



**FACTORES DE INSATISFACCIÓN LABORAL QUE AFECTAN EL BIENESTAR
MENTAL. UNA PROPUESTA PARA FORTALECER EL SISTEMA DE
BIENESTAR LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN.**

**Job Dissatisfaction Factors that Affect Mental Well-Being. A Proposal to Strengthen
the Labor Well-Being System of the Organization.**

Cáterin Julieth Cañola Tamayo., Viviana Franco Guzmán., Evelin Rodas Londoño.,
Laura Melissa Gutiérrez Garcia & Mayerlin Chaverra Becerra.

Institución Universitaria Tecnológico de Antioquía, Medellín, Colombia.

2020.

RESUMEN:

El presente artículo tiene como objetivo principal identificar cuáles son los factores de insatisfacción laboral que afectan el bienestar mental, con el fin de dar cumplimiento al mismo. Por su parte, los objetivos específicos son determinar cuáles son las principales falencias y/o malestares a nivel mental que se presentan en los empleados insatisfechos

laboralmente, conocer cómo influyen los factores metales en la insatisfacción laboral y disminuir las falencias y/o malestares mentales generadas por la insatisfacción laboral a través de planes de acción sugeridos que promuevan el bienestar mental y que sean ejecutadas por la organización. La metodología de esta investigación fue de carácter cuantitativo no experimental basado en el diseño transeccional de tipo correlacional-causal aplicado en una muestra de 53 colaboradores de la empresa Inversiones Dama Salud conocido socialmente como Sonría, el instrumento de evaluación utilizado fue la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), Se concluye que los principales factores de insatisfacción laboral son el agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción del logro, estos factores influyen, en su respectivo orden, en la alta carga laboral y el extenso horario de trabajo, la inconformidad con la labor que se ejerce dentro de la compañía generando sentimientos y actitudes negativas, y el no reconocimiento por la labor y la baja retribución económica. Además, las principales falencias a nivel mental que se presentan en los empleados insatisfechos laboralmente son la depresión y la ansiedad. Lo que permite sugerir planes de acción con el fin de mitigar la insatisfacción laboral en dicha organización.

Palabras claves:

Insatisfacción laboral, bienestar mental, organización, colaboradores, Escala Desgaste Ocupacional (EDO), rendimiento laboral.

ABSTRAC:

The main objective of this article is to identify which are the factors of job dissatisfaction that affect mental well-being, in order to comply with it. On the other hand, the specific objectives are to determine which are the main mental failures and/or malaise that occur in dissatisfied employees, to know how mental factors influence job dissatisfaction and to reduce the mental failures generated by job dissatisfaction through plans. Suggested courses of action that promote mental well-being and are carried out by the organization. The methodology of this research was of a non-experimental quantitative nature based on the correlational-causal transectional design applied in a sample of 53 collaborators from the company Inversiones Dama Salud, known socially as Sonría, the evaluation instrument used was the Occupational Wear Scale (EDO), It is concluded that the main factors of job dissatisfaction are exhaustion, depersonalization and dissatisfaction with achievement, these factors influence, in their respective order, the high workload and the long work schedule, disagreement with the work that is carried out within the company generating negative feelings and attitudes, and non-recognition for the work and low economic remuneration. In addition, the main mental failures that occur in dissatisfied employees are depression and anxiety. This allows us to suggest action plans in order to mitigate job dissatisfaction in said organization.

Keys words:

Job dissatisfaction, Mental Wellness, organization, collaborators, Occupational Wear Scale (EDO), labor performance.

Introducción.

Carazas (2006), define la insatisfacción laboral como “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (P. 118), por consiguiente, se concreta que es una respuesta negativa del empleado frente a los factores organizacionales de la compañía.

Para hablar de estos factores de insatisfacción podríamos mencionar la clasificación principal que esta misma autora definió en su artículo “la insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador” de la siguiente manera “insatisfacción en el puesto de trabajo, insatisfacción con la empresa, insatisfacción con el salario, insatisfacción con la política de asensos, insatisfacción con el jefe o supervisor” (Carazas, 2006, P. 116). De esta forma, se puede observar que los colaboradores no se sienten a gusto con su labor dentro de la organización, desarrollando su trabajo en un ambiente totalmente lleno de insatisfacción, lo cual afecta su bienestar social, físico y mental. Los empleados insatisfechos laboralmente no sólo se afectan a sí mismo, sino que también se ve reflejado en el rendimiento de la organización.

Un estudio realizado por la Universidad del Rosario confirma que estadísticamente más de la mitad de los colombianos en edad de trabajar representan la tasa de ocupación de 56,4% para obtener recursos económicos, sin embargo, no todos están conformes con lo que están haciendo.

Los resultados arrojados en la anterior investigación que se realizó con las estadísticas de la Encuesta Integrada de Hogares del DANE demuestran que tres de cada diez personas

están insatisfecha con su labor actual y que las mujeres son las más inconformes.

(Economía y negocios, Periódico El Tiempo, 2018).

Esta misma investigación redactada por Economía y negocios, Periódico El Tiempo (2018), arrojó que: la ciudad de Cartagena es la ciudad con el mayor nivel de satisfacción, solo el 0.5% de personas asalariadas desean cambiar de trabajo y el 21% de cuenta propia, en cambio en la ciudad de Pasto se encontraron con lo totalmente opuesto, es una ciudad que reflejó los menores índices de satisfacción, 31,3% son personas salariables y el 44,4% son personas que trabajan de cuenta propia, a esta ciudad también se une la ciudad de Ibagué y Cali. Barranquilla y Bucaramanga también se encuentran en el ranking de las ciudades con mejor satisfacción laboral, esta investigación indica que la explicación total de los niveles de satisfacción laboral se encuentra enmarcados en los factores que se relacionan con los beneficios y prestaciones del colaborador y no tanto con el tema de las horas laboradas, la muestra establecida de esta investigación se encuentra conformada por las ciudades principales de Colombia.

En términos generales, se debe tener en cuenta que para que se disminuya notablemente la insatisfacción laboral se menciona a la satisfacción laboral, al grado de conformidad y bienestar que siente el empleado por su organización. En concordancia a esto, se concluye que el bienestar laboral nace con el fin de responder, como lo indica Estrada y Ramírez (2010) a las necesidades individuales y organizacionales en el campo laboral.

El objetivo del bienestar en la organización es desarrollar un ambiente positivo, que se da por el disfrute y por la satisfacción óptima del empleado. De acuerdo con esto, se define

bienestar laboral, parafraseando a Admin345 (2018) como la promoción del bienestar físico, social y mental de los empleados en todas sus ocupaciones.

Por su parte, el bienestar físico se entiende como la ausencia de enfermedades, dolores o trastornos, es el buen funcionamiento de nuestro cuerpo para poder responder a los numerosos retos vitales de cada uno y así poder garantizar un mejor desempeño, el bienestar social, de acuerdo con Blanco & Díaz (2005) proporciona el crear vínculos sociales que se generan en la cercanía con otras personas y produce un afecto de pertenencia (P. 586), y la salud mental es definida como el bienestar mental del individuo.

Guerrero (1994) indica que:

En el trabajo, la salud mental se puede considerar como una pirámide, en la que la punta representa los trastornos mentales y la base, las dificultades emocionales comunes o normales.

Las dificultades emocionales comunes o normales presenta dos categorías: la primera categoría se refiere a situaciones no relacionadas al trabajo (personales) pero que afectan dentro del mismo y la segunda categoría se refiere a dificultades que surgen directamente en el trabajo y que son conocidos como “desórdenes generados por tensiones en el trabajo” (P. 101).

Es posible observar que a pesar de los años no se ha generado un cambio notable en el contexto del significado de la salud mental en lo laboral.

Sumado a ello, existen cuatro perspectivas que elocuentemente afectan el bienestar de un empleado. Parafraseando a Estrada y Ramírez (2010) citado por De la Cruz (2015) las menciona de la siguiente forma:

La perspectiva ambiental consiste en analizar la correlación entre trabajadores y espacios físicos en los cuales se desenvuelve el colaborador, la perspectiva económica abarca el contenido de los niveles de ingreso y la satisfacción que tiene el empleado en el ámbito económico, la perspectiva sociológica conforma requisitos propios del trabajador (servicios y prestaciones) y por último, la perspectiva psicosocial habla de cómo se ve el trabajador sobre sí mismo y como percibe el ambiente laboral en el que se desenvuelve. Si se da un buen cumplimiento de las perspectivas anteriormente mencionadas se podría garantizar un alto grado de satisfacción del trabajador y disminuir favorablemente la insatisfacción laboral que siente el empleado, además de esto, también se podría generar la deducción de los efectos psicológicos negativos que genera la mala aplicación de estrategias de los programas de bienestar laboral, facilitando la buena adecuación de sus prácticas laborales, familiares, sociales y ambientales y de esta misma forma aumentar de manera positiva la buena calidad tanto del bienestar físico, social y sobre todo el mental. (P. 28)

Teniendo en cuenta lo anterior, se manifiesta que la insatisfacción laboral es un problema que afecta el bienestar mental del trabajador, por este motivo el empleado tiene incidencias negativas en su capacidad funcional, física y mental, trayendo consigo actitudes negativas e inestabilidad laboral.

Teniendo en cuenta que la insatisfacción laboral es la consecuencia primordial de la afectación del bienestar mental, generando malestares de ansiedad, depresión y estrés, por lo cual, estas falencias se evaluarán en la organización Inversiones Dama Salud conocido socialmente como Sonría, sedes ubicadas en la ciudad de Medellín, en la cual, los empleados tienen edades entre los 20 y 60 años.

Considerando a Ayuso (1988) & Balbina (1986) citados por Sierra et al. (2003) definen la ansiedad como una emoción displacentera que genera una tensión y perturba el estado de ánimo, manifestándose de forma somática (P. 14-15); relacionada continuamente con la depresión, definida por Cobo (s.f) citado por Cantero & Ramírez (2009) mencionando que “se habla de depresión desde tres enfoques diferentes: el trastorno, que se identifica como las alteraciones en el funcionamiento de un organismo, el síntoma como un indicio de enfermedad o afección y síndrome como un conjunto de síntomas característicos de una enfermedad; ya para clasificarlo en alguno de estos malestares se debe tener en cuenta las causas de las mismas” (P. 628). Es preciso indicar que el estrés es uno de los malestares más comunes que sufren los empleados. Como lo plantea Sierra et al. (2003) “este es una respuesta inespecífica del organismo ante una diversidad de exigencias” (P. 37), y de no saber controlar el estrés y sus síntomas posiblemente puede traer consigo consecuencias somáticas.

Asimismo, se debe hacer la integración de los factores físicos y sociales negativos que afectan un adecuado bienestar mental. En el nivel físico se puede hablar de que el empleado somatiza las falencias anteriormente mencionados con enfermedades cardiovasculares,

disfunción sexual, enfermedades de la piel, problemas estomacales, lesiones musculares, dolores de cabeza, entre otros, que alteran el buen funcionamiento del cuerpo humano y de esta manera se ve afectado el bienestar físico, para sustentar esto de forma teórica Cristina Maslach y Jackson en 1981, describe el síndrome de desgaste ocupacional (Burnout) como “un modelo multidimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una reducida realización personal” (Vega et al. 2009, P. 139), esto es a consecuencia del estrés laboral en el cual el colaborador convierte su estrés en malestares corporales, reflejados en un agotamiento físico. En el nivel social se puede observar una desnivelación en cuestión de relaciones entre el empleado con su entorno social, transformando su interacción cuando el empleado no se siente satisfecho en este ámbito, por lo tanto, puede generarle conflictos a nivel personal, familiar, laboral y académico.

A continuación, se da un reporte de descripciones técnicas y teóricas asociadas al presente trabajo de investigación, alcanzando una analogía pertinente con relación al tema tratado, en las cuales fue posible evidenciar y presentar las variables o categorías correspondientes relacionadas a la organización, éstas son: 1. Insatisfacción laboral en un contexto organizacional. 1.1 Insatisfacción laboral dentro de la organización. 1.2 La organización. 2. Área mental. 2.1. Afectaciones mentales generadas por la insatisfacción laboral. 2.1.1 Depresión. 2.1.2 Ansiedad. 2.1.3. Estrés.

Como se mencionó anteriormente, se darán a conocer las variables o categorías concordante a la investigación que son: Insatisfacción laboral en un contexto organizacional y el área mental, además de las subcategorías acordes a ellas.

Se tienen en cuenta investigaciones en países como Perú, Guatemala, España, México y especialmente Colombia, puesto que es el país en donde se llevará a cabo la actual investigación empleando el instrumento de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) conformada por tres principales factores y/o indicadores que son agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro.

Considerando a Vega & Rosa (2016) define los principales factores así:

- Agotamiento: “Se define como el desgaste de energía, cansancio y fatiga, mostrando en el individuo un bajo nivel de sí mismos y así también de manera emocional”. (P. 27)
- Despersonalización: “Se orienta a los sentimientos y actitudes negativas, mostrando sentimiento de cinismo en el cliente”. (P. 28)
- Insatisfacción de Logro: “Son aquellas respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, de manera, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige”. (P. 28)

Por lo tanto, la combinación de estas tres dimensiones es conocida como el síndrome de Burnout.

Adicional, el indicador psicosomático que está constituido por trastorno del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeurótico, dolor, ansiedad y depresión.

Por consiguiente, es pertinente conocer el estado mental de los empleados como causa de insatisfacción dentro del entorno organizacional.

1. Insatisfacción laboral en un contexto organizacional

1.1 Insatisfacción laboral dentro de la organización

Con el fin de comprender el concepto de insatisfacción laboral, exponiendo a Carazas (2006) citado por Cardozo & Zabaleta (2017) es definido como el malestar que es experimentado por un trabajador con su labor realizada dentro de una organización, influenciado por factores como el salario no correspondiente, labor bajo presión, la falta de incentivos monetarios y/o motivacionales por parte del empleador quien no satisface las necesidades del colaborador, entre otros; y factores psicosociales que conllevan a experimentar malas relaciones interpersonales, tales como la ausencia de participación e inestabilidad laboral (P.13) experimentando, la no contribución a un adecuado bienestar laboral, el cual, a diferencia la insatisfacción en la organización es, de acuerdo con Castañeda et al. (2017) “un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados” P. 2). Además, en Colombia, los colaboradores en las empresas demuestran bienestar laboral si están motivados, cuando desempeñan actividades diarias (lúdicas y

recreativas) reflejando calificaciones positivas frente al desempeño en la organización (Portafolio, 2012 citado por Torres, 2017, P. 4), lo mencionado, con el fin de prevenir dificultades físicas que ocasionan un notable desgaste en la funcionalidad del empleado, dificultades sociales que producen un efecto desfavorable en las condiciones de productividad de la organización dado que no permite la oportuna relación y comunicación entre los empleados mismos o el empleado y su empleador y las dificultades mentales que pueden ocasionar inconvenientes de lesa magnitud al producir malestares agravantes como la ansiedad, depresión y generalmente estrés.

1.2 La organización

De acuerdo con Bueno (2007) se comprende que la empresa se encamina a la producción de bienes y servicios por su rol de organización, y por ello emplea tanto los recursos humanos como los recursos materiales de la misma institución (citado por Morón, 2014, P. 6).

2. Área mental

Posada (2013) menciona que:

“La salud mental, definida por la OMS como un estado de bienestar en el que la persona afronta el estrés usual de la vida en familia y en comunidad o como el desarrollo de las potencialidades de la persona, es parte integral de la salud pública

(...) La salud mental es fundamental para la salud pública y hay muchas razones para que sea así: los trastornos mentales son frecuentes, afectan a dos de cada cinco personas adultas en nuestro país, ningún nivel socioeconómico o área geográfica es inmune a ellos, son costosos tanto económica como emocionalmente para la persona, la familia y la sociedad, y la coexistencia de enfermedades físicas y trastornos mentales es muy frecuente” (P. 2)

Además, Posada (2013) también indica que existen colombianos en edades de 18 y 65 años que han sido diagnosticados con un trastorno mental, lo cual de acuerdo con la OMS afecta considerablemente la salud pública (P. 1). Por lo tanto, se adoptó un plan de acción 2013-2020 con el fin de reformar la atención respecto a los trastornos mentales. (P.2)

El conocimiento de los trastornos mentales es de vital importancia para la investigación debido a que en el contexto laboral se evidencian algunos de ellos, generalmente la depresión, ansiedad y el estrés generados por la insatisfacción laboral.

2.1. Afectaciones mentales generadas por la insatisfacción laboral

2.1.1 Depresión

Castellón et al. (2016) indica que la depresión se relaciona a un grado de limitación que afecta diversos ámbitos en la vida de la persona que lo padece (P. 113). Además, este autor también plantea que en el ámbito laboral la depresión causa la pérdida y disminución de productividad en la realización de actividades relacionadas a la labor del colaborador,

produciendo en ocasiones percances, uso constante de los servicios de salud y solicitud anticipada de la pensión. (P. 112), acompañada de alteraciones cognitivas como “pérdida de capacidad en memoria, atención y concentración, dificultades en ejecución de acciones y pérdida de flexibilidad cognitiva” (P. 112-113).

Algunos de los criterios diagnósticos de la depresión según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales V (DSM-5) son:

- Trastorno depresivo mayor:

El trastorno depresivo mayor cumple con un rasgo principal en la que durante al menos dos semanas la persona presenta síntomas de ánimo depresivo, pérdida o disminución de placer o interés en casi todas las actividades. Estos síntomas persisten la mayor parte del día de manera consecutiva durante las dos semanas, causando significativamente en el paciente un malestar clínico que afecta su funcionamiento laboral, social o en otras áreas.

Algunos pacientes en lugar de expresar sentimientos de tristeza manifiestan quejas somáticas como dolores u otros sufrimientos corporales. (DSM-5, 2014. P. 163)

- Trastorno depresivo especificado y no especificado:

Este trastorno trae consigo malestares que afectan diferentes ámbitos del funcionamiento de la persona (laboral, social, entre otras), sin embargo, no abarcan todos los criterios diagnósticos de un trastorno depresivo (DSM- 5, 2014. P. 183-184).

2.1.2 Ansiedad

Según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales V (DSM-5) “la ansiedad es una respuesta anticipatoria a una amenaza futura, la ansiedad está más asociada con tensión muscular, vigilancia en relación con un peligro futuro y comportamientos cautelosos o evitativos.” (P. 185). Por su parte, Sum (2015) lo define como "un estado de malestar psicofísico caracterizado por una sensación de incomodidad o inseguridad, tensión, en donde no existe el placer” (P. 1).

De acuerdo con lo anterior, un caso clínico evidenciado en el artículo “Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral”, Domínguez et al. (2017) menciona que la ansiedad originó en un paciente con sobre carga laboral “incapacidad para resolver los problemas, para desconectar y para continuar en la situación presente, deterioro en la gestión de la rutina diaria y consumo excesivo de alcohol” (P. 139).

Algunos de los criterios diagnósticos de la ansiedad según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales V (DSM-5) son:

- Trastorno de ansiedad generalizada es:

La ansiedad generalizada se refiere a una desmesurada preocupación hacia una serie de acontecimientos o eventos. Siendo esta preocupación desproporcionada frente al impacto real, por lo tanto, es difícil controlar y afecta la ejecución de próximas actividades.

Las personas adultas que padecen este trastorno se preocupan constantemente por circunstancias habituales de su vida, así como compromisos laborales, financieras, entre otros. (DSM-5, 2014. P. 222).

- Trastorno de ansiedad especificado y no especificado:

Este trastorno causa un malestar que afectan diferentes ámbitos del funcionamiento de la persona (laboral, social, entre otros), sin embargo, no abarcan todos los criterios diagnósticos de un trastorno ansiedad (DSM-5, 2014. P. 233).

2.1.3 Estrés

El Estrés es una reacción que se genera por situaciones frustrantes o amenazantes, causando reacciones psicósomáticas o daños psicológicos considerables. (Diccionario de la Real Academia Española, 2012 citado por Coduti, et al, 2013. P. 7).

El estrés laboral surge ante la identificación de factores estresores a las que se enfrenta el empleado. Estos factores causan síntomas leves que se convierten de forma continua en síntomas graves, los cuales afectan su vida profesional, social y personal. (Coduti et al. 2013, P. 8-9).

Algunos de los criterios diagnósticos del estrés según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales V (DSM-5) son:

- Trastorno de estrés postraumático (TEPT)

“La característica esencial del trastorno de estrés postraumático (TEPT) es el desarrollo de síntomas específicos tras la exposición a uno o más eventos traumáticos (...) En algunos individuos se basa en la reexperimentación del miedo, y pueden predominar los síntomas emocionales y de comportamiento. En otros serían más angustiosos la anhedonia o los estados de ánimo disfóricos y las cogniciones negativas. En otros individuos sobresalen la excitación y la externalización de los síntomas reactivos, mientras que en otros predominan los síntomas disociativos. Por último, algunos individuos presentan combinaciones de estos patrones de síntomas”. (DSM-5, 2014. P. 274)

Metodología.

Con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, se empleará la metodología de carácter cuantitativo no experimental basado en el diseño transeccional de tipo correlacional-causal, dicho estudio "describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos, o variables, en un momento determinado" (Hernández et al, 2018, P. 158). Este tipo de metodología se adapta al trabajo y a la población de diferentes sedes de la empresa Inversiones Dama Salud conocida socialmente como Sonría, con el fin de correlacionar diferentes factores de la insatisfacción laboral y su afectación sobre salud mental.

El estudio se realizará, tomando una muestra específica de la población donde se tendrá en cuenta a los colaboradores de diferentes sedes de la empresa Inversiones Dama Salud conocida socialmente como Sonría, la cual cuenta con 92 empleados a nivel departamental.

La muestra elegida estará focalizada en los empleados que se encuentren en las sedes ubicadas en el centro de la ciudad de Medellín, para esto se tendrá en cuenta, tanto los cargos administrativos como operativos. Los empleados de ambos sexos tienen edades que oscilan entre los 20 y 60 años, y pertenecen a diferentes estratos socioeconómicos. Además, se tendrán en cuenta los colaboradores que han manifestado algún grado de desgaste o insatisfacción laboral. En esta investigación participaran 53 colaboradores, la muestra se obtuvo teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 9%.

Se dará viabilidad a la investigación, empleando la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), este instrumento es utilizado para medir la insatisfacción laboral desde el fenómeno de Burnout o el desgaste ocupacional, relacionado con las exigencias del ámbito laboral, pretendiendo cubrir las necesidades de medición del fenómeno con estándares psicométricos confiables.

La finalidad de este instrumento es evaluar las 3 dimensiones (agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro), a través de la aplicación de 105 reactivos el desgaste que tienen las personas en el desarrollo de sus actividades laborales en el transcurso de su vida laboral.

Discusión y resultados

El objetivo del presente artículo fue identificar los factores de insatisfacción laboral en diferentes sedes de la empresa Inversiones Dama Salud conocida socialmente como Sonría.

La primera hipótesis que se postuló es que los empleados presentan insatisfacción laboral relacionadas con el salario, el extenso horario de trabajo, sentimientos y actitudes negativas frente a la organización y la carga laboral, generando así, afectaciones en la salud mental.

Teniendo en cuenta lo anterior, de acuerdo con los hallazgos en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) es preciso mencionar que la insatisfacción laboral puede afectar el bienestar mental del empleado provocando incidencias negativas en su calidad de vida, generando signos de ansiedad, depresión y estrés.

Se puede evidenciar en el estudio, que el empleado de Sonría no se siente a gusto con su labor dentro de la organización porque percibe un ambiente de insatisfacción dentro de la compañía y esto afecta su bienestar mental, físico y social, lo que, a su vez genera bajo rendimiento en el desempeño laboral.

Este estudio fue aplicado a los colaboradores de la empresa Sonría, ubicado en el centro de la ciudad de Medellín, se obtuvo una participación de 53 colaboradores con edades que oscilan entre los 20 y 60 años; el objetivo principal es la identificación de los factores de insatisfacción laboral dentro de la compañía, que afectan el bienestar mental y para ello se empleó el instrumento EDO.

Los hallazgos encontrados permitieron identificar que los principales factores de insatisfacción laboral son el agotamiento que se relaciona con la alta carga laboral y el extenso horario de trabajo, la despersonalización que se vincula a la inconformidad con la labor que se ejerce dentro de la compañía generando sentimientos y actitudes negativas y la insatisfacción del logro que da cuenta del no reconocimiento por la labor y la baja retribución económica.

Frente al factor agotamiento, se evidenció que un 43% de la población presenta una calificación de agotamiento abajo término medio y un 26% en una calificación alto (*Anexo gráfica 1*). En el factor de la despersonalización se obtuvo que un 46% de la población evaluada se encuentra con una calificación abajo término medio y un 33% se encuentra en una calificación arriba término medio (*Anexo gráfica 2*) y en el factor de insatisfacción del logro arrojó que el 44% se encuentra en calificación abajo término medio y un 30% se encuentra en la calificación arriba término medio (*Anexo gráfica 3*).

Este instrumento, además permitió determinar los indicadores a nivel mental que se obtuvieron en los colaboradores de Sonría, donde algunos signos son ansiedad y depresión.

El indicador de ansiedad arrojó un 59% en una calificación abajo término medio, sin embargo, se evidencian calificaciones de 20% rango alto y 14% en una calificación muy alto. (*Anexo gráfica 4*).

Por otro lado, el indicador de depresión mostró un 43% en calificación bajo, no obstante, un 13% acreditó una calificación alto y un 6% de la población evaluada una calificación muy alta. (*Anexo gráfica 5*).

Con los indicadores anteriores se puede concluir que los signos de afectación mental en los empleados de Sonría, se relacionan con mayor presencia en un término medio abajo de ansiedad y término bajo en depresión, no obstante, se evidencia que algunos signos de ansiedad alta y muy alta son presentes en los empleados, por lo tanto, influyen negativamente dentro de la organización.

Lo hallazgos arrojados por el EDO, indicaron la existencia de psiconeurosis, lo cual se evidenció en un 65% calificación abajo término medio, por su parte lo factores que evalúan componentes de afectación psicosexual fueron manifestados en un 33%, una calificación arriba término medio. (*Anexo gráfica 6*).

De acuerdo con lo anterior, se determina importante mencionar que la insatisfacción laboral genera incidencias considerablemente negativas en el factor psicosexual y psiconeurótico.

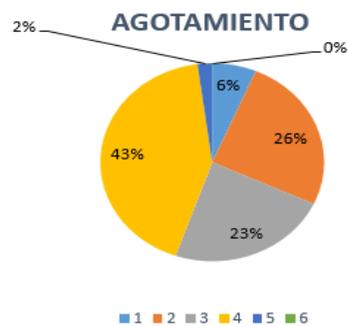
Es evidente que la organización presenta índices de insatisfacción laboral, por tal motivo, es pertinente que se generen planes de acción efectivos enfocados a favorecer el bienestar laboral de sus colaboradores especialmente en programas de acompañamiento psicológico para el bienestar del personal, pausas activas enfocadas a sus necesidades, incentivos motivacionales y compensatorios por desempeño, aplicación del plan carrera, apoyo e integración del personal empresarial, herramientas de solución de conflictos entre los empleados, entre otros. Para tal fin, se dejará abierta las estrategias a futuras investigaciones en donde la organización podrá acceder a dicho estudio con el fin de favorecer la aplicación de mejoras en los programas de bienestar.

Gráficas

Gráfica 1

Factor agotamiento.

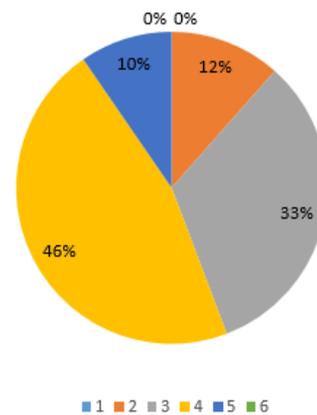
AGOTAMIENTO			
CALIFICACION	RANGO	TOTAL	%
MUY ALTO	71 - 100	3	6%
ALTO	61 - 70	12	26%
ARRIBA TERMINO MEDIO	51 - 60	11	23%
ABAJO TERMINO MEDIO	40 - 49	20	43%
BAJO	30 - 39	1	2%
MUY BAJO	0 - 29	0	0%
TOTAL		47	100%



Gráfica 2

Factor despersonalización.

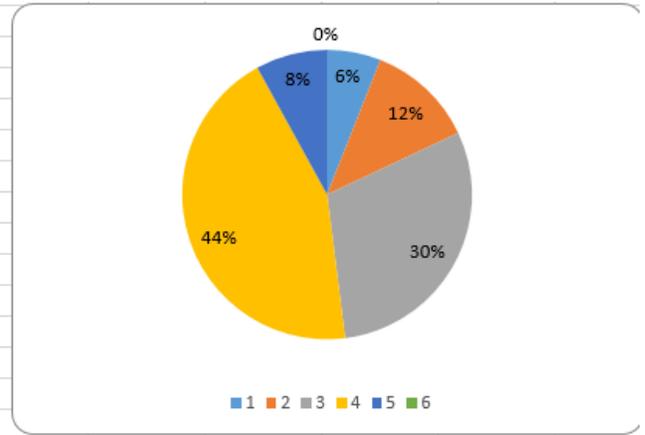
DESPERSONALIZACION			
CALIFICACION	RANGO	TOTAL	%
MUY ALTO	71 - 100	0	0%
ALTO	61 - 70	6	12%
ARRIBA TERMINO MEDIO	51 - 60	17	33%
ABAJO TERMINO MEDIO	40 - 49	24	46%
BAJO	30 - 39	5	10%
MUY BAJO	0 - 29	0	0%
TOTAL		52	100%



Gráfica 3

Factor insatisfacción de logro.

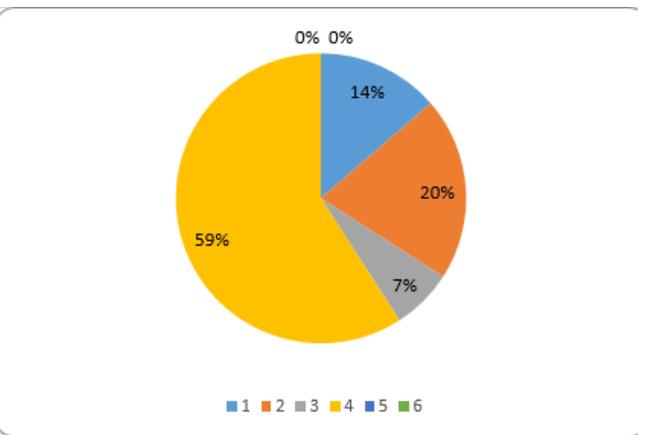
INSATISFACCION DEL LOGRO			
CALIFICACION	RANGO	TOTAL	%
MUY ALTO	71 - 100	3	6%
ALTO	61 - 70	6	12%
ARRIBA TERMINO MEDIO	51 - 60	15	30%
ABAJO TERMINO MEDIO	40 - 49	22	44%
BAJO	30 - 39	4	8%
MUY BAJO	0 - 29	0	0%
TOTAL		50	100%



Gráfica 4

Factor ansiedad.

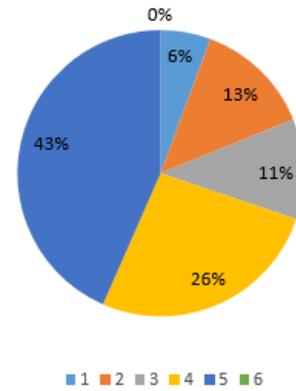
INDICADOR ANSIEDAD			
CALIFICACION	RANGO	TOTAL	%
MUY ALTO	71 - 100	6	14%
ALTO	61 - 70	9	20%
ARRIBA TERMINO MEDIO	51 - 60	3	7%
ABAJO TERMINO MEDIO	40 - 49	26	59%
BAJO	30 - 39	0	0%
MUY BAJO	0 - 29	0	0%
TOTAL		44	100%



Gráfica 5

Factor depresión.

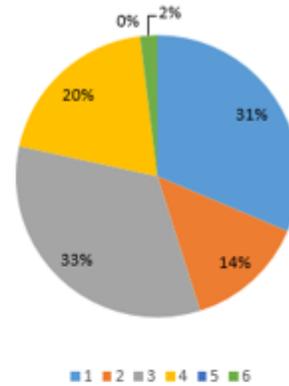
INDICADOR DEPRESION			
CALIFICACION	RANGO	TOTAL	%
MUY ALTO	71 - 100	3	6%
ALTO	61 - 70	7	13%
ARRIBA TERMINO MEDIO	51 - 60	6	11%
ABAJO TERMINO MEDIO	40 - 49	14	26%
BAJO	30 - 39	23	43%
MUY BAJO	0 - 29	0	0%
TOTAL		53	100%



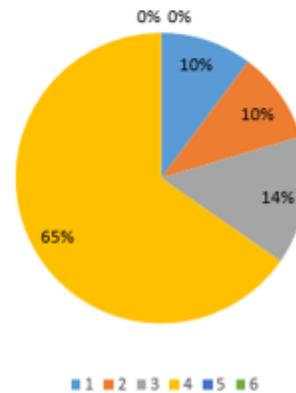
Gráfica 6

Factor psicosexual y psiconeurótico.

PSICOSEXUALES			
CALIFICACION	RANGO	TOTAL	%
MUY ALTO	71 - 100	16	31%
ALTO	61 - 70	7	14%
ARRIBA TERMINO MEDIO	51 - 60	17	33%
ABAJO TERMINO MEDIO	40 - 49	10	20%
BAJO	30 - 39	0	0%
MUY BAJO	0 - 29	1	2%
TOTAL		51	100%



PSICONEUROTICOS			
CALIFICACION	RANGO	TOTAL	%
MUY ALTO	71 - 100	5	10%
ALTO	61 - 70	5	10%
ARRIBA TERMINO MEDIO	51 - 60	7	14%
ABAJO TERMINO MEDIO	40 - 49	32	65%
BAJO	30 - 39	0	0%
MUY BAJO	0 - 29	0	0%
TOTAL		49	100%



Limitaciones.

Las limitaciones presentadas en el transcurso de la investigación corresponden a la dificultad en la aplicación del instrumento EDO, puesto que los empleados poseen una alta carga laboral y no disponen del espacio adecuado para su aplicación, lo anterior, porque se presentaron interrupciones como respuesta inmediata a sus funciones laborales generando pérdida del tiempo y concentración. Sin embargo, se retomó nuevamente la aplicación del instrumento al identificar las mencionadas interrupciones. Por otra parte, se presentaron dificultades en la adquisición y el método de calificación, debido a que escasas universidades de la ciudad de Medellín disponen de dicho instrumento.

Implicaciones prácticas.

Este trabajo puede tener implicaciones prácticas que faciliten a las organizaciones generar mejoras al sistema de bienestar laboral que incluya estrategias que sirvan de incentivo con el fin de disminuir los factores de insatisfacción laboral y por ende, mejorar la salud mental del empleado, esperando que con ello se reduzca notablemente los efectos negativos y logrando fortalecer las capacidades personales, socio afectivas y ocupacionales de los colaboradores dentro de la organización, generando un ambiente laboral adecuado que le permita al empleado suplir todas sus necesidades y de esta manera mejorar su calidad de vida, disminuyendo los riesgos físicos, sociales y mentales, teniendo en cuenta que entre más elevada se encuentre la calidad de vida de los empleados mejor será la productividad en la organización.

Agradecimiento.

Los resultados de este proyecto están dedicados a todas aquellas personas e instituciones que hicieron parte de su desarrollo y culminación. Nuestros agradecimientos están especialmente dirigidos a la organización Inversiones Dama Salud conocido socialmente como Sonría, por abrir un espacio dentro de sus instalaciones, por brindar todas las herramientas y el tiempo necesario con cada uno de sus colaboradores, permitiendo el desarrollo efectivo de los objetivos planteados en esta investigación. Los agradecimientos también están dirigidos a nuestras familias por el apoyo motivacional y emocional que brindaron en el transcurso del proceso, facilitando recursos esenciales para llevar a cabo con éxito la finalización de nuestra formación profesional, a la docente María Alejandra Castaño Giraldo por su compromiso con cada una de las asesorías, por compartir su conocimiento y por tener disponibilidad tanto en los horarios establecidos como en su tiempo personal. Finalmente, a la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia por poner a nuestra disposición docentes con un alto grado de responsabilidad e integridad profesional que fortalecieron nuestras bases académicas, de igual forma por permitirnos espacios propicios para el análisis y estudio del proyecto.

Referencias

- Admin345 (17 de septiembre de 2018). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo: Más allá de un requisito legal*. Intersalud Ocupacional. Recuperado de <https://intersaludocupacional.com/sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-mas-alla-de-un-requisito-legal/>
- American Psychiatric Association (2014). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5*. 5ta Edición. Editorial Médica Panamericana.
- Blanco, A. & Díaz, D. (2005). *El Bienestar Social: Su Concepto y Medición*. Psicothema, año/vol. 17, número 004. España: Universidad de Oviedo. Recuperado de <http://www.psicothe.ma.com/pdf/3149.pdf>
- Cantero, E. & Ramírez, J.A. (2009). *Factores Psicosociales y depresión laboral: una Revisión*. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2009; 47 (6): 627-636. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2009/im096h.pdf>
- Carazas, E. (2006). *La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*. Vol. 13 Núm. 26 (2006). Perú. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>
- Cardozo, A. & Zabaleta, W. (2017). *Factores de insatisfacción laboral del personal en las pymes textiles más representativas del barrio doce de octubre en la ciudad de Bogotá*. Colombia: Universidad Santo Tomas. Recuperado de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9477/CardozoAmanda2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N. & Mora, A. (2017). *Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones*. Revista electrónica Psyconex. Vol. 9 No. 12, 1-13.

Colombia. Recuperado de

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/download/328547/20785360>

Castellón, E., Pere, I., Gili, M., Lahera, G., Sanz, J. & Saiz, J. (2016). *El abordaje de la depresión en el ámbito del trabajo: recomendaciones clave*. Psiq Biol. 2016;

23(3):112–117. España. Recuperado de

http://www.semst.org/archsubidos/20170619_3f01_informede depresionlugardetrabajo.pdf

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Argentina: UNCUIYO Universidad Nacional de

Cuyo. Recuperado de

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/5215/codutitisesenfermedadeslaborales.pdf

De la Cruz, L. (2015). *Estudio de la situación de bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del instituto técnico de capacitación y*

productividad, centro de capacitación Cobán, del departamento de alta Verapaz.

Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Leving.pdf>

Domínguez, I., Prieto, V. & Barraca, J. (2017). *Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral*. *Clínica y Salud*, 28(3), 139-146. España. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v28n3/1130-5274-clinsa-28-03-00139.pdf>

Economía y negocios (01 de mayo de 2018). *Uno de cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo*. Periódico El tiempo. Colombia. Recuperado de <http://eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>

Estrada, Y. & Ramírez, M. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. TURyDES Vol 3, N° 8. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr-resum.htm>

Guerrero, J. (1994). *Salud mental y trabajo en tiempos de cambio organizacional*. *Revista Colombiana de Psicología*, (3), 100-108. Colombia. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/15822>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGrawHill Interamericana Editores, S.A. de C.V., Sexta Edición. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Morón, G. (2014). *Las empresas son organizaciones encaminadas a la producción de bienes*. Argentina: Universidad Internacional de la Rioja UNIR. Recuperado de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2336/Gemma_Moron_Molina_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Posada, J. (2013). *La salud mental en Colombia*. Biomédica, 33 (4), 497-498. Colombia. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572013000400001&lng=en&tlng=es
- Sierra, J., Ortega, V. & Zubeidat, I. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar*. Revista Mal Estar e Subjetividade, 3(1), 10-59. España. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002&lng=pt&tlng=es.
- Sum, M. (2015). *Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>
- Torres, S. (2017). *El bienestar laboral en las empresas como responsabilidad social empresarial en Colombia*. Editorial Bonaventuriana. Colombia: Universidad de San Buenaventura. Recuperado de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co:8080/bitstream/10819/4289/1/Bienestar_Laboral_Empresas_Torres_2017.pdf

Vega & Rosa (2016). *Propiedades Psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.*

Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/225599116.pdf>

Vega, N., Sanabria, Á., Domínguez, L., Osorio, C. & Bejarano, M. (2009) *Síndrome de desgaste profesional*. Revista Colombiana de Cirugía, 24 (3), 138-146. Colombia.

Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822009000300002&lng=en&tlng=es