



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Instituto Tecnológico de Cuautla

Tecnológico Nacional de México

Coordinación de Posgrado

Comportamiento organizacional y su relación con el estrés laboral en trabajadores del Hospital General Topilejo.

Luis Emmanuel García Cruz

Tesis para obtener el grado de
maestro en Ingeniería Administrativa

PRESIDENTA: M.A.R.H. LILIANA CAMACHO BANDERA

SECRETARIO: M.C SILVESTRE GUILLERMO PUEBLA SERRANO

VOCAL: DRA. ARELI RUÍZ MARTÍNEZ

SUPLENTE: M.A.N. OMAR OSWALDO TORRES FERNÁNDEZ

Fecha

CDMX a 2 de julio 2025



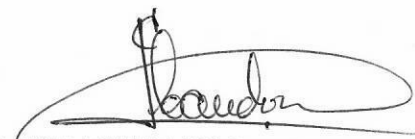
Instituto Tecnológico de Cuautla
Subdirección Académica
Coordinación de posgrado e investigación

Cuautla, Morelos, 30/junio/2025
Oficio No. ITC-SA-CPI/53/2025

El presente trabajo de Tesis **"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ÉSTRES LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL TOPILEJO"**, presentado por el **C. LUIS EMMANUEL GARCIA CRUZ**, con número de control **M21680040**, ha sido aprobado por su comité tutorial como requisito parcial para obtener el grado de:

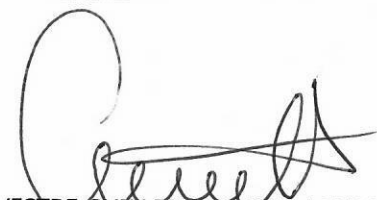
MAESTRO EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

Director(a) de Tesis:



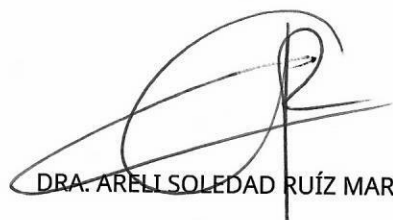
M.A.R.H. LILIANA CAMACHO BANDERA

Secretaria (o):



M.C. SILVESTRE GUILLERMO PUEBLA SERRANO

Vocal



DRA. ARELI SOLEDAD RUÍZ MARTÍNEZ

Vocal Suplente



M.A.N. OMAR OSWALDO TORRES FERNÁNDEZ



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Libramiento Cuautla-Oaxaca S/N, Col. Juan Morales,
C.P. 62826, Yecapixtla, Morelos. Telefonos: 735122242/7353536496
e-mail: cyd_cuautla@tecnm.mx | comunicacion@cuautla.tecnm.mx
www.cuautla.tecnm.mx





Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico de Cuautla
Subdirección Académica
Coordinación de posgrado e investigación

Cuautla, Morelos, **30/junio/2025**
Oficio No. ITC-SA-CPI/056/2025

ASUNTO: Autorización de impresión

C. LUIS EMMANUEL GARCIA CRUZ
PRESENTE

Me es grato comunicarle que después de la revisión realizada por el Jurado designado para su examen de grado de Maestría en Ingeniería Administrativa, se acordó autorizar la impresión de su trabajo de Tesis titulado:

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ÉSTRES LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL TOPILEJO."

Es muy satisfactorio para la Coordinación de Posgrado compartir con usted el logro de esta meta.

Espero que continúe con éxito su desarrollo profesional y dedique su experiencia e inteligencia en beneficio de nuestro país.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®

En su ideal de Servicio reside la grandeza del hombre®


OSCAR JIMÉNEZ ESTÉVEZ
SUBDIRECTOR ACADÉMICO

Ccp: archivo
OJE/rbcc/edt*



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Libramiento Cuautla-Oaxaca S/N, Col. Juan Morales,
C.P. 62826, Yecapixtla, Morelos. Telefonos: 7351222242/7353536496
e-mail: cyd_cuautla@tecnm.mx | comunicacion@cuautla.tecnm.mx
www.cuautla.tecnm.mx



LICENCIA DE USO OTORGADA POR Luis Emmanuel Garcia Cruz, de nacionalidad Mexicana mayor de edad, con domicilio ubicado en Calle 50 Barrio Xaltocan, Xochimilco, en mi calidad de titular de los derechos patrimoniales y morales y autor de la tesis denominada Comportamiento organizacional y su relación con el estrés laboral en trabajadores del Hospital General Topilejo.

en adelante "LA OBRA" quien para todos los fines del presente documento se denominará "EL AUTOR Y/O EL TITULAR", a favor del Instituto Tecnológico de Cuautla del Tecnológico Nacional de México, la cual se registrá por las cláusulas siguientes:

PRIMERA - OBJETO: "EL AUTOR Y/O TITULAR", mediante el presente documento otorga al Instituto Tecnológico de Cuautla del Tecnológico Nacional de México, licencia de uso gratuita e indefinida respecto de "LA OBRA", para almacenar, preservar, publicar, reproducir y/o divulgar la misma, con fines académicos, por cualquier medio en forma física y a través del repositorio institucional y del repositorio nacional, éste último consultable en la página: (<https://www.repositorionacionalcti.mx/>).

SEGUNDA - TERRITORIO: La presente licencia se otorga, de manera no exclusiva, sin limitación geográfica o territorial alguna, de manera gratuita e indefinida.

TERCERA - ALCANCE: La presente licencia contempla la autorización para formato uso de "LA OBRA" en cualquier formato o soporte material y se extiende a la utilización, de manera enunciativa más no limitativa a los siguientes medios: óptico, magnético, electrónico, virtual (red), mensaje de datos o similar conocido por conocerse.

CUARTA - EXCLUSIVIDAD: La presente licencia no implica exclusividad en favor del Instituto Tecnológico de Cuautla; por lo tanto, "EL AUTOR Y/O TITULAR" conserva los derechos patrimoniales y morales de "LA OBRA", objeto del presente documento.

QUINTA - CRÉDITOS: El Instituto Tecnológico de Cuautla y/o el Tecnológico Nacional de México reconoce que el "AUTOR Y/O TITULAR" es el único, primigenio y perpetuo titular de los derechos morales sobre "LA OBRA"; por lo tanto, siempre deberá otorgarle los créditos correspondientes por la autoría de la misma.

SEXTA - AUTORÍA: "EL AUTOR Y/O TITULAR" manifiesta ser el único titular del único titular de los derechos de autor que derivan de "LA OBRA" y declara que el material objeto del presente fue realizado por él, sin violentar o usurpar derechos de propiedad intelectual de terceros; por lo tanto, en caso de controversia sobre los mismos, se obliga a ser el único responsable. Dado en la Ciudad de México, a los 30 días del mes de Junio de 2025

"EL AUTOR Y/O TITULAR"


Luis Emmanuel Garcia Cruz

DEDICATORIA

A mis padres por su paciencia, comprensión y amor, por acompañarme en cada paso de mi vida, muchas gracias.

Les agradezco su incondicional apoyo.

AGRADECIMIENTOS INSTITUCIONALES

A mis profesores por su dedicación y enseñanza, pero en particular al Instituto Tecnológico de Cuautla, por darme la posibilidad de aprender nuevos conocimientos y desarrollar habilidades, las cuales me ayudaran tanto en mi carrera profesional como en mi vida personal.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	7
LISTADO DE SIGLAS	13
RESUMEN	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES	18
Nivel nacional.....	18
Nivel Internacional.....	20
CAPÍTULO II. MARCO HISTÓRICO – CONTEXTUAL	23
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
3.1 Justificación.....	26
3.2 Objetivo general	27
3.2.1 Pregunta central de investigación	27
3.3 Variables de investigación.....	27
3.4 Hipótesis central de investigación	28
3.5 Objetivos específicos.....	28
3.5.1 Preguntas secundarias de investigación	28
3.5.2 Supuestos teóricos secundarios de investigación	29
3.6 Alcances y limitaciones	30
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	31
4.1 Estrés.....	32
4.2 Estrés laboral	32
4.3 Estrés continuo.....	34
4.4 Estrés postraumático.....	34
4.5 Síndrome de burnout.....	35
4.6 Comportamiento organizacional	36

4.6.1	Teoría del comportamiento organizacional	37
4.6.2	Teoría multidisciplinaria del comportamiento organizacional.....	37
4.6.3	Teoría del desempeño organizacional	37
4.7	Satisfacción laboral.....	40
4.8	Bienestar psicológico.....	41
4.9	Fortaleza mental.....	42
4.10	Estrategias de afrontamiento al estrés.....	42
4.11	Factores de agotamiento	42
4.12	Clima laboral.....	43
4.13	Cultura organizacional.....	43
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA		44
5.1	Tipo de estudio.....	44
5.1.1	Diseño de investigación	45
5.2	Sujetos de estudio o población.....	46
5.3	Muestra	47
5.4	Instrumento de recolección de datos	47
5.5	Instrumento de análisis de datos	49
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE DATOS.....		50
.....		60
6.1	Escala general de satisfacción laboral.....	61
6.2	Satisfacción e insatisfacción laboral	63
6.3	Test de estrés laboral	94
6.4	Síntomas de estrés laboral.	95
6.5	Clasificación de los servicios en relación con los síntomas de estrés laboral.....	124
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		126
7.1	Recomendaciones.....	131

CAPÍTULO VIII: PROPUESTA	133
Referencias	134
Anexos	143
Anexo 1. Escala general de satisfacción laboral IMSS (s.f.).....	143
Anexo 2. Test de estrés laboral IMSS (s.f.).	145
Anexo 3. Cuestionario sociodemográfico.	146

ÍNDICE DE IMÁGENES, TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS.

Tabla 1. Relación de las dimensiones del comportamiento organizacional. Elaboración propia.	40
Imagen 1. Población de estudio. Elaboración propia.	46
Ecuación 1. Tamaño de la muestra.	47
Imagen 2. Cartel de invitación de la encuesta. Elaboración propia.	48
Gráfica 1. Rangos de edad. Elaboración propia.	51
Gráfica 2. Porcentajes de participación femenino y masculino. Elaboración propia.....	52
Tabla 2. Servicio. Elaboración propia.....	53
Gráfica 3. Distribución porcentual de participación del personal según su jornada laboral. Elaboración propia.	54
Gráfica 4. Nivel de estrés laboral según la jornada laboral. Elaboración propia.	55
Gráfica 5. Niveles de estrés en relación con el rango de edad. Elaboración propia.....	57
Gráfica 6. Porcentajes de los síntomas de estrés laboral. Elaboración propia.	58
Tabla 3. Síntomas de estrés laboral presentados. Elaboración propia.	59
Gráfica 7. Porcentajes de los niveles de satisfacción. Elaboración propia.	60
Gráfica 8. Nivel de satisfacción laboral del personal por servicio. Elaboración propia.....	61

Gráfica 9. Niveles de estrés laboral por servicio. Elaboración propia.....	62
Tabla 4. Porcentajes de satisfacción laboral. Elaboración propia.	63
Cuadro 1. Interrogantes de la escala de satisfacción laboral del IMSS.	64
Tabla 5. Satisfacción laboral de enfermería. Elaboración propia.	65
Tabla 6. Satisfacción laboral de médicos. Elaboración propia.	66
Tabla 7. Satisfacción laboral de laboratorio. Elaboración propia.	67
Tabla 8. Satisfacción laboral de dietología. Elaboración propia.	68
Tabla 9. Satisfacción laboral de camilleros. Elaboración propia.	69
Tabla 10. Satisfacción laboral de trabajo social. Elaboración propia.	70
Tabla 11. Satisfacción laboral de intendencia. Elaboración propia.	71
Tabla 12. Satisfacción laboral de almacén. Elaboración propia.	72
Tabla 13. Satisfacción laboral de archivo clínico. Elaboración propia.	73
Tabla 14. Satisfacción laboral de gobierno. Elaboración propia.	74
Tabla 15. Satisfacción laboral de farmacia. Elaboración propia.	75
Tabla 16. Satisfacción laboral de material de curación. Elaboración propia. ..	76
Tabla 17. Satisfacción laboral de vigilancia. Elaboración propia.	77
Tabla 18. Satisfacción laboral de transportes. Elaboración propia.	78
Tabla 19. Satisfacción laboral de imagenología. Elaboración propia.	79
Tabla 20. Satisfacción laboral de protección civil. Elaboración propia.	80
Tabla 21. Satisfacción laboral de mantenimiento. Elaboración propia.	81
Tabla 22. Satisfacción laboral de sistemas. Elaboración propia.	82
Tabla 23. Satisfacción laboral de activo fijo. Elaboración propia.	83
Tabla 24. Satisfacción laboral de epidemiología. Elaboración propia.	84
Tabla 25. Satisfacción laboral de estadística. Elaboración propia.	85
Tabla 26. Satisfacción laboral de control de asistencias. Elaboración propia. ..	86
Tabla 27. Satisfacción laboral de admisión y archivo. Elaboración propia.	87
Tabla 28. Satisfacción laboral de supervisión. Elaboración propia.	88
Tabla 29. Satisfacción laboral de enseñanza. Elaboración propia.	88

Tabla 30. Satisfacción laboral de CRUM. Elaboración propia.	89
Tabla 31. Satisfacción laboral de recursos materiales. Elaboración propia. ...	89
Tabla 32. Satisfacción laboral de calidad. Elaboración propia.	90
Tabla 33. Satisfacción laboral de atención ciudadana. Elaboración propia.	90
.....	90
Tabla 34. Satisfacción laboral de planeación. Elaboración propia.	91
Tabla 35. Satisfacción laboral de administrativo. Elaboración propia.	91
Tabla 36. Satisfacción laboral de financieros. Elaboración propia.	92
Tabla 37. Satisfacción laboral de lavandería. Elaboración propia.	92
Cuadro 2. Ítems del test de estrés laboral del IMSS.	94
Tabla 38. Síntomas de estrés laboral de enfermería. Elaboración propia.	95
Tabla 39. Síntomas de estrés laboral de médicos. Elaboración propia.	96
Tabla 40. Síntomas de estrés laboral de laboratorio. Elaboración propia.	97
Tabla 41. Síntomas de estrés laboral de dietología. Elaboración propia.	98
Tabla 42. Síntomas de estrés laboral de intendencia. Elaboración propia.	99
Tabla 43. Síntomas de estrés laboral de camilleros. Elaboración propia.	100
Tabla 44. Síntomas de estrés laboral de trabajo social. Elaboración propia. .	101
Tabla 45. Síntomas de estrés laboral de almacén. Elaboración propia.	102
Tabla 46. Síntomas de estrés laboral de archivo clínico. Elaboración propia.	103
Tabla 47. Síntomas de estrés laboral de gobierno. Elaboración propia.	104
Tabla 48. Síntomas de estrés laboral de farmacia. Elaboración propia.	105
Tabla 49. Síntomas de estrés laboral de material de curación. Elaboración propia.	106
Tabla 50. Síntomas de estrés laboral de vigilancia. Elaboración propia.	107
Tabla 51. Síntomas de estrés laboral de transportes. Elaboración propia.	108
Tabla 52. Síntomas de estrés laboral de imagenología. Elaboración propia. ..	109
Tabla 53. Síntomas de estrés laboral de protección civil. Elaboración propia.	110

Tabla 54. Síntomas de estrés laboral de mantenimiento. Elaboración propia.	111
Tabla 55. Síntomas de estrés laboral de sistemas. Elaboración propia.	112
Tabla 56. Síntomas de estrés laboral de activo fijo. Elaboración propia.	113
Tabla 57. Síntomas de estrés laboral de epidemiología. Elaboración propia. .	114
Tabla 58. Síntomas de estrés laboral de estadística. Elaboración propia.....	115
Tabla 59. Síntomas de estrés laboral de control de asistencias. Elaboración propia.....	116
Tabla 60. Síntomas de estrés laboral de admisión y archivo. Elaboración propia.	117
Tabla 61. Síntomas de estrés laboral de supervisión. Elaboración propia.....	118
Tabla 62. Síntomas de estrés laboral de enseñanza. Elaboración propia.	118
Tabla 63. Síntomas de estrés laboral de CRUM. Elaboración propia.	119
Tabla 64. Síntomas de estrés laboral de recursos materiales. Elaboración propia.	119
Tabla 65. Síntomas de estrés laboral de calidad. Elaboración propia.	120
Tabla 66. Síntomas de estrés laboral de atención ciudadana. Elaboración propia.	120
Tabla 67. Síntomas de estrés laboral de planeación. Elaboración propia.	121
Tabla 68. Síntomas de estrés laboral de administrativo. Elaboración propia.	121
Tabla 69. Síntomas de estrés laboral de financieros. Elaboración propia.	122
Tabla 70. Síntomas de estrés laboral de lavandería. Elaboración propia.....	122
Tabla 70. Porcentajes de niveles de estrés laboral.	125

LISTADO DE SIGLAS

Siglas	Significado
CO	Comportamiento Organizacional
HGT	Hospital General Topilejo
HMIT	Hospital Materno Infantil Topilejo
INSABI	Instituto de Salud para el Bienestar
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo en el hospital general Topilejo con el objetivo de analizar y evaluar las seis dimensiones del comportamiento organizacional: Liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, reconocimiento y motivación, autonomía y participación, condiciones laborales, y gestión organizacional. Estas dimensiones se consideran factores que generan estrés laboral, debido a los niveles de insatisfacción percibidos por el personal.

Con este propósito, se utilizaron tres variables: Dependiente, independiente e interviniente. Se aplicaron dos instrumentos tanto a directivos como a trabajadores, divididos en dos partes: La parte sociodemográfica y la parte de los cuestionarios. Esta última se conformó por la escala general de satisfacción laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.) y el test de estrés laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.), además del software SPSS para el análisis de datos, la muestra estudiada fue de 423 trabajadores de los 720 trabajadores y una participación de 33 servicios, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.915, para las 4 jornadas laborales, analizando 11,421 respuestas.

Demostrando que el 66.14% del personal está satisfecho con las condiciones generales del trabajo, el 20.15% está insatisfecho y el 13.69% ni satisfecho ni insatisfecho, con respecto al estrés laboral, el 32.21% del personal, nunca ha experimentado síntomas de estrés, el 28.11% casi nunca, el 23.71% pocas veces, el 10.55% relativamente frecuente y el 5.39% muy frecuentemente. El servicio con mayor satisfacción fue el de activo fijo 96% y el más insatisfecho fue el de admisión y archivo 38.33%. En cuanto a los turnos, el matutino fue el de mayor participación 54.05%, mientras que el fin de semana presentó la mayor frecuencia de síntomas de estrés laboral 16.88%.

Palabras clave: *Estrés laboral, comportamiento organizacional y satisfacción laboral.*

INTRODUCCIÓN

El personal del sector salud enfrenta una creciente vulnerabilidad frente al estrés laboral, debido a la complejidad y responsabilidad inherentes a sus funciones, así como a las condiciones del entorno en el que desempeñan su labor.

El presente trabajo tiene como objetivo principal, analizar cómo las seis dimensiones del comportamiento organizacional (Liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, reconocimiento y motivación, autonomía y participación, condiciones laborales, gestión organizacional), impactan en la satisfacción laboral y, a su vez, en la generación de estrés laboral en los trabajadores del hospital general Topilejo, CDMX. Debido que es fundamental tener en cuenta la interrelación entre las variables directa, indirecta e interviniente, ya que cada dimensión establecida se relaciona con comportamientos clave como el liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación, la participación, las condiciones laborales y la gestión institucional. Estas seis dimensiones afectan de manera significativa la satisfacción y generan el estrés laboral de los empleados.

Las variables centrales de esta investigación son el comportamiento organizacional (variable independiente), la satisfacción laboral (variable interviniente) y el estrés laboral (variable dependiente). Se analizaron los niveles de estrés y las condiciones organizacionales en distintos servicios del hospital, con el propósito de identificar los factores que contribuyen al estrés, debido a la insatisfacción laboral, comprobando si existe una relación causa-efecto entre las variables, estableciendo que un buen comportamiento organizacional mejora la satisfacción laboral, lo que reduce el estrés laboral en los trabajadores del hospital.

Con este propósito, se utilizó un formulario dividido en dos secciones, el cual fue aplicado de manera uniforme a todo el personal, incluidos los directivos. La primera correspondió al apartado sociodemográfico (véase Anexo 3, pág. 146), en el cual se aplicó un cuestionario básico para identificar diferencias en los resultados con base en las variables de servicio, género, edad y jornada laboral. La segunda sección incluyó la escala general de satisfacción laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.) (véase Anexo 1, pág. 143) y el test de estrés laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.) (véase Anexo 2, pág. 145).

La aplicación conjunta de estos instrumentos, junto con los datos sociodemográficos, permitió obtener información significativa para analizar la relación causa-efecto entre las variables estudiadas.

La investigación está organizada en ocho capítulos que abordan de manera integral la relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo:

- **Capítulo I:** Presenta los antecedentes del tema a nivel nacional e internacional, proporcionando el contexto general de la problemática.
- **Capítulo II:** Desarrolla el marco histórico y contextual que fundamenta el estudio.
- **Capítulo III:** Contiene el planteamiento del problema, la justificación, el objetivo general y específicos, las variables directa, indirecta e interviniente, hipótesis, preguntas de investigación, alcances y limitaciones.
- **Capítulo IV:** Expone el marco teórico-conceptual, abordando definiciones, teorías y conceptos clave sobre el estrés, comportamiento organizacional, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento, síndrome de burnout, clima y cultura organizacional, etc.
- **Capítulo V:** Describe la metodología empleada, el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, así como los instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos.
- **Capítulo VI:** Presenta el análisis de los datos, incluyendo los niveles y síntomas de estrés, la satisfacción laboral y su distribución por servicios.
- **Capítulo VII:** Expone las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.
- **Capítulo VIII:** Propone estrategias para mejorar el entorno laboral y la salud del personal, con base en los resultados obtenidos.

Finalmente, la tesis incluye las referencias y los anexos con los instrumentos aplicados y datos complementarios.

Esta investigación se justifica por los numerosos casos documentados en el hospital general Topilejo, donde se ha observado que los trabajadores experimentan estrés laboral, manifestado a través de diversos síntomas como cefaleas intensas, mareos, tics y dolores musculoesqueléticos. Estos síntomas no solo afectan la calidad de vida, sino también el desempeño del personal, reduciendo la productividad, sin distinción de género, turno o puesto, lo cual hace indispensable su estudio.

En este estudio, el comportamiento organizacional se evaluó a través de seis dimensiones fundamentales derivadas de la Escala de Satisfacción Laboral del IMSS: Liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación, condiciones laborales y gestión institucional.

Estas dimensiones se exploraron mediante afirmaciones que abordan temas como la calidad del liderazgo ("Tu jefe inmediato", "Atención a sugerencias"), relaciones interpersonales ("Tus compañeros de trabajo"), el reconocimiento y motivación ("Trabajo bien hecho", "Posibilidades de crecer"), la autonomía y participación ("Libertad para elegir cómo trabajar", "Utilizar tus capacidades", "La posibilidad de utilizar tus capacidades", "La variedad de tareas que realizas en tu trabajo"), las condiciones laborales ("Condiciones generales", "Salario", "Horario", "Estabilidad") y la gestión organizacional ("Relación dirección-trabajador", "Modo en que la institución está gestionada"). Este método permitió analizar cómo estas dimensiones se relacionan con las variables definidas.

En adición a lo anterior, los trabajadores del sector salud son particularmente propensos a experimentar estrés laboral, lo cual impacta directamente en su salud física, mental y emocional, en su desempeño profesional y la calidad de atención (Sáenz, 2019). Este problema afecta tanto a personal operativo, administrativo y directivo, especialmente en instituciones con alta carga asistencial, múltiples responsabilidades y presiones constantes, ante emergencias hospitalarias. El estrés laboral ha llegado a ser percibido socialmente como una situación normal, lo que ha contribuido a subestimar sus consecuencias, que en algunos casos pueden llegar a ser mortales (Lacosta, 2019).

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

La información bibliográfica recopilada tanto nacional como internacional se presenta a continuación:

Nivel nacional

En la tesis para obtener el grado de maestra en gestión administrativa por (Navarrete, 2019) con el título “Cultura organizacional y su relación con el estrés en trabajadores de una empresa metalmecánica en Celaya” realizó una investigación con el objetivo a determinar la relación entre la percepción de la cultura organizacional y su relación con el estrés en trabajadores que formaron parte del estudio. El diseño utilizado es no experimental de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal, tomando una muestra de 89 trabajadores de una empresa privada del sector metalmecánico de la ciudad de Celaya, Guanajuato.

Implementaron las variables, estrés y cultura organizacional, utilizando el software SPSS para el procesamiento de datos, llevando un análisis descriptivo y una correlación de Pearson, obteniendo como resultado $r=0.6116$, que de acuerdo con la tabla de interpretación al encontrarse en un rango entre $+0.50$ y $+0.69$, se consideró una relación moderada directa entre las variables, por lo cual, se acepta la hipótesis establecida, una relación entre la cultura organizacional y el estrés.

En el artículo de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración de (Urista et al., 2017) con el tema “Estudio del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua”. Enfocaron su investigación en los juzgados familiares tradicionales del estado de Chihuahua, por ser una de las principales instituciones públicas que protege principalmente la calidad de la familia y a sus integrantes, además de la organización y el desarrollo integral. Utilizando dos instrumentos y una muestra de 198 empleados, el primer instrumento fue el inventario de Burnout de Maslach, adaptándolo al personal de los juzgados familiares tradicionales, caracterizándose por explorar los tres factores:

Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El segundo instrumento fue la escala de Likert, para evaluar el clima organizacional. Obteniendo como resultado un promedio general de 3.0434, lo que significa que se encuentra situado en regular, de las cuales el 47% presentaron agotamiento emocional y el 23.52% presentaron despersonalización. El coeficiente de Pearson, muestran que hay una correlación negativa. Teniendo al comportamiento organizacional como una variable independiente y el estrés, la variable dependiente negativo, por lo tanto, llegaron a la conclusión que a menor clima organizacional aumenta el estrés con un valor de -0.6057.

En el artículo de investigación de (Acosta et al., 2019) titulado “Calidad de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en Zacatecas”, tuvo como objetivo describir la calidad de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en Zacatecas, en el que participaron 30 trabajadores del servicio de enfermería entre 18 y 60 años, el 80% fueron del sexo femenino y el 20% masculino, el 90% cuenta con licenciatura, el 10% especialidad, aplicaron el “CVT–GOHISALO, 2014”, para medir la calidad de vida en el trabajo y el test de estrés laboral. Para el análisis de los datos de estadística descriptiva, utilizaron el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), obtenido como resultado, el nivel de baja calidad de vida en el trabajo en las diferentes dimensiones evaluadas y con respecto al estrés laboral, el 36.7% presento un estrés leve, el 23.3% sin estrés, el 13.3% estrés medio, el 10% estrés alto y el 16.7% estrés grave, además de un Alpha de Cronbach de 0.904, llegando a la conclusión que la calidad de vida laboral, no implica satisfacción laboral, debido a la relación de las expectativas personales con respecto a la realidad del trabajo, además de que los síntomas de estrés laboral, influyen en el desempeño del profesional de la salud hacia el cuidado del paciente sin embargo, se encontró que no se tiene ninguna relación con la calidad de vida laboral.

En la investigación realizada por (Salazar et al., 2020) mencionan que los trabajadores de la salud son personas que prestan apoyo a la gestión clínica asistencial y promueven los diferentes servicios médicos, pero con las condiciones de trabajo ineficientes, estas influyen en la salud y vida del paciente, por lo que analizaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la institución, a través de un estudio transversal analítico de correlación en una muestra de 182 trabajadores con consentimiento informado, se les aplicó la escala de clima organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral, con una escala de likert con cinco opciones de respuesta. Obteniendo como resultado que el 56% presentó un clima organizacional por mejorar y el 40.7% registro satisfactorio la variable satisfacción laboral, obteniendo una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$). Identificando una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud, concluyendo que, a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

Nivel Internacional

En el artículo de la revista electrónica MediSur (Bada et al., 2020) con el título estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos, determinaron la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes peruanos, mediante un estudio descriptivo y correlacional en 140 docentes, utilizando dos instrumentos de investigación: El inventory burnout Maslach y la escala de clima organizacional con un análisis mediante la correlación de Spearman, considerando un margen de error del 5%.

El análisis de correlación mostro una asociación negativa altamente significativa entre las variables de estudio. El incremento de los niveles de presión y estrés laboral de los docentes, inciden negativamente en el desempeño profesional y clima organizacional, relacionando inversamente las variables de estudio lo que permitió inferir en las instituciones educativas, las cuales deben promover un clima organizacional adecuado, que sea inclusivo con sostenibilidad en el tiempo, para tratar de disminuir las manifestaciones de estrés laboral, que se presenten en la jornada laboral.

En la tesis de (Costillo, 2020) para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud con el título “Motivación laboral y estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega, Lima, Perú”, realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y el estrés laboral en el personal del servicio de enfermería del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega, con un estudio no experimental, básico, correlacional de tipo cuantitativo y una muestra de 80 personas del servicio de enfermería, implementando la escala para medir la motivación laboral de David McClellan y el Maslach Burnout Inventory de estrés laboral.

Obteniendo como resultado que el 75% del personal de enfermería presento un nivel de motivación alto y el 25% del personal la motivación medio. El 77% del personal de enfermería presenta un nivel medio de estrés laboral, el 19% un nivel bajo y el 4% un nivel de estrés laboral alto. Concluyendo que existe una relación significativa entre motivación y estrés laboral en el personal de enfermería del hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, siendo esta una relación inversa de $r = -0,310$.

En la tesis de (Mamani et al., 2021) para obtener el grado de licenciada en enfermería con el título “Estrés y ansiedad en el personal de salud que labora en la unidad COVID del hospital de Camaná, Arequipa 2021”, realizo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y la ansiedad del personal de salud que labora en la unidad COVID del hospital de Camaná, Arequipa, utilizando un estudio descriptivo, cuantitativo y correlacional, con una muestra de 65 trabajadores de la salud, los que incluía la participación de médicos, enfermeras, biólogos y técnicos que laboran en la unidad, a los cuales se les aplicó la encuesta del índice de distrés peritraumático por COVID 19 y el inventario de ansiedad de Beck, obteniendo como resultado la edad mediana de 28 ± 7 años, donde el 73.8% fue del sexo femenino y el 26.2% masculino, además de que el 41.5% presento estrés leve y 1.6% estrés severo, el 89.2% presentó bajo nivel de ansiedad y 10.8% moderado nivel de ansiedad, por último, el Rho de Spearman de estrés y ansiedad es de $r = 0.596$; $p < 0.001$, encontrando una correlación significativa entre cada uno de sus componentes.

En la tesis de (Mendoza & Velázquez, 2022) para obtener el grado de licenciatura en enfermería, determinaron la relación entre el bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud de un hospital de Cajamarca, Perú, realizando un estudio de tipo básico, descriptivo de diseño correlacional transversal, constituida por 416 participantes con una muestra probabilística aleatoria final de 200 participantes, los datos se obtuvieron a través de dos cuestionarios para medir el bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento al estrés, para analizar los resultados utilizaron la prueba de Rho de Spearman en el programa estadístico SPSS, con esto se demostró que existe una correlación positiva moderada y significativa entre el bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento al estrés, determinando que existe una relación baja y significativa entre el bienestar y las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la emoción, con un nivel de bienestar alto del 49.0% y el nivel de estrategias frente al estrés medio con un 71%.

CAPÍTULO II. MARCO HISTÓRICO – CONTEXTUAL

El hospital general Topilejo se clasifica como una institución de segundo nivel de atención médica. Está situado en la zona sur de la Ciudad de México, específicamente en Santa Cruz número 1, colonia San Miguel Topilejo, con código postal 14500, alcaldía Tlalpan con aproximadamente 11 170 m² de construcción, tres niveles, un semisótano, un helipuerto además de una conexión a la autopista con el fin de atender cualquier emergencia de movilidad en la zona. La construcción del hospital general Topilejo representó una inversión de 600 millones de pesos por parte de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. Esta unidad médica brinda atención gratuita y de calidad, beneficiando principalmente a las alcaldías de Xochimilco, Tlalpan y Milpa Alta. Además, ofrece servicios en las cuatro especialidades fundamentales de un hospital general: Cirugía general, medicina interna, ginecología, pediatría, además de otros servicios como: Ortopedia, urgencias, laboratorio clínico, radiología, farmacia, enfermería, clínica de heridas, dietología, psicología, entre otros servicios de gran importancia que ayudan a mejorar la atención de los pacientes, además de ser un hospital de enseñanza, permite el acceso a estudiantes de diversas universidades que tienen acuerdos con el hospital en carreras afines, para que desarrollen y adquieran nuevas habilidades que serán necesarias para su vida laboral.

La historia del hospital comienza en el hospital materno Infantil Topilejo. Debido a las necesidades de los pobladores por un hospital con mayor capacidad de atención, se planteó y realizó este gran proyecto. Antes de convertirse en un hospital general, era un Hospital Materno Infantil con menor capacidad de atención. En el terreno en donde ahora está construido el hospital, antes se encontraban grandes bancos de piedra, los cuales eran utilizados por los pobladores para realizar prácticas de sanación llamada, "Ixtilahuich".

El hospital se inauguró el 28 de enero del 2021, en un momento en que la pandemia por el virus SARS-CoV-2, estaba en su máximo desarrollo, brindando atención a pacientes con problemas respiratorios. Convirtiéndose en un hospital COVID (Instituto de Salud para el Bienestar, 2021).

Actualmente, el problema del estrés laboral se vive de manera significativa, debido que a, pesar de contar con personal capacitado y equipos automatizados para atender cualquier emergencia las 24 horas del día, las altas demandas y responsabilidades asociadas a estas emergencias contribuyen un nivel elevado de estrés laboral. Además de la constante necesidad de tomar decisiones rápidas y precisas en situaciones de alta presión, que generan un ambiente laboral demandante, lo que pone a los trabajadores del hospital en una situación vulnerable al estrés laboral constante, lo que puede afectar en su bienestar emocional y desempeño.

La influencia de las dimensiones del comportamiento organizacional dentro del hospital puede aumentar la percepción de estrés laboral, originando desmotivación, debido a una insatisfacción laboral. Por ello, resulta fundamental analizar cómo se manifiestan las prácticas y dinámicas del comportamiento organizacional en el hospital general Topilejo, con el fin de comprender su influencia directa en el estrés laboral del personal de salud, en beneficio de su satisfacción laboral.

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema es que se han presentado diferentes casos en el hospital general Topilejo de estrés laboral entre el personal, manifestados en síntomas como cefaleas, mareos, tics y dolores musculoesqueléticos. El estrés laboral es una respuesta física, emocional y conductual que experimenta un trabajador cuando las demandas del entorno laboral exceden sus capacidades personales de afrontamiento. Estos problemas de salud pueden pasar desapercibidos o ser ignorados, debido a la alta demanda de trabajo, impactando gravemente el desempeño y la calidad de vida de los trabajadores. Además de afectar su desempeño laboral, reduciendo su productividad, independientemente del género, turno asignado, puesto a desempeñar y, por último, su satisfacción laboral. Esta última, se define como una percepción subjetiva que lleva a una persona a adoptar una actitud hacia su trabajo, basándose en sus creencias, valores y cultura organizacional sobre el trabajo que realiza.

Las principales causas del estrés laboral estudiadas en esta investigación son seis dimensiones del comportamiento organizacional (Liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, reconocimiento y motivación, autonomía y participación, condiciones laborales, gestión organizacional).

Por esta razón, la presente investigación se centra en analizar cómo las seis dimensiones del comportamiento organizacional influyen como factores generadores de estrés laboral a causa de la insatisfacción laboral entre los trabajadores.

Esta situación puede llevar a un deterioro del bienestar emocional, un incremento en la rotación de personal y una reducción en la productividad general de la organización.

Para comprender esta relación, es fundamental partir del concepto de comportamiento organizacional, entendido como el estudio del funcionamiento y la dinámica interna de las organizaciones, las cuales están conformadas por prácticas, actitudes, normas y dinámicas que rigen las relaciones y el desempeño institucional.

El comportamiento organizacional puede generar estrés laboral en los trabajadores de cualquier institución, cuando existe una mala estructuración organizacional, lo cual genera un impacto negativo en el personal.

Esta situación adquiere especial relevancia al observar los distintos casos presentados en los trabajadores del hospital general Topilejo, quienes han experimentado con frecuencia estos síntomas característicos del estrés laboral.

3.1 Justificación

El presente tema de investigación surge del interés por analizar y evaluar las seis dimensiones del comportamiento organizacional (Liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, reconocimiento y motivación, autonomía y participación, condiciones laborales, gestión organizacional), como factores que influyen en los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores y directivos del Hospital General Topilejo, lo cual impacta en el desarrollo del estrés laboral.

En este sentido, se establece una relación de causa-efecto entre las variables, en la que un comportamiento organizacional inadecuado, caracterizado por deficiencias en sus seis dimensiones, puede generar bajos niveles de satisfacción laboral, lo que contribuye al incremento del estrés laboral en el personal.

Durante sus jornadas, los trabajadores del sector salud enfrentan múltiples presiones debido a las diversas emergencias médicas, sobrecarga de trabajo y condiciones demandantes del entorno hospitalario, aumentando el nivel de estrés laboral. Cuando el nivel de estrés laboral se eleva a un punto crítico, el trabajador enfrenta dificultades para conservar un equilibrio adecuado entre su vida profesional y personal, lo que además puede aumentar la probabilidad de recurrir al consumo de tabaco, alcohol u otras sustancias (Posada, 2011).

3.2 Objetivo general

- Analizar cómo las seis dimensiones del comportamiento organizacional (Liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, reconocimiento y motivación, autonomía y participación, condiciones laborales, gestión organizacional), influyen en la satisfacción laboral y, a su vez, en la generación de estrés laboral entre los trabajadores del hospital general Topilejo, CDMX.

3.2.1 Pregunta central de investigación

- ¿Qué relación existe entre las seis dimensiones del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral y los niveles de estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo?

3.3 Variables de investigación

Esta investigación se llevó a cabo en el hospital general Topilejo, ubicado en la Ciudad de México, con el objetivo de identificar y evaluar la relación entre tres variables: El comportamiento organizacional (variable independiente), la satisfacción laboral (variable interviniente) y el estrés laboral (variable dependiente). Se parte del supuesto que un buen comportamiento organizacional mejora la satisfacción laboral, lo que reduce el estrés laboral en los trabajadores del HGT. Esta interacción entre las variables influye directamente en el bienestar físico, mental y emocional, motivación, rendimiento y desempeño laboral del personal.

3.4 Hipótesis central de investigación

Existe una relación causa-efecto entre las seis dimensiones del comportamiento organizacional (variable independiente) y el estrés laboral (variable dependiente), debido a la satisfacción laboral (variable interviniente) en el personal del hospital general Topilejo.

Comportamiento organizacional → Satisfacción laboral → Estrés laboral

3.5 Objetivos específicos

1. Analizar las seis dimensiones del comportamiento organizacional y su influencia en el estrés laboral del personal, con el fin de identificar de qué manera la insatisfacción laboral puede contribuir al desarrollo y persistencia del estrés laboral en el hospital general Topilejo.
2. Evaluar la influencia de las seis dimensiones del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, con el propósito de determinar de qué manera afectan el desarrollo y la persistencia del estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo.

3.5.1 Preguntas secundarias de investigación

1. ¿Cómo afectan las dimensiones del comportamiento organizacional a los niveles de estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo, considerando que la insatisfacción laboral puede contribuir al desarrollo y persistencia del estrés laboral?
2. ¿De qué manera afectan las seis dimensiones del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral del personal del hospital general Topilejo, y cómo esta influencia puede afectar el desarrollo y persistencia del estrés laboral?

3.5.2 Supuestos teóricos secundarios de investigación

Objetivo específico 1:

Analizar las seis dimensiones del comportamiento organizacional y su influencia en el estrés laboral del personal, con el fin de identificar de qué manera la insatisfacción laboral puede contribuir al desarrollo y persistencia del estrés laboral en el hospital general Topilejo.

Hi₁ (Hipótesis alternativa):

Las seis dimensiones del comportamiento organizacional influyen significativamente en el estrés laboral del personal del hospital general Topilejo, y la insatisfacción laboral contribuye al desarrollo y persistencia de este estrés.

Ho₁ (Hipótesis nula):

Las seis dimensiones del comportamiento organizacional no influyen significativamente en el estrés laboral del personal del hospital general Topilejo, ni la insatisfacción laboral contribuye al desarrollo y persistencia de este estrés.

Objetivo específico 2:

Evaluar la influencia de las seis dimensiones del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, con el propósito de determinar de qué manera afectan el desarrollo y la persistencia del estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo.

Hi₂ (Hipótesis alternativa):

Las seis dimensiones del comportamiento organizacional afectan la satisfacción laboral y a su vez el desarrollo y persistencia del estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo.

Ho₂ (Hipótesis nula):

Las seis dimensiones del comportamiento organizacional no afectan la satisfacción laboral, ni el desarrollo y persistencia del estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo.

3.6 Alcances y limitaciones

Esta investigación se presentó a los trabajadores del hospital general Topilejo como una encuesta opcional, es decir, su participación no era obligatoria. Sin embargo, se obtuvieron dos limitantes importantes, la primera fue que algunos trabajadores expresaron sentirse incómodos u ofendidos por la encuesta, a pesar de que se les explicó que no se solicitaría ningún dato personal. El motivo por el cual se sintieron ofendidos podría deberse a la naturaleza de las preguntas, que podrían haber sido percibidas como intrusivas o sensibles, o bien, por desconfianza por el propósito de la investigación y la segunda que el comité de enseñanza e investigación del hospital, me argumento que debía de utilizar un formulario ya validado por una institución para poder tener mayor fiabilidad en la investigación. A pesar de estas limitantes, se logró realizar de manera efectiva la investigación, por otra parte, el alcance de esta investigación es relevante, ya que la participación de todos los trabajadores del hospital permitiría obtener resultados más completos y precisos, lo cual reduciría el margen de error. Además, brindaría una perspectiva más clara sobre las condiciones laborales de cada servicio, así como las causas que generan satisfacción o insatisfacción.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Este apartado del marco teórico está estructurado en torno a once temas fundamentales que sustentan la investigación sobre el comportamiento organizacional y el estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo.

Primero, se abordará el concepto general de estrés y su evolución histórica, para luego profundizar en el estrés laboral, sus causas, componentes y efectos. Posteriormente, se analizarán tipos específicos de estrés, como el estrés continuo y el trastorno por estrés postraumático, así como el síndrome de burnout, que representa una manifestación crítica del estrés laboral crónico.

Después, se dedica especial atención al comportamiento organizacional, a través de tres teorías principales: La teoría del comportamiento organizacional, la teoría multidisciplinaria del comportamiento organizacional y la teoría del desempeño organizacional, las cuales explican la dinámica interna y los factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización.

Finalmente, el marco teórico contempla temas relacionados con la satisfacción laboral, el bienestar psicológico, la fortaleza mental, las estrategias de afrontamiento al estrés y los factores que generan agotamiento emocional en el personal, que son esenciales para comprender la interacción entre el ambiente organizacional y la salud mental de los trabajadores.

Para contextualizar la relevancia del estudio, es fundamental destacar que el personal de salud, al estar en la primera línea de atención, se encuentra expuesto a diversas demandas psicosociales que pueden derivar en alteraciones de su salud mental y una mayor susceptibilidad al estrés, deteriorando su calidad de vida, entorno y capacidad funcional (Juárez, 2020). Las áreas con mayor número de desgaste laboral en sus trabajadores es el sector de salud, ciencias humanas y sociales (Medina et al., 2024).

Debido a que durante la jornada laboral algunos empleados pueden llegar a experimentar episodios de depresión, ansiedad, malestares físicos, baja autoestima y ausentismo, que no solo se ven reflejados en el trabajo, sino también en la salud del empleado, generando un desequilibrio entre lo laboral y lo personal, teniendo en cuenta que con cada situación o experiencia se aprende algo nuevo (Narváez, 2019).

4.1 Estrés

Para comprender el impacto del estrés en el ámbito laboral, es fundamental revisar brevemente su origen, evolución y significado a lo largo del tiempo. Esta revisión permitirá entender cómo el concepto ha pasado de ser una noción física a una condición psicológica y emocional, especialmente relevante en el contexto organizacional.

El término estrés se utilizó en el siglo XVII asociándolo con la tensión (Bucci & Luna, 2012). En el siglo XVIII el científico inglés Thomas Young (1773-1829) introduce el término “Estrés”, partiendo del verbo latino “Stringere” (tensar o estirar), definiéndolo como una respuesta dentro del objeto inherente a su estructura, provocada por una fuerza externa (Álvarez, 2000) concluyendo, que el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y las presiones del trabajador (Aranda et al., 2021). Asimismo, se le reconoce como una condición de agotamiento psicológico (Zárate & Morales, 2022).

4.2 Estrés laboral

El estrés laboral ha adquirido gran relevancia a nivel global debido a su creciente impacto en la salud de los trabajadores y en el funcionamiento de las organizaciones. Diversas organizaciones internacionales han reconocido la gravedad al respecto, estableciendo definiciones y alertas sobre sus consecuencias.

La Organización Internacional del Trabajo ha calificado al estrés laboral como una epidemia global, debido a la respuesta del trabajador ante demandas y presiones en el entorno laboral que superan sus habilidades y conocimientos (Nasser & Alhija, 2015).

Diversas organizaciones ponen a discusión el tema de estrés laboral como lo es la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Vidaurre et al., 2019).

La OMS define al estrés laboral, como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales, que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador.

El estrés laboral se divide en 3 componentes principales: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Bada et al., 2020). Considerado como un problema de salud, debido al esfuerzo físico y mental, que provoca desordenes psicológicos como: Ansiedad, angustia y síndrome de Burnout, afectando la salud integral del personal, repercutiendo la salud física, salud familiar y entorno social (Bellodas, 2019), provocando riesgos psicosociales asociados con enfermedades (Castro, 2022), debido a la sobrecarga laboral, falta de apoyo, carencia de recursos, mala comunicación, roles no definidos, mal CO, horarios extensos de trabajo, además del ruido, temperatura y entorno laboral (Buitrago et al., 2021).

Las causas de estrés laboral se consideran como una interacción en el ámbito laboral, debido a las exigencias del ambiente que sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, lo que provoca descontrol (Vidaurre et al., 2019), estableciendo que la calidad de vida laboral, no se basa solamente en la satisfacción laboral, debido a la relación de las expectativas personales con respecto a la realidad en el trabajo (Acosta et al., 2019).

El estrés laboral es una respuesta defensiva del ser humano ante las demandas del entorno laboral que superan su capacidad de afrontamiento. Surge cuando las exigencias del trabajo resultan excesivas, generando un desequilibrio que puede derivar en problemas de salud a corto, mediano o largo plazo (Belon, 2013). Los niveles altos de estrés afectan la salud del trabajador, provocando un nivel de desempeño laboral deficiente, requiriendo de atención inmediata, debido al exceso de carga de trabajo, aumentando los niveles de estrés laboral, que son perjudiciales para la salud y el desempeño correcto de las actividades laborales, por la relación directa que existe entre estrés laboral alto y satisfacción laboral deficiente (Dolores et al., 2023) por lo que se deduce que, a mayor responsabilidad laboral, menor insatisfacción y mayor presencia de estrés laboral (Guerra et al., 2017).

El estrés laboral no solo impacta el rendimiento, sino que también puede desencadenar consecuencias emocionales, físicas y psicológicas significativas en los trabajadores. Por ello, es necesario reconocer los efectos negativos que puede provocar a nivel individual y organizacional.

El estrés laboral en los trabajadores puede manifestarse mediante síntomas como ansiedad, irritabilidad, fatiga, insomnio, depresión, cefalea o dolores musculoesqueléticos (Bastidas, 2022), además implicaciones de tipo físico como enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, cefalea y dificultades musculoesqueléticas (Fishta & Backé, 2015). El estrés laboral se define como la respuesta física, emocional y conductual que experimenta un trabajador cuando las demandas del entorno laboral exceden sus capacidades personales de afrontamiento. Estas enfermedades no solo afectan al individuo, sino que también comprometen la productividad institucional, la calidad del servicio y la eficiencia en la atención de los pacientes. Es fundamental que cada empleado desarrolle recursos personales de afrontamiento y tenga acceso a talleres o actividades recreativas que contribuyan a reducir la carga emocional (Juárez, 2020).

4.3 Estrés continuo

El estrés continuo puede generar una inestabilidad emocional en los trabajadores y afectar la calidad de control que se tiene en la institución (Vidaurre et al., 2019). Esto puede generar actitudes negativas que afectan tanto el desempeño como el ambiente laboral, manifestándose en conductas como el agotamiento, la irritabilidad y la agresividad (Teixeira & Guedes, 2020) además de provocar consecuencias físicas, incluyendo diversas enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, cefaleas y dificultades musculoesqueléticas (Fishta & Backé, 2015) o enfermedades de tipo psíquico como depresión, ansiedad, despersonalización, trastornos del sueño y trastornos de la conducta (Desouky & Allam, 2017). El estrés continuo tiene como consecuencia, una disminución del desempeño laboral (Machacuay, 2020), lo cual afecta negativamente la salud mental del trabajador y puede derivar en agotamiento tanto físico como emocional (Gómez, 2022).

4.4 Estrés postraumático

Dentro del estudio del estrés, es importante considerar el trastorno por estrés postraumático, ya que representa una de las manifestaciones más severas derivadas de experiencias traumáticas. Este trastorno tiene implicaciones profundas a nivel emocional, cognitivo y neurológico, afectando la estabilidad mental del individuo.

El trastorno por estrés postraumático tiene la facultad de remembranza, debido a que te puede hacer recordar diversas situaciones, hechos, imágenes o pensamientos pasados de eventos traumáticos, provocando insensibilidad por cualquier sentimiento y diversas emociones (Mamani et al., 2021). Ocasionado por una situación traumática en la vida del paciente, relacionándose directamente con la actividad neurocognitiva y la regulación del estado del ánimo (Zegarra et al., 2019). Con el tiempo, puede desarrollarse una experiencia traumática que actúe como un factor etiológico clave en la manifestación del trastorno (Diaconu, 2010). Realizar actividad física habitualmente como: Correr, patinar, nadar, caminar, bicicleta, etc., permitirá reducir y mejorar los niveles de estrés (De Arco, 2020).

4.5 Síndrome de burnout

El síndrome de burnout representa una de las manifestaciones más frecuentes y severas del estrés laboral crónico. Este fenómeno no solo afecta la salud mental del trabajador, sino que también se relaciona con factores psicosociales y condiciones estructurales del lugar de trabajo, convirtiéndose en un problema multidimensional, el cual debe abordarse desde distintas perspectivas.

Es una enfermedad que trasciende de lo laboral, abarcando diversos factores sociales en el ámbito laboral, esto sucede cuando se sobrepasan las capacidades de los trabajadores, por lo que el saber trabajar bajo presión es una competencia de gran importancia (García J. , 2023). El síndrome de burnout es un fenómeno que impacta la salud mental, el rendimiento laboral y la baja realización personal (Tapia et al., 2024), por lo que, los profesionales jóvenes tienen mayor probabilidad de manifestar el síndrome de Burnout debido a la inexperiencia laboral (Torres et al., 2021), por otro lado, en algunos casos, un profesional con mayor experiencia sabe sobrellevar una demanda elevada de trabajo (Vinueza et al., 2021).

Los factores psicosociales y el síndrome de Burnout trabajan en conjunto debido a las condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo, sobrecarga laboral y características de las tareas que no son acordes a sus expectativas, provocando desgaste emocional, despersonalización, sentimientos negativos y actitudes de cinismo (Aldrete et al., 2023).

El personal de salud puede llegar a ser uno de los más vulnerables en presentar estrés laboral, asociándolo con el síndrome de Burnout, lo cual repercute en el desempeño laboral y calidad del servicio, generando de manera constante quejas relacionadas con la atención proporcionada por el personal de salud (Lauracio & Lauracio, 2020). Debido al entorno laboral que es uno de los múltiples estresores, que mantienen al trabajador en un estado de hiperactivación, reaccionando de dos formas distintas: Afrontándolo o alejándose, pero cuando estos mecanismos de adaptación son superados se le llama síndrome de burnout, compuestos por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal (Lovo, 2020).

La satisfacción laboral y el comportamiento organizacional determinan el estado emocional de los individuos frente al trabajo, desarrollando un impacto a corto, mediano y largo plazo (Dávila et al., 2021), estableciendo un vínculo entre la administración del talento humano y el grado de satisfacción laboral (Bendezu, 2020).

4.6 Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es una respuesta física, emocional y conductual, que experimenta un trabajador cuando las demandas del entorno laboral exceden sus capacidades personales de afrontamiento (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2025).

El CO se apoya en diferentes ciencias como:

Antropología, psicología, sociología, ciencias políticas, etc.

En este apartado se desarrollará con base en tres teorías principales que permiten comprender el funcionamiento de las organizaciones y el comportamiento de sus integrantes.

4.6.1 Teoría del comportamiento organizacional

Analiza cómo las creencias, valores, estructuras y comportamientos de los trabajadores influyen en la dinámica interna de las organizaciones (Chiavenato, 2009).

4.6.2 Teoría multidisciplinaria del comportamiento organizacional

Sostiene que el comportamiento organizacional se basa en diversas ciencias como la antropología, la psicología, la sociología y las ciencias políticas, cada una aportando una perspectiva distinta sobre el individuo y su entorno laboral (Chiavenato, 2009).

4.6.3 Teoría del desempeño organizacional

Evalúa y mejora continuamente las variables e indicadores clave dentro de una organización para aumentar su productividad y eficiencia (Chiavenato, 2009).

El comportamiento organizacional incide en la productividad, caracterización del sistema, análisis de variables e indicadores clave en los proyectos de mejora del desempeño, por eso es necesario analizar y evaluar la situación organizacional, para tener una idea de los diferentes aspectos, positivos o negativos (Columba et al., 2020).

El CO es vital en las organizaciones para el entendimiento y control de las conductas laborales, un CO bueno ayuda a cumplir con la misión, visión, metas y objetivos de una organización (Aria, 2016).

El buen manejo del CO mejora satisfacción y tiene por consecuencia menos estrés laboral, debido a esto. Además, diversos factores pueden beneficiarse positivamente, dependiendo del estilo y ritmo de vida de cada persona.

El mal manejo de CO afecta la satisfacción y tiene por consecuencia mayor estrés laboral, debido a la falta de comunicación entre el personal, las condiciones generales del trabajo y las responsabilidades asignadas (Onofre, 2019).

En consecuencia, de esto se han identificado diversos factores que pueden ayudar a reducir los efectos negativos, que el estrés es capaz de ocasionar daños a la salud y al bienestar de la persona, como pueden ser roles definidos, liderazgo, cambios de rutina, calidad de los recursos, trabajo en equipo, gratas relaciones interpersonales, entereza, apoyo social, autonomía, adecuada orientación por parte de los jefes y evaluaciones cognitivas (Teixeira & Guedes, 2020).

Las principales causas de accidentes laborales están asociados a diversos factores como: Sobrecarga laboral, largas jornadas de trabajo, falta de recursos materiales y personal no capacitado (Bastidas, 2022).

El personal que trabaja en condiciones de crisis pareciera que son inmunes a lesiones o enfermedades, ya que su trabajo es curar enfermos y heridos, pero realmente son muy vulnerables (Harrell, 2020). Por consiguiente, es fundamental que los trabajadores desarrollen la capacidad de afrontar las demandas y desafíos que se presenten (Belkis, 2015), incentivando además su participación a talleres y actividades recreativas como estrategias para reducir la carga de estrés laboral (Juárez, 2020).

Los empleados pueden llegar a ser más susceptibles al no saber controlar, ni distinguir las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares, llegando a presentar ausentismo tanto laboral como familiar, creando dependencia a sustancias psicoactivas y por lo mismo, problemas familiares, además esta situación puede provocar ausentismo, rotación de personal, conflictos interpersonales, disminución del desempeño laboral e incluso problemas en el entorno familiar del trabajador (Miron & Colosi, 2018).

La globalización, junto con la inseguridad y la alta competitividad laboral, contribuyen al deterioro de las condiciones de trabajo, lo que lleva a los empleados enfrentar nuevas tareas con mayores riesgos (Orozco, 2019), a parte de las diversas situaciones como la influencia del jefe de servicio, carencia de apoyo, respaldo, falta de preocupación por el bienestar del personal y desconfianza por parte del trabajador hacia el jefe de servicio, ocasionando distintos problemas en los trabajadores y directivos de cualquier institución, comprometiendo el desempeño, productividad, entrega de resultados, calidad del servicio y habilidades del trabajador para atender una emergencia, teniendo en cuenta que el nivel de estrés laboral de cada servicio depende de la cantidad de trabajo.

Estableciendo que la comunicación en las organizaciones es una manera de estructurar la influencia para determinar el comportamiento organizacional (Arboleda, 2017).

El comportamiento organizacional repercute en la productividad de las empresas y en la caracterización del sistema, investigando el impacto de los individuos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de una organización, aplicando el suficiente conocimiento, para aumentar la eficiencia en las organizaciones, por medio de un análisis de variables e indicadores del desempeño a mejorar (Columba et al., 2020).

Cuando una o varias personas ingresan a una organización, pueden influir de forma evidente el CO de la empresa u organización (Chiavenato & González, 2017).

El comportamiento de cualquier persona sucede de manera automática y habitual de una forma consciente, dentro de un ambiente social o laboral (Dominika et al., 2016) pero no todos los comportamientos son buenos, debido a que los comportamientos no saludables se asocian con satisfacciones a corto plazo, pero perjudican a largo plazo, por el contrario, los comportamientos saludables se asocian con beneficios a largo plazo, pero no son deseados a corto plazo (Hall & Fong, 2007).

Desde la perspectiva del comportamiento organizacional y el estrés laboral, el análisis de la satisfacción laboral requiere considerar múltiples dimensiones que reflejan la experiencia cotidiana del trabajador dentro de la institución. En esta investigación, dichas dimensiones fueron evaluadas mediante la escala de satisfacción laboral del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.), instrumento validado que contempla aspectos clave como el liderazgo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, la autonomía, las condiciones laborales y la gestión institucional.

En conclusión, un comportamiento organizacional positivo, basado en liderazgo efectivo, roles claros, comunicación abierta, trabajo colaborativo, condiciones laborales óptimas y estrategias de afrontamiento (Teixeira & Guedes, 2020), logran reducir significativamente los niveles de estrés, debido a la satisfacción laboral (Belkis, 2015).

Cada dimensión se abordó a partir de afirmaciones específicas que permiten captar percepciones concretas del personal, representados a continuación en la tabla 1.

Tabla 1. Relación de las dimensiones del comportamiento organizacional. Elaboración propia.

Dimensión	Ítems incluidos en la escala general de satisfacción laboral
1. Liderazgo y supervisión	10- Tu jefe inmediato
	6- La atención que obtienes a las sugerencias que haces
2. Relaciones interpersonales	9- Tus compañeros de trabajo
3. Reconocimiento y motivación	2- Reconocimiento por el trabajo bien hecho
	5- Posibilidades de crecer laboralmente
4. Autonomía y participación	1- Libertad para elegir tu propio método de trabajo
	3- Responsabilidad que tienes asignada
	4- La posibilidad de utilizar tus capacidades
	7- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
5. Condiciones laborales	8- Condiciones generales de tu trabajo
	11- Salario
	14- Horario
	15- Estabilidad en el empleo
6. Gestión organizacional	12- Relación entre dirección y trabajador
	13- El modo en que la institución está gestionada

El análisis de estas dimensiones permitió comprender de manera integral cómo el comportamiento organizacional, incide en la satisfacción laboral, generando un aumento en los niveles de estrés del personal.

4.7 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un factor clave dentro del entorno organizacional, ya que influye directamente en la actitud, el comportamiento organizacional y el rendimiento de los trabajadores. Comprender su impacto permite valorar su papel en el desempeño individual y en los resultados generales de la empresa.

La satisfacción laboral se enfoca en cómo se siente el trabajador en su ambiente de trabajo (Saavedra & Delgado, 2020) llegando a generar un mal o un buen comportamiento en los trabajadores (Leónela & Mirella, 2019), definiendo a la satisfacción laboral como una percepción subjetiva, que lleva a una persona a adoptar una actitud hacia su trabajo, basándose en sus creencias y valores sobre el trabajo que realiza (Universidad de Piura, 2023), lo cual afecta o beneficia directamente el desempeño laboral y global de la empresa (Boada, 2019). Esta percepción se fundamenta en las creencias, los valores y la cultura organizacional que el individuo tiene respecto a las tareas que desempeña. En este sentido, la satisfacción laboral no solo refleja el grado de bienestar en el trabajo, sino también está relacionada con el rol dentro que cada trabajador desempeña dentro de la organización.

La satisfacción laboral y el comportamiento organizacional determinan el estado emocional de los individuos frente al trabajo, desarrollando un impacto a corto, mediano y largo plazo (Dávila et al., 2021), estableciendo un vínculo entre la administración del talento humano y el grado de satisfacción laboral (Bendezu, 2020).

4.8 Bienestar psicológico

El bienestar psicológico es la capacidad del individuo para poder afrontar correctamente las situaciones de estrés laboral durante su vida cotidiana, mayor bienestar psicológico en una persona, mayor es la capacidad de ser más competente para afrontar las peticiones, contiendas y retos de manera oportuna (García F. , 2005). El bienestar psicológico es un componente esencial en la salud mental del individuo, especialmente en contextos de alta demanda como el ámbito laboral. Su presencia influye en la forma en que las personas enfrentan el estrés laboral y responden a los desafíos cotidianos, permitiendo un desarrollo personal y profesional más equilibrado.

El bienestar psicológico es un factor positivo en el desarrollo del individuo, que le permite afrontar adecuadamente, los escenarios que se presenten en la vida (Bardales et al., 2022).

4.9 Fortaleza mental

En contextos de alta exigencia como el sector salud, la fortaleza mental del personal se convierte en un factor decisivo para mantener el equilibrio emocional y enfrentar situaciones críticas. Promover el bienestar psicológico permite mejorar las estrategias de afrontamiento ante el estrés cotidiano. Cuidar de la fortaleza mental del personal de salud mejorara la estabilidad y bienestar psicológico, teniendo una mayor capacidad de afrontar las situaciones difíciles que lleguen a presentarse en cualquier momento, mejorando sus estrategias de afrontamiento frente a las condiciones estresantes (Lozano, 2020).

4.10 Estrategias de afrontamiento al estrés

Las estrategias de afrontamiento resultan esenciales para manejar adecuadamente las situaciones de estrés en el ámbito laboral. Comprender su funcionamiento y aplicación, lo que permite no solo reducir el impacto del estrés laboral, sino también fortalecer la capacidad de adaptación ante futuras exigencias.

Las estrategias de afrontamiento son esfuerzos mentales y físicos utilizados por los individuos para afrontar las situaciones que generen estrés laboral en un determinado momento (Sixta et al., 2020), ayudando a reducir los niveles de estrés laboral y a prepararnos ante futuras situaciones estresantes, reduciendo la tensión (Narváez, 2019) con la finalidad de dar solución a cualquier problema que se origine en la vida cotidiana (González & Jurado, 2022).

Los factores atenuantes más comunes del estrés laboral se basan en técnicas y ejercicios de respiración, meditación y psicoterapia (Coronel & Vega, 2023).

4.11 Factores de agotamiento

Las condiciones negativas dentro del ambiente laboral pueden tener un impacto profundo en la salud mental y emocional de los trabajadores. Factores como el hostigamiento, la discriminación y el abuso de poder afectan directamente la satisfacción laboral y favorecen la aparición de consecuencias psicológicas severas.

Provocando diversas consecuencias en la satisfacción laboral de los trabajadores como: Trastornos del sueño, ansiedad, depresión, situaciones psicosexuales y psiconeuróticas, debido a diversas situaciones como: Hostigamiento sexual (Patlán, 2019), discriminación, humillación, violencia física y verbal, además de diversos actos como: Abuso de poder, discriminación, exceso de supervisión, clima laboral hostil, aislamiento, maltrato y castigos. El agotamiento emocional se manifiesta mediante síntomas como el cansancio, la pérdida de energía y la adopción de actitudes cínicas y despersonalizadas (Tapia et al., 2024).

4.12 *Clima laboral*

Es el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción laboral de los trabajadores en su entorno de trabajo (UNIR, 2021), impulsando el bienestar de los trabajadores dentro de una institución, fomentando la productividad, el compromiso y las relaciones en trabajos en equipos, factores indispensables que fundamenta mayor productividad y buen desempeño.

4.13 *Cultura organizacional*

La cultura organizacional se ha convertido en el estudio principal del comportamiento organizacional, debido a la necesidad de establecer el origen de la empresa y su dirección futura es una manera de involucrar a los empleados en el proceso (UNIR, 2023). Creando un entorno de unión que mejore el bienestar de los empleados, guíe su comportamiento y promueva la identidad corporativa, al mismo tiempo que fomente la colaboración y aumente la motivación.

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, conocimientos y formas de pensar que sirven de guía compartida por los miembros de una organización (García J., 2017), su importancia es relevante, porque influye en la toma de decisiones, cohesión del equipo y logro de objetivos, afectando directamente el rendimiento organizacional.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA

5.1 Tipo de estudio

La presente investigación tiene estudio con enfoque mixto, predominantemente cuantitativo, con elementos interpretativos cualitativos en el análisis de resultados, ya que se utilizaron instrumentos estructurados (Cuestionarios con escalas tipo Likert) que permitieron recolectar y analizar datos numéricos sobre el comportamiento organizacional, la satisfacción laboral y estrés laboral. Se aplicaron procedimientos estadísticos, como el cálculo del alfa de Cronbach de 0.915, para garantizar la confiabilidad del instrumento y realizar comparaciones significativas entre turnos y servicios del hospital.

Asimismo, se incorporan elementos cualitativos en la interpretación de los resultados, al considerar las percepciones y experiencias del personal respecto a su entorno organizacional y el impacto emocional del trabajo. Esto aporta una comprensión más profunda del fenómeno estudiado, combinando la solidez de los datos con una visión integral del contexto laboral (Sampieri et al., 2010). Además de ser un estudio no experimental de tipo correlacional, en el cual se analizan las seis dimensiones del comportamiento organizacional, como influyen en la satisfacción laboral y, a su vez, en la generación de estrés laboral entre los trabajadores. Asimismo, se abordaron los niveles de estrés laboral presentes en los distintos servicios del hospital, abarcando todos los turnos laborales: Matutino, vespertino, nocturno y fin de semana.

El diseño del estudio es de tipo transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un periodo determinado, lo que permitió describir las variables en un momento específico y analizar su incidencia e interacción. Sin embargo, se reconoce que un diseño longitudinal permitiría observar la evolución de dichas variables a lo largo del tiempo, enriqueciendo los hallazgos y profundizando en el análisis de sus cambios (Hernández et al., 2010).

Además, esta investigación presenta características de un diseño retrospectivo, al centrarse en el análisis de eventos y desenlaces ya ocurridos, permitiendo establecer relaciones entre ellos a partir de antecedentes (Corona & Fonseca, 2021). En este contexto, la investigación está enfocada en un estudio de cohortes, casos y controles, característicos de investigaciones de tipo analítico y observacional.

Se evaluó la relación causa-efecto, considerando si los trabajadores estuvieron expuestos o no a factores de riesgo asociados con el entorno laboral y cómo estos pudieron influir en los niveles de estrés laboral y en las seis dimensiones del comportamiento organizacional, debido a la satisfacción laboral (Gallego et al., 2012).

5.1.1 Diseño de investigación

Este estudio tiene como su propósito principal medir y analizar numéricamente la relación entre tres variables específicas: El comportamiento organizacional, la satisfacción laboral y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del hospital. Con un enfoque mixto, la elección de este enfoque responde al interés de obtener datos objetivos y verificables mediante la aplicación de instrumentos estandarizados “Encuestas” y al uso de análisis estadísticos para establecer correlaciones entre las variables (Sampieri et al., 2010). Además de interpretar las opiniones y vivencias del personal en relación con su ambiente organizacional, con la finalidad de obtener una comprensión más profunda de los significados personales y de los elementos compartidos que surgen desde la perspectiva de los participantes. Utilizando un diseño no experimental de tipo correlacional, porque se pretende analizar la relación entre las seis dimensiones del comportamiento organizacional y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del hospital, debido a la satisfacción laboral, tal como se presentan en el entorno natural de los trabajadores. Este tipo de diseño facilita la identificación del nivel de relación laboral entre las variables, sin alterar el entorno natural en el que se desarrolla el estudio.

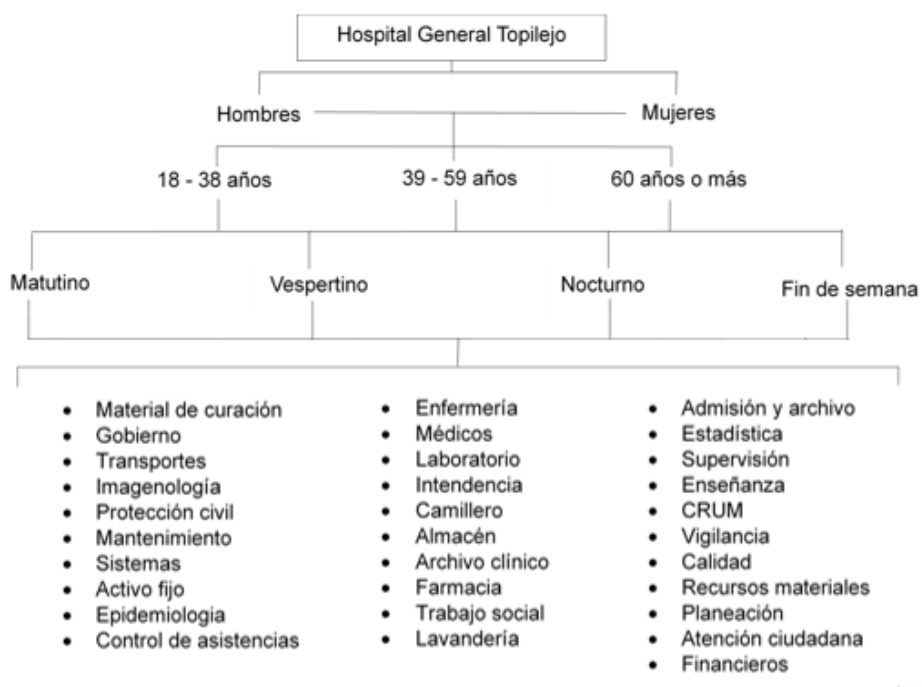
Para llevar a cabo la aplicación de las encuestas, se presentó el proyecto de investigación a la jefatura de enseñanza e investigación, incluyendo el objetivo, el planteamiento del problema, la justificación y la hipótesis del estudio.

Posteriormente, se expuso el mismo ante la dirección de la unidad, con el fin de solicitar la autorización correspondiente para aplicar los instrumentos directamente al personal. Una vez obtenida la aprobación, las encuestas se realizaron en el periodo comprendido entre el 2 de octubre de 2022 y el 31 de enero de 2023.

5.2 Sujetos de estudio o población

Esta investigación se realizó con base a 423 empleados del hospital, analizando tres variables el estrés laboral, satisfacción laboral y el comportamiento organizacional, 11 421 respuestas por las 4 jornadas de trabajo de 33 servicios diferentes, utilizando un muestreo de tipo aleatorio simple, donde el 54.04% fue del matutino, el 20.22% vespertino, el 12.36% nocturno y el 13.36% fin de semana, obteniendo un alcance del 58.75% del total, donde el 61.70% fue personal femenino y 38.30% masculino, utilizando 3 rangos de edad “18- 38 años, 39- 59 años y ≥ 60 años”, donde el 18-38 años fue el 62.41%, 39-59 años el 35.69% y ≥ 60 años el 1.89%, representado a continuación en la imagen 1.

Imagen 1. Población de estudio. Elaboración propia.



Como criterio de exclusión se concluyó que al obtener el 100% de la participación, ayudaría a obtener datos estadísticos más detallados de todos los servicios, ya que no todos los empleados aceptaron contestar la encuesta, aun explicándoles, el objetivo de la investigación, además de que no se solicitarían datos personales, debido a la desconfianza respecto a la confidencialidad de sus respuestas, falta de interés o motivación para participar, temor a posibles repercusiones laborales, o simplemente falta de tiempo durante su jornada de trabajo.

5.3 Muestra

El hospital cuenta con una plantilla de 720 empleados; a partir de esta cifra, se utilizó la fórmula para el cálculo del tamaño muestral en poblaciones finitas, aplicando un muestreo aleatorio simple, obteniendo una muestra de 423 trabajadores, como se presenta a continuación en la ecuación 1.

Ecuación 1. Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} \quad n = \frac{720 * 1.960^2 * 60 * 40}{3^2 * (720 - 1) + 1.960^2 * 60 * 40} = 423.063 \cong 423$$

n=Tamaño de muestra buscado.

N= Tamaño de la población.

Z=Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC).

e= Error de estimación máximo aceptado.

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Se considera óptimo el tamaño de la muestra en caso contrario, los resultados no podrían ser tan concluyentes (Guerra et al., 2017).

5.4 Instrumento de recolección de datos

Para el proceso de obtención de la información empírica de las variables CO, satisfacción y estrés laboral, se realizó mediante una encuesta no obligatoria, sino opcional, al personal del hospital, compartiendo la liga con el enlace por la mayor cantidad de chats posibles, pero, aun así, no se alcanzaba la participación esperada por parte del personal esperada, por lo que se modificó la estrategia.

Se optó por invitar a los trabajadores a participar en la encuesta mediante la colocación de carteles informativos en las áreas de mayor afluencia dentro del hospital para facilitar el acceso a dicha encuesta se proporcionó un código QR además de la liga para la misma, representado a continuación en la imagen 2.

Imagen 2. Cartel de invitación de la encuesta. Elaboración propia.



Posteriormente, al no obtenerse aún un número suficiente de respuestas, se decidió cambiar nuevamente la estrategia, abordando directamente a cada empleado del hospital durante los turnos matutino, vespertino, nocturno y fines de semana. Se recorrieron la mayoría de los servicios posibles, preguntando si ya habían respondido la encuesta y explicando el objetivo de esta. Asimismo, se solicitó permiso al jefe o jefa de servicio, a quien también se le explicó el objetivo de la investigación con la finalidad de que compartiera el enlace de la encuesta con el personal a su cargo. Sin embargo, no fue sencillo localizar a todo el personal, ya que muchos rotan constantemente de área, lo que dificultó su ubicación, pero al final se logró conseguir todas las encuestas requeridas.

La participación de todos los trabajadores del hospital podría complementar radicalmente los resultados, disminuyendo el porcentaje de error, ayudando a dar un punto de vista más certero sobre las condiciones generales de cada servicio del hospital, así como también, las causas satisfactorias e insatisfactorias, las cuales llegan a generar estrés laboral, debido al comportamiento organizacional y de esta manera, presentar un informe más detallado y específico de cada uno de los servicios.

5.5 Instrumento de análisis de datos

Para la obtención de los datos generales se realizó mediante una encuesta, a través de Google formularios, dividida en dos partes la parte de sociodemográfica y la aplicación de los cuestionarios, previamente se solicitó la autorización correspondiente a la dirección del hospital. Para el análisis de los datos recolectados, se emplearon los programas SPSS y Excel, los cuales permitieron elaborar tablas, gráficos y realizar los cálculos estadísticos necesarios.

CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE DATOS

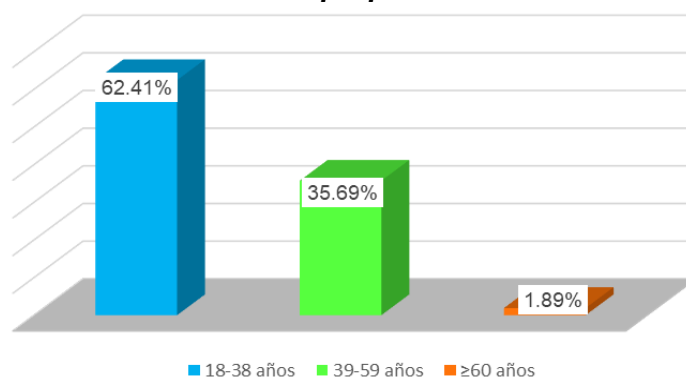
Esta investigación se enfocó en una muestra de 423 trabajadores del hospital general Topilejo, CDMX, conformada por 261 mujeres y 162 hombres, quienes laboran en los turnos matutino, vespertino, nocturno y de fin de semana. Para determinar el tamaño muestral, se empleó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95%, una probabilidad de ocurrencia del evento del 60%, una probabilidad de no ocurrencia del 40% y un margen de error máximo aceptado del 3%. Asimismo, se utilizó un formulario dividido en dos partes. La primera correspondió al apartado sociodemográfico (ver Anexo 3, pág. 146), en el cual se aplicó un cuestionario básico para identificar diferencias en los resultados en relación con las variables principales del estudio: Servicio, puesto, género, edad y jornada laboral; permitiendo así un análisis más contextualizado para identificar patrones y diferencias en los niveles de estrés laboral y comportamiento organizacional según las características del personal del hospital general Topilejo. La segunda parte correspondió a la escala de satisfacción laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.) y el test de estrés laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.).

En cuanto a la variable de la parte sociodemográfica “Edad”, la Gráfica 1 muestra que la mayoría del personal encuestado se encuentra en el grupo de 18 a 38 años, representando el 62.41% del total. Le sigue el grupo de 39 a 59 años con un 35.69%, mientras que el grupo de 60 años o más constituye apenas el 1.89%, lo que indica una población predominantemente joven dentro del hospital.

La distribución etaria del personal resulta un factor relevante al momento de analizar la relación entre las seis dimensiones del comportamiento organizacional y el estrés laboral derivado de la satisfacción en el trabajo. El personal más joven, aunque suele contar con mayor energía y dinamismo, puede estar más expuesto a niveles elevados de exigencia, procesos constantes de adaptación y situaciones estresantes, especialmente si el entorno organizacional carece de apoyo, comunicación efectiva y reconocimiento.

Por otro lado, el personal de mayor edad, gracias a su experiencia, podría enfrentar el estrés de manera diferente; Sin embargo, también puede verse afectado por el desgaste acumulado a lo largo del tiempo. En función de lo anterior, se planteó como objetivo general: Analizar cómo las seis dimensiones del comportamiento organizacional influyen en la satisfacción laboral y, a su vez, en la generación de estrés laboral entre los trabajadores del hospital general Topilejo, CDMX.

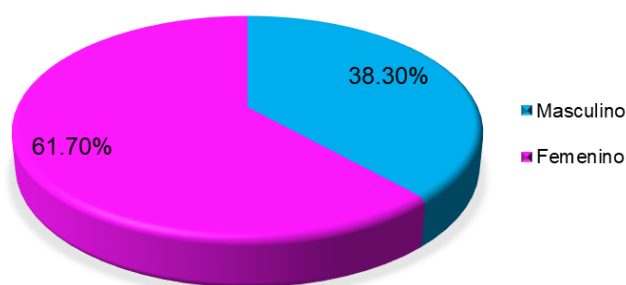
Gráfica 1. Rangos de edad. Elaboración propia.



La Gráfica 2 correspondiente al cuestionario sociodemográfico a la variable “Género”, (ver Anexo 3, pág. 146), muestra que el 61.70% del personal encuestado corresponde al género femenino, mientras que el 38.30% corresponde al género masculino. Esta distribución refleja una predominancia del personal femenino dentro de la muestra, lo cual es relevante para la caracterización de la población estudiada.

Si bien esta variable “Género” podría permitir un análisis comparativo para explorar si existen diferencias en la vivencia del estrés laboral, debido a las dimensiones del comportamiento organizacional entre ambos géneros intervinientes por la satisfacción laboral, pero en el presente estudio no se realizó dicha comparación, ya que el objetivo principal se centró en evaluar la relación entre las variables dependiente, independiente e interviniente, sin segmentaciones por género. No obstante, se reconoce que futuras investigaciones podrían profundizar en este enfoque, lo cual enriquecería el análisis al permitir identificar posibles diferencias por género que orienten intervenciones organizacionales más específicas y equitativas.

Gráfica 2. Porcentajes de participación femenino y masculino. Elaboración propia.



Se incluyó la variable género con el propósito de identificar posibles diferencias en las seis dimensiones del comportamiento organizacional, los niveles de estrés y la satisfacción laboral, entre hombres y mujeres. Esta información permite explorar si existen patrones diferenciados según el género, lo cual puede ser relevante para un diseño de intervenciones organizacionales más equitativas y adaptadas a las necesidades específicas del personal del Hospital General Topilejo.

La tabla 2 muestra los 33 servicios distintos del hospital general Topilejo (HGT). La distribución de la participación por servicio fue diversa, destacando áreas con mayor carga operativa y número de personal, como enfermería 29.08 %, médicos 8.51 % y laboratorio 7.57 %, que en conjunto concentran un porcentaje significativo de la muestra.

Asimismo, se incluyeron servicios administrativos y de supervisión, además de operativos como archivo clínico, imagenología, mantenimiento, vigilancia, intendencia, transporte, entre otros, lo que permitió un análisis integral del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral y los niveles de estrés desde una perspectiva transversal del funcionamiento hospitalario.

Tabla 2. Servicio. Elaboración propia.

	Servicio	%
1	Enfermería	29.08%
2	Médicos	8.51%
3	Laboratorio	7.57%
4	Dietología	4.73%
5	Intendencia	5.67%
6	Camillero	5.20%
7	Trabajo social	3.31%
8	Almacén	3.07%
9	Archivo clínico	3.07%
10	Gobierno	2.84%
11	Farmacia	2.60%

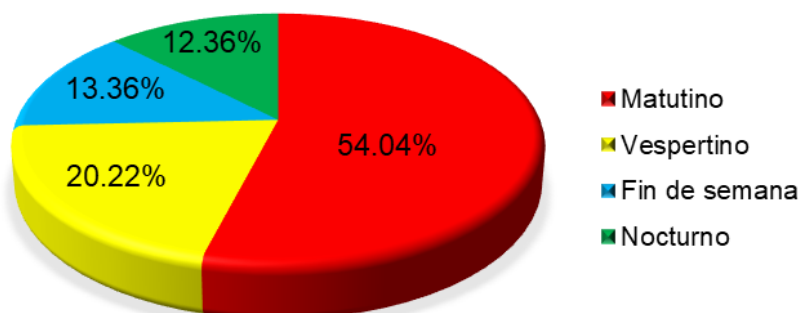
	Servicio	%
12	Material de curación	2.60%
13	Vigilancia	2.13%
14	Transportes	2.13%
15	Imagenología	1.89%
16	Protección civil	1.42%
17	Mantenimiento	1.42%
18	Sistemas	1.18%
19	Activo fijo	1.18%
20	Epidemiología	1.18%
21	Estadística	1.18%
22	Control de asistencias	1.18%

	Servicio	%
23	Admisión y archivo	0.95%
24	Supervisión	0.95%
25	Enseñanza	0.71%
26	CRUM	0.71%
27	Calidad	0.71%
28	Recursos materiales	0.71%
29	Atención ciudadana	0.71%
30	Planeación	0.47%
31	Administrativo	0.47%
32	Financieros	0.24%
33	Lavandería	0.24%

La Gráfica 3 incluida en el cuestionario sociodemográfico, (ver Anexo 3, pág. 146), muestra la distribución de la participación por jornada laboral entre el personal encuestado. El 54.04% corresponde al turno matutino, seguido por el 20.22% del turno vespertino, el 13.36% del turno de fin de semana, y el 12.36% del turno nocturno. Esta distribución indica una clara predominancia del personal adscrito al turno matutino, lo cual es coherente con la organización operativa de muchas instituciones de salud, en donde este turno concentra la mayor cantidad de actividades administrativas y asistenciales.

Este dato resulta relevante para interpretar los hallazgos del estudio, ya que permite contextualizar los niveles de estrés y las dimensiones del comportamiento organizacional de acuerdo con la satisfacción laboral de los trabajadores de cada turno. Asimismo, aunque los turnos de fin de semana y nocturno presentan menor participación, su análisis sigue siendo pertinente, ya que otros resultados de estudio demuestran la mayor frecuencia de síntomas de estrés por turno, siendo el de fin de semana, contemplando que las condiciones laborales varían según el horario de trabajo. Por lo tanto, esta variable sociodemográfica aporta un marco interpretativo útil para comprender cómo el contexto organizacional influye en la experiencia emocional de los trabajadores según el turno que desempeñan.

Gráfica 3. Distribución porcentual de participación del personal según su jornada laboral. Elaboración propia.



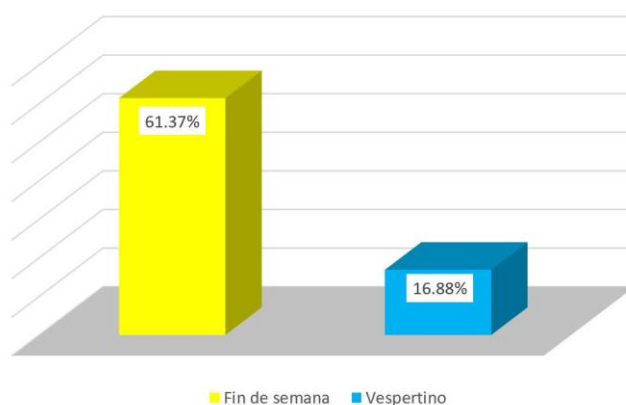
La Gráfica 3 basada en los datos sociodemográficos (ver Anexo 3, pág. 146), presenta la distribución de la participación del personal encuestado según su jornada laboral. Aunque esta gráfica 3 es descriptiva, permite establecer una relación inicial entre la jornada laboral, como condición organizacional, permitiendo realizar un análisis de variación en los niveles de estrés laboral, debido a la satisfacción laboral. Al analizar esta distribución, es posible observar si las jornadas concentran una mayor proporción de personal, lo cual se relaciona con los niveles de estrés laboral reportados, dependiendo de las condiciones laborales y su satisfacción, grafica 4.

La Gráfica 4 presenta una comparación del nivel de estrés laboral, según la jornada laboral del personal, con base en el test de estrés laboral (ver Anexo 2, pág. 145) y el cuestionario sociodemográfico (ver Anexo 3, pág. 146). Aunque la jornada laboral no forma parte de las variables principales de estudio, esta gráfica permite observar cómo varía el estrés laboral entre las distintas jornadas, por la satisfacción laboral. En la Gráfica 4 demuestra que el personal de la jornada de fin de semana presentó, mayor frecuencia de síntomas de estrés laboral con el 61.37%, mientras que la jornada vespertina mostró la menor frecuencia 16.88%.

En este sentido, el turno de fin de semana, que presentó los niveles más altos de estrés laboral, mostró una mayor frecuencia en síntomas asociados con los ítems 1 al 8 del test de estrés laboral, tales como imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas y dolores de cabeza, indigestiones o molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo o agotamiento, tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual,

respiración entrecortada o sensación de ahogo y disminución del apetito. Por el contrario, en el turno vespertino, donde se reportaron menores niveles de estrés laboral, no se presentaron síntomas correspondientes a los ítems 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 12 del test de estrés laboral, tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, respiración entrecortada o sensación de ahogo, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo y sudar más de lo normal, respectivamente. En general la Gráfica 4 no muestra una relación directa entre las variables principales, pero sí aporta evidencia contextual relevante para comprender mejor la dinámica función de las dimensiones organizacionales, satisfacción y el estrés laboral. Este dato es particularmente relevante porque muestra que la distribución del estrés laboral no es homogénea entre los distintos turnos.

Gráfica 4. Nivel de estrés laboral según la jornada laboral. Elaboración propia.



De acuerdo con los resultados obtenidos mediante las preguntas del cuestionario sociodemográfico (ver Anexo 3, pág. 146), y en relación con la variable “Edad” analizada a partir del test de estrés laboral (ver Anexo 2, pág. 145), la Gráfica 5 muestra lo siguiente:

El grupo de 18 a 38 años, el 3.41% reportó que nunca presenta síntomas de estrés, el 9.47% indicó que casi nunca, el 35.98% que los experimenta pocas veces, el 23.11% los presenta relativamente frecuentemente y el 28.03% señaló que los presenta muy frecuentemente.

En el grupo de 39 a 59 años, el 2.72% indicó que nunca ha presentado síntomas de estrés, el 14.29% respondió casi nunca, el 39.46% pocas veces, el 23.81% relativamente frecuentemente y el 22.45% muy frecuentemente. Por su parte, el personal de 60 años o más reportó que el 37.50% presenta síntomas de estrés casi nunca, el 25.00% pocas veces y el 37.50% muy frecuentemente.

Estos resultados sugieren que la percepción de carga laboral acelerada tiende a aumentar con la edad. Aunque la población del hospital es predominantemente joven, los trabajadores de mayor edad perciben una mayor presión relacionada con el ritmo de trabajo. Esta relación entre la variable sociodemográfica “edad” y las dimensiones del comportamiento organizacional, vinculada a la satisfacción y el estrés laboral, permite inferir en la velocidad de ejecución para la toma de decisiones, ya que todos los trabajadores podrían estar enfrentando mayores dificultades para adaptarse a entornos laborales, que demandan rapidez constante, lo cual puede incrementar sus niveles de estrés, por insatisfacción laboral.

Por tanto, es fundamental que el comportamiento organizacional contemple medidas que reconozcan las diferencias en capacidades adaptativas según el ciclo vital laboral, con el fin de prevenir el desgaste y promover el bienestar de todo el personal.

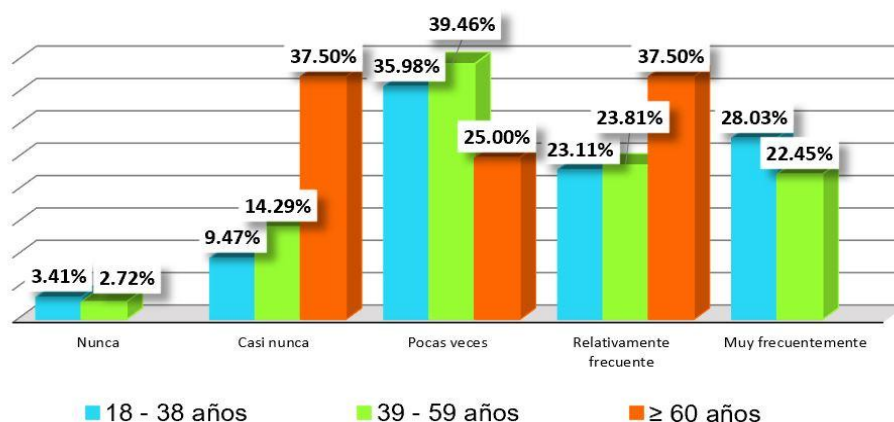
De acuerdo con los resultados obtenidos mediante las preguntas del cuestionario sociodemográfico (ver Anexo 3, pág. 146) con la variable “Edad” analizada a partir del test de estrés laboral (ver Anexo 2, pág. 145), la Gráfica 5 muestra lo siguiente:

El grupo de 18 a 38 años reportó que el 3.41 % nunca presenta síntomas de estrés, el 9.47 % indicó que casi nunca, el 35.98 % que los experimenta pocas veces, el 23.11 % relativamente frecuentemente y el 28.03 % muy frecuentemente. En el grupo de 39 a 59 años, el 2.72 % indicó que nunca ha presentado síntomas de estrés, el 14.29 % respondió casi nunca, el 39.46 % pocas veces, el 23.81 % relativamente frecuentemente y el 22.45 % muy frecuentemente. Por su parte, el personal de 60 años o más reportó que el 37.50 % presenta síntomas de estrés casi nunca, el 25.00 % pocas veces y el 37.50 % muy frecuentemente.

Demostrando, que la frecuencia de los síntomas de estrés laboral varía entre los diferentes grupos de edad, con una diferencia significativa de percepción de síntomas físicos de estrés laboral.

Esta relación entre la variable sociodemográfica “Edad” y los niveles de estrés laboral, es fundamental, para que el comportamiento organizacional contemple medidas que reconozcan las diferencias en capacidades adaptativas según el ciclo vital laboral, con el fin de prevenir el desgaste y promover la satisfacción laboral de todo el personal, ya que no todos los empleados responden de igual forma a las mismas demandas organizativas.

Gráfica 5. Niveles de estrés en relación con el rango de edad. Elaboración propia.



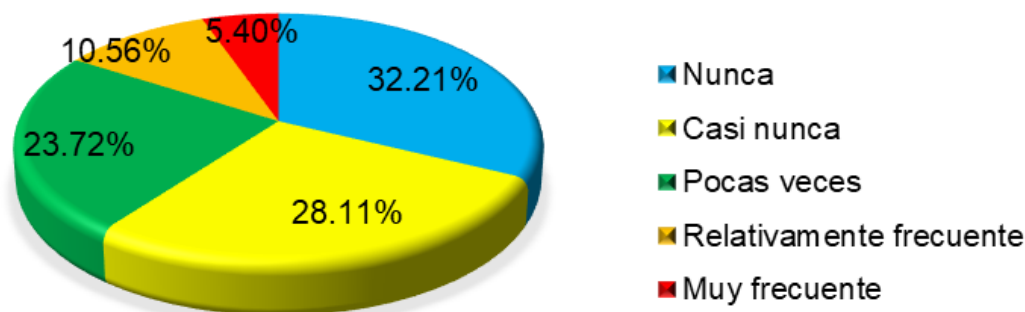
Con base en los datos obtenidos, la gráfica 6 demuestra la frecuencia con la que el personal encuestado experimenta síntomas asociados al estrés laboral. El test de estrés laboral, (ver Anexo 2, pág. 145), se compone de 12 preguntas aplicadas a 423 trabajadores, lo que generó un total de 5,076 respuestas. Se identificó que la mayoría del personal encuestado indicó que “nunca”, 32.21% o “casi nunca”, 28.11% manifestaron síntomas de estrés durante los últimos meses, no obstante, un 23.72% señaló que esta situación ocurre “pocas veces”, mientras que el 10.56% reportó que sucede “relativamente frecuente” y solo un 5.40% afirmó que ocurre “muy frecuentemente”. Estos resultados reflejan que, si bien una parte significativa del personal no presenta altos niveles de estrés, existe un porcentaje relevante que sí ha experimentado síntomas con cierta regularidad, lo cual merece atención en el contexto de la salud ocupacional.

En este contexto, la relación entre las variables de estudio, comportamiento organizacional (variable independiente), estrés laboral (variable dependiente) y satisfacción laboral (variable interviniente), se hace evidente, ya que la presencia constante las diferentes dimensiones de CO, repercuten en la satisfacción laboral y a su vez, genera los síntomas de estrés laboral.

Estos factores, abordados en el marco teórico, influyen directamente en la percepción del entorno laboral y en la forma en que los trabajadores enfrentan las demandas de su trabajo.

Por lo tanto, la información presentada en la Gráfica 6 respalda la hipótesis que ciertas dimensiones del comportamiento organizacional inciden en la satisfacción laboral generando, estrés laboral del personal. La identificación de estos síntomas permite orientar propuestas específicas que contribuyan a mejorar la calidad del entorno laboral, reduciendo el impacto del estrés y fortaleciendo la satisfacción laboral institucional.

Gráfica 6. Porcentajes de los síntomas de estrés laboral. Elaboración propia.



En la tabla 3 se demuestra que el 25% presenta síntomas relacionados con agotamiento físico y alteraciones del sueño como: Insomnio o sensación de cansancio extremo, el 16.67% que sufre molestias físicas más específicas como: Dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, permitiendo identificar los efectos del estrés en distintos niveles de impacto en la salud, debido a la insatisfacción laboral.

Esta clasificación de síntomas es clave para vincularlos con las dimensiones del comportamiento organizacional. Por ejemplo, la presencia de insomnio o agotamiento puede asociarse con la falta de reconocimiento, mientras que los síntomas gastrointestinales pueden estar vinculados a la presión o a estilos de liderazgo inadecuados.

En conclusión, la tabla 3 no solo confirma la presencia de estrés en una parte significativa del personal, sino que ofrece indicios concretos para analizar prácticas o deficiencias organizacionales que pueden estar influyendo en la salud de los trabajadores, lo cual fortalece la posibilidad de establecer correlaciones claras entre las variables de tu estudio.

Tabla 3. Síntomas de estrés laboral presentados. Elaboración propia.

58.33% Nunca	16.67% Casi nunca	25% Pocas veces
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	Jaquecas y dolores de cabeza.	Imposibilidad de conciliar el sueño.
Disminución del interés sexual.	Indigestiones o molestias gastrointestinales.	Sensación de cansancio extremo o agotamiento.
Respiración entrecortada.		Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
Disminución del apetito.		
Calambres en distintas partes del cuerpo.		
Sudar más de lo normal.		
Tics nerviosos y calambres.		

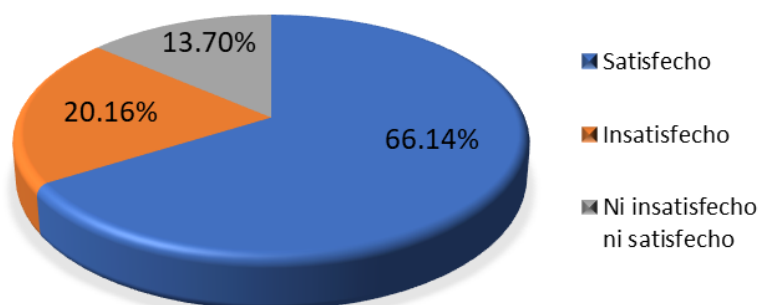
La escala general de satisfacción laboral se compone de 15 preguntas, (ver anexo 1, pág. 143), aplicadas a 423 trabajadores, lo que generó un total de 6,345 respuestas. Con base en los datos obtenidos, la información correspondiente a la Gráfica 7 permite identificar los niveles de satisfacción laboral percibidos por el personal del hospital general Topilejo, un componente clave dentro del comportamiento organizacional. El hecho de que el 66.14% del personal se declare satisfecho indica una valoración generalmente positiva del entorno de trabajo, lo que demuestra un comportamiento organizacional adecuado y niveles de estrés laboral bajos.

Sin embargo, el 20.16% del personal se encuentra insatisfecho, reflejando entornos organizacionales con deficiencias que generan condiciones propicias para el desarrollo de estrés laboral y el 13.70% se posiciona como ni satisfecho ni insatisfecho representando grupos expuestos a entornos organizacionales con debilidades, lo cual genera condiciones que incrementan el estrés laboral.

Por tanto, los datos de la gráfica 7 permiten afirmar que existe una relación significativa entre la manera en que se ejerce el comportamiento organizacional y los niveles de estrés laboral en el personal del hospital general Topilejo. Además, se demuestra la relación directa entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral, al evidenciar cómo la satisfacción laboral, se vincula con el comportamiento organizacional y este a su vez con los niveles de estrés laboral, factores estrechamente relacionados con las condiciones que generales de satisfacción.

De manera general, a mayor satisfacción laboral corresponde un mejor comportamiento organizacional percibido y, en consecuencia, menores niveles de estrés laboral.

Gráfica 7. Porcentajes de los niveles de satisfacción. Elaboración propia.



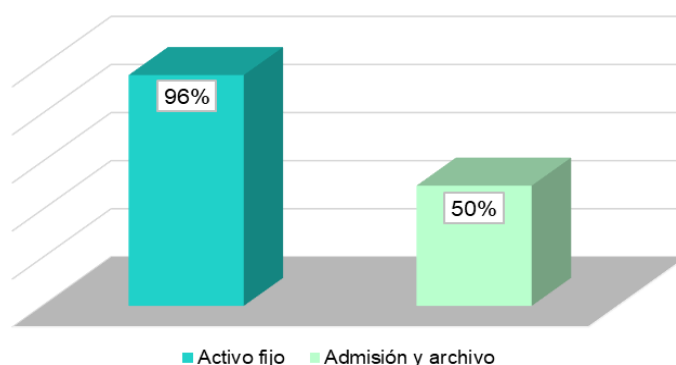
La Gráfica 8 permite observar la relación entre el comportamiento organizacional, específicamente reflejado en las condiciones laborales, la gestión interna por servicio y el estrés laboral, mediado por la satisfacción laboral. Demostrando que el servicio con mayor porcentaje de satisfacción fue activo fijo, con un 96%, mientras que admisión y archivo reportó el nivel más bajo, con un 50% de satisfacción laboral. Estos resultados revelan una variabilidad significativa entre servicios, lo cual sugiere que la percepción del entorno y las condiciones organizacionales, varían según el servicio, influyendo directamente en el bienestar emocional y la manifestación de síntomas de estrés laboral.

Esta información resulta valiosa para profundizar la relación entre el comportamiento organizacional, el estrés y la satisfacción laboral, ya que permite identificar diferencias estructurales de gestión interna que afectan la experiencia emocional del personal.

Estableciendo, a mayor satisfacción en el servicio de activo fijo, menores niveles de estrés laboral, mientras que la menor satisfacción en admisión y archivo, está asociada a factores que incrementan la vulnerabilidad al estrés laboral, permitiendo observar tendencias que podrían orientar a realizar intervenciones específicas en los servicios.

Mencionado que la gráfica 8 aporta un elemento clave para comprender cómo las dinámicas organizacionales varían internamente y cómo dichas diferencias pueden influir en el bienestar general y en la salud ocupacional del personal hospitalario. En conclusión, un comportamiento organizacional positivo contribuye significativamente a una mayor satisfacción laboral, lo cual se asocia con menores niveles de estrés entre el personal.

Gráfica 8. Nivel de satisfacción laboral del personal por servicio. Elaboración propia.



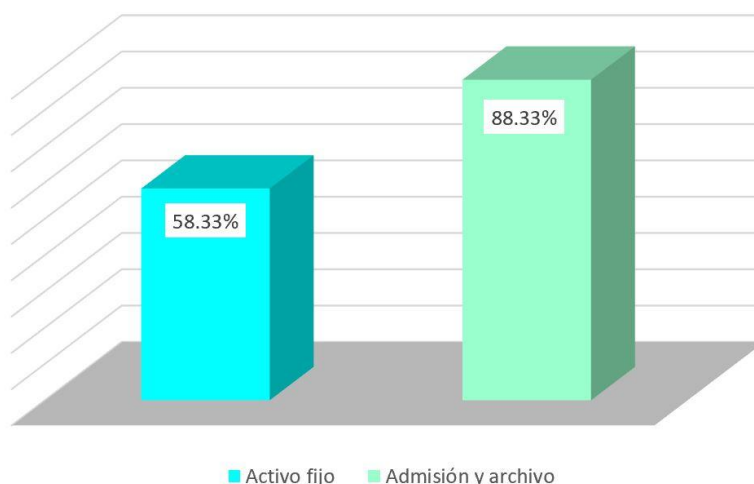
6.1 Escala general de satisfacción laboral

La Gráfica 9 permite observar una relación directa entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral, teniendo como interviniente a la satisfacción laboral, al mostrar cómo la frecuencia de síntomas de estrés laboral varía significativamente según el servicio en el que labora el personal. Esta diferencia significativa entre servicios refleja cómo las condiciones laborales y los factores organizacionales pueden variar considerablemente, influyendo directamente en la experiencia de estrés laboral de los trabajadores. Específicamente, el servicio de admisión y archivo reporta el mayor porcentaje de síntomas de estrés laboral 88.33%, mientras que activo Fijo presenta el menor 58.33%.

Esta diferencia demuestra como los factores que caracterizan al comportamiento organizacional como: La desorganización, la mala comunicación, la falta de apoyo institucional y los roles poco definidos, están incidiendo de manera diferenciada en cada servicio. Los resultados evidencian que en aquellos entornos donde prevalecen prácticas organizacionales inadecuadas, afectado la satisfacción laboral y los niveles de estrés laboral tienden a ser más altos. Por el contrario, servicios con estructuras más claras, comunicación efectiva y apoyo institucional muestran menores síntomas de estrés.

Específicamente, se observa que un comportamiento organizacional inadecuado, caracterizado por desorganización, mala comunicación, falta de apoyo institucional y roles poco definidos, incrementa la insatisfacción laboral, y a su vez aumenta los niveles de estrés laboral, como ocurre en el servicio de admisión y archivo, lo que subraya la necesidad de fortalecer las prácticas organizacionales como estrategia preventiva en salud ocupacional.

Gráfica 9. Niveles de estrés laboral por servicio. Elaboración propia.



La Tabla 4 presenta los porcentajes de satisfacción laboral reportados por el personal según su adscripción a diferentes servicios. Los niveles más altos de satisfacción se observaron en activo fijo 96%, protección civil 91.11% y sistemas 90.67%, mientras que los niveles más bajos se registraron en admisión y archivo 38.33%, estadística 47.69% y farmacia 50.91%. Cabe señalar que los servicios de financieros y lavandería, al contar con una única respuesta, fueron excluidos del análisis interpretativo para evitar sesgos derivados de la baja representatividad. Esto se debe a que la encuesta fue de carácter opcional, lo cual limitó la participación en algunos servicios y, por tanto, la representatividad estadística de los mismos.

Estos resultados evidencian una amplia variabilidad en la percepción de satisfacción laboral entre los distintos servicios, lo cual está vinculado a factores organizacionales como la posibilidad de utilizar las propias capacidades, el reconocimiento por el trabajo bien hecho, la atención a las sugerencias del personal, las condiciones generales de trabajo y la relación entre dirección y trabajador. Esta divergencia es relevante para comprender cómo el comportamiento organizacional y el entorno laboral influyen en la satisfacción general del personal.

Asimismo, la identificación de áreas con bajos niveles de satisfacción permite establecer zonas de atención prioritaria, ya que podrían estar más expuestas a condiciones que generan malestar o estrés laboral. En contraste, los servicios con altos niveles de satisfacción pueden ofrecer buenas prácticas organizacionales que sirvan como referencia para el desarrollo de estrategias de mejora en otras unidades.

Tabla 4. Porcentajes de satisfacción laboral. Elaboración propia.

	Servicio	%		Servicio	%
1	Activo fijo	96%	17	CRUM	71.11%
2	Protección civil	91.11%	18	Médicos	69.44%
3	Sistemas	90.67%	19	Camillero	68.18%
4	Material de curación	89.09%	20	Mantenimiento	67.78%
5	Calidad	88.89%	21	Laboratorio	66.04%
6	Vigilancia	87.41%	22	Transportes	64.44%
7	Administrativo	86.67%	23	Trabajo social	64.29%
8	Recursos materiales	84.44%	24	Intendencia	60.00%
9	Planeación	83.33%	25	Imagenología	59.17%
10	Atención ciudadana	82.22%	26	Enfermería	56.64%
11	Enseñanza	82.22%	27	Archivo clínico	54.36%
12	Dietología	79.33%	28	Control de asistencias	52.00%
13	Supervisión	78.33%	29	Farmacia	50.91%
14	Epidemiología	76.00%	30	Estadística	47.69%
15	Gobierno	72.78%	31	Admisión y archivo	38.33%
16	Almacén	71.28%	32	Financieros	0.00%
			33	Lavandería	0.00%

6.2 Satisfacción e insatisfacción laboral

La Escala de Satisfacción Laboral del (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.), aplicada a los 423 participantes, generando un total de 6,345 respuestas, a partir de 15 ítems que evalúan distintos aspectos del entorno laboral. Estos ítems, representados en el Cuadro 1 incluyen aspectos clave como la libertad para elegir el método de trabajo, el reconocimiento por el trabajo bien hecho, la posibilidad de utilizar las propias capacidades, las condiciones generales del trabajo, la relación entre dirección y trabajador, el salario, y la estabilidad en el empleo, entre otros, representadas por las seis dimensiones del comportamiento organizacional, (ver la tabla 1, pág. 40).

El análisis de estos elementos resulta fundamental para comprender cómo percibe el personal los distintos factores que influyen en su satisfacción laboral. Al abordar las seis dimensiones del comportamiento organizacional, se obtiene un panorama integral que no solo permite identificar las fortalezas y debilidades dentro del entorno laboral, sino que también facilita la evaluación del estrés laboral desde una perspectiva más amplia.

Asimismo, la diversidad de dimensiones evaluadas brinda una base sólida para interpretar áreas de oportunidad dentro de la institución, permitiendo vincular los resultados obtenidos con los niveles de estrés y con los patrones de comportamiento organizacional observados en los trabajadores del hospital general Topilejo.

Cuadro 1. Interrogantes de la escala de satisfacción laboral del IMSS.

1. "Libertad para elegir tu propio método de trabajo".
2. "Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho".
3. "Responsabilidad que tienes asignada".
4. "La posibilidad de utilizar tus capacidades".
5. "Tus posibilidades de crecer laboralmente".
6. "La atención que obtienes a las sugerencias que haces".
7. "La variedad de tareas que realizas en tu trabajo".
8. "Condiciones generales de tu trabajo".
9. "Tus compañeros de trabajo".
10. "Tu jefe inmediato".
11. "Tu salario".
12. "Relación entre dirección y trabajador".
13. "El modo en que la institución está gestionada".
14. "Tu horario de trabajo".
15. "Tu estabilidad en el empleo".

En cada servicio se presentaron diferentes dimensiones de satisfacción laboral representados por las seis dimensiones del comportamiento organizacional, representados a continuación:

- 1. Liderazgo y supervisión:** 6- La atención que obtienes a las sugerencias que haces y 10- Tu jefe inmediato.
- 2. Relaciones interpersonales:** 9- Tus compañeros de trabajo.
- 3. Reconocimiento y motivación:** 2- Reconocimiento por el trabajo bien hecho y 5- Posibilidades de crecer laboralmente.
- 4. Autonomía y participación:** 1- Libertad para elegir tu propio método de trabajo, 3- Responsabilidad que tienes asignada, 4- La posibilidad de utilizar tus capacidades y 7- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.
- 5. Condiciones laborales:** 8- Condiciones generales de tu trabajo, 11- Salario, 14- Horario y 15- Estabilidad en el empleo.
- 6. Gestión organizacional:** 12- Relación entre dirección y trabajador y 13- El modo en que la institución está gestionada.

Tabla 5. Satisfacción laboral de enfermería. Elaboración propia.

Enfermería				
Matutino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho		
12	5	1		
	6	2		
	8	3		
	9	4		
	13	7		
		10		
		11		
		14		
		15		
Vespertino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho		
2	1	3		
5	4	7		
6	9	8		
12	10	11		
13		14		
		15		
Nocturno				
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
2	12	6	1	14
15	13	9	3	
		10	4	
		11	5	
			7	
			8	
Fin de semana				
Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	11	1	2	14
13	12	4	3	
		7	5	
		8	9	
		10		
		15		

En el servicio de enfermería del turno matutino están satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, las responsabilidades que tienen asignadas, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en el trabajo, su jefa inmediata, salario, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno vespertino están satisfechos con:

Las responsabilidades que tienen asignadas, la variedad de tareas que realizan en el trabajo, las condiciones generales de su trabajo, salario, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno nocturno y fin de semana están muy satisfechos con:

El horario de trabajo.

Tabla 6. Satisfacción laboral de médicos. Elaboración propia.

Médicos				
Matutino				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica	
5	3	1	2	
	6	4	5	
	14	7	8	
		10	9	
			12	
			13	
			15	
Vespertino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
3	11	7	4	1
5	12		8	2
15	13		14	6
	10			9
Nocturno				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
1	2	3		
5	4			
7	6			
8	11			
9	12			
10				
13				
14				
15				
Fin de semana				
Satisfecho	Muy satisfecho			
1	4			
2	5			
3	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			
	13			
	14			
	15			

En el servicio de médicos del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realiza en el trabajo y su jefa inmediata.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, las condiciones generales de su trabajo y horario de trabajo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, la posibilidad de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefa inmediata, salario, la relación entre dirección-trabajador, el modo en que la institución está gestionada, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 7. Satisfacción laboral de laboratorio. Elaboración propia.

Laboratorio				
Matutino				
Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
5	12	2	4	1
11	13	3	7	6
		10	8	9
			14	15
Vespertino				
Muy insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica
2	1	7	8	3
6	4	14	15	11
9	5			12
10				13
Nocturno				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
11	5	1	7	
		2	8	
		3	10	
		4	14	
		9	15	
		12		
		13		
Fin de semana				
Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
10	13	11	1	
		12	2	
			3	
			4	
			5	
			6	
			7	
			8	
			9	
			14	
			15	

En el servicio de laboratorio del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, compañeros de trabajo y estabilidad en el empleo

En el turno vespertino están satisfechos con:

Las condiciones generales de su trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La variedad de tareas que realizan en el trabajo y las condiciones generales de su trabajo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, sus posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 8. Satisfacción laboral de dietología. Elaboración propia.

Dietología				
Matutino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
10	8	13	2	1
	9		3	5
			4	6
			7	14
			11	15
			12	
Vespertino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	No aplica	
6	9	1	2	
12		4	3	
13		8	5	
		10	7	
		14	11	
			15	
Nocturno				
Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	
2	13	1	15	
6	14	3		
7		4		
10		5		
		8		
		11		
		12		
		14		
Fin de semana				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
1	2	3		
5	4			
7	6			
8	11			
9	12			
10				
13				
14				
15				

En el servicio de dietología del turno matutino están muy satisfechos con:

El reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, salario y la relación entre dirección-trabajador.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las condiciones generales de su trabajo, jefe inmediato y horario de trabajo.

En el turno nocturno están satisfechos con:

La estabilidad en el empleo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada.

Tabla 9. Satisfacción laboral de camilleros. Elaboración propia.

Camilleros				
Matutino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
1	5	3	7	
2	6	4		
8		9		
10		11		
13		12		
		14		
		15		
Vespertino				
Muy insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
2	4	8	3	11
5			4	12
15			6	14
			7	
			9	
			10	
			13	
Nocturno				
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	7	1	3	14
		2	4	
		5	8	
		10	9	
			11	
			12	
			15	

En el servicio de camilleros del turno matutino están muy satisfechos con:

La variedad de tareas que realizan en su trabajo.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

El salario, la relación entre dirección, trabajador y horario de trabajo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

El horario de trabajo.

Tabla 10. Satisfacción laboral de trabajo social. Elaboración propia.

Trabajo social					
Matutino					
Muy insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
10	2	8	1	5	15
	9		3	7	
			4	11	
			6	12	
				13	
				14	

Vespertino		
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica
1	1	3
2		4
6		5
9		7
		8
		10
		11
		13
		14
		15

Nocturno			
Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho
2	6	1	3
5	11	4	9
10		7	14
12		8	15
13			

Fin de semana				
Muy insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica
10	2	3	6	1
		4	14	7
		5	15	9
		8		11
		12		
		13		

En el servicio de trabajo social del turno matutino están muy satisfechos con:

La estabilidad en el empleo.

En el turno vespertino están satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo.

En el turno nocturno están satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, compañeros de trabajo, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La atención que obtienen a las sugerencias que hacen, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 11. Satisfacción laboral de intendencia. Elaboración propia.

Intendencia					
Matutino					
Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
11	1	5	6	8	3
	2	9		12	4
		13		15	7
					10
					14

Vespertino			
Muy insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
11	1	5	3
	2	6	4
	15	9	7
			8
			10
			12
			13
			14

Nocturno					
Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica
11	14	2	1	3	6
		5	4	9	12
		10	7		13
			8		15

En el servicio de intendencia del turno matutino están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, jefa inmediata y horario de trabajo.

En el turno vespertino están satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, jefa inmediata, la relación entre dirección-trabajador, el modo en que la institución está gestionada y horario de trabajo.

En el turno nocturno están satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada y compañeros de trabajo.

Tabla 12. Satisfacción laboral de almacén. Elaboración propia.

Almacén					
Matutino					
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica		
2	3	9	1		
5	6	1	15		
10	11	2			
	13	3			
		4			
		7			
		8			
		9			
		12			
		14			
Vespertino					
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica		
14	1	2	12		
15	3	6			
	4	9			
	5	10			
	7				
	8				
	11				
	13				
Fin de semana					
Muy insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
13	1	5	6	3	2
15			9	4	8
			10	7	11
				14	12

En el servicio de almacén del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, la relación entre dirección-trabajador y horario de trabajo.

En el turno vespertino están satisfechos con:

El reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, compañeros de trabajo y jefe inmediato.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, horario de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo y horario de trabajo.

Tabla 13. Satisfacción laboral de archivo clínico. Elaboración propia.

Archivo clínico		
Matutino		
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
11	10	1
	12	2
	13	3
	14	4
		5
		6
		7
		8
		9
		15
Vespertino		
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	No aplica
12	10	1
	4	2
		3
		5
		6
		7
		8
		9
		11
		13
		14
		15

Nocturno						
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	12	8	7	4	10	3
2		13	9	5		14
				6		
				11		
				15		

Fin de semana						
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica
5	12	7	4	1	6	2
	13	9			14	3
	15					8
						10
						11

En el servicio de archivo clínico del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno vespertino están ni insatisfechos ni satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades y jefe inmediato.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada y horario de trabajo.

En el turno de fin de semana están satisfechos con:

La atención que obtienen a las sugerencias que hacen y horario de trabajo.

Tabla 14. Satisfacción laboral de gobierno. Elaboración propia.

Gobierno				
Matutino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
5	2	1	8	
	3	6		
	4	7		
	11	9		
	12	10		
	14	13		
	15			
Nocturno				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica	
1	8	4	2	
	12	6	3	
		14	5	
			7	
			9	
			10	
			11	
			13	
			15	
Fin de semana				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho
10	6	4	1	2
11		7	12	3
		8	15	5
		9		13
		14		

En el servicio de gobierno del turno matutino están muy satisfechos con:

Las condiciones generales de su trabajo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen y horario de trabajo.

En el turno de fin de semana están moderadamente satisfechos con:

El reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, las posibilidades de crecer laboralmente y el modo en que la institución está gestionada.

Tabla 15. Satisfacción laboral de farmacia. Elaboración propia.

Farmacia					
Matutino					
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
5	1	4	3	10	2
6	7	8	9	11	13
		12	14		
		15			
Vespertino					
Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	
1	5	3	2	9	
15	6	4	11		
	7		12		
	8		13		
	10		14		
Nocturno					
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
6	1	2	4	8	
	5	3	7	10	
	11	13	9		
	12		14		
			15		

En el servicio de farmacia del turno matutino están muy satisfechos con:

El jefe inmediato y salario.

En el turno vespertino están satisfechos con:

Los compañeros de trabajo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

Las condiciones generales de su trabajo y jefe inmediato.

Tabla 16. Satisfacción laboral de material de curación. Elaboración propia.

Material de curación				
Matutino				
Satisfecho	Muy satisfecho			
11	1			
12	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	13			
	14			
	15			
Vespertino				
Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
11	13	3	1	1
		4		6
		5		
		7		
		8		
		9		
		10		
		12		
		14		
		15		
Fin de semana				
Muy satisfecho	No aplica			
1	3			
2	4			
6	5			
7	8			
9	12			
10	15			
11				
13				
14				

En el servicio de material de curación del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato, el modo en que la institución está gestionada, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato, salario, el modo en que la institución está gestionada y horario de trabajo.

Tabla 17. Satisfacción laboral de vigilancia. Elaboración propia.

Vigilancia Matutino			
Satisfecho	Muy satisfecho		
1	4		
2	5		
3	10		
6			
7			
8			
9			
11			
12			
13			
14			
15			
Vespertino			
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
1	3	9	2
5	4	15	11
7	6		12
8	10		13
			14

En el servicio de vigilancia del turno matutino están muy satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente y jefe inmediato.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

Los compañeros de trabajo y la estabilidad en el empleo.

Tabla 18. Satisfacción laboral de transportes. Elaboración propia.

Transportes				
Matutino				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
1	8	3		
2	10	4		
5	13	6		
11		7		
12		9		
		14		
Vespertino				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica	
5	7	4	1	
	9	7	2	
	10	14	3	
			8	
			11	
			12	
			13	
			15	
Nocturno				
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
12	5	3	1	2
	9	7	14	4
	10		15	6
	11			8
	13			
Fin de semana				
Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho
13	11	2	4	1
	12	6	7	3
		8		5
		9		9
		15		14

En el servicio de transportes del turno matutino están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, compañeros de trabajo y horario de trabajo.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo y horario de trabajo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno de fin de semana están satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la responsabilidad que tienen asignada, las posibilidades de crecer laboralmente, compañeros de trabajo y horario de trabajo.

Tabla 19. Satisfacción laboral de imagenología. Elaboración propia.

Imagenología				
Matutino				
Muy insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica	
1	4	3	8	
2	5	9	10	
11	6			
12	7			
13	14			
15				
Vespertino				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Muy satisfecho
2	1	13	8	3
5	4			7
6	11			9
10				12
				14
				15
Nocturno				
Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
15	2	5	1	3
	8	11	4	6
			10	7
			14	9
				12
				13
Fin de semana				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Muy satisfecho
2	1	13	8	3
5	4			7
6	11			9
10				12
				14
				15

En el servicio de imagenología del turno matutino están satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada y compañeros de trabajo.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, compañeros de trabajo, la relación entre dirección-trabajador, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades, jefe inmediato y horario de trabajo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, compañeros de trabajo, la relación entre dirección-trabajador, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 20. Satisfacción laboral de protección civil. Elaboración propia.

Protección civil			
Matutino			
Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica	
13	3	1	
	7	2	
	10	4	
		5	
		6	
		8	
		9	
		11	
Vespertino			
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica	
4	1	2	
6	3	10	
9	5		
11	7		
	8		
	12		
	13		
	14		
	15		
Nocturno			
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
12	11	4	1
15	13	5	2
		6	3
		7	
		8	
		9	
		10	
		14	

En el servicio de protección civil del turno matutino están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la variedad de tareas que realizan en su trabajo y jefa inmediata.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la responsabilidad que tienen asignada, las posibilidades de crecer laboralmente, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, la relación entre dirección-trabajador, el modo en que la institución está gestionada, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho y la responsabilidad que tienen asignada.

Tabla 21. Satisfacción laboral de mantenimiento. Elaboración propia.

Mantenimiento			
Matutino			
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	No aplica
9	11	1	2
10		6	3
13		7	4
		15	5
			8
			12
			14

Nocturno	
Muy satisfecho	No aplica
1	6
2	10
3	12
4	
5	
7	
8	
9	
11	
13	
14	
15	

Fin de semana			
Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	3	1	2
	11	7	4
	12	8	5
	13	14	9
		15	10

En el servicio de mantenimiento del turno matutino están moderadamente satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, salario, el modo en que la institución está gestionada, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, compañeros de trabajo y jefe inmediato.

Tabla 22. Satisfacción laboral de sistemas. Elaboración propia.

Sistemas				
Matutino				
Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica		
11	4	1		
13	9	2		
	10	3		
		5		
		6		
		7		
		8		
		12		
		14		
		15		
Vespertino				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica	
6	2	4	1	
	7	9	3	
	12	10	5	
			8	
			11	
			13	
			14	
			15	
Fin de semana				
Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho
15	14	13	1	2
			3	9
			4	10
			5	
			6	
			7	
			8	
			11	
			12	

En el servicio de sistemas del turno matutino están muy satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, compañeros de trabajo y jefe inmediato.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, compañeros de trabajo y jefe inmediato.

En el turno de fin de semana están satisfechos con:

Reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, compañeros de trabajo y jefe inmediato.

Tabla 23. Satisfacción laboral de activo fijo. Elaboración propia.

Activo fijo			
Matutino			
Satisfecho	Muy satisfecho		
2	1		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
Vespertino			
Satisfecho	Muy satisfecho		
2	1		
3	8		
4	9		
5	10		
6	11		
7	14		
12			
13			
14			
Fin de semana			
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho
9	2	12	1
			2
			3
			4
			5
			6
			7
			8
			10
			15

En el servicio de activo fijo del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefa inmediata, salario, la relación entre dirección-trabajador, el modo en que la institución está gestionada, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato, salario y horario de trabajo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, jefe inmediato, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 24. Satisfacción laboral de epidemiología. Elaboración propia.

Epidemiología				
Matutino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
15	12	1	7	2
		3	9	6
		4	10	8
		5	14	11
		12		
Vespertino				
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
11	1	3		
13	2	4		
	5	7		
	6	8		
	12	9		
	15	10		
		14		

En el servicio de epidemiología del turno matutino están muy satisfechos con:

La variedad de tareas que realizan en su trabajo, compañeros de trabajo, jefa inmediata y horario de trabajo.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato y horario de trabajo.

Tabla 25. Satisfacción laboral de estadística. Elaboración propia.

Estadística					
Matutino					
Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
6	4	12	14	15	1
9	5				2
	8				3
	11				7
					10
					13
Fin de semana					
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
2	7	11	9	8	1
4	13				3
5					14
6					15
10					
13					

En el servicio de estadística del turno matutino están muy satisfechos con:

La estabilidad en el empleo.

En el turno de fin de semana están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la responsabilidad que tienen asignada, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 26. Satisfacción laboral de control de asistencias. Elaboración propia.

Control de asistencias				
Matutino				
Moderadamente satisfecho	No aplica			
11	1			
	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	12			
	13			
	14			
	15			
Vespertino				
Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho
13	15	1	8	3
		2	10	4
		5	11	9
		6		
		7		
		12		
Fin de semana				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	No aplica		
12	4	1		
	9	2		
		3		
		5		
		6		
		7		
		8		
		10		
		11		
		13		
		14		
		15		

En el servicio de control de asistencias del turno matutino están moderadamente satisfechos con:

El salario.

En el turno vespertino están satisfechos con:

La responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades y compañeros de trabajo.

En el turno de fin de semana están satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades y compañeros de trabajo.

Tabla 27. Satisfacción laboral de admisión y archivo. Elaboración propia.

Admisión v archivo						
Matutino						
Muy insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho			
2	5	6	1			
11	10	7	3			
12		8	4			
13		9	14			
		15				
Vespertino						
Muy insatisfecho	No aplica					
2	1					
6	3					
9	4					
10	5					
	7					
	8					
	11					
	12					
	13					
	14					
	15					
Nocturno						
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	12	10	2	3	9	14
11		13	5	4	15	
			6	7		
			8			

En el servicio de admisión y archivo del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades y horario de trabajo.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

El reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, compañeros de trabajo y jefe inmediato.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

El horario de trabajo.

Tabla 28. Satisfacción laboral de supervisión. Elaboración propia.

Supervisión					
Matutino					
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica			
2	14	1			
6		3			
9		4			
10		5			
11		7			
12		8			
13		15			
Fin de semana					
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
11	13	12	3	4	1
				14	2
				15	5
					6
					7
					8
					9
					10

En el servicio de supervisión del turno matutino están satisfechos con:

El horario de trabajo.

En el turno de fin de semana están satisfechos con:

La posibilidad de utilizar sus capacidades, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 29. Satisfacción laboral de enseñanza. Elaboración propia.

Enseñanza			
Matutino			
Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
13	6	1	5
		2	11
		3	12
		4	
		7	
		8	
		9	
		10	
		15	

En el servicio de enseñanza del turno matutino están satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la variedad de tareas que realizan en su trabajo, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato y estabilidad en el empleo.

Tabla 30. Satisfacción laboral de CRUM. Elaboración propia.

CRUM			
Matutino			
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	No aplica
12	5	2	1
13		3	7
		4	9
		5	10
		6	
		8	
		11	
		14	
		15	

Nocturno					
Muy insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
4	1	2	9	13	12
5		3	11		14
15		6	13		
		7			
		8			

En el servicio de CRUM del turno matutino están satisfechos con:

El reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la responsabilidad que tienen asignada, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, las condiciones generales de su trabajo, salario, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

En el turno nocturno están muy satisfechos con:

La relación entre dirección-trabajador y horario de trabajo.

Tabla 31. Satisfacción laboral de recursos materiales. Elaboración propia.

Recursos materiales			
Matutino			
Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
11	3	1	2
	4		
	7		
	14		

En el servicio de recursos materiales del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo.

Tabla 32. Satisfacción laboral de calidad. Elaboración propia.

Calidad		
Matutino		
Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
2	1	3
6	4	5
7	8	11
	9	13
	10	
	12	
	14	
	15	

En el servicio de calidad del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato, la relación entre dirección y trabajador, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 33. Satisfacción laboral de atención ciudadana. Elaboración propia.

Atención ciudadana				
Matutino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
11	1	6	2	7
12	3	15	5	8
13	4		9	
			10	
			14	

En el servicio de atención ciudadana del turno matutino están muy satisfechos con:

El reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, las posibilidades de crecer laboralmente, compañeros de trabajo, jefe inmediato y horario de trabajo.

Tabla 34. Satisfacción laboral de planeación. Elaboración propia.

Planeación				
Matutino				
Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
15	11	2	1	4
	14	5	3	9
		8	6	
		12	7	
		13	10	
Vespertino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho		
12	3	1		
14	7	2		
	13	4		
		5		
		6		
		8		
		9		
		10		
		11		
		15		

En el servicio de planeación del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, la responsabilidad que tienen asignada, las condiciones generales de su trabajo, la relación entre dirección-trabajador y el modo en que la institución está gestionada.

En el turno vespertino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la posibilidad de utilizar sus capacidades, las posibilidades de crecer laboralmente, la atención que obtienen a las sugerencias que hacen, las condiciones generales de su trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato, salario y estabilidad en el empleo.

Tabla 35. Satisfacción laboral de administrativo. Elaboración propia.

Administrativo				
Matutino				
Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
13	4	10	1	2
	7		8	3
			12	5
			14	6
			15	11

En el servicio administrativo del turno matutino están muy satisfechos con:

La libertad para elegir su propio método de trabajo, las condiciones generales de su trabajo, la relación entre dirección-trabajador, horario de trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 36. Satisfacción laboral de financieros. Elaboración propia.

Financieros
Matutino
Muy satisfecho
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15

En el servicio de financieros solo se obtuvo respuesta de una persona, por lo tanto, no aplica la respuesta en esta sección por falta de participación.

Tabla 37. Satisfacción laboral de lavandería. Elaboración propia.

Lavandería
Vespertino
Muy satisfecho
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15

En el servicio de lavandería solo se obtuvo respuesta de una persona, por lo tanto, no aplica la respuesta en esta sección por falta de participación.

El análisis de la escala de satisfacción laboral del (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.), compuesta por 15 indicadores, permitió identificar cómo se distribuyen los niveles de satisfacción entre los distintos servicios y turnos del hospital general Topilejo. Los resultados reflejan que las dimensiones organizacionales medidos como influyen significativamente en la percepción de la satisfacción laboral y, por ende, en la presencia o ausencia de estrés laboral.

En servicios como enfermería y laboratorio, donde se observaron niveles moderados a bajos de satisfacción laboral, los datos revelan que elementos como la falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho, la limitada atención a las sugerencias que hacen, y la escasa relación entre dirección y trabajador, afectan negativamente la percepción del ambiente laboral, representadas por la siguientes dimensiones, reconocimiento y motivación, autonomía y participación y gestión organizacional.

Por el contrario, en servicios como almacén, imagenología, archivo clínico y de manera destacada activo fijo, se reportaron altos niveles de satisfacción laboral. En el servicio de activo fijo, los trabajadores de los tres turnos expresaron satisfacción constante con aspectos como:

- La libertad para elegir su propio método de trabajo
- La responsabilidad que tienen asignada
- La posibilidad de utilizar sus capacidades
- El horario de trabajo

Estos elementos, están representados por las dimensiones de autonomía y las condiciones laborales, debido a que su participación, cuando están presentes de forma consistente, conforma estructuras organizacionales funcionales que favorecen la satisfacción laboral y reducen el impacto negativo del estrés en el bienestar del personal. Asimismo, demuestran que los factores evaluados por la escala no operan de manera uniforme en todos los servicios ni en todos los turnos, por lo que es necesario considerar la especificidad del contexto organizacional de cada unidad operativa.

6.3 Test de estrés laboral

El test de estrés laboral del (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.), fue aplicado a los 423 participantes, integrándose por 12 ítems representados en el Cuadro 2 con un total de 5,076 respuestas. Estos ítems evalúan diversas manifestaciones físicas y emocionales del estrés, tales como imposibilidad para conciliar el sueño, jaquecas y dolores de cabeza, indigestiones o molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, tendencia a comer, beber o fumar en exceso, disminución del interés sexual, respiración entrecortada, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres corporales, fuertes deseos de no levantarse por la mañana y sudoración excesiva.

El análisis de estas dimensiones permite identificar los principales síntomas de estrés laboral presentes en el personal, facilitando la comprensión de cómo el entorno y las condiciones organizacionales impactan en la salud física y emocional de los trabajadores. Además, esta evaluación contribuye a establecer vínculos entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral, así como con otros aspectos del comportamiento organizacional abordados en el estudio.

Cuadro 2. Ítems del test de estrés laboral del IMSS.

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.
2. Jaquecas y dolores de cabeza.
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.
5. Tendencia de comer beber o fumar más de lo habitual.
6. Disminución del interés sexual.
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.
8. Disminución del apetito.
9. Tics nerviosos.
10. Calambres en distintas partes del cuerpo.
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
12. Sudar más de lo normal.

6.4 Síntomas de estrés laboral.

En cada servicio se presentaron diferentes síntomas de estrés laboral, representados a continuación:

Tabla 38. Síntomas de estrés laboral de enfermería. Elaboración propia.

Enfermería			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	6	9	3
	7	11	4
	8		
	10		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	7	2	1
	8	5	3
	12	6	4
		9	
		10	
		11	
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	8	3	1
	9	4	2
	10	5	
	11	6	
		7	
		12	
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	6	3	4
	7		
	8		
	9		
	10		
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	2	1
	7	5	3
	10	8	4
	12	9	
		11	

En el servicio de enfermería del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas y dolores de cabeza.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

Tabla 39. Síntomas de estrés laboral de médicos. Elaboración propia.

Médicos			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	12	4
	2		11
	3		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	1	4
	8	2	9
	10	3	
	12	6	
		7	
		11	
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
			1
			2
			3
			4
			5
			6
			7
			8
			9
			10
			11
			12
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	9
	5	3	
	6	4	
	7	11	
	8		
	10		
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	9
	5	3	
	6	4	
	7	11	
	8		
	10		
	12		

En el servicio de médicos del turno matutino presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo, agotamiento y tics nerviosos.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, respiración entrecortada, sensación de ahogo, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo, tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana y sudar más de lo normal.

En el turno nocturno y fin de semana presentaron frecuentemente:

Tics nerviosos.

Tabla 40. Síntomas de estrés laboral de laboratorio. Elaboración propia.

Laboratorio			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	3	1
	6		2
	7		4
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	7	2
	5		3
	6		4
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	7	5	1
	12	6	2
		8	4
		11	9
			10
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	5	1
	7	11	2
	8	12	3
	9		4
	10		

En el servicio de laboratorio del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tics nerviosos y calambres en distintas partes del cuerpo.

En el turno nocturno nunca presentaron:

Disminución del interés sexual, respiración entrecortada, sensación de ahogo, disminución del apetito, tics nerviosos y calambres en distintas partes del cuerpo.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

Tabla 41. Síntomas de estrés laboral de dietología. Elaboración propia.

Dietología			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		3
	2		4
	7		5
	12		6
			8
			9
			10
			11
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	12	1	2
	7	4	3
		5	
		6	
		8	
		9	
		10	
		11	
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	1	2
	7	3	12
	8	4	
	9	5	
	10		
	11		
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	9	2	1
	10	3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		11	
		12	
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		3
	2		4
	7		5
	12		6
			8
			9
			10
			11

En el servicio de dietología del turno matutino presentaron frecuentemente:

Indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Jaquecas y dolores de cabeza y sudar más de lo normal.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 42. Síntomas de estrés laboral de intendencia. Elaboración propia.

Intendencia			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	3	1	4
	5	2	11
	6	12	
	7		
	8		
	9		
	10		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	4
	3		11
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	3	2	1
	5	4	
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	4	1	2
	5	3	8
	6	7	11
	12	9	
		10	

En el servicio de intendencia del turno matutino presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo, agotamiento y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, disminución del apetito y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 43. Síntomas de estrés laboral de camilleros. Elaboración propia.

Camilleros			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	3	6	1
	5		2
	7		4
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		2
	6		3
	7		4
	8		5
	9		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		4
	2		7
	3		11
	5		
	6		
	8		
	9		
	10		
	12		
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	3	1
	9	6	2
		10	4
			7
			8
			11
			12

En el servicio de camilleros del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo, agotamiento, respiración entrecortada, sensación de ahogo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, sensación de cansancio extremo, agotamiento, respiración entrecortada, sensación de ahogo, disminución del apetito, tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana y sudar más de lo normal.

Tabla 44. Síntomas de estrés laboral de trabajo social. Elaboración propia.

Trabajo social			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	3	1
	9	7	2
	12	8	4
			6
			10
			11
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	3	1
	9	6	2
	10	7	4
	12	8	11
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	4	1
	3	9	
	5	10	
	6		
	7		
	8		
	11		
	12		
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	7	2	1
	8	4	3
	10	5	
	12	6	
		9	
		11	
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	9	1	2
		3	6
		4	10
		5	
		7	
		8	
		11	
		12	

En el servicio de médicos del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, sensación de cansancio extremo, agotamiento y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones y molestias gastrointestinales.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, disminución del interés sexual y calambres en distintas partes del cuerpo.

Tabla 45. Síntomas de estrés laboral de almacén. Elaboración propia.

Almacén			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	3	1
	5	4	11
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2		1
	5		3
	6		4
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	3	1
	5	4	
	6	12	
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	3	2	1
	5	10	4
	6		7
	8		11
	9		
	12		

En el servicio de almacén del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, sensación de cansancio extremo, agotamiento, respiración entrecortada, sensación de ahogo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 46. Síntomas de estrés laboral de archivo clínico. Elaboración propia.

Archivo clínico			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	9
	5	3	
	6	4	
	12	7	
		8	
		10	
		11	
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	3	1	2
	5	4	
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	9
	6	3	
	12	4	
		5	
		7	
		8	
		10	
		11	
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	11
	5	3	
	6	4	
	9	7	
	10	8	
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	1	12
		2	
		3	
		4	
		5	
		7	
		8	
		9	
		10	
		11	

En el servicio de archivo clínico del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas y dolores de cabeza.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Tics nerviosos.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Sudar más de lo normal.

Tabla 47. Síntomas de estrés laboral de gobierno. Elaboración propia.

Gobierno			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	12	2	1
		7	3
			4
			5
			6
			8
			9
			10
			11
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	4	2	1
		7	3
		10	4
		12	5
			6
			8
			9
			11
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	6	5
	2	11	
	3	12	
	4		
	7		
	8		
	9		
	10		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	3	1	6
	5	2	9
	12	4	
		7	
		8	
		10	
		11	

En el servicio de gobierno del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, disminución del apetito, tics nerviosos y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Disminución del interés sexual y tics nerviosos.

Tabla 48. Síntomas de estrés laboral de farmacia. Elaboración propia.

Farmacia			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	10	1	4
	12	2	
		3	
		5	
		6	
		7	
		8	
		9	
		11	
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	12	1	5
		2	9
		3	11
		4	
		6	
		7	
		8	
		10	
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	7	1	4
	12	2	
		3	
		5	
		6	
		8	
		9	
		10	
		11	
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	9	1	5
	10	2	
	11	3	
	12	4	
		6	
		7	
		8	

En el servicio de farmacia del turno matutino presentaron frecuentemente:

Tendencia de comer beber o fumar más de lo habitual, tics nerviosos y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo y agotamiento.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Tendencia de comer beber o fumar más de lo habitual.

Tabla 49. Síntomas de estrés laboral de material de curación. Elaboración propia.

Material de curación			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
Matutino	5		1
	6		2
	7		3
	8		4
	9		11
	10		12
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	4	3
	2	11	
	5		
Vespertino	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6		1
	7		2
Fin de semana	8		3
	9		4
	10		5
	11		
	12		
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		

En el servicio material de curación del turno matutino presentaron frecuentemente:

Indigestiones y molestias gastrointestinales.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo o agotamiento, tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

En el turno de fin de semana nunca presentaron:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, respiración entrecortada, sensación de ahogo, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 50. Síntomas de estrés laboral de vigilancia. Elaboración propia.

Vigilancia			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	3	1
	7	11	2
	8	12	4
	9		5
	10		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	3	1
	7	5	2
	8	11	4
	9		
	10		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	7	8	1
	10	9	2
		11	3
		12	4
			5
			6

En el servicio de vigilancia del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual y disminución del interés sexual.

Tabla 51. Síntomas de estrés laboral de transportes. Elaboración propia.

Transportes			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2		1
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	1	2
	6	4	3
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	4	1	2
	5	3	
	6	11	
	7		
	8		
	9		
	10		
	12		
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2		1
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	3		1
	4		2
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		

En el servicio de transportes del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones y molestias gastrointestinales.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Jaquecas y dolores de cabeza.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas y dolores de cabeza.

Tabla 52. Síntomas de estrés laboral de imagenología. Elaboración propia.

Imagenología			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2		1
	3		4
	6		5
	7		8
	10		9
			11
			12
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2		1
	5		3
	6		4
	7		8
	10		9
			11
			12
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	7	1	11
	8	2	
	9	3	
		4	
		5	
		6	
		10	
		11	
		12	
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		4
	2		5
	3		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	4
	8	3	5
	9	7	6
			10
			11
			12

En el servicio de imagenología del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, disminución del apetito, tics nerviosos, tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana y sudar más de lo normal.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, calambres en distintas partes del cuerpo, tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana y sudar más de lo normal.

Tabla 53. Síntomas de estrés laboral de protección civil. Elaboración propia.

Protección civil			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	4
	6	3	5
	7	9	
	8	10	
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		2
	5		3
	6		4
	7		9
	8		10
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	1	3
	4	7	5
	6	9	
	8	10	
	11	12	
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	1	7
		2	
		3	
		4	
		5	
		8	
		9	
		10	
		11	
		12	
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	1	3
	4	7	5
	6	9	
	8	10	
	11	12	

En el servicio de protección civil del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo o agotamiento, tics nerviosos y calambres en distintas partes del cuerpo.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Indigestiones, molestias gastrointestinales, tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Respiración entrecortada y sensación de ahogo.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Indigestiones, molestias gastrointestinales, tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

Tabla 54. Síntomas de estrés laboral de mantenimiento. Elaboración propia.

Mantenimiento			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		2
	6		3
	8		4
	9		5
	10		7
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	8	2	1
	9	3	11
	10	4	
		5	
		6	
		7	
		12	
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		3
	2		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	1	4
	11	2	5
	12	3	
		7	
		8	
		9	
		10	

En el servicio de mantenimiento del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Indigestiones y molestias gastrointestinales.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

Tabla 55. Síntomas de estrés laboral de sistemas. Elaboración propia.

Sistemas			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	1	3
	6	2	4
	7	10	
	8		
	9		
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	1	3
	6	2	4
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	1	3
	4	5	
	6	11	
	7	12	
	8		
	9		
	10		

En el servicio de sistemas del turno matutino nunca presentaron:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, respiración entrecortada, sensación de ahogo, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el servicio de sistemas del turno vespertino presentaron frecuentemente:

Indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo y agotamiento.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Indigestiones y molestias gastrointestinales.

Tabla 56. Síntomas de estrés laboral de activo fijo. Elaboración propia.

Activo fijo			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
1			3
2			11
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
12			
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
5		2	1
6		3	
7		4	
8		11	
9		12	
10			
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

En el servicio de activo fijo del turno matutino nunca presentaron:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, respiración entrecortada, sensación de ahogo, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el servicio de activo fijo del turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño.

En el turno de fin de semana presentaron pocas veces:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, disminución del interés sexual, respiración entrecortada, sensación de ahogo, disminución del apetito, tics nerviosos, calambres en distintas partes del cuerpo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 57. Síntomas de estrés laboral de epidemiología. Elaboración propia.

Epidemiología			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	4	2
	6	5	3
	12	8	7
		9	10
		11	
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	4	1
		5	2
		8	3
		9	7
		11	10
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	3
	5	4	
	6	10	
	7	11	
	8		
	9		
	12		

En el servicio de epidemiología del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, respiración entrecortada, sensación de ahogo y calambres en distintas partes del cuerpo.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Indigestiones y molestias gastrointestinales.

Tabla 58. Síntomas de estrés laboral de estadística. Elaboración propia.

Estadística			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	7	1	4
	12	2	11
		3	
		5	
		6	
		8	
		9	
		10	
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	3	4
	2	5	11
	7	6	
	12	8	
		9	
		10	
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	1	3
	4	9	6
	5	11	10
	7	12	
	8		

En el servicio de estadística del turno matutino presentaron frecuentemente:

Sensación de cansancio extremo, agotamiento y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Indigestiones, molestias gastrointestinales, disminución del interés sexual y calambres en distintas partes del cuerpo.

Tabla 59. Síntomas de estrés laboral de control de asistencias. Elaboración propia.

Control de asistencias			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
Matutino	7	3	1
	8	5	2
	9	11	4
	10	12	6
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	1	2
Vespertino	7	3	4
	8	9	5
	10		11
	12		
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	4	3	1
Fin de semana	6	5	2
	7		11
	8		
	9		
	10		
	12		
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	2	4	1
	3	5	6
	7	10	12
	8	11	
	9		

En el servicio de control de asistencia del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer, beber, fumar más de lo habitual y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, disminución del interés sexual y sudar más de lo normal.

Tabla 60. Síntomas de estrés laboral de admisión y archivo. Elaboración propia.

Admisión y archivo			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	8	1	4
	10	2	5
		3	
		6	
		7	
		9	
		11	
		12	
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	8	1	2
	10	4	3
	12	5	6
		7	
		9	
		11	
Nocturno	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	8	1	2
		3	4
		6	5
		7	
		9	
		10	
		11	
		12	
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	8	3	1
		6	2
		7	4
		11	5
		12	9
			10

En el servicio de admisión y archivo del turno vespertino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales y disminución del interés sexual.

En el turno nocturno presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, tics nerviosos y calambres en distintas partes del cuerpo.

Tabla 61. Síntomas de estrés laboral de supervisión. Elaboración propia.

Supervisión			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	7	4	3
	8	6	
	12	9	
		10	
		11	
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	7	4	3
	8	10	6
	9	11	
	12		
Fin de semana	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5		1
	7		2
	8		3
	11		4
	12		6
			9
			10

En el servicio de supervisión del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones, molestias gastrointestinales y disminución del interés sexual.

En el turno de fin de semana presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, disminución del interés sexual, tics nerviosos y calambres en distintas partes del cuerpo.

Tabla 62. Síntomas de estrés laboral de enseñanza. Elaboración propia.

Enseñanza			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	8	3	4
	9	6	11
	10	7	
		12	
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	8	3	4
	9	6	11
	10	7	
		12	

En el servicio de enseñanza del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, sensación de cansancio extremo, agotamiento y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 63. Síntomas de estrés laboral de CRUM. Elaboración propia.

CRUM			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	8	3	4
	9	6	11
	10	7	
		12	
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	2	1
	8	3	4
	9	6	11
	10	7	
		12	

En el servicio de CRUM del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, sensación de cansancio extremo, agotamiento y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 64. Síntomas de estrés laboral de recursos materiales. Elaboración propia.

Recursos materiales			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	2	1
	7	4	3
	8	5	
	9		
	10		
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6	2	1
	7	4	3
	8	5	
	9		
	10		
	11		
	12		

En el servicio de recursos materiales del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, indigestiones y molestias gastrointestinales.

Tabla 65. Síntomas de estrés laboral de calidad. Elaboración propia.

Calidad			
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		2
	6		3
	7		4
	8		5
	10		9
	12		11
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		2
	6		3
	7		4
	8		5
	10		9
	12		11

En el servicio de calidad del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber, fumar más de lo habitual, tics nerviosos y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 66. Síntomas de estrés laboral de atención ciudadana. Elaboración propia.

Atención ciudadana			
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	3
	9	4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		10	
		11	
		12	
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1	2	3
	9	4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		10	
		11	
		12	

En el servicio de atención ciudadana del turno matutino presentaron frecuentemente:

Indigestiones y molestias gastrointestinales.

Tabla 67. Síntomas de estrés laboral de planeación. Elaboración propia.

Planeación			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	4		1
	6		2
	7		3
	8		5
	9		
	10		
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	4	1	5
	6	2	
	7	3	
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	7	1
	6	8	2
	9	12	3
			4
			10
			11

En el servicio planeación del turno matutino presentaron frecuentemente:

Tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

En el turno vespertino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, calambres en distintas partes del cuerpo y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Tabla 68. Síntomas de estrés laboral de administrativo. Elaboración propia.

Administrativo			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	1	2
	7	4	3
	8		6
	9		
	10		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	5	1	2
	7	4	3
	8		6
	9		
	10		
	12		

En el servicio administrativo del turno matutino presentaron frecuentemente:

Jaquecas, dolores de cabeza, Indigestiones, molestias gastrointestinales y disminución del interés sexual.

Tabla 69. Síntomas de estrés laboral de financieros. Elaboración propia.

Financieros			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6		1
	7		2
	8		3
	9		4
	10		5
	11		
	12		
Matutino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	6		1
	7		2
	8		3
	9		4
	10		5
	11		
	12		

En el servicio de financieros del turno matutino presentaron frecuentemente:

Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo, agotamiento, tendencia de comer beber y fumar más de lo habitual.

Tabla 70. Síntomas de estrés laboral de lavandería. Elaboración propia.

Lavandería			
	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		9
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	10		
	11		
	12		
Vespertino	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente
	1		9
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	10		
	11		
	12		

En el servicio de lavandería del turno vespertino presentaron frecuentemente:

Tics nerviosos.

El test de estrés laboral del (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.) aplicado a 423 trabajadores del hospital general Topilejo, permitió identificar los síntomas más frecuentes asociados al estrés laboral a partir de 12 ítems. El análisis por servicio y turno revela que la frecuencia de estos síntomas no es homogénea, ya que se relaciona directamente con las condiciones laborales y el comportamiento organizacional de cada área, es decir, con la variable independiente del estudio.

En servicios como admisión y archivo clínico, el personal de los turnos vespertino, nocturno y de fin de semana reportó una presencia constante de síntomas como jaquecas y dolores de cabeza, indigestiones o molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo o agotamiento, tendencia de comer, entre otras. Estos indicadores reflejan una alta carga emocional y física asociada a entornos laborales generales, poca comunicación con los jefes inmediatos y escaso reconocimiento, lo que sugiere una mala estructura organizacional.

De manera similar, el servicio de médicos presentó un patrón de alta sintomatología, sobre todo en el turno vespertino, donde el personal reportó hasta 11 de los 12 síntomas: Imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, indigestiones, cansancio extremo, tendencia a conductas compensatorias como comer, beber o fumar más, etc. Esta sintomatología intensa evidencia una exposición constante a factores estresantes, probablemente relacionados con altas exigencias laborales, bajo control sobre el trabajo y condiciones organizacionales deficientes, lo cual fortalece la relación causal con la variable dependiente e interviniente: El estrés y la satisfacción laboral, respectivamente.

En el caso del servicio de dietología, especialmente en los turnos matutino y fin de semana, se observaron múltiples síntomas físicos y emocionales como disminución del interés sexual, disminución del apetito y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. Estos hallazgos sugieren desgaste crónico, asociado a entornos de insatisfacción laboral, expresando que no ofrecen suficiente contención organizacional ni recursos emocionales adecuados.

Por el contrario, algunos servicios en el análisis de satisfacción laboral reportaron mayores niveles de bienestar como: Almacén y activo fijo, no aparecen entre los que presentan sintomatología elevada, lo cual refuerza la hipótesis demostrando la relación causa-efecto entre las seis dimensiones del comportamiento organizacional (variable independiente) y el estrés laboral (variable dependiente), moderadas por la satisfacción laboral (variable interviniente) en el personal del hospital general Topilejo, debido a que una estructura

organizacional funcional, caracterizada por una buena comunicación, reconocimiento, equilibrio en la carga laboral y liderazgo participativo, lo que reduce significativamente la aparición de síntomas de estrés.

En conclusión, los resultados del test confirman que los síntomas de estrés laboral, manifestados mediante ítems como sensación de agotamiento, sudar más de lo normal o respiración entrecortada, se presentan con mayor frecuencia en aquellos servicios y turnos donde las condiciones organizacionales son percibidas como inadecuadas, por una insatisfacción. Esta relación valida la hipótesis central de la investigación, sobre la relación causa-efecto entre las seis dimensiones del comportamiento organizacional (variable independiente) y el estrés laboral (variable dependiente), moderadas por la satisfacción laboral (variable interviniente) en el personal del hospital general Topilejo.

6.5 Clasificación de los servicios en relación con los síntomas de estrés laboral.

La tabla 70 presenta el porcentaje de aparición de síntomas de estrés laboral en cada uno de los 33 servicios del hospital general Topilejo, de acuerdo con la aplicación del (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.). Este instrumento, compuesto por 12 indicadores fisiológicos y emocionales, permitió identificar la prevalencia de respuestas como: Agotamiento extremo, jaquecas, tics nerviosos, disminución del interés sexual, problemas digestivos o sueño interrumpido, entre otros.

El servicio de activo fijo destaca por presentar la menor proporción de síntomas de estrés laboral 55 %, lo que sugiere condiciones organizacionales más favorables y estructuras de trabajo que permiten al personal mantener estabilidad emocional y física. Por el contrario, admisión y archivo reporta los niveles más elevados de estrés 20.83 %, reflejo de dinámicas organizacionales menos funcionales, ligadas a factores como sobrecarga de tareas, escaso reconocimiento y baja autonomía.

Tabla 70. Porcentajes de niveles de estrés laboral.

	Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente
Activo fijo	55.00%	33.33%	11.67%	0.00%	0.00%
Transportes	52.78%	20.37%	17.59%	9.26%	0.00%
Almacén	44.23%	27.56%	25.64%	1.92%	0.64%
Sistemas	41.67%	28.33%	15.00%	15.00%	0.00%
Intendencia	40.97%	18.75%	22.22%	13.19%	4.86%
Mantenimiento	40.28%	43.06%	16.67%	0.00%	0.00%
Médicos	39.46%	23.53%	21.32%	11.03%	4.66%
Material de curación	39.39%	36.36%	15.15%	7.58%	1.52%
Camillero	37.88%	25.38%	25.76%	7.20%	3.79%
Vigilancia	35.19%	32.41%	31.48%	0.93%	0.00%
Laboratorio	35.00%	27.50%	32.50%	5.00%	0.00%
Recursos materiales	33.33%	25.00%	27.78%	13.89%	0.00%
Planeación	33.33%	25.00%	16.67%	25.00%	0.00%
Protección civil	31.94%	40.28%	26.39%	1.39%	0.00%
Control de asistencias	31.67%	25.00%	36.67%	5.00%	1.67%
Administrativo	31.25%	22.92%	45.83%	0.00%	0.00%
Enfermería	29.07%	27.37%	24.86%	10.77%	7.93%
Imagenología	28.13%	37.50%	19.79%	7.29%	7.29%
Dietología	27.92%	33.33%	14.17%	17.08%	7.50%
Archivo clínico	27.56%	29.49%	19.23%	19.23%	4.49%
Supervisión	25.00%	39.58%	20.83%	12.50%	2.08%
Calidad	22.22%	30.56%	25.00%	19.44%	2.78%
Trabajo social	19.64%	27.38%	35.71%	14.29%	2.98%
Enseñanza	19.44%	41.67%	19.44%	13.89%	5.56%
CRUM	19.44%	41.67%	19.44%	13.89%	5.56%
Farmacia	18.94%	27.27%	23.48%	20.45%	9.85%
Estadística	16.67%	25.00%	21.67%	23.33%	13.33%
Epidemiología	16.67%	36.67%	38.33%	8.33%	0.00%
Gobierno	14.58%	27.08%	37.50%	13.89%	6.94%
Atención ciudadana	8.33%	50.00%	16.67%	5.56%	19.44%
Admisión y archivo	0.00%	8.33%	33.33%	37.50%	20.83%

Los resultados recopilados evidencian la relación entre la variable “Servicio” del apartado sociodemográfico y el test de estrés laboral, analizando la distribución porcentual de todos los servicios. Se presenta la frecuencia con la que los trabajadores manifestaron síntomas de estrés, concluyendo que los servicios con los niveles más bajos de estrés son los siguientes: Activo fijo, imagenología, almacén o mantenimiento, coinciden con estructuras organizacionales donde el personal reporta mayor libertad para decidir su método de trabajo, atención a sus sugerencias, claridad en la gestión y relaciones interpersonales favorables. En contraste, los servicios con mayor porcentaje de síntomas, como admisión y archivo, enseñanza, atención ciudadana y supervisión, muestran entornos más demandantes con menor percepción de apoyo institucional.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta investigación se aplicó la fórmula de operaciones finitas con un $NC=95\%$, $p=60\%$, $q=40\%$ y $e=3\%$, sobre una población de 720 trabajadores del hospital. La muestra resultante fue de 423 personas, cubriendo las 4 jornadas laborales y 33 servicios distintos. En total se analizaron 11,421 respuestas, con un alcance del 58.75% de la población. De este total, el 61.70% correspondió a personal femenino y el 38.30% a masculino.

Los resultados mostraron significativas variaciones entre los diversos servicios del hospital en relación con las seis dimensiones del comportamiento organizacional, en función de la satisfacción laboral, lo que demostró una diferencia en los niveles de estrés laboral.

Los resultados indicaron que el 32.21 % del personal nunca experimenta síntomas de estrés laboral, reflejando un estado óptimo de equilibrio físico y mental. El 28.11 % dijo casi nunca sentirlos, lo que sugiere una baja exposición al estrés. El 23.11 % los reportó de forma ocasional, mientras que el 10.55 % los experimenta con relativa frecuencia. De forma preocupante, un 5.39 % señaló sentirlos muy a menudo, lo que evidencia signos de agotamiento y desgaste, con posibles consecuencias graves para la salud. Esta condición se asocia principalmente a factores organizacionales desfavorables. Entre ellos destaca, la falta de reconocimiento, la escasa atención a las sugerencias, libertad para elegir tu propio método de trabajo y la relación entre dirección y trabajador, abarcando las dimensiones de liderazgo y supervisión, reconocimiento y motivación, autonomía y participación, y gestión organizacional. Estos elementos, identificados a través de los instrumentos aplicados, están directamente vinculados con el comportamiento organizacional (variable independiente), la satisfacción laboral (variable interviniente) y el estrés laboral (variable dependiente). Se parte del supuesto que un buen comportamiento organizacional mejora la satisfacción laboral, lo que reduce el estrés laboral en los trabajadores. Esta interacción entre las variables influye directamente en el bienestar físico, mental y emocional, motivación clima laboral y cultura organizacional.

El 66.14 % del personal expresó estar satisfecho con su trabajo, lo que refleja una percepción positiva sobre aspectos como la libertad para elegir su método de trabajo, el reconocimiento por su labor, la posibilidad de utilizar sus capacidades, su jefe inmediato, las condiciones generales del entorno laboral, el salario y la estabilidad en el empleo, referente a las dimensiones, liderazgo y supervisión, autonomía y participación, reconocimiento y motivación, condiciones laborales y gestión organizacional. Estos elementos, evaluados mediante los 15 ítems de la escala del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.), indican una presencia de factores organizacionales saludables que promueven el bienestar.

El 20.15 % del personal expresó estar insatisfecho, principalmente por la falta de atención a sus sugerencias, las limitadas oportunidades de crecimiento profesional y una relación deficiente con su jefe inmediato, referente a las dimensiones de liderazgo y supervisión, y reconocimiento y motivación. Estos factores generan frustración, reducen la motivación y favorecen el estrés laboral. Por otro lado, el 13.69 % adoptó una postura neutral. Estos resultados reflejan aspectos clave del comportamiento organizacional, ya que cuando los empleados se sienten satisfechos con su trabajo y las condiciones laborales son adecuadas, se observa una buena relación con sus jefes directos y compañeros, lo que se traduce en mayores niveles de compromiso, bienestar emocional y desempeño laboral, referente a la dimensión de gestión organizacional.

Por otra parte, se obtuvo el mayor número de respuestas del rango de edad de 18-38 años, por lo que demuestra que en su mayoría fueron contestadas por personas adulto joven, lo que comprobó que la edad no tiene relación con el estrés laboral, por la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional. Destacando que la edad fue incluida en el cuestionario sociodemográfico con el propósito únicamente de analizar su relación con el estrés; No obstante, los resultados mostraron que no existe una influencia significativa entre la edad y los niveles de estrés con relación a la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional, demostrando que el estrés puede afectar a personas de todas las edades por igual, por lo que no se puede afirmar que la edad sea un factor determinante. En conjunto, estos elementos sustentan que la satisfacción laboral es un factor clave que modera la influencia del estrés sobre el comportamiento organizacional en el personal del hospital. Por lo tanto, la edad no se considera un factor determinante en la aparición de síntomas de estrés dentro de la muestra evaluada.

Los resultados evidencian que el aumento del estrés laboral provoca una disminución en la satisfacción laboral, esta situación afecta directamente en el estado emocional del personal, así como en las seis dimensiones del comportamiento organizacional.

Aunado a lo anterior, los resultados obtenidos permiten comprobar la hipótesis planteada sobre la relación causa-efecto entre las seis dimensiones del comportamiento organizacional (variable independiente) y el estrés laboral (variable dependiente), debido a la satisfacción laboral (variable interviniente) en el personal del hospital general Topilejo.

Por otra parte, los datos evidencian que las seis dimensiones del comportamiento organizacional son fundamentales y están estrechamente relacionadas con los niveles de estrés laboral, debido a la satisfacción laboral. Cuando estos factores son percibidos de forma negativa, disminuyen la satisfacción del personal y afectan directamente el comportamiento, generando mayor estrés laboral.

En relación con el objetivo general, se logró analizar cómo las seis dimensiones del comportamiento organizacional influyen en la satisfacción laboral y, a su vez, en la generación de estrés laboral entre los trabajadores del Hospital General Topilejo, CDMX.

Estas dimensiones comprenden elementos clave del comportamiento organizacional, tales como: Liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, reconocimiento y motivación, autonomía y participación, condiciones laborales y gestión organizacional. Cada uno de estos componentes fue evaluado con base en la Escala de Satisfacción Laboral del IMSS y se desglosa de la siguiente manera:

- Liderazgo y supervisión, referido a la relación con los jefes, la atención a sugerencias y la gestión institucional.
- Relaciones interpersonales, abarcan el compañerismo y el trabajo en equipo.
- Reconocimiento y motivación, enfocado en el reconocimiento al trabajo bien hecho y las oportunidades de crecimiento profesional.
- Autonomía y participación, entendida como la libertad para decidir cómo trabajar, las responsabilidades que tienes asignadas, la posibilidad de utilizar tus capacidades y la variedad de tareas que realizas en tu trabajo.
- Condiciones laborales, las condiciones generales de tu trabajo, el salario, el horario y la estabilidad en el empleo.

- Gestión organizacional, relacionada con la interacción entre la dirección y el personal, así como con la forma en que se administra la institución.

Estos elementos fueron fundamentales para analizar su influencia en los niveles de estrés laboral y la satisfacción del personal.

Se concluye que el estrés laboral está presente en distintos niveles dentro del hospital, sin distinción de edad o género, dado que cualquier persona puede experimentarlo en función de las condiciones laborales.

Asimismo, el análisis del comportamiento organizacional se identificó que diversas conductas y condiciones dentro del entorno institucional contribuyen significativamente al incremento de los niveles de estrés laboral entre el personal del hospital. Factores como la falta de reconocimiento, la comunicación deficiente entre dirección y trabajadores, condiciones generales con tu jefe inmediato y las condiciones laborales generales, fueron señalados de forma recurrente en los resultados del cuestionario aplicado, abarcando las dimensiones de liderazgo y supervisión, reconocimiento y motivación, condiciones laborales y la gestión organizacional. Estos elementos, evaluados a través de la escala de satisfacción laboral del IMSS, forman parte de dimensiones clave del comportamiento organizacional, y su impacto negativo en la satisfacción laboral, donde se refleja directamente en el estrés laboral.

Por el contrario, un comportamiento organizacional saludable puede contribuir a mejorar la satisfacción laboral y prevenir el estrés.

Por lo tanto, se establece que las tres variables están estrechamente relacionadas, ya que el comportamiento organizacional, influye directamente en la satisfacción laboral, y este a su vez en la aparición del estrés laboral. Por consiguiente, fomentar un ambiente organizacional positivo como estrategia, mejora la satisfacción y ayudando a reducir el impacto del estrés laboral en los trabajadores.

En conclusión, se sustentan en los resultados obtenidos a partir de la escala de satisfacción laboral del IMSS, particularmente en ítems clave que corresponden a dimensiones fundamentales del comportamiento organizacional. Por ejemplo, el ítem “Tu jefe inmediato” (ítem 10) hace referencia a la dimensión de liderazgo y supervisión; el ítem “Relación entre dirección y trabajador” (ítem 12) refleja aspectos de la gestión organizacional y la calidad de la comunicación vertical; el ítem “Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho” (ítem 2) se vincula a la dimensión de reconocimiento y motivación; y el ítem “Tus compañeros de trabajo” (ítem 9) representa la dimensión de relaciones interpersonales. La evaluación de estos indicadores permitió identificar áreas críticas que inciden directamente en la satisfacción y el estrés laboral.

En contraste, los servicios con mejor organización y mayor cohesión entre el personal presentaron menores niveles de estrés laboral y una percepción positiva en la satisfacción laboral.

En suma, se confirma la hipótesis planteada: Un aumento en los niveles de estrés laboral impacta negativamente en el comportamiento organizacional del personal. Estos hallazgos resaltan la importancia de generar entornos laborales más humanos, colaborativos y estructurados, que favorezcan el bienestar físico y emocional de los trabajadores y eleven la calidad del servicio que ofrece la institución.

La investigación permitió evaluar con éxito la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional, demostrando que mejorar las dimensiones del organizacionales reducen significativamente el estrés laboral, optimizan el desempeño del personal y aumentan la satisfacción laboral.

7.1 Recomendaciones

A partir del análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de un instrumento validado, cuya estructura no fue modificada para preservar su validez y confiabilidad psicométrica, se identificaron áreas críticas del comportamiento organizacional del personal del Hospital General Topilejo.

Por lo tanto, se recomienda:

- **Comunicación**

Establecer canales de comunicación efectivos entre los distintos niveles jerárquicos es fundamental para reducir el estrés laboral. La falta de comunicación clara y oportuna puede generar incertidumbre, desorganización y conflictos, afectando el bienestar del personal. Esto se refleja en el test de estrés laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.), en síntomas como jaquecas, agotamiento, insomnio y desmotivación (ítems 1, 2, 4 y 11), que son más frecuentes en áreas con comunicación deficiente.

- **Reconocimiento laboral**

A través de la motivación, el compromiso y el sentido organizacional, es esencial para valorar el esfuerzo y el buen desempeño de los empleados.

- **Capacitación**

Proporcionar capacitación continua a los jefes inmediatos en áreas clave como liderazgo, comunicación efectiva, empatía y gestión organizacional.

- **Integración**

Fomentar diferentes actividades recreativas, dinámicas, talleres de integración y proyectos para mejorar el trabajo en equipo.

- **Evaluaciones continuas**

El uso de instrumentos validados es vital, como el aplicado en este estudio, para detectar las mejoras continuas y probables problemas a resolver.

Las recomendaciones respecto a la capacitación, integración y evaluación continua están sustentadas en preguntas específicas del instrumento aplicado que reflejan áreas críticas para

el desarrollo del personal y la mejora del clima laboral. En particular, las preguntas que apoyan la necesidad de capacitación se relacionan con el ítem “Tu jefe inmediato” (ítem 10), que evalúa el liderazgo y la comunicación de los supervisores, así como el ítem “La atención que obtienes a las sugerencias que haces” (ítem 6), que refleja la capacidad de escucha y empatía de los mandos.

En cuanto a la integración, las preguntas vinculadas a las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo son clave, como el ítem “Tus compañeros de trabajo” (ítem 9), que mide el compañerismo, y las actividades que favorecen la cohesión y colaboración.

Finalmente, la recomendación de realizar evaluaciones continuas se fundamenta en la utilidad de instrumentos validados para monitorear la satisfacción laboral y detectar problemas, respaldada por la estructura del cuestionario mismo, que incluye ítems sobre condiciones laborales, liderazgo, y gestión organizacional, permitiendo un diagnóstico periódico que facilite la toma de decisiones para mejorar el entorno laboral.

CAPÍTULO VIII: PROPUESTA

Con base en los resultados obtenidos, se proponen las siguientes estrategias, para monitorear el comportamiento organizacional como (variable independiente), que influye en la satisfacción laboral (variable interviniente), y a su vez, en el estrés laboral (variable dependiente):

1. Aplicación periódica de instrumentos validados

Continuar utilizando herramientas como el cuestionario de satisfacción laboral del IMSS y el test de estrés laboral, aplicados de manera semestral o anual. Esto permitirá identificar cambios en los factores organizacionales y su impacto en la salud emocional del personal.

2. Análisis por servicio y turno

Clasificar los datos por área y horario, como se hizo en esta investigación, para detectar focos de riesgo específicos.

3. Comparación de tendencias

Observar cómo evolucionan los síntomas de estrés en relación con los cambios en el comportamiento organizacional, permitiendo establecer correlaciones periódicas y ajustes en la gestión interna.

4. Retroalimentación directa con el personal

Incluir mecanismos de escucha activa, como buzones de sugerencias o reuniones regulares, que permitan al personal expresar cómo perciben el ambiente laboral y los factores que les generan presión o bienestar.

Referencias

- Acosta, M., Rodríguez, J., & Pérez, L. (2019). *Calidad de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en Zacatecas*. Obtenido de <https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/eic/article/view/597/562>
- Aldrete, M., Sánchez, P., & López, T. (2023). *Factores psicosociales laborales y síndrome de burnout en profesores de preparatoria de Guadalajara, Jalisco, México*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38663>
- Álvarez, A. (2000). *Estrés: Un enfoque integral*. Científico-Técnica.
- Aranda, M., Gómez, F., & Torres, R. (2021). *Asociación entre estrés laboral y dependencia nicotínica en trabajadores de la salud*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457769655011>
- Arboleda, J. (2017). *Estructuras disipativas en la comunicación y el comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199552192027>
- Aria, A. (2016). *Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78245566005.pdf>
- Bada, M., Pérez, J., & Ruiz, S. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en docentes*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180065571009>
- Bardales, R., Silva, M., & Velázquez, J. (2022). *Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud de un hospital de Cajamarca*. Obtenido de <https://repositorio.autonomaedica.edu.pe/handle/20.500.14441/2375>
- Bastidas, L. (2022). *Accidente laboral y estresores de la organización del trabajo en el personal de salud: Una mirada desde la seguridad y la salud en el trabajo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1590/159074510012/>
- Belkis, A. (2015). *Estrés académico*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n2/edu13215.pdf>

- Bellodas, C. (2019). *Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Belon, M. (2013). *Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital regional docente clínico quirúrgico, Daniel Alcides Carrión, Huancayo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12952/2761>
- Bendezu, L. (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>
- Boada, M. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Bucci, M., & Luna, J. (2012). *Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3908567>
- Buitrago, L., Pérez, G., & Martínez, S. (2021). *Estrés laboral: Una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención*. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Castro, R. (2022). *Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4595/459571462006/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., & González, M. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3.ª ed. McGraw-Hill.
- Columba, M., Ríos, J., & Méndez, L. (2020). *Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740009/>

- Corona, R., & Fonseca, D. (2021). *Acerca del carácter retrospectivo o prospectivo en la investigación científica*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2021000200338&script=sci_arttext
- Coronel, M., & Vega, L. (2023). *Síndrome de Burnout en personal de enfermería durante la pandemia de COVID-19 en América Latina durante el periodo de 2019 a 2022: Revisión sistemática*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lef/coronel_vega_md/
- Costillo, J. (2020). *Motivación laboral y estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional Guillermo Días de la Vega, Lima, Perú*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56987>
- Dávila, M., Pérez, A., & Gómez, R. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890538>
- De Arco, M. (2020). *Síndrome de Burnout en época de pandemia: Caso colombiano*. Obtenido de <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675>
- Desouky, D., & Allam, H. (2017). *Occupational stress, anxiety and depression among Egyptian*. Obtenido de <https://www.atlantispress.com/journals/jegh/125905823#AFF1>
- Diaconu, A. (2010). *El trastorno por estrés postraumático (TEPT) de origen laboral: Estudio de un caso clínico*. Obtenido de https://www.upf.edu/documents/3192961/3207869/TFM_Aniela_Diaconu.pdf
- Dolores, M., Ramírez, L., & Salas, P. (2023). *Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: Un caso de estudio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/560875871009.pdf>
- Dominika, K., Michie, S., & West, R. (2016). *Explicaciones teóricas para el mantenimiento del cambio de comportamiento: Una revisión sistemática de las teorías del comportamiento*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4975085/>

- Fishta, A., & Backé, E. (2015). *Psychosocial stress at work and cardiovascular diseases*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-015-1019-0>
- Gallego, J., Pérez, D., & Gálvez, A. (2012). *Estudios analíticos observacionales (cohortes y casos-controles): Investigando asociaciones causales*. Obtenido de <https://acortar.link/8bWdW4>
- García, F. (2005). *El bienestar psicológico: Dimensión subjetiva de la calidad de vida*. Obtenido de <http://revistas.unam.mx/index.php/repi/article/viewFile/19260/18262>
- García, J. (2017). *ultura organizacional. Unidades de Apoyo para el Aprendizaje. CUAED/Facultad de Contaduría y Administración-UNAM*. Obtenido de https://repositorio-uapa.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2728/mod_resource/content/1/UAPA-Cultura-Organizacional/index.html#introduccion
- García, J. (2023). *Hermenéutica del burnout: Una tematización bioética a la luz de la condición humana*. Obtenido de <https://acortar.link/IEoKTV>
- Gómez, L. (2022). *Estrés laboral en profesionales de la salud durante la pandemia del COVID-19*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1126>
- González, M., & Jurado, C. (2022). *Estrategias de afrontamiento en los conflictos entre adolescentes*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8507892>
- Guerra, A., Pérez, M., & Ramírez, L. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
- Hall, C., & Fong, T. (2007). *Teoría de la autorregulación temporal: Un modelo para el comportamiento de salud individual*. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/17437190701492437>
- Harrell, E. (2020). *¡Peligro! Trabajadores de salud de crisis en riesgo*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7432711/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Instituto de Salud para el Bienestar. (2021). *Inicia próxima semana operaciones el Hospital General de Topilejo en Tlalpan*. Obtenido de : <https://www.gob.mx/insabi/prensa/028-inicia-proxima-semana-operaciones-el-hospital-general-de-topilejo-en-tlalpan>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Escala general de satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Satisfaccion-Laboral.pdf>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Test de estrés laboral*. Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2025). *Estrés laboral*. Obtenido de https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral?utm_source=chatgpt.com

Juárez, A. (2020). *Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: Un semáforo naranja en la salud mental*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072020000400432&script=sci_arttext

Lacosta, M. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención (1ª ed.)*. Prensas de la Universidad.

Lauracio, C., & Lauracio, M. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

Leónela, C., & Mirella, D. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

Lovo, E. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. Obtenido de <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>

- Lozano, J. (2020). *Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China*. Obtenido de <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3687>
- Machacuay, M. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de La Merced*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20OVERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Mamani, D., Quispe, L., & Torres, M. (2021). *Estrés y ansiedad en el personal de salud que labora en la unidad Covid del hospital de Camaná – Arequipa*. Obtenido de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1833>
- Medina, A., Rodríguez, J., & Salazar, F. (2024). *Desgaste laboral, una revisión sistemática en el sector de servicios*. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/9271>
- Mendoza, A., & Velázquez, K. (2022). *Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud en un Hospital de Cajamarca*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3567112>
- Miron, I., & Colosi, H. (2018). *Work stress, health behaviour and coping strategies of dentists from Cluj-Napoca, Romania*. Obtenido de <https://acortar.link/QLsEol>
- Narváez, J. (2019). *Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés*. Obtenido de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103/2322>
- Nasser, F., & Alhija, F. (2015). *Estrés docente y afrontamiento: El papel de las características personales y laborales*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815022089>

- Navarrete, M. (2019). *Cultura organizacional y su relación con el estrés en trabajadores de una empresa metalmecánica en Celaya*. Obtenido de <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/482/1/Navarrete%20M%C3%A9ndez.pdf>
- Onofre, K. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N.º 1, Quito*. (U. A. Tesis de maestría, Productor, & Repositorio UASB) Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Orozco, M. (2019). *Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6986237.pdf>
- Patlán, L. (2019). *Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968305002/>
- Posada, J. (2011). *La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Saavedra, R., & Delgado, M. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Sáenz. (2019). *Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia, Hospital Santa Rosa*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37803>
- Salazar, L., Gómez, V., & Méndez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. McGraw-Hill.

- Sixta, C., Vivas, J., & Rojas, D. (2020). *Condiciones de vida y estrategias de afrontamiento de las mujeres con cáncer de mama en Córdoba, Colombia*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282020000100006&script=sci_arttext&lng=es
- Tapia, R., Vásquez, M., & Ortega, A. (2024). *El burnout y su relación con los docentes de universidades privadas (2018–2023): Una revisión sistemática de la literatura científica*. Obtenido de <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/eduticinnova/article/view/2692>
- Teixeira, M., & Guedes, A. (2020). *Estrés y bienestar en el trabajo*. Obtenido de Cadernos de Saúde Coletiva: <https://www.scielo.br/j/csc/a/7rhP4hgWgcspPms5BxRVjfs/?lang=pt>
- Torres, M., López, R., & Andrade, J. (2021). *Síndrome de burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia*. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-38932021000100126
- UNIR. (2021). *¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- UNIR. (2023). *La cultura organizacional es el conjunto de valores y actitudes que comparten los miembros de una organización y que benefician el rendimiento empresarial*. Obtenido de <https://mexico.unir.net/noticias/economia/cultural-organizacional/#:~:text=Est%C3%A1%20vinculada%20con%20un%20mejor,de%20compromiso%20de%20los%20empleados>.
- Universidad de Piura. (2023). *La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>
- Urista, R., Méndez, G., & Rodríguez, A. (2017). *Estudio del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua*. (A. N. Administración., Ed.) Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2017/3.01.pdf>

- Vidaurre, A., Salazar, L., & Núñez, P. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>
- Vinueza, M., Cabrera, D., & García, C. (2021). *Síndrome de burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia de la COVID-19*. Obtenido de <https://revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3808>
- Zárate, M., & Morales, J. (2022). *Compromiso laboral y estrés percibido en residentes de dermatología y otras especialidades en instituciones públicas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3497/349775282008/>
- Zegarra, J., Campos, C., & Chávez, P. (2019). *Neurobiología del trastorno de estrés postraumático*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-50442019000100021

Anexos

Anexo 1. Escala general de satisfacción laboral IMSS (s.f.).

	 1 Muy insatisfecho	 2 Insatisfecho	 3 Moderadamente insatisfecho	 4 Ni insatisfecho ni satisfecho	 5 Moderadamente satisfecho	 6 Satisfecho	 7 Muy Satisfecho
1	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.						
2	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.						
3	Responsabilidad que tienes asignada.						
4	La posibilidad de utilizar tus capacidades.						
5	Tus posibilidades de crecer laboralmente.						
6	La atención que obtienes a las sugerencias que haces.						
7	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.						
8	Condiciones generales de tu trabajo.						
9	Tus compañeros de trabajo.						
10	Tu jefe inmediato.						
11	Tu salario.						
12	Relación entre dirección y trabajador.						
13	El modo en que la institución está gestionada.						
14	Tu horario de trabajo.						
15	Tu estabilidad en el empleo.						

Para el análisis de las seis dimensiones del comportamiento organizacional, con base en la escala general de satisfacción laboral IMSS, se describen las siguientes dimensiones:

- 1. Liderazgo y supervisión:** 6- La atención que obtienes a las sugerencias que haces y 10- Tu jefe inmediato.
- 2. Relaciones interpersonales:** 9- Tus compañeros de trabajo.
- 3. Reconocimiento y motivación:** 2- Reconocimiento por el trabajo bien hecho y 5- Posibilidades de crecer laboralmente.
- 4. Autonomía y participación:** 1- Libertad para elegir tu propio método de trabajo, 3- Responsabilidad que tienes asignada, 4- La posibilidad de utilizar tus capacidades y 7- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.
- 5. Condiciones laborales:** 8- Condiciones generales de tu trabajo, 11- Salario, 14- Horario y 15- Estabilidad en el empleo.
- 6. Gestión organizacional:** 12- Relación entre dirección y trabajador y 13- El modo en que la institución está gestionada.

Anexo 2. Test de estrés laboral IMSS (s.f.).

1 Nunca	2 Casi Nunca	3 Pocas veces	4 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	6 Muy frecuentemente
------------	--------------------	---------------------	-----------------------	---------------------------------	----------------------------

1	Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
2	Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
3	Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
4	Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
5	Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
6	Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
7	Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
8	Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
9	Tics nerviosos.	1	2	3	4	5	6
10	Calambres en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
11	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
12	Sudar más de lo normal.	1	2	3	4	5	6

Anexo 3. Cuestionario sociodemográfico.

Servicio Tu respuesta _____
Puesto Tu respuesta _____
Género ☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Otro
Edad ☐ 18 - 38 años ☐ 39 - 59 años ☐ 60 años o mas
Jornada laboral ☐ Matutino ☐ Vespertino ☐ Nocturno ☐ Fin de semana

Como parte fundamental del proceso de recolección de datos, se aplicó un cuestionario dividido en dos secciones, el cual fue aplicado de manera uniforme a todo el personal, incluidos aquellos que desempeñan funciones en los niveles de dirección y subdirección. La participación de estos mandos directivos fue esencial para el presente estudio, ya que su experiencia, visión estratégica y responsabilidad en la toma de decisiones permite comprender con mayor profundidad las dinámicas organizacionales internas. Los datos obtenidos de este grupo se encuentran identificados como el servicio de Gobierno y sus resultados se presentan en la Tabla 14 satisfacción laboral de gobierno (pág. 74) y en la Tabla 47 síntomas de estrés laboral de gobierno (pág. 104). La información recabada permite complementar el análisis general del comportamiento organizacional y los niveles de estrés laboral, integrando la perspectiva del personal directivo cuya función incide en el funcionamiento institucional. De esta manera, se aporta una visión más completa del entorno laboral del hospital.