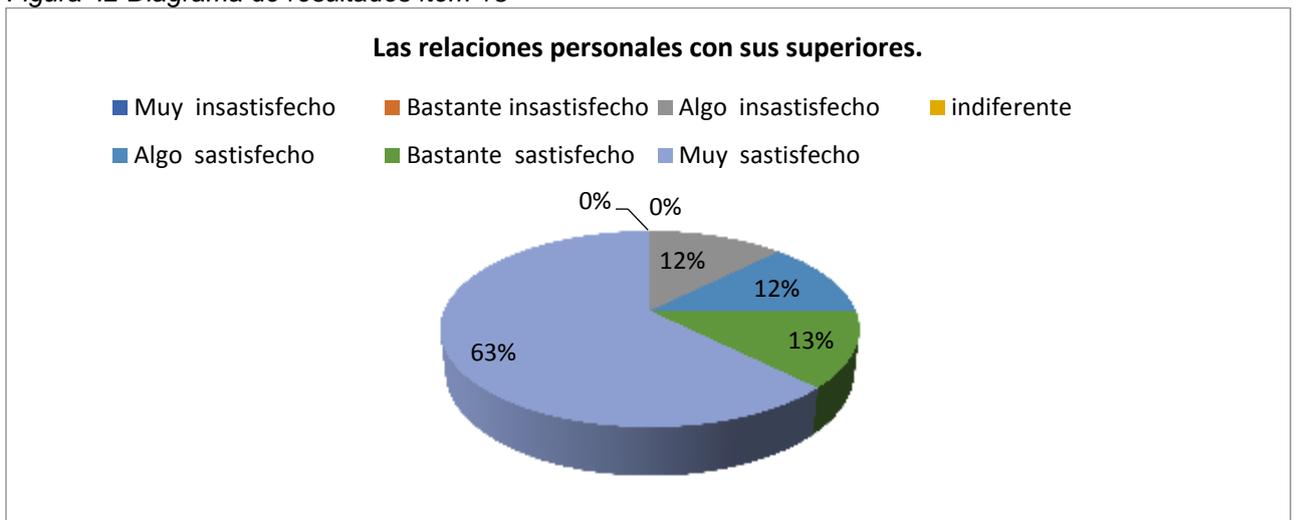
Tabla 19 Análisis del factor supervisión

		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
No	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	0	0	1	0	1	1	5
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	0	0	1	0	1	2	5
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	0	1	0	0	1	2	4
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	0	1	0	0	1	0	6
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	0	1	0	0	3	0	4
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	0	1	0	0	0	2	5

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Ítem 13. Las relaciones personales con sus superiores.

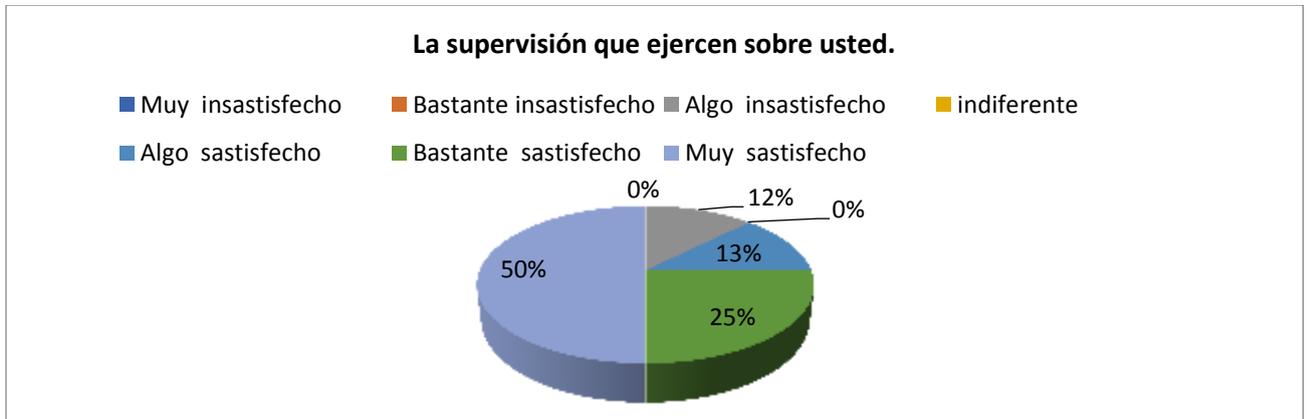
Figura 42 Diagrama de resultados ítem 13



Elaborado por: Pabón. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Ítem 14. La supervisión que ejercen sobre usted.

Figura 43 Diagrama de resultados ítem 14

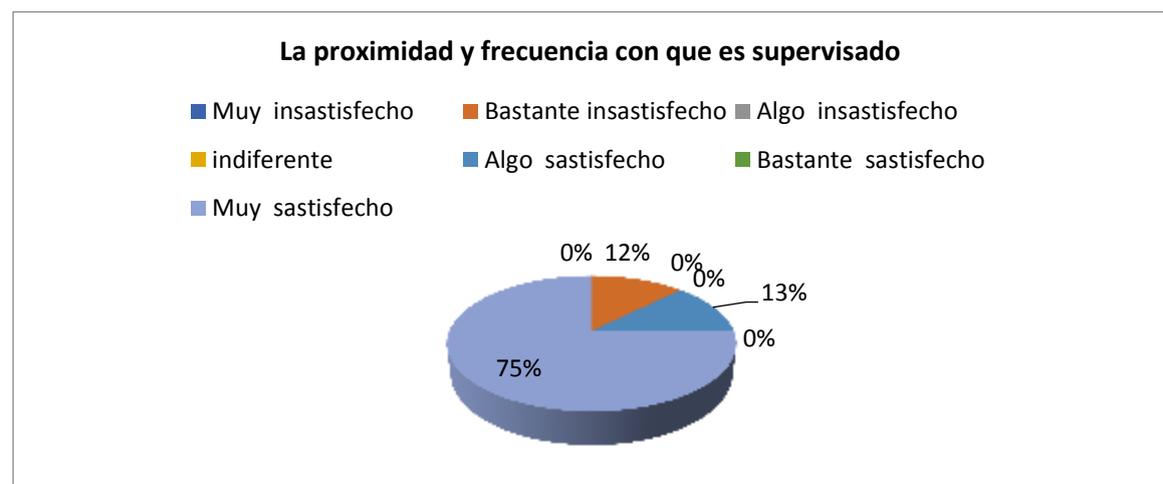


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se muestra en el gráfico que el 75% del personal está entre bastante y muy satisfecho con respecto las relaciones personales que mantienen con sus superiores. De manera general, se puede ver que el personal sostiene relaciones positivas de trabajo con la gerencia, la cual intentan llevar relaciones de trabajo basados en la confianza y el respeto para ejercer su autoridad, lo que aparentemente ha tenido un impacto positivo sobre los colaboradores.

Ítem 15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado

Figura 44 Diagrama de resultados ítem 15

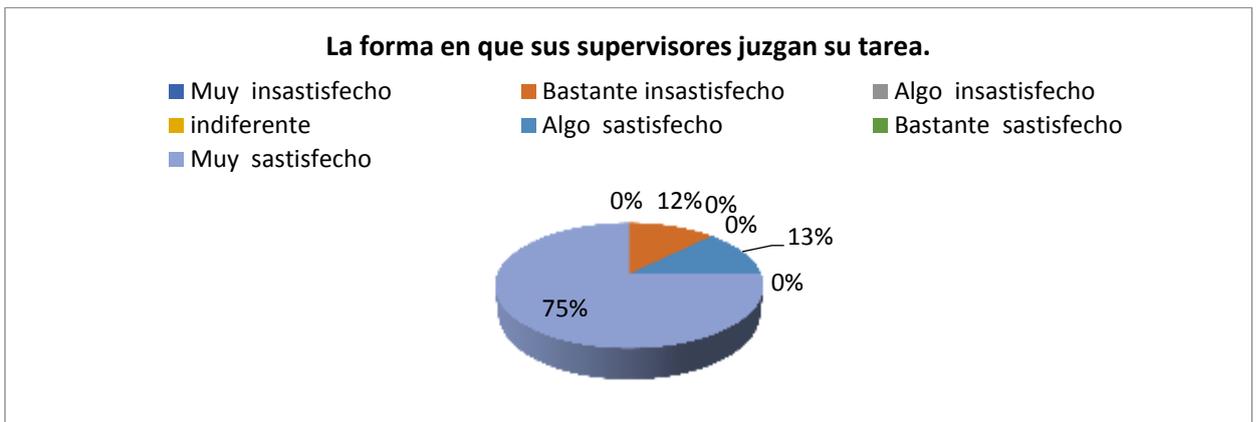


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

El gráfico evidencia que el 75% del personal se siente entre bastante muy satisfecho con respecto a la proximidad y frecuencia con la que es supervisado. Estos resultados indican que si bien el personal se siente satisfecho al respecto, podría ser necesario en ocasiones que gerencia este más pendiente y de mayor seguimiento al trabajo realizado por su equipo.

Ítem 16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

Figura 45 Diagrama de resultados ítem 16

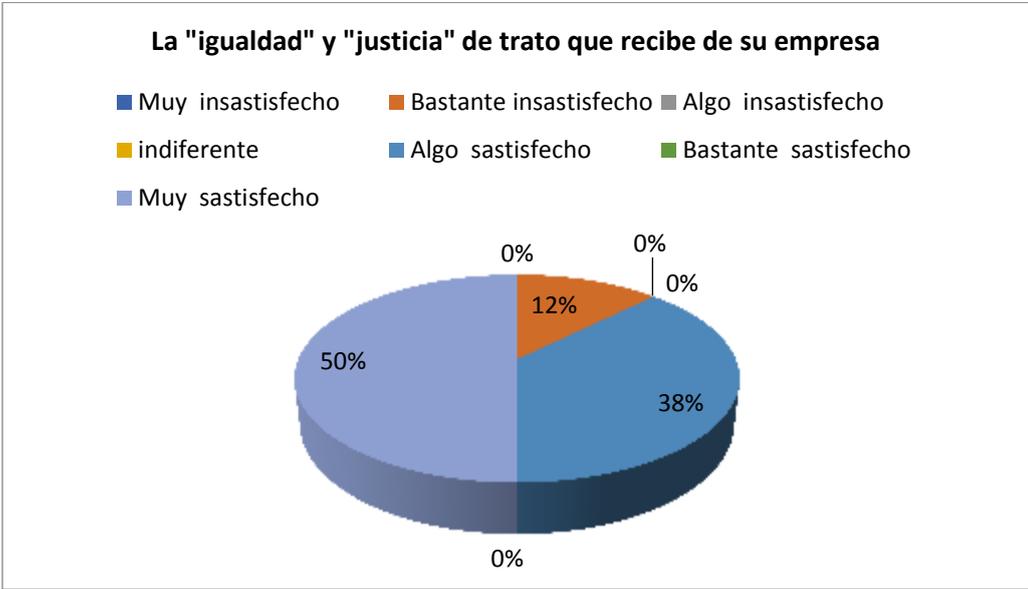


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se puede apreciar en el gráfico que el 75% del personal se encuentran muy satisfechos con la manera en que gerencia evalúan su tarea. Cabe mencionar que cuenta con un sistema de evaluación del desempeño estandarizado que permite valorar el rendimiento de los trabajadores de acuerdo a criterios definidos.

Ítem 17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su Empresa

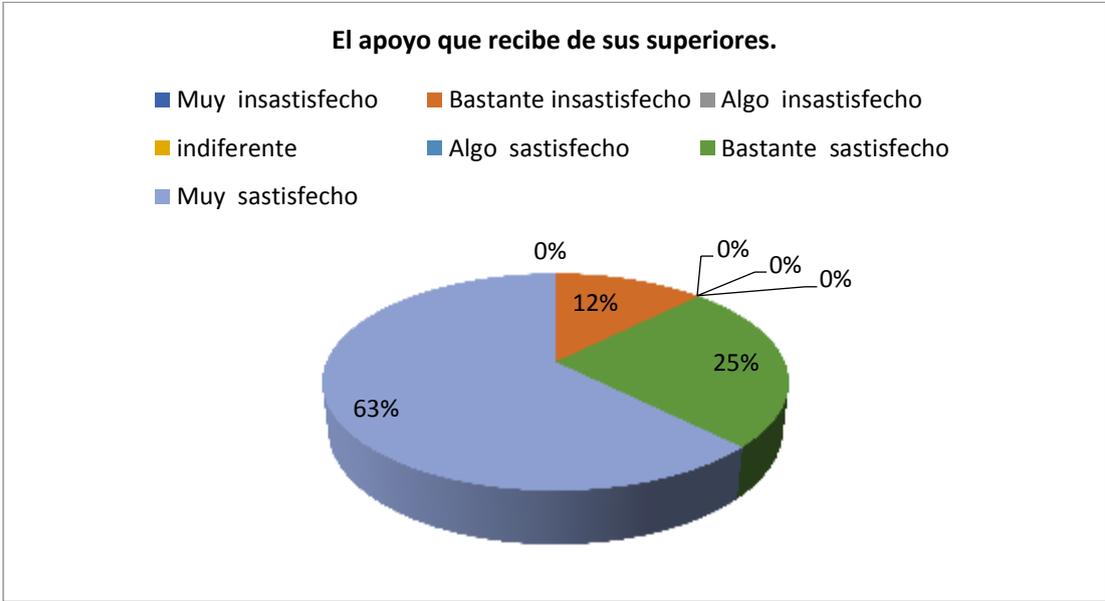
Figura 46 Diagrama de resultados ítem 17



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Ítem 18. El apoyo que recibe de sus superiores

Figura 47 Diagrama de resultados ítem 18



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se demuestra en el gráfico que el 63% del personal se encuentra muy satisfecho en relación al apoyo que recibe por parte de gerencia. A pesar de que se ve una satisfacción general en este ítem, existe un grupo pequeño cierta insatisfacción con respecto al apoyo recibido por gerencia. Esto se debe a las exigencias que implica trabajar en el sector salud y la poca flexibilidad que se les puede otorgar a los trabajadores al respecto y sobre todo en el último año por la situación generada por la pandemia del covid-19.

Análisis del factor “Participación”

Los ítems 19, 20 y 21 evalúan el nivel de satisfacción de los colaboradores de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, con respecto al nivel de participación en aspectos y decisiones laborales.

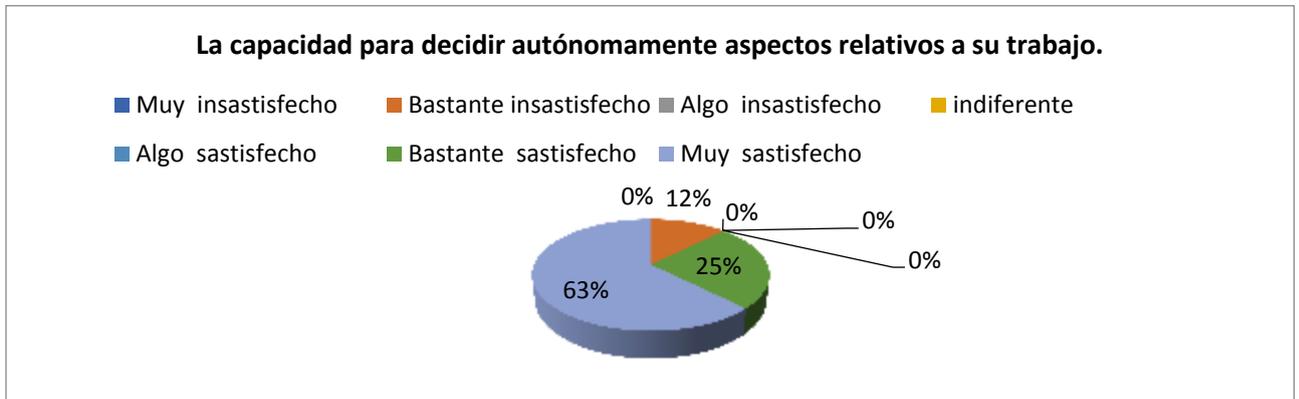
Tabla 20. Análisis del factor Participación

		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
N o.	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	0	1	0	0	0	2	5
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	1	1	0	0	0	4	2
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	0	0	1	1	0	1	5

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Ítem 19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

Figura 48. Diagrama de resultados ítem 19



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En el gráfico, se puede ver el 63% de colaboradores se encuentra muy satisfecho con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relacionados al trabajo. Los resultados señalan que existe una tendencia general hacia la satisfacción, posiblemente porque las personas si están en capacidad de decidir aspectos relativos al trabajo.

Ítem 20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Figura 49. Diagrama de resultados ítem 20

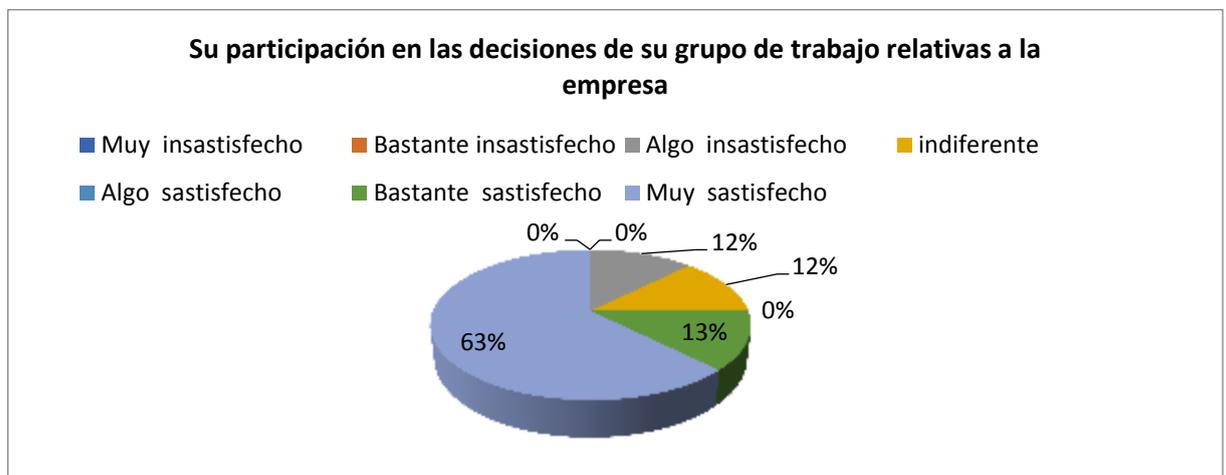


Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
 Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

En este ítem, se observa en el gráfico que el 75% del personal se encuentra entre bastante y muy satisfecho en relación al nivel de participación de las decisiones del departamento o sección de trabajo. En este aspecto cabe recalcar que los resultados obtenidos podrían indicar que existe un nivel adecuado de participación, con el cual el personal se siente satisfecho, ya que se busca integrarlo en decisiones según a las necesidades y exigencias de su puesto de trabajo.

Ítem 21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Figura 50. Diagrama de resultados ítem 21



Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.
Nota: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Se puede apreciar que el 63% del personal se siente muy satisfecho con el grado de participación en las decisiones del grupo de trabajo relativas a la empresa. Sin embargo, hay un 12%, que se encuentra solo “algo” insatisfecho. Esto posiblemente sea porque muchas decisiones relativas a la organización dependen únicamente de la gerencia y no existe mucha participación por parte de sus colaboradores siendo el probable origen de cierto nivel de insatisfacción laboral.

Análisis de la relación entre el estrés y la satisfacción laboral

Para determinar la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral se realizó el análisis de datos a través de una tabulación cruzada, la cual permite relacionar las dos variables de la investigación “estrés laboral “y satisfacción laboral”.

Tabla 21. Cruce de bases de datos estrés y satisfacción laboral

Nivel de satisfacción	Nivel de estrés laboral				Total
	Bajo	Medio	Estrés	Alto	
Muy insatisfecho	0.00	1.45	0.00	0.00	1.45
Bastante insatisfecho	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Algo insatisfecho	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Indiferente	2.29	5.29	0.00	0.00	3.79
Algo satisfecho	12.70	18.92	0.00	0.00	15.8
Bastante satisfecho	59.99	55.92	0.00	0.00	57.9
Muy satisfecho	25.02	18.42	0.00	0.00	21.7
total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Elaborado por: Pabon. J, Rivas .L y Rubiano.

Nota: Análisis de datos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabulación cruzada, se puede establecer que no existe relación con los niveles de estrés y satisfacción laboral, a pesar de que los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez están sometidos a niveles de estrés no implica que tenga impacto sobre su satisfacción en su trabajo.

Propuesta para reducir los niveles de estrés y aumentar la satisfacción laboral del personal

En la actualidad, los colaboradores dentro de las organizaciones se han convertido en un elemento fundamental para el alcance de los objetivos empresariales, por ende, es indispensable velar por el bienestar de los empleados en todo sentido.

La presente propuesta busca mejorar las condiciones laborales en cuanto a las variables analizadas en esta investigación; es decir, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez, cabe mencionar que está propuesta incluye acciones preventivas y/o correctivas sobre los

aspectos que requieren de mayor atención, tanto para el estrés como para la satisfacción laboral, analizados anteriormente.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Plantear un plan de mejoramiento para disminuir los niveles actuales de estrés y mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Objetivos específicos

- Desarrollar un programa de prevención del estrés laboral.
- Mejorar las habilidades de liderazgo del personal.
- Promover la integración y trabajo en equipo.
- Establecer programas de motivación laboral.
- Mejorar las condiciones físicas de trabajo.

Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de esta propuesta, se tomarán en cuenta los resultados obtenidos tras la aplicación de los cuestionarios de: satisfacción laboral S20/23 y estrés laboral de la OIT-OMS. Se mencionan estrategias cuya finalidad es reducir los niveles actuales de estrés de acuerdo a los factores que mayor implicación tienen sobre la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez: la influencia del líder, la tecnología y el respaldo del grupo. Además, se establecen medidas para aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores poniendo énfasis en los factores de ambiente físico el cual es el que más afectan a la empresa.

Difusión de estrategias de manejo de estrés

Para llevar a cabo la difusión de estrategias para el manejo y prevención del estrés laboral, se realizará una charla de capacitación de acuerdo a los siguientes parámetros:

- **Responsable:** Gerencia general y psicólogo.

- **Dirigido a:** Todo el personal.
- **Tema de capacitación:** Prevención del estrés laboral.
- **Objetivo:** Difundir estrategias para prevenir y afrontar efectivamente el estrés
 - Laboral.
 - Duración: 2 horas
 - **Lugar:** Sala de capacitación de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.
 - **Contenido:** Explicación teórica sobre el estrés laboral y presentación de medidas prácticas para prevenirlo. Donde se mencionaran los siguientes aspectos: Definición de estrés laboral, síntomas fisiológicos, emocionales, cognitivos y conductuales asociados al estrés, Causas de estrés laboral, fases y consecuencias del estrés laboral ,estrategias para prevenir el estrés laboral ,ejercicios de respiración , relajación muscular, yoga, musicoterapia, rumbaterapia y risoterapia,

Medias a nivel organizacional

En cuanto a estrategia de intervención se pretende promover la participación de los colaboradores de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez así poder tomar las medidas pertinentes según sea el caso.

- **Responsable:** Gerencia general y líderes de áreas.
- **Dirigido a:** Todo el personal.
- **Lugar:** clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.
- Medidas:
 - Proporcionar una descripción clara del puesto de trabajo al trabajador, en el cual se incluyan responsabilidades, manejo de información, recursos disponibles, etc.
 - Controlar la carga de trabajo, de tal manera que no exista ni un exceso, ni poca carga laboral.
 - Combinar las tareas de trabajo simples con aquellas de mayor exigencia.
 - Apoyar iniciativas de los colaboradores sobre cómo hacer y controlar su trabajo, como solucionar problemas, etc.

- Brindar seguridad al trabajador en cuanto a duración del trabajo, salarios, etc.
- Eliminar o cambiar las condiciones de trabajo que estén provocando estrés.
- Realizar la vigilancia del estado de salud de los colaboradores de la clínica de manera continua.

Integración y trabajo en equipo

Uno de los factores que también es una fuente de estrés en la clínica es el “Respaldo del grupo”, el cual se refiere al grado de apoyo que puede recibir un colaborador en su trabajo por parte de sus compañeros. Por este motivo se propone lo siguiente:

- **Responsable:** Gerencia general y psicólogo.
- **Dirigido a:** Todo el personal
- **Tema del taller:** Trabajo en equipo
- **Objetivo:** Promover prácticas laborales que permitan que los colaboradores sean capaces de integrar equipos de trabajo efectivos, competentes, competitivos.
- **Duración:** 2 horas
- **Lugar:** Sala de capacitación de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.
- **Contenido:** Fundamentos teóricos y prácticos del trabajo en equipo. Se tratarán los siguientes aspectos:
 1. Definición de equipo, diferencias entre grupo y equipo.
 2. Ejercicio grupal de trabajo en equipo: “Dibujando a ciegas” en donde los colaboradores deberán dibujar un paisaje en un pliego de cartulina de acuerdo a las instrucciones del capacitador. (Por ejemplo: dibuje un carro en la esquina inferior derecha del pliego). Por turnos, cada persona realizará un dibujo con los ojos vendados, para lo cual deberá estar pendiente de las instrucciones de los miembros de su equipo.
 3. Presentación de los vídeos “gran reflexión: trabajo en equipo y la careta: trabajo en equipo” disponibles en YouTube y reflexiones sobre los mismos.

4. Promover la realización de eventos sociales y jornadas de integración que permita crear vínculos y fortalecer el compañerismo, como paseos, bingos, etc.

Mejoramiento de las habilidades de liderazgo

Debido a que uno de los factores que más influye sobre el estrés laboral en la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez es la “influencia del líder”, es necesario trabajar en el mejoramiento de las habilidades de liderazgo de la clínica, para lo cual se sugiere lo siguiente programa:

- **Responsable:** psicólogo.
- **Dirigido a:** gerencia general y líderes de área.
- Tema del taller: liderazgo.
- **Objetivo:** Potencializar las capacidades y habilidades de liderazgo con el propósito de dirigir equipos de trabajo orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- **Duración:** 4 horas
- **Lugar:** Sala de capacitación de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez.
- **Contenido de capacitación:** Fundamentos teóricos y prácticos de liderazgo, fundamentos conceptuales y teorías de liderazgo, el autoconocimiento y el liderazgo personal, características y aspectos del liderazgo
- Presentación y reflexión del Vídeo “como ser buen líder -5 estrategias”, disponible en YouTube.
- Orientación en mejo de grupos de trabajo “un líder con sentido de pertenencia” en este se promoverá la competencia de liderazgo por medio de breves intervenciones de campo en las actividades de trabajo que suele desembocar en aspectos personal o familiares.

Establecimiento de programas de motivación laboral.

La motivación y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas entre si, puesto que dependiendo de qué tan motivada se encuentre una persona con el

trabajo que realiza, se sentirá satisfecha o insatisfecha laboralmente, para lo cual se sugiere el siguiente programa de incentivos:

- Se realizarán mensualmente comunicados de felicitación por parte de gerencia cuando el empleado supere los resultados esperados en su labor (Por ejemplo: número de tratamientos finalizados, etc.)
- Selección mensual del mejor trabajador de la clínica.
- Mejorar los beneficios que ofrece la clínica para aumentar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores para lo cual se podría considerar lo siguiente:
 - Inclusión de un seguro odontológico para colaboradores y sus familiares.
 - Bonos de alimentación y transporte.
 - Valera emocional en la cual se conceden permisos laborales sin necesidad de pagar tiempo o descuento del mismo de su salario, por ejemplo: media jornada libre por tu cumpleaños, media jornada para que pases con tu familia, media jornada libre para cambio de casa, media jornada libre para el grado de tu hijo o el tuyo, un día libre para celebrar el día de navidad o año nuevo.
 - Políticas de vacacionales.
 - Bonificación navideña.
 - Mejoramiento de las condiciones físicas de trabajo.
 - Teniendo en cuenta la información suministrada por los instrumentos de medición, la insatisfacción laboral está más relacionada con la temperatura y ventilación del puesto de trabajo, razón por la cual se propone realizar una inspección profunda de los puestos e implementación de: aire acondicionado, revisión de lámparas, escritorios, niveles de luz, etc.

Beneficios de la implementación de la propuesta

Con la implementación de la propuesta en mención, se espera que la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez cuente con personal altamente capacitado y motivado, capaz de manejar efectivamente el estrés laboral.

Cabe resaltar que, en la actualidad, la calidad del personal que integra las diferentes organizaciones han adquirido un papel importante, para que las organización alcancen los objetivos propuestos. Por lo tanto, si la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez cuenta con personal sano, con bajos niveles de estrés y satisfecho laboralmente, se van a obtener resultados positivos a nivel individual, lo que podría reflejarse en una disminución del ausentismo laboral, y el mejoramiento de sus habilidades interpersonales en factores familiares y sociales.

DISCUSIÓN

Los dos factores que principalmente se abordan en esta investigación son el estrés y la satisfacción laborales; el primero está compuesto por siete subprocesos en donde uno de ellos es el factor de respaldo del grupo, el cual para la muestra de estudio mostro un bajo compromiso percibido de sus compañeros de trabajo, evidenciando un pobre apoyo de los compañeros en su mayoría sin llegar a generalizar para aquellos que si lo perciben.

El análisis del factor falta de cohesión hace referencia al deseo de reconocimiento y estatus en el grupo, el cual no alcanza a cumplir con la expectativa del cargo ocupado; adicionalmente la organización en articulación con los equipos de trabajo parece ser un factor con alta presencia según los colaboradores, aunque para todos no se evidencie de la misma forma, siendo esto entendido como las particularidades e individualidades de cada persona.

La influencia del líder, este factor tiene resultados divididos la primera mitad se estresa por el poco apoyo de sus jefes y la segunda mitad refieren no tener estrés relacionado con sus líderes o jefes inmediatos. Las personas que perciben que al líder como factor influyente hacia el estrés es principalmente por indulgencia o falta de preocupación del líder por su bienestar. Lo anterior muestra que cabeza de la organización debe generar estrategias para liberar tensiones.

El factor territorio organizacional hace referencia al espacio o lugar donde el personal en salud desarrolla sus actividades; siendo este en mayor proporción un factor poco influyente para la mayoría de los colaboradores por aspectos organizacionales o de orden. Las personas que actualmente se estresan, refieren que se debe a la poca privacidad que tienen para cumplir con sus actividades y mantener una confianza con el cliente. La tecnología hace parte de los subprocesos que pueden causar estrés, y con base a los hallazgos encontrados se observó que el personal presenta un bajo estrés a causa de este factor debido a que se cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar los procedimientos. El factor asociado a esta categoría que si es considerado un

factor de estrés es lo relacionado a la falta de conocimiento en cuanto al manejo de las herramientas y equipo tecnológico para el desarrollo de los procesos.

La estructura organizacional se refiere a la jerarquía que se presenta entre la gerencia y los colaboradores que de esta se desprende. Los niveles de estrés por este motivo son raros o algunas veces presentes siendo un factor importante dentro de los niveles de estrés. En lo relacionado con la forma en la que se manejan los procesos de registro en las instituciones se perciben niveles de estrés intermedios tendientes a bajos por la poca documentación que se maneja.

El último factor correspondiente al estrés laboral es el análisis del clima organizacional; en donde se busca determinar qué tan claro está la misión, visión y objetivos de la organización; los ítems que evalúan estos apartados muestran que los colaboradores conocen y también desconocen los mismos en proporciones iguales, siendo este un desafío de estrategia organizacional que promueve el desarrollo de la organización.

En lo relacionado con la satisfacción laboral, se evaluaron cinco factores que se presentan a continuación: la satisfacción intrínseca hace referencia a los factores internos que ofrece la clínica a sus colaboradores, se evidencia un alto grado de satisfacción por el cumplimiento de su rol profesional esto se complementa con la gratitud de practica frente a su conocimiento específico como crecimiento profesional. En general para este apartado se observa un comportamiento saludable de adaptación.

La satisfacción por ambiente físico hace referencia a la limpieza, higiene y salubridad general del lugar de trabajo, a lo cual, los colaboradores han percibido un orden ejemplar durante el desarrollo de sus funciones, en cuanto al espacio designado para cada trabajador en términos generales es bueno, aquellos que se sienten inconformes lo hacen especialmente por el espacio reducido, aunque existente para el cumplimiento de alguna actividad. Para este mismo factor se tuvo en cuenta la iluminación, que fue evaluada como altamente satisfactoria por la calidad de la luz y evidenciar un mantenimiento constante; del ambiente físico

donde se percibe mayores dificultades es en la temperatura irregular de ciertos espacios y la poca ventilación de los mismos.

El factor prestacional o salarial, es percibido como satisfactorio debido al alto grado de ajuste del salario al mercado laboral actual que tiene el país, los colaboradores que no se sienten totalmente satisfechos con el factor prestacional se queda corto el instrumento en poder evaluar aspectos no solo de salario sino de salario emocional que la organización puede brindar y que lo hacen un lugar ideal para laborar.

En cuento a la supervisión, los colaboradores la perciben y evalúan como bastante satisfactoria por la comunicación y bidireccional que esta implica, claro está que las pequeñas organizaciones este apartado cobra bastante relevancia cuando se busca tomar decisiones de crecimiento o mejora, en este casi se orienta hacia el cumplimiento de instrucciones por parte de jefes o según línea de mando.

Por último, tenemos el factor de participación, en donde los colaboradores evaluados informan de su buen grado de satisfacción por el grado de permisividad y confianza que brinda la cabeza de la organización frente a la toma de decisiones en conjunto con el visto bueno que este puede dar a dichas decisiones.

CONCLUSIONES

Una vez terminada la presente investigación, se pudo obtener un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y satisfacción laboral en la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez. y se determinó los principales factores que inciden sobre dichas variables en los colaboradores de la misma.

Dentro del análisis del estrés laboral se encontró, que los niveles de estrés presentes en los colaboradores de la clínica en general no son significativos; la mayoría presenta un nivel bajo e intermedio de estrés, indicando que el estrés laboral es un factor de riesgo psicosocial que no tiene mayor impacto sobre el personal de la clínica.

Los cargos que se tienen con mayor vulnerabilidad al estrés son auxiliar de higiene oral, odontólogo (gerente), odontólogos y técnico en mecánica dental con un grado de estrés intermedio, siendo esto un total de 5 personas con estrés intermedio y 3 con estrés bajo, asociados a factores mencionados anteriormente.

En relación con la satisfacción laboral, se encontró, que existe una tendencia general hacia esta, en cuanto al salario y algunos beneficios que ofrece la clínica a sus empleados, que logra el crecimiento personal de cada uno, además la clínica busca mantener relación de trabajo adecuada brindando seguridad y estabilidad laboral a sus trabajadores.

Se estable algunas actividades enfocadas en la salud mental de los empleados, las cuales se deben ir implementando para evitar el estrés y la insatisfacción laboral, entre estas actividades están las pausas activas, actividades grupales dentro y fuera de la clínica con el fin de afianzar el trabajo en grupo e individual de los colaboradores de la clínica, estas deben estar dirigidas por un profesional de psicología , el cual enfoque la actividad en el manejo del estrés y la insatisfacción laboral.

Con base a los resultados presentados se evidencia que la relación estrés y satisfacción laboral no cumple un criterio específico para determinar una relación causal del estrés que actualmente presentan los colaboradores.

Durante la recolección de información se logró identificar falencias relacionadas al proceso de investigación, tales como omitir la información de rotación del personal, esto debido a que las causas de estrés relacionadas con esta variable descartarían la satisfacción laboral dentro del motivo de la presencia del estrés.

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron imprevistos como el curso de la pandemia por COVID-19 ya que esta variable llega a influir en los aspectos externos del estrés durante el desarrollo de la recolección de la información.

En términos de hipótesis se refuta la relación del estrés y la satisfacción laboral en el caso puntual de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez siendo este un caso aislado que suma valor a la no relación de estas variables como un factor determinante.

Para finalizar, en futuras investigaciones se debe tener presente si el sector económico tiene una relación influyente a los hallazgos encontrados por parte de la presente investigación, así como la cantidad de la muestra seleccionada y otros factores sociodemográficos que puedan influir.

RECOMENDACIONES

Luego de realizada la investigación y analizados los resultados obtenidos en la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, se establecieron las siguientes recomendaciones.

En primer lugar, es importante tomar medidas preventivas para el manejo del estrés, aplicando estrategias para mantener un ambiente laboral adecuado, acciones dirigidas al bienestar del empleado.

Fortalecer los canales de comunicación entre los directivos y empleados de la clínica. Implementar mejoras locativas y ergonómicas para el buen desempeño del empleado, permitiendo la participación de estos ya que son los directamente beneficiados.

Promover la participación de los empleados en los cambios y decisiones empresariales, teniendo en cuenta que el estrés afecta todos los ámbitos de la vida de un individuo, e influye en su rendimiento laboral.

A pesar de que los resultados de la investigación demuestra los niveles de estrés en un nivel bajo e intermedio, se recomienda realizar evaluaciones periódicas acerca de Estrés Laboral y satisfacción laboral, sobre todo en aquellos cargos donde se ha detectado el estrés laboral intermedio y brindar asistencia individual y organizacional, aplicando las estrategias de manejo de estrés a cargo de profesionales, entre estas actividades se puede realizar talleres de salud física y mental, talleres de autoestima y manejo del estrés por medio de yoga.

Se recomienda a la Gerencia de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez, que realicen reuniones de coordinación, distribución de trabajo, charlas grupales, cursos de capacitación, que incluyan propuestas de mejoras que conlleven a la satisfacción laboral, realizando así un gran aporte a la sociedad y al gremio de la salud específicamente el área de odontología.

REFERENCIAS

- Abrajan, M; Contreras, J; Montoya, S.(2009) .Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología, Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología .vol. 14, núm. 1, pp. 105-118 .Recuperado de [https://www. redalyc.org/ pdf/ 292/29214108.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf)
- Álvarez, P. (2019). Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile. (Trabajo de grado doctoral, universidad complutense en Madrid). Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/59702/1/T41876.pdf>
- Arango S, Castaño J, Henao C, Jiménez D, Henao A, Páez M. (2009). Síndrome de Burnout y factores asociados en estudiantes de I a X semestre de la Facultad de Medicina de la Universidad de Manizales (Colombia). Archivos de Medicina (Col), vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2010, pp. 110-126. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273819503002.pdf>
- Arce, Rubio, Cuadro, Fonseca, León y Rodríguez, (2020), Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab* 2020; 29: 42-56. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo. php?script= sci_ arttext&pid =S1132-62552020000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000100007)
- Borja. K y López. P. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Revista ciencias sociales* , Vol. 3, núm. 4.recuperado de [file:///C:/Users/FAMILIA%20PAVON/Downloads/Dialnet-Evaluacion Del Estrés Laboral YSuInfluenciaEnEl Género D-6234735%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/FAMILIA%20PAVON/Downloads/Dialnet-Evaluacion%20Del%20Estr%C3%A9s%20Laboral%20YSuInfluenciaEnEl%20G%C3%A9nero%20D-6234735%20(2).pdf)
- Caldera, J y Pulido, B. (2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. *Revista de Educación y Desarrollo*, (79) ,77-82. Recuperado de [https://www.academia.edu/ 31510857/Niveles_de_estr%C3%A9s_](https://www.academia.edu/31510857/Niveles_de_estr%C3%A9s_)

y_rendimiento_acad%C3%A9mico_en_estudiantes_de_la_carrera_de_Psicolog%C3%ADa_del_Centro_Universitario_de_Los_Altos.

- Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Charria, V., Sarsosa, K., (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Departamento de Ciencias Sociales, Grupo de investigación Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS). Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Código sustantivo del trabajo. Artículo 201 .tabla de enfermedades laborales. Recuperado de https://leyes.co/codigo_sustantivo_del_trabajo/201.htm
- Cruz, M. López, E. & Llanillo, M. (2016). Estrés laboral en México. *Universidad tecnológica de Tecámac*. PP. 368-379. Recuperado de: http://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf.
- Félix, R. Garcia, C, y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Campus de Psicología*. 64, pp. 31 – 42. Recuperado de: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Guayasamin, Y. & Ramos, Y. (2020). Evaluación del estrés laboral en condiciones del teletrabajo en una institución fiscal de enseñanza media en Manabi-Ecuador. *Polo del conocimiento*. 5 (7). Pp. 422-436. Recuperado de: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1527>.
- Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16629841/>
- Jiménez C, Orozco M, Caliz N. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Rev. U.D.C.A Act. & Div. Cient.* 20(1): 23-32. . Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n1/v20n1a04.pdf>.
- Marin, A. (2012). El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente (Trabajo de grado para obtener el título de especialista en auditoría en salud, Universidad Ces). Recuperado de

https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1151/2/Estres_personal_salud.pdf

- Monterrosa A., Dávila R., Mejía A., Contreras J., Mercado M., Flores C., (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al covid-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*; Vol. 23(2):195-213. Recuperado de <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <http://biblioteca.uoc.edu/es/recursos/recurso/factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-medidas-y-buenas-practicas>
- Organización internacional del trabajo. (1996). Control de las fuentes de estrés en grupos de alto riesgo. *Revista OIT* ;(18): 13-16. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080680.pdf
- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía insumos profesionales Insuprof Cia Ltda (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 66-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23. *Revista Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de: https://www.uv.es/melija/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Ricci, I. & Ruiz, I. (07/04/2020). El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios. Recuperado de: <https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/el-impacto-de-la-pandemia-por-covid-19-sobre-la-salud-mental-de-los-profesionales-sanitarios/>

Robbins, P. & Judge, T. (2013), "Comportamiento organizacional". Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana

Sabater, C. Armas, D. & Cabezas, P, (2018). La satisfacción laboral de os trabajadores sociales en la Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Ediciones complutense*. 32 (2), pp. 397-405. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/58635/4564456551959>

ANEXOS

ANEXOS 1. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Empresa:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras	Ocasionalm	Algunas	Frecuentem	Generalme	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							

2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.						
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.						
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.						
6	Mi supervisor no me respeta.						
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.						
	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.						
	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.						
0	La estrategia de la organización no es bien comprendida.						
1	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.						
2	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.						
3	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.						
4	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.						

5	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.						
6	La estructura formal tiene demasiado papeleo.						
7	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.						
8	Mi equipo se encuentra desorganizado.						
9	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.						
0	La organización carece de dirección y objetivo.						
1	Mi equipo me presiona demasiado.						
2	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.						
3	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.						
4	La cadena de mando no se respeta.						
5	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.						

ANEXOS 2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL																													
INFORMACIÓN PERSONAL																													
Sexo:				Edad:																									
Estado civil:				Nivel de estudios:																									
Cargo:				Sucursal:																									
INSTRUCCIONES																													
El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.																													
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Insatisfecho</td> <td colspan="1" style="text-align: center;">Indiferente</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">Satisfecho</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Muy</td> <td style="text-align: center;">Bastante</td> <td style="text-align: center;">Algo</td> <td></td> <td style="text-align: center;">Algo</td> <td style="text-align: center;">Bastante</td> <td style="text-align: center;">Muy</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">2. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">3. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">4. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">5. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">6. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">7. <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>									Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																									
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																							
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>																							
No.	Preguntas	Insatisfec			Indiferente	Satisfech																							
		ho				o																							
		Mu	Bast	Alg		Alg	Bast	Mu																					
		1	2	3	4	5	6	7																					
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.																												
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.																												
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan																												
4	El salario que usted recibe																												
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar																												
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.																												

7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.						
8	La iluminación de su lugar de trabajo.						
9	La ventilación de su lugar de trabajo.						
0	La temperatura de su local de trabajo						
1	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa						
1	Las oportunidades de promoción que tiene.						
2	Las relaciones personales con sus superiores.						
3	La supervisión que ejercen sobre usted.						
4	La proximidad y frecuencia con que es supervisado						
5	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.						
6	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa						
7	El apoyo que recibe de sus superiores.						
8	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						
9	Su participación en las decisiones de su departamento o sección						
0	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa						
1							

2 2	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
2 3	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

COMENTARIOS

ANEXOS 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Consentimiento informado para la participación en Investigación

Fecha: Día **Mes:** **Año:**

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.

2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.

3. En el trascurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. Este solo con fines informativos que solo se brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregara informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos de investigación aquí estipulados.

4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.

5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios de divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.

6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.

7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en la investigación, usted puede, si así lo decide, firmar

la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi anonimato.

Convengo en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento informado.

Firma del participante

CC.:

ANEXOS 4. CUESTIONARIOS APLICADOS DE ESTRÉS LABORAL

	ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
	Sexo: <u>M</u>	Edad: <u>37</u>						
	Estado civil: <u>SOLTERA</u>	Nivel de estudios: <u>PROFESIONAL</u>						
	Cargo: <u>GERENTE</u>	Empresa: <u>CLINICA SHLEIDENIT DR DORNY</u>						
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.						X	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.			X				
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X						
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.				X			
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							X
6	Mi supervisor no me respeta.							X

 IBEROAMERICANA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA	ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							X	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								X
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					X			
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					X			
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								X
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								X
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								X
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								X
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								X
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								X
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X							
20	La organización carece de dirección y objetivo.	X							
21	Mi equipo me presiona demasiado.					X			
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X							
24	La cadena de mando no se respeta.								X
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								X

1

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL

Sexo: **F** Edad: **33**
 Estado civil: **soltera** Nivel de estudios: **Especialista**
 Cargo: **ESP. En Odontopediatria** Empresa: **clinica Smilebit De Domy**

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X						
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X						
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X						
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X						
6	Mi supervisor no me respeta.	X						

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X						
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X						
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X						
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.		X					
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X						
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.		X					
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X						
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X						
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.		X					
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.		X					
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X						
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X						
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X						
20	La organización carece de dirección y objetivo.	X						
21	Mi equipo me presiona demasiado.	X						
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.		X					
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X						
24	La cadena de mando no se respeta.	X						
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					X		

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**INFORMACIÓN PERSONAL**

Sexo: MASCULINO	Edad: 32
Estado civil: UNION LIBRE	Nivel de estudios: TÉCNICO
Cargo: TÉCNICO EN MECÁNICA DENTAL	Empresa: CLINICA SMILEDENT DR DANNY

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							X
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X						
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.		X					
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X						
6	Mi supervisor no me respeta.	X						

 IBEROAMERICANA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA	ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								X
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					X			
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							X	
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					X			
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.			X					
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							X	
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.			X					
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								X
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								X
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.			X					
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							X	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								X
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.			X					
20	La organización carece de dirección y objetivo.			X					
21	Mi equipo me presiona demasiado.			X					
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.			X					
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							X	
24	La cadena de mando no se respeta.					X		X	
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**INFORMACIÓN PERSONAL**

Sexo: F	Edad: 45 AÑOS
Estado civil: CASADA	Nivel de estudios: ESPECIALISTA
Cargo: ESP ORNODOLIA	Empresa: CLINICA SHILEDENT DR PANNY

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL**. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.			X				
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.		X					
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X						
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.		X					
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.			X				
6	Mi supervisor no me respeta.							X

ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X						
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X						
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X						
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.				X			
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.				X			
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.				X			
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							X
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							X
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							X
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X						
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.		X					
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.				X			
20	La organización carece de dirección y objetivo.							X
21	Mi equipo me presiona demasiado.	X						
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.				X			
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X						
24	La cadena de mando no se respeta.	X						
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							X

OK

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo: Femenino				Edad: 35				
Estado civil: soltera				Nivel de estudios: Profesional				
Cargo: Profesional / odontología				Empresa: Clínica SmileDent - Or. Dami				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<p>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>								
No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					X		
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.				X			
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.		X					
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.		X					
6	Mi supervisor no me respeta.						X	

 IBEROAMERICANA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA	ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.				X			
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.				X			
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					+		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.				X			
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.				X			
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.		X					
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.				X			
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.				X			
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.					X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					X		
20	La organización carece de dirección y objetivo.					X		
21	Mi equipo me presiona demasiado.						X	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.		X					
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.		X					
24	La cadena de mando no se respeta.					X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					X		

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**INFORMACIÓN PERSONAL**

Sexo: <i>Femenina</i>	Edad: <i>27 años</i>
Estado civil: <i>Soltera</i>	Nivel de estudios: <i>Profesional</i>
Cargo: <i>Profesional en odontología</i>	Empresa: <i>clínica SmileDent Di Donny</i>

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente <u>no</u> comprende la misión y metas de la organización.							X
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.		X					
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X						X
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.		X	X				
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X						X
6	Mi supervisor <u>no</u> me respeta.	X						


IBEROAMERICANA
 CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.				X		
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.						X
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.						X
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.						X
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X					
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X					
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.						X
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.				X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.				X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.				X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X					
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X					
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X					
20	La organización carece de dirección y objetivo.						X
21	Mi equipo me presiona demasiado.		X				
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X					
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X					
24	La cadena de mando no se respeta.	X					
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.						X

7

✓OK

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL

Sexo: Femenino Edad: 52
 Estado civil: casada Nivel de estudios: Técnica
 Cargo: Aux de higiene Oral Empresa: Clínica Smileart Dr Romay

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					X		
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.				X			
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.				X			
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.			X				
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							X
6	Mi supervisor no me respeta.						X	

8

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**INFORMACIÓN PERSONAL**

Sexo: <u>femenino</u>	Edad: <u>27</u>
Estado civil: <u>soltera</u>	Nivel de estudios: <u>Tecnico</u>
Cargo: <u>Aux odontologia</u>	Empresa: <u>Clinica SmileDent Dr Danny</u>

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL**. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

No.	Pregunta	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.				X			
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.			X				
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.		X					
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.		X					
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.				X			
6	Mi supervisor no me respeta.		X					

 IBEROAMERICANA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA	ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.		X					
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X						
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.		X					
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X						
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X						
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X						
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.			X				
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X						
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X						
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.		X					
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X						
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.		X					
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X						
20	La organización carece de dirección y objetivo.		X					
21	Mi equipo me presiona demasiado.	X						
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X						
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X						
24	La cadena de mando no se respeta.	X						
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X						

ANEXOS 5. CUESTIONARIOS APLICADOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:	M	Edad:	37					
Estado civil:	SOLTERO	Nivel de estudios:	PROFESIONAL					
Cargo:	GERENTE	Sucursal:	OLENECA S.M. EMPLEADO DR DANNY					
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.								
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo			Muy	
		1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□ 7.□	
No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							X
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							X
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							X
4	El salario que usted recibe							X
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							X
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							X
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							X
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							X
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							X
10	La temperatura de su local de trabajo							X
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa						X	

ESTRÉS Y SASTIFACCION LABORAL

12	Las oportunidades de promoción que tiene.									X
13	Las relaciones personales con sus superiores.									X
14	La supervisión que ejercen sobre usted.									X
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado									X
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.									X
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa									X
18	El apoyo que recibe de sus superiores.									X
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.									X
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección									X
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa									X
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.									X
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.									X

COMENTARIOS	

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL

Sexo: **F** Edad: **33**
 Estado civil: **Soltera** Nivel de estudios: **Especialista**
 Cargo: **ESA En Odontopediatria Sucursal clinica Smillett b2 Panny.**

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							X
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							X
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan						X	
4	El salario que usted recibe							X
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar			X				
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							X
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							X
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							X
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							X
10	La temperatura de su local de trabajo						X	
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa						X	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo: MASCULINO				Edad: 32 AÑOS				
Estado civil: UNION LIBRE				Nivel de estudios: TECNICO				
Cargo: TECNICO EN MECANICA DENTAL				Sucursal: CLINICA SHELLENT DR DANNY				
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.								
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.		X					
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.		X					
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan		X					
4	El salario que usted recibe		X					
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar			X				
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.		X					
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.			X				
8	La iluminación de su lugar de trabajo.			X				
9	La ventilación de su lugar de trabajo.			X				
10	La temperatura de su local de trabajo			X				
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa		X					

ESTRÉS Y SASTIFACCION LABORAL

12	Las oportunidades de promoción que tiene.		X					
13	Las relaciones personales con sus superiores.			X				
14	La supervisión que ejercen sobre usted.			X				
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado		X					
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.			X				
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa		X					
18	El apoyo que recibe de sus superiores.		X					
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.		X					
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección		X					
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa			X				
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	X						
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.		X					

COMENTARIOS	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo: F				Edad: 45 años				
Estado civil: CASADA				Nivel de estudios: ESPECIALIZADO				
Cargo: ESP. ORTODONCIA				Sucursal: CLINICA SHILEDENT DE DANAY				
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.								
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.						X	
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.						X	
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					X		
4	El salario que usted recibe							X
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					X		
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							X
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.						X	
8	La iluminación de su lugar de trabajo.						X	
9	La ventilación de su lugar de trabajo.		X					
10	La temperatura de su local de trabajo		X					
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							X

ESTRÉS Y SASTIFACCION LABORAL

12	Las oportunidades de promoción que tiene.						X	
13	Las relaciones personales con sus superiores.							X
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							X
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							X
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							X
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							X
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							X
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							X
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección						X	
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa						X	
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							X
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							X

COMENTARIOS	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo: <u>Femenino</u>	Edad: <u>35</u>							
Estado civil: <u>soltera</u>	Nivel de estudios: <u>Profesional</u>							
Cargo: <u>Profesional odontología</u>	Sucursal: <u>clínica smiledent. a camj</u>							
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.								
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho				
Muy	Bastante	Algo			Algo	Bastante	Muy	
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>		
No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							X
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							X
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							X
4	El salario que usted recibe							X
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar						X	
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						X	
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.						X	
8	La iluminación de su lugar de trabajo.						X	
9	La ventilación de su lugar de trabajo.						X	
10	La temperatura de su local de trabajo						X	
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa						X	

ESTRÉS Y SASTIFACCION LABORAL

12	Las oportunidades de promoción que tiene.								X
13	Las relaciones personales con sus superiores.								X
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							X	
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado								X
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.								X
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa								X
18	El apoyo que recibe de sus superiores.								X
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							X	
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							X	
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa								X
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.								X
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.								X

COMENTARIOS	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo: <i>femenino</i>				Edad: <i>22 años</i>				
Estado civil: <i>soltera</i>				Nivel de estudios: <i>Profesional</i>				
Cargo: <i>Profesional en odontología</i>				Sucursal: <i>clínica Smilacent Dr Donny</i>				
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.								
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							X
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							X
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							X
4	El salario que usted recibe						X	
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar						X	
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						X	
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.						X	
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							X
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							X
10	La temperatura de su local de trabajo							X
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							X

ESTRÉS Y SASTIFACCION LABORAL

12	Las oportunidades de promoción que tiene.							X
13	Las relaciones personales con sus superiores.							X
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							X
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							X
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					X		
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa					X		
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							X
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							X
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							X
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							X
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							X
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							X

COMENTARIOS	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL

Sexo: **F** Edad: **52**
 Estado civil: **Casada** Nivel de estudios: **Técnica**
 Cargo: **Aux De Higiene Oral** Sucursal: **clinica SmileDent. OrDenny**

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□

No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							X
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							X
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							X
4	El salario que usted recibe							X
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar						X	
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							X
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							X
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							X
9	La ventilación de su lugar de trabajo.						X	
10	La temperatura de su local de trabajo						X	
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							X

ESTRÉS Y SASTIFACCION LABORAL

12	Las oportunidades de promoción que tiene.						X	
13	Las relaciones personales con sus superiores.							X
14	La supervisión que ejercen sobre usted.					X		
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							X
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.						X	
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa					X		
18	El apoyo que recibe de sus superiores.						X	
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						X	
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección						X	
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa						X	
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							X
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.					X		

COMENTARIOS	

ANEXOS 6. C ONSENTIMIENTOS INFORMADOS FIRMADOS

	ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 23 Mes: 03 Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: DANNY STIVEN RODRIGUEZ CAMELO

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.

Versión: 4.0
Emisión: 5/9/2019



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo DANNY STEVEN RODRIGUEZ CAHELO he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convengo en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

DANNY RODRIGUEZ

Firma del participante

CC.: @ 104 098



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 23 Mes: 03 Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: Andrea Palmet Martínez

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo Andrea Palmer Martínez he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convento en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

Andrea Palmer
Firma del participante
cc.: 1129 392070.



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 23 Mes: 03 Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: GUSTAVO RAMERIZ

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo GUSTAVO A. RAMIREZ S. he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convengo en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

GUSTAVO RAMIREZ

Firma del participante

CC.: 1069472961



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 23 Mes: 03 Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: YUDY DIAZ NORALES

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente, este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo YUDY DIAZ M he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convento en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

CCULLA

Firma del participante

CC: 39447204



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 23 Mes: 03 Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: Ana Milena Piedrahíta RAO

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.



ANEXO A - FICHA RESUMEN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo Ara Mica Pedrolita Restrepo he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convento en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

Firma del participante

cc.: 43 F119ST

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 24 Mes: 03 Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: Valentina Belivan Lopez

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es). Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo Valentina Bolívar López he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convento en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

Valentina Bolívar López

Firma del participante

cc.: 1152223731

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 23 Mes: Mayo Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: Adriana Ma Gallego M.

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo título se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo Adriana M^s Gallego M he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convengo en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

Adriana Gallego
Firma del participante
cc.: 43544270

Consentimiento informado Para la participación en Investigación

Fecha: Día 23 Mes: Marzo Año: 2021

Título de la investigación: El estrés como factor determinante en la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Smiledent Dr. Danny Rodríguez

Duración estimada y procedimiento: Los cuestionarios será desarrollado en un tiempo estimado de una (1) Hora y contara con las consideraciones éticas de investigación con humanos.

Institución donde se Realizará el Estudio: Corporación universitaria Iberoamericana.

Investigador(es): Jenny Pabón, Leidy Johana Rivas, Samuel Rubiano.

Nombre del participante: Maria Alejandra Garcia

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación cuyo titulo se mencionó al Principio. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos, dudas o propósitos de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su Decisión sea participar de la misma.

Objetivo de la Investigación: Establecer la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral de los Empleados de la clínica smiledent Dr. Danny Rodríguez.

Beneficios de la investigación: Contribuir al campo de la investigación del estrés y su relación con la satisfacción laboral en los empleados del área de la salud.

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria, en caso de decidir no participar en esta investigación, no Habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga, únicamente Se le solicitara que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.

3. En el transcurso de la investigación se podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador(es), Quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. este solo con fines informativos que solo se Brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregará informes técnicos (valoraciones, Peritajes, evaluaciones y conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos De investigación aquí estipulados.
4. La información obtenida en este estudio, se utilizará para la identificación de casos de acuerdo al tema socializado, se mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, esta será compartida con los directores, asesores y equipo de investigación en los espacios académicos y tutoriales desarrollados con el fin de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores.
5. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios De divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
6. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.
7. Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en La investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de consentimiento Informado.

Yo Alejandra Garcia E. he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas Han sido resueltas de manera satisfactorias. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y Entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi Anonimato.

Convengo en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento Informado.

Alejandra Garcia E.

Firma del participante
CC.: 10376305A0