

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Bienestar y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala

Trabajo de graduación presentado por José Sebastian González Rosas para optar al grado académico de Licenciado en Psicología

Guatemala,

2024

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



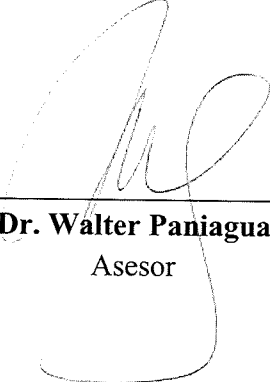
Bienestar y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala

Trabajo de graduación presentado por José Sebastian González Rosas para optar al grado académico de Licenciado en Psicología

Guatemala,

2024

Vo. Bo.:



Dr. Walter Paniagua
Asesor

Tribunal examinador:



Dr. Walter Paniagua
Asesor



Dra. Dina Elías
Directora Departamento de Psicología



Dra. Tannia Castañeda
Evaluadora de Terna

Fecha de aprobación

Guatemala 12 de junio 2024

PREFACIO

El trabajo de graduación, titulado “Bienestar y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala”, fue completado como parte de los requisitos para obtener la Licenciatura en Psicología en la Universidad del Valle de Guatemala. El trabajo y redacción se llevó a cabo en la Ciudad de Guatemala durante el periodo de julio 2023 a junio 2024. La investigación fue asesorada por el Dr. Walter Paniagua y la Dra. Dina Elías.

Extiendo un profundo agradecimiento a mi asesor y directora de carrera; quienes, desde el inicio de la investigación, brindaron soporte y orientación fundamental para la conclusión de la misma.

Contenido

PREFACIO	vi
LISTA DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	2
A. Bienestar	2
1. Definición, concepto y teorías del bienestar	2
B. Satisfacción Laboral.....	5
1. Definición, concepto y teorías del bienestar laboral	5
C. Influencia del bienestar en la satisfacción laboral.....	8
1. Interacción entre bienestar y satisfacción laboral	8
2. Factores del bienestar que influyen en la satisfacción laboral	9
D. Bienestar y satisfacción laboral en Centros de Salud.....	11
1. Contextualización del sector salud.....	11
2. Aspectos específicos del bienestar y satisfacción laboral en el sector salud.....	12
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
A. Definición del problema.....	14
B. Pregunta de investigación	15
C. Objetivos	15
1. General.....	15
2. Específicos	15
D. Hipótesis de investigación	15
IV. METODOLOGÍA	18
A. Diseño de la investigación	18
B. Población.....	18

C.	Criterio de inclusión y exclusión	18
D.	Instrumentos.....	19
1.	Escala de Satisfacción General Laboral de Warr, Cook y Wall (1979)	20
E.	Procedimiento	21
F.	Análisis estadístico.....	21
G.	Consideraciones éticas	22
V.	RESULTADOS	23
A.	Características de la muestra.....	23
B.	Características psicométricas del instrumento	27
C.	Puntajes totales de las escalas	27
D.	Diferencias de bienestar general en colaboradores	28
E.	Diferencias de satisfacción laboral en colaboradores	30
F.	Correlación de bienestar y satisfacción laboral.....	34
G.	Modelo de Regresión Lineal	35
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
A.	Resumen de resultados.....	38
B.	Posibles explicaciones y comparaciones con otros estudios.....	43
C.	Limitaciones.....	51
D.	Recomendaciones para la empresa.....	53
VII.	CONCLUSIONES	55
VIII.	BIBLIOGRAFÍA	57
IX.	ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Datos demográficos.....	24
Tabla 1. Datos demográficos (Continuación).....	25
Tabla 1. Datos demográficos (Continuación).....	26
Tabla 2. Otros indicadores de bienestar.....	26
Tabla 3. Coeficientes de confiabilidad instrumentos (WHO-5 y ESGL)	27
Tabla 4. Niveles de bienestar entre participantes.....	28
Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral general entre participantes.....	28
Tabla 6. Análisis de varianza (ANOVA) bienestar general y variables sociodemográficas.....	29
Tabla 7. Diferencias de medias (<i>t de student</i>) bienestar y datos sociodemográficos.....	30
Tabla 8. Análisis de varianza (ANOVA) satisfacción laboral general por variables sociodemográficas.....	31
Tabla 9. Diferencias de medias (<i>t de student</i>) satisfacción laboral y datos sociodemográficos.....	32
Tabla 10. Diferencias de medias (<i>t de student</i>) satisfacción laboral general, bienestar y sexo, en población con puestos de trabajo de servicios médicos.....	32
Tabla 11. Diferencias de medias (<i>t de student</i>) bienestar y sexo, en población con puestos de trabajo técnicos que prestan servicios médicos	33
Tabla 12. Diferencias de medias (t de student) bienestar y sexo, en población con ingresos familiares mensuales menores a Q10,000.00.....	33
Tabla 13. Correlación de Spearman variables bienestar y satisfacción laboral.....	34
Tabla 14. Matriz de correlación ítems WHO-5 y satisfacción laboral.....	34
Tabla 14. Matriz de correlación ítems WHO-5 y satisfacción laboral (Continuación).....	35
Tabla 15. Regresión lineal entre datos demográficos y satisfacción laboral.....	36
Tabla 16. Regresión lineal entre factores del bienestar (WHO-5) y satisfacción laboral.....	37

RESUMEN

Esta investigación se enfoca en explorar los factores del bienestar que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de diagnóstico en el sector de la salud en Guatemala, así como en investigar las relaciones entre estas variables y otras sociodemográficas como edad, sexo, antigüedad laboral, ingresos mensuales familiares, nivel educativo, puesto de trabajo y estado civil. La muestra de estudio contó con 100 trabajadores y se emplearon tres instrumentos para indagar en el tema de investigación: la escala de bienestar WHO-5, la Escala de Satisfacción General Laboral de Warr, Cook y Wall (ESGL) y un instrumento de datos sociodemográficos. Tanto la escala WHO-5 como la ESGL, denotaron altos niveles de confiabilidad. Los niveles de bienestar y satisfacción laboral encontrados entre la muestra fueron medios. Se determinó que la satisfacción laboral está correlacionada con el bienestar. Y en los análisis de varianza, se identificó que ninguna de las variables sociodemográficas estudiadas se vinculó con los niveles de bienestar de los trabajadores. Con respecto a la satisfacción laboral, se identificó que el estado civil y antigüedad laboral sí manifestaron diferencias significativas; y se concluyó que las personas solteras tienden a manifestar mayores niveles de bienestar, al igual que las personas que cuentan con menos años dentro de la empresa. De los factores del bienestar explorados, se encontró que el factor descanso tiene una relación con la satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research aims to explore the factors of well-being that influence job satisfaction among employees of a diagnostic company in the healthcare sector in Guatemala, as well as to investigate the relationships between these variables and other sociodemographic factors such as age, gender, job seniority, family monthly income, educational level, job position, and marital status. The study sample consisted of 100 workers, and three instruments were employed to investigate the research topic: the WHO-5 Well-being Scale, the Warr, Cook y& Wall General Job Satisfaction Scale (ESGL), and a sociodemographic data instrument. Both the WHO-5 scale and the ESGL demonstrated high levels of reliability. The levels of well-being and job satisfaction found among the sample were moderate. It was determined that job satisfaction is correlated with well-being. In the analysis of variance, it was identified that none of the sociodemographic variables studied were linked to the well-being levels of the workers. On the other hand, for job satisfaction, it was identified that marital status and job seniority did show significant differences; and it was concluded that single individuals tend to express higher levels of job satisfaction, as do those with fewer years within the company. Among the explored well-being factors, it was found that the factor of rest is related to job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El bienestar y la satisfacción laboral han sido motivo de estudio creciente por la psicología industrial, ya que ambas variables se han vinculado con el desempeño, la productividad, la calidad de servicio y la armonía en los espacios de trabajo (Liona, et al., 2020). El sector empresarial, a través de los hallazgos de estas investigaciones, ha fundamentado programas y políticas que buscan impulsar el bienestar y satisfacción laboral de los colaboradores con el fin, no sólo de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sino también de potencializar el desempeño y la calidad de sus servicios.

El sector de la salud, siendo un pilar fundamental en cualquier sociedad, enfrenta desafíos únicos y demandas rigurosas que pueden influir significativamente en el bienestar de sus colaboradores. Se ha identificado que el personal del sector salud, generalmente está expuesto a una experiencia laboral sujeta a sobrecarga, presiones de tiempo y cambios institucionales constantes; siendo éstos, factores que luego pueden manifestarse como agotamiento emocional, insatisfacción, frustración, estrés, “burnout” o afecciones de carácter psicológico (Lopez, 2012). Considerando que el personal del sector salud está expuesto a diferentes retos que pueden afectar su bienestar se hace relevante comprender cuáles son los componentes de esta variable que tienen mayor influencia sobre su percepción del trabajo y su satisfacción laboral; lo que luego se traduce a su calidad de vida, calidad de servicios y productividad.

La investigación pretende explorar los factores del bienestar que tienen influencia sobre la satisfacción laboral en el entorno de colaboradores en una empresa de diagnóstico en el sector salud de Guatemala, así como indagar en las relaciones entre las variables del estudio y otras variables sociodemográficas; contribuyendo al cuerpo de estudios de la psicología industrial. Asimismo, la investigación podrá proporcionar valiosas recomendaciones para la empresa en cuestión y para otras organizaciones similares, con el fin de innovar políticas y programas internos que impulsen la calidad de vida de sus empleados y, en última instancia, incrementar la calidad del servicio que brindan a la comunidad.

II. MARCO TEÓRICO

A. Bienestar

1. Definición, concepto y teorías del bienestar

A lo largo del tiempo, diferentes teóricos y corrientes psicológicas han abordado el tema del bienestar, ofreciendo diversas perspectivas y enfoques. La corriente humanista ha destacado en el estudio del bienestar, enfocándose en cómo promover el bienestar psicológico y mejorar la calidad de vida de las personas. La teoría de la jerarquía de las necesidades, en la cual definía que el bienestar del ser humano se alcanzaba a través de la autorrealización. Estos supuestos, contemplaban que el ser humano requería de la satisfacción de aspectos biológicos, sociales y afectivos para encontrar el bienestar (Maslow, 1943). La influencia de la teoría desarrollada por Maslow sobre la jerarquía de necesidades ha sido notable en las investigaciones de bienestar durante las últimas décadas; y ha sido el pilar de estudios académicos, programas sociales y políticas de salud (Rojas *et al.*, 2023).

Bajo otra corriente, Martin Seligman, uno de los fundadores de la psicología positiva, desarrolló la que sería conocida como su teoría del bienestar o “PERMA” (acrónimo del inglés: “Positive Emotions”, “Engagement”, “Relationships”, “Meaning and purpose” y “Accomplishment”), con la que señala cuáles son los criterios fundamentales para alcanzar el estado de óptimo bienestar (Seligman, 2018). Bajo la teoría de bienestar de Seligman, se han fundamentado investigaciones académicas no solo en el campo de la psicología positiva sino también en estudios de la psicología industrial (González-Moreno & Molero-Jurado, 2023; Mayo *et al.*, 2019).

No obstante, algunas críticas han surgido en relación con estas teorías. Se argumenta que el bienestar no puede ser reducido únicamente a una jerarquía de necesidades o a la búsqueda de la felicidad, sino que es un constructo complejo y multifacético que abarca tanto aspectos subjetivos como objetivos (King-Hill, 2015). Además, estas teorías han sido criticadas por su enfoque demasiado centrado en el individuo, sin tener en cuenta los factores sociales y culturales que influyen en el bienestar (King-Hill, 2015).

Bajo otro enfoque, surge la teoría hedónica del bienestar, la cual se centra en estudiar el placer y la felicidad como los componentes fundamentales del bienestar (Huta & Waterman, 2014; Diener, 2000). Esta teoría sostiene que el bienestar se relaciona con la maximización de las emociones positivas vinculadas con el placer y felicidad, que pueden ser distintas según la experiencia individual de las personas (Brickman & Campbell, 1971); por lo que se le da énfasis a los aspectos de la personalidad y factores genéticos de los individuos.

Otra corriente es la teoría eudaimónica del bienestar, la cual considera que el bienestar es alcanzado a través del cumplimiento de las metas vitales que son percibidas por las personas con alto grado de significado (Ryff, 1989). Gongoa y Castro, 2015, indican que a lo largo de los años, se han desarrollado teorías que se fundamentan principalmente en los supuestos establecidos por la definición de bienestar de la teoría eudaimónica, como la teoría de bienestar psicológico de Ryff, la teoría de la autodeterminación, del concepto de sentido de coherencia, y el del bienestar social.

Contribuyendo a las investigaciones del bienestar, el teórico Csikszentmihalyi (1990), propone la teoría del flujo, en la cual da una perspectiva diferente sobre el bienestar y establece que el mismo puede ser alcanzado a través de estados de concentración y balance de las personas. Esta teoría indica que, a través de la realización de actividades placenteras y que reten a las personas a desarrollar habilidades que consideren deseadas, podrán sostener un estado de flujo en el cual sostendrán periodos prolongados de concentración y enfoque; en este estado las personas suelen encontrar una sensación placentera vinculada al logro que permea luego en diferentes aspectos de su vida (Csikszentmihalyi, 1990).

En la actualidad, numerosas herramientas de evaluación del bienestar se fundamentan en la teoría del bienestar subjetivo, la cual sostiene que el bienestar es el cúmulo de evaluaciones, tanto positivas como negativas, hacia diferentes aspectos de la vida que las personas tienen y moldean a lo largo de sus vidas; la experiencia y valoración personal son los pilares para identificar el bienestar de las personas bajo esta teoría (Diener & Ryan, 2009). A pesar de que la perspectiva de las personas puede variar en función de su apreciación personal de los aspectos de la vida, el bienestar subjetivo puede ser evaluado

a través de auto reportes que indagan en comportamientos, acciones, ideas generales hacia la satisfacción con la vida (Diener & Ryan, 2009).

Sin duda alguna, han existido críticas hacia los estudios sobre el bienestar, señalando que los enfoques tradicionales para comprender el bienestar humano suelen omitir aspectos multiculturales inherentes a la condición humana (Misselbrook, 2014). Se ha argumentado que las definiciones de bienestar que maneja la OMS ve al ser humano bajo un sistema de imperfecciones que deben ser arregladas, y que el estado de bienestar es un concepto dicotómico y no un espectro como plantean las nuevas corrientes. Cualquiera que no cumpla con los criterios contemplados en su definición de bienestar, no puede gozarlo (Misselbrook, 2014).

A pesar de las limitaciones y críticas existentes, el estudio del bienestar ha sido fundamental para comprender y promover la salud mental y la calidad de vida de las personas. Las diversas corrientes psicológicas han contribuido con enfoques distintos, desde la importancia de satisfacer necesidades básicas y alcanzar la autorrealización, hasta el cultivo de emociones positivas y la búsqueda de significado y propósito en la vida (Stutton, 2020). En las investigaciones recientes se ha optado por utilizar el concepto de bienestar como un “término sombrilla”, ya que abarca diversos factores que convergen en la experiencia humana (Stutton, 2020). A medida que se avanza en esta área de investigación, se busca superar las limitaciones actuales y establecer criterios más claros y objetivos para evaluar y comprender el bienestar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha contribuido extensamente en los estudios del bienestar humano, proponiendo definiciones consensuadas por académicos especializados en el tema y desarrollando instrumentos para la medición y evaluación del bienestar en diferentes contextos (Topp *et al.*, 2015). Para esta investigación, se utilizará la definición de bienestar propuesta por la OMS, la cual se refiere a un estado de equilibrio y satisfacción en diferentes aspectos de la vida, comprendiendo que se puede evaluar a través del buen ánimo, tranquilidad, energía, calidad del sueño e interés por las actividades de la vida cotidiana de las personas (OMS, 2021).

B. Satisfacción laboral

1. Definición, concepto y teorías del bienestar laboral

La satisfacción laboral es un tema que ha sido objeto de estudio desde hace décadas en el campo de la psicología organizacional. Desde los primeros trabajos en este ámbito, como los realizados por el psicólogo industrial Munsterberg en 1913, se ha reconocido la importancia de la satisfacción en el trabajo tanto para la productividad como para el bienestar de los empleados (Ríos, *et al.*, 2018).

En la década de 1950, el psicólogo Frederick Herzberg desarrolló la teoría de la motivación-higiene, que plantea la existencia de dos tipos de factores que influyen en la satisfacción laboral. Los factores higiénicos, como el salario y las condiciones laborales, son aquellos que pueden prevenir la insatisfacción en el trabajo, pero no necesariamente conducen a la satisfacción (Herzberg, 1965). Por otro lado, los factores motivacionales, como las oportunidades de crecimiento y desarrollo, son los que verdaderamente llevan a la satisfacción laboral (Manso Pinto, 2002; Herzberg, 1965). La teoría de Herzberg, ha sido contextualizada en diferentes entornos culturales, permitiendo la validación de los constructos plasmados y contribuyendo al bagaje de conocimientos sobre la satisfacción y motivación en contextos laborales (Sanjeev, & Surya, 2016). En la actualidad esta teoría se mantiene relevante y ha sido referente para la administración y desarrollo de programas de productividad, retención del talento y mejorar el desempeño de los trabajadores enfocándose en el incremento de la motivación de las personas a través de incentivos monetarios y no monetarios (Madero Gómez, 2019).

Sumando a los estudios de satisfacción laboral, J. Richard Hackman y Greg Oldham desarrollaron la teoría “*job characteristics*”, es decir, las características del trabajo (Ali, *et al.*, 2014). Esta sugiere que ciertas características del trabajo, como la variedad de habilidades requeridas y la retroalimentación, pueden influir en la satisfacción laboral. Asimismo, identifican que el significado que se le otorga al trabajo es un componente intrínseco de la satisfacción laboral como tal (Ali, *et al.*, 2014).

La teoría de la expectativa de Vroom, postulada en el año 1964, sostiene que la satisfacción laboral está determinada por las expectativas que tiene un trabajador sobre su empleo y su capacidad para alcanzar sus objetivos laborales (Vroom, 1964). Según esta

teoría, la satisfacción laboral aumenta cuando el trabajador cree que puede lograr sus metas y cuando las recompensas que recibe son acordes a su esfuerzo, en otras palabras, cuando hay una correspondencia percibida entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas, los empleados experimentan un mayor nivel de satisfacción en su trabajo (Guirado, 2019; Judge *et al.*, 2017; Vroom, 1964). La teoría de la expectativa es una perspectiva motivacional ampliamente utilizada en el ámbito laboral, ya que permite comprender el proceso de motivación de los trabajadores en contextos reales, en la actualidad las ideas y conceptos de esta teoría, como la motivación intrínseca y extrínseca, han sido validados por diferentes investigaciones (Guirado, 2019). En esencia, se trata de un enfoque basado en la idea de que los individuos valoran las recompensas y toman decisiones racionales al evaluar los esfuerzos requeridos y las probabilidades de éxito. Estas recompensas pueden incluir aumentos salariales, ascensos, reconocimientos o cualquier otra forma de reconocimiento positivo. Cuando los empleados perciben que existe una alta probabilidad de que sus esfuerzos conduzcan a dichas recompensas, se sienten motivados y satisfechos en su trabajo (Judge *et al.*, 2017).

Otra de las teorías que contribuye al estudio del tema, es la teoría de la equidad de Adams (Morales, 2022). Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está determinada por la percepción de justicia en la distribución de los recursos y las recompensas en el lugar de trabajo (Adams & Freedman, 1976). Según esta teoría, la satisfacción laboral aumenta cuando el trabajador percibe que está siendo tratado de manera justa en comparación con sus colegas, comparando constantemente su trabajo y su remuneración con los de otros trabajadores, así como con sus propias expectativas internas (Adams & Freedman, 1976). Al igual que la teoría anterior, esta también ha sido ampliamente estudiada en el ámbito laboral. La premisa fundamental es que los individuos buscan un equilibrio percibido entre lo que aportan y lo que reciben en el entorno laboral; si los empleados consideran que están siendo tratados de manera injusta o desigual, es más probable que experimenten insatisfacción laboral (Morales, 2022; Judge *et al.*, 2017; Viamontes, 2010). Por lo tanto, la equidad se basa en la idea de que los empleados buscan un sentido de justicia en las recompensas que reciben por su trabajo y en la distribución de esas recompensas en comparación con sus colegas (Viamontes, 2010).

Bajo otro enfoque, la teoría del intercambio social sostiene que la satisfacción laboral está determinada por la calidad de las relaciones sociales que el trabajador establece en el lugar de trabajo (Cropanzano *et al.*, 2017). La satisfacción laboral, por lo tanto, aumenta cuando el trabajador percibe que está recibiendo un apoyo social adecuado y cuando establece relaciones de confianza y respeto mutuo con sus colegas y superiores (Judge *et al.*, 2017). Esta teoría se enfoca, entonces, en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y cómo estas relaciones pueden influir en la satisfacción de los trabajadores, desarrollándose la satisfacción laboral si se percibe un equilibrio justo en el intercambio entre lo que los colaboradores aportan a su trabajo y lo que reciben a cambio.

Además, la teoría del intercambio social sugiere que los trabajadores están motivados a mantener relaciones positivas con sus colegas y empleadores. La calidad de estas relaciones laborales también puede afectar la satisfacción en el trabajo (Cropanzano *et al.*, 2017). Cuando los trabajadores perciben que sus relaciones laborales son respetuosas, colaborativas y basadas en la confianza mutua, es más probable que experimenten satisfacción laboral. En contraste, si los trabajadores perciben relaciones laborales negativas, caracterizadas por la falta de apoyo, conflictos o tratamientos injustos, es más probable que experimenten insatisfacción laboral. La teoría enfatiza la importancia de un ambiente laboral saludable y de relaciones de trabajo positivas para fomentar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores (Gabini, 2020).

Todas las teorías y abordajes anteriormente mencionados han sido ampliamente estudiados y han generado diferentes instrumentos que hoy en día se utilizan para evaluar y comprender la satisfacción laboral (Sanjeev, & Surya, 2016; Muñoz, 2002). Para esta investigación se utilizará la teoría de la motivación-higiene de Herzberg partiendo de la premisa que la satisfacción laboral es bidimensional, y se puede estudiar a través de factores tanto intrínsecos como extrínsecos tales como la satisfacción con el trabajo en sí mismo, las posibilidades de promoción, el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo, las relaciones con los superiores, la seguridad en el trabajo, la satisfacción con la empresa, la satisfacción con el jefe, la satisfacción con los compañeros de trabajo, la satisfacción con las oportunidades de formación, la satisfacción con las oportunidades de desarrollo personal, la satisfacción con el reconocimiento recibido, la

satisfacción con el equilibrio entre la vida laboral y personal y la satisfacción con el ambiente de trabajo. A pesar de que esta teoría ha sido sujeta a crítica sobre las interpretaciones iniciales de la misma, en los últimos años se mantiene como una teoría con mucha relevancia en el campo de los estudios de la satisfacción laboral debido a su modelo y métodos de abordaje (Madero Gómez, 2019; Sanjeev, & Surya, 2016; Stello, 2011).

C. Influencia del bienestar en la satisfacción laboral

1. Interacción entre bienestar y satisfacción laboral

La interacción entre el bienestar y la satisfacción laboral es un tema de gran interés en la psicología laboral. Ambas variables han sido estudiadas, individualmente y en conjunto, para comprender el comportamiento en los espacios de trabajo, productividad y desempeño. Los estudios han señalado que existe una relación bidireccional entre el bienestar y la satisfacción laboral, lo que significa que la satisfacción laboral puede influir en el bienestar de un trabajador y, a su vez, el bienestar puede influir en la satisfacción laboral (Weziak-Bialowolska, *et al.*, 2020; Zeng, *et al.*, 2020; Faragher, 2005).

Por un lado, la satisfacción laboral puede contribuir al bienestar de un trabajador a través de diversos mecanismos. En el meta análisis realizado por Bowling *et al.* (2010), se determinó que la satisfacción laboral tiene una relación fuerte y comprobable con el bienestar de las personas. En la línea con estos hallazgos, otros estudios han determinado que la satisfacción laboral puede reducir los niveles de estrés y ansiedad en un trabajador, lo que a su vez puede mejorar su bienestar emocional (Madigan, & Kim, 2021; Faragher, 2005). Además, la satisfacción laboral también puede aumentar la motivación y el compromiso de un trabajador con su trabajo, lo que puede mejorar su bienestar psicológico y su sentido de propósito en la vida (Weziak-Bialowolska, *et al.*, 2020; Faragher, 2005).

El bienestar también puede influir en la satisfacción laboral de un trabajador. Por ejemplo, los trabajadores que experimentan altos niveles de bienestar emocional y físico suelen reportar mayores niveles de satisfacción laboral (Ramírez-Gañan, *et al.*, 2020; Faragher, 2005). Una investigación realizada por Thomas Wright y Russel Cropazano en el 2000, identificó que el bienestar es un factor que permea en la satisfacción laboral de las personas y cómo se desenvuelven en su trabajo. Así como también se ha encontrado que los trabajadores que experimentan un alto nivel de bienestar también pueden ser más

resilientes y capaces de enfrentar los desafíos del trabajo, lo que puede mejorar su capacidad para desempeñarse bien y sentirse satisfechos con su trabajo (Faragher, 2005).

Otros estudios generados por Wright y Corpozano en 2007, demostraron la existencia de una interacción entre ambas variables para predecir el desempeño de los trabajadores; y se ha identificado que la satisfacción laboral será un mejor predictor del desempeño de un trabajador cuando las personas manifiestan altos niveles de bienestar, en contraste con un trabajador que pueda percibir alta satisfacción laboral pero no goce de bienestar. A partir de estos hallazgos se han creado modelos teóricos, como el de Fredrickson de Ampliación y Construcción, en donde ambas variables son consideradas como factores interrelacionados que juegan un papel clave para comprender el comportamiento de las personas en entornos laborales. (Valera, *et al.*, 2020; Wright, *et al.*, 2007).

2. Factores del bienestar que influyen en la satisfacción laboral

Las investigaciones, con el decurso de los años, han logrado desglosar y estudiar con mayor detalle la manera en la que las variables de bienestar y satisfacción laboral interactúan entre sí y se manifiestan en los espacios de trabajo. Las investigaciones sobre la satisfacción laboral han identificado que diferentes variables como el bienestar, aspectos de la personalidad, el clima organizacional, la carga laboral, los espacios de trabajo y la equidad en el espacio de trabajo influyen y afectan en la manera que las personas perciben su trabajo (Lu, *et al.*, 2005). Comprendiendo que el bienestar es un factor pilar de la experiencia humana, ha sido una variable a la que se le ha dado especial importancia en los estudios organizacionales sobre la satisfacción con el trabajo. El bienestar al ser un “término sombrilla”, está compuesto por diferentes factores que convergen en estado de equilibrio y satisfacción con las condiciones de vida en general. Según la OMS, algunos de estos factores fundamentales son el buen ánimo, la tranquilidad, la energía, la calidad del sueño e el interés por las actividades de la vida cotidiana (OMS, 2021; Topp *et al.*, 2015).

Las emociones son importantes al navegar por la vida, tanto en contextos sociales como individuales; al ser parte esencial de la experiencia humana se hacen relevantes por analizar en los contextos organizacionales y laborales (De la Cruz, 2020). Por lo mismo,

los esfuerzos académicos han estudiado la regulación adaptativa de emociones y el buen humor como factores del bienestar y su relación con la satisfacción laboral general (Rajamohan, 2019; Scott & Judge, 2006). La alegría, comprendida como un estado donde prevalece la sensación de satisfacción, vinculada con la jovialidad, entusiasmo y buen humor ha sido consistentemente relacionada con la satisfacción laboral experimentada por las personas (Gamero Maldonado, 2013; Perez & Galdos, 2019). Concluyendo que las personas que indican experimentar alegría y manifiestan buen humor serán más propensas a estar satisfechas con su contexto de trabajo, como lo han confirmado estudios realizados por Gamero Maldonado (2013) y Duche Perez y Rivera Galdos (2019).

El sentimiento de tranquilidad y relajación es fundamental para la sensación de bienestar general. Está claro que existen distintos contextos y situaciones personales, económicas, sociales o laborales que pueden generar estrés en las personas alterando su estado de tranquilidad y relajación. Existe un cuerpo robusto de investigaciones que han identificado que la carencia de tranquilidad, estrés general y/o laboral están relacionados con la reducción de niveles de satisfacción laboral que manifiestan los trabajadores de los diferentes sectores (Portero & Vaquero, 2015; Linde, 2008). No sólo se ha vinculado la experiencia del estrés, sino también se ha encontrado que las respuestas psicológicas desadaptativas ante el estrés y la capacidad de manejarlo influyen significativamente en la satisfacción laboral que las personas experimentan (Portero & Vaquero, 2015).

Otro factor importante que está contemplado dentro del “término sombrilla” del bienestar, es el descanso, siendo este un factor que se refleja en las horas de sueño, tiempo de recuperación y espacios de reposo. En una relevante revisión académica de Dall’Ora (2016), se estudiaron los tiempos de descanso de los trabajadores en función del desempeño y satisfacción laboral, y los hallazgos concluyeron en que los descansos oportunos y las jornadas laborales equilibradas que daban lugar a tiempo de reposo a las personas están relacionadas con la percepción sobre su trabajo y su satisfacción laboral general. En otro estudio multinivel realizado por Scott y Judge (2006), determinaron que la calidad de sueño, los hábitos de sueño y el insomnio tiene un efecto comprobable en la satisfacción laboral de los trabajadores; concluyendo que las personas que presentan cuadros de

insomnio o carecen de hábitos adaptativos de sueño presentaran menores niveles de satisfacción laboral.

D. Bienestar y satisfacción laboral en Centros de Salud

1. Contextualización del sector salud

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2009), el sector salud se compone de todos los establecimientos, recursos y actividades cuyo principal objetivo es mejorar la salud de la población. Al trabajar en el delicado contexto de la salud humana, las personas que laboran en este sector están expuestas a situaciones de alta exigencia emocional y física, como la atención de emergencias y la exposición a enfermedades infecciosas, entre otras situaciones que pueden ser riesgosas y estresantes (Hall, *et al.*, 2016). Plesk y Greenhalgh (2001), han comentado que en los últimos años los trabajos en el sector salud han incrementado su complejidad de manera notable; indican que a través de la creación de los sistemas de salud públicos y privados, la administración de los centros de salud se ha visto forzada a expandir sus procedimientos y políticas de gestión; y junto con esto, a raíz de los constantes descubrimientos médicos se generan nuevos dilemas y modificaciones en las prácticas estándares de estos centros de trabajo.

El sector salud de Guatemala está caracterizado por la complejidad y retos tanto a niveles institucionales como sociales. El MSPAS ha señalado la falta de personal médico y la alta rotación laboral como problemas críticos en el sector salud en Guatemala. Según el informe de la Organización Mundial de la Salud (2009), la tasa de médicos por cada 10,000 habitantes en Guatemala es de 9,9, una de las más bajas en la región de las Américas. A nivel global se ha documentado que la cobertura y alcance del sector salud del país ha sido consistentemente deficiente. Sumado a esto existen desafíos con relación a la infraestructura, recursos económicos, equipamiento básico, y la cantidad de profesionales que son indispensables para sostener este importante sistema nacional (Becerril-Montekio, & López-Dávila, 2011). Todos estos factores convergen y generan evidentes retos que en la práctica se reflejan como largas jornadas laborales, sueldos mínimos para el personal del sector, exposición constante a situaciones de emergencia y contextos de trabajo de alta demanda y ambigüedad (Becerril-Montekio, & López-Dávila, 2011).

2. Aspectos específicos del bienestar y satisfacción laboral en el sector salud

El sector de la salud es una de las áreas en las que la satisfacción laboral y el bienestar son de particular importancia, tanto para los trabajadores como para los pacientes. Según una revisión de la literatura realizada por Shanafelt *et al.* (2016), los trabajadores del sector de la salud pueden enfrentar desafíos únicos que pueden afectar su bienestar y satisfacción laboral. Por lo mismo, se han conducido extensos estudios que estudian el bienestar de los trabajadores del sector salud. En una revisión sistemática de literatura liderada por Pappa (2020), se concluyó que el personal del sector salud tiende a manifestar bajos niveles de bienestar y experimentar muchos problemas asociados con su salud mental; en este mismo análisis se identificó que diferentes estudios han indicado que, a raíz de la pandemia COVID-19, gran parte de esta población experimentó perturbaciones de humor y sueño, afectando significativamente su desempeño y salud.

Uno de los aspectos específicos del bienestar y la satisfacción laboral en el sector de la salud, es el agotamiento emocional. El agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar emocionalmente agotado, desgastado y desconectado de los demás (Shanafelt *et al.*, 2016). Los trabajadores del sector de la salud, a menudo se enfrentan a altos niveles de estrés y demandas emocionales, lo que puede llevar a un mayor riesgo de agotamiento emocional y disminución de la satisfacción laboral (Lopez, 2012). Otro aspecto importante que se plantea en el mismo estudio es la satisfacción con la vida laboral y personal. Los trabajadores del sector de la salud pueden enfrentar una carga de trabajo pesada y largas horas de trabajo, lo que puede afectar su equilibrio entre la vida laboral y personal. La satisfacción con la vida laboral y personal es importante para el bienestar de los trabajadores del sector de la salud, ya que puede influir en su motivación y compromiso con su trabajo (Shanafelt *et al.*, 2016).

En una revisión literaria sobre la satisfacción laboral en el personal de centros de salud realizada por Lu, *et al.* (2005), se reconoce que la satisfacción laboral en esta población se manifiesta como un fenómeno complejo que está sujeta a diferentes factores; entre los hallazgos, se determinó que la carencia de estrés general, es decir, la percepción de tranquilidad y la afectividad positiva vinculada al buen humor, son predictores de la satisfacción laboral en el personal de los centros de salud. Estos factores se han asociado

con componentes del bienestar. Asimismo, esta revisión identificó que factores como el rol, las oportunidades de crecimiento dentro de la organización y compromiso organizacional pueden llegar a influir en la satisfacción con el trabajo. (Lu, *et al.*, 2005)

Además, el apoyo social y la cultura de trabajo positiva son factores que pueden influir en el bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la salud. La presencia de apoyo social y una cultura laboral positiva pueden mejorar el bienestar emocional y la satisfacción laboral, así como reducir los niveles de agotamiento emocional (Shanafelt *et al.*, 2016). En conclusión, el bienestar y la satisfacción laboral son aspectos críticos para los trabajadores del sector de la salud. El agotamiento emocional, la satisfacción con la vida laboral y personal, el apoyo social y la cultura de trabajo son aspectos específicos que pueden influir en el bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores de este sector (Kabir & Parvin, 2011).

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A. Definición del problema

El bienestar laboral y la satisfacción laboral han sido motivo de estudio creciente por la psicología industrial, ya que ambas variables se han vinculado con el desempeño, productividad, calidad de servicio y armonía en los espacios de trabajo (Liona, *et al.*, 2020). El sector empresarial, a través de los hallazgos de estas investigaciones, ha fundamentado programas y políticas que buscan impulsar el bienestar y satisfacción laboral de los colaboradores con el fin, no sólo de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sino también de potencializar el desempeño y rendimiento de su fuerza de trabajo.

El sector de la salud, siendo un pilar fundamental en cualquier sociedad, enfrenta desafíos únicos y demandas rigurosas que pueden influir significativamente en el bienestar de sus colaboradores. Se ha identificado que el personal del sector salud, generalmente está expuesto a una experiencia laboral sujeta a sobrecarga, presiones de tiempo y cambios institucionales constantes; siendo estos factores que luego pueden manifestarse como agotamiento emocional, insatisfacción, frustración, estrés, “burnout” o afecciones de carácter psicológico (Lopez, 2012). Considerando que el personal del sector salud está expuesto a diferentes retos que pueden afectar su bienestar, se hace relevante comprender cuáles son los componentes de esta variable que tienen mayor influencia sobre su percepción del trabajo y su satisfacción laboral; lo que luego se traduce a su calidad de vida, calidad de servicios y productividad.

La investigación explorará los factores del bienestar que tienen influencia sobre la satisfacción laboral en colaboradores en una empresa de diagnóstico en el sector salud de Guatemala, así como indagará en las relaciones entre las variables del estudio y otras variables sociodemográficas; contribuyendo al cuerpo de estudios de la psicología industrial. Asimismo, la investigación podrá proporcionar valiosas recomendaciones para la empresa en cuestión y para otras organizaciones similares, con el fin de innovar políticas y programas internos que impulsen la calidad de vida de sus empleados y, en última instancia, incrementar la calidad del servicio que brindan a la comunidad.

B. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores del bienestar que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala?

C. Objetivos

1. General

Identificar los factores del bienestar que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.

2. Específicos

- Evaluar los niveles de bienestar y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.
- Determinar la relación entre el bienestar y la satisfacción laboral manifestada por los colaboradores en la empresa mediana del sector salud en la ciudad de Guatemala.
- Determinar las diferencias entre los niveles de bienestar y satisfacción laboral a partir de variables sociodemográficas de sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral en la empresa y nivel educativo.

D. Hipótesis de investigación

1. ¿Cuáles son los factores del bienestar que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala?
 - H1 Los factores del bienestar, buen ánimo y tranquilidad, tienen influencia estadísticamente significativa sobre la satisfacción laboral general de los

colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.

- H0 Los factores del bienestar, buen ánimo y tranquilidad, no tienen influencia estadísticamente significativa sobre la satisfacción laboral general de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.

2. ¿Cuáles son los niveles de bienestar de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala?

- H1 Existe diferencia entre los niveles de bienestar de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala
- H0 No existe diferencia entre los niveles de bienestar de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.

3. ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala?

- H1 Existe diferencia en los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.
- H0 No existe diferencia en los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.

4. ¿Cuál es la correlación entre el bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa mediana del sector salud en la ciudad de Guatemala?

- H1 Existe una correlación estadísticamente significativa entre el bienestar y la satisfacción laboral manifestada por los colaboradores en una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.
 - H0 No existe una correlación estadísticamente significativa entre el bienestar y la satisfacción laboral manifestada por los colaboradores en la empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.
5. ¿Existen diferencias entre los niveles de bienestar y satisfacción laboral a partir de variables sociodemográficas de sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral en la empresa y nivel educativo?
- H1 Existen diferencias estadísticamente significativas entre el bienestar y la satisfacción laboral debido a las variables sociodemográficas de sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral en la empresa, nivel educativo y estado civil de los colaboradores en una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala.
 - H0 No existen diferencias estadísticamente significativas entre el bienestar y la satisfacción laboral debido a las variables sociodemográficas de sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral en la empresa, nivel educativo y estado civil de los colaboradores en una empresa de diagnóstico mediana del sector salud en la ciudad de Guatemala.

IV. METODOLOGÍA

A. Diseño de la investigación

La investigación ha tenido un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, ya que indagó en las relaciones entre variables de bienestar, satisfacción laboral y aspectos sociodemográficos en una población específica en un periodo de tiempo determinado. Los datos analizados representan los resultados de los instrumentos aplicados; así como los rangos cualitativos asignados para describir los niveles de bienestar y los niveles de satisfacción laboral de los instrumentos. El abordaje cuantitativo descriptivo de la investigación permitió recolectar esta información y luego compararla a través de un diseño correlacional. Se analizaron las pruebas ANOVA, las pruebas *t de student*, al igual que las pruebas estadísticas de confiabilidad y regresión para determinar la influencia de los factores de los factores del bienestar sobre la satisfacción laboral.

B. Población

La investigación se desarrolló en una empresa del sector salud que brinda servicios de diagnóstico. En la empresa labora personal administrativo, personal de enfermería, personal técnico y personal médico, en relación laboral por medio de contratos laborales.

C. Criterio de inclusión y exclusión

Como criterios de inclusión y exclusión se tomaron los siguientes puntos

- Ser una persona que labore para la empresa por una relación laboral directa regulada por un contrato laboral, al momento que se llevó a cabo la investigación.
- Ser mayor de edad.
- Contar con más de 3 meses de laborar dentro de la empresa.

Se encuestaron a 100 colaboradores de la empresa este estudio. Para ser considerado dentro de esta investigación, las personas tuvieron que haber firmado los consentimientos informados entregados por el estudiante a cargo de la investigación.

D. Instrumentos

1. WHO-5

El instrumento WHO-5 es una herramienta de evaluación del bienestar que ha sido desarrollada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para evaluar el buen humor, la relajación, la energía, el descanso y el interés por las actividades cotidianas de las personas.

Las cinco preguntas del instrumento WHO-5 son las siguientes:

¿Con qué frecuencia se ha sentido alegre y de buen humor?

¿Con qué frecuencia se ha sentido tranquilo y relajado?

¿Con qué frecuencia se ha sentido activo y enérgico?

¿Con qué frecuencia se ha sentido fresco y descansado?

¿Con qué frecuencia su vida cotidiana ha estado llena de cosas que le interesan

Cada pregunta se responde en una escala de 5 puntos, que va desde "en ningún momento" (0) hasta "todo el tiempo"(5). El puntaje total se calcula sumando las respuestas de las cinco preguntas, lo que resulta en un puntaje entre 0 y 25.

El instrumento WHO-5 es un método rápido y sencillo de evaluar el bienestar y puede ser utilizado en diferentes contextos, incluyendo estudios de investigación, evaluaciones clínicas y evaluaciones de programas de bienestar en el lugar de trabajo. Un puntaje más alto en el WHO-5 indica un mayor nivel de bienestar subjetivo y satisfacción con la vida. Los ítems de la escala han sido analizados bajo el modelo de respuesta al ítem de Rash, y los hallazgos han identificado que los ítems de la escala son válidos y proporcionan información valiosa sobre los factores del bienestar (Topp, *et al.*, 2015), aunque de manera general y rápida.

De acuerdo con dicha revisión, el instrumento WHO-5 ha sido validado en numerosos estudios y se ha encontrado que es una herramienta fiable y sensible para detectar la presencia de depresión (Topp, *et al.*, 2015; Löwe, *et al.*, 2004). Por ejemplo, un

estudio que se enfocó en evaluar la validez de la escala en términos de su estructura interna y externa. Se reclutaron 997 adolescentes de escuelas secundarias en el norte de Ghana y se analizó la dimensionalidad de la escala, la calidad de los ítems y la validez de criterio; los resultados del estudio respaldaron la validez y confiabilidad del instrumento WHO-5, indicando un valor de 0.819 en la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (Departamento de fundamentos educativos, 2022).

La escala WHO- a pesar de mostrar alta sensibilidad como un instrumento para evaluar el bienestar, se ha determinado que no cuenta con criterios que logren ahondar en la especificidad de otros factores del bienestar; así como factores sociales, interpersonales o culturales (Sischka, *et al.*, 2020).

2. Escala de Satisfacción General Laboral de Warr, Cook y Wall (1979)

La Escala de Satisfacción General Laboral (ESGL) de Warr, Cook y Wall (1979) es una herramienta que se utiliza para medir la satisfacción laboral, la cual ha sido adaptada por Pérez Bilbao y Fidalgo en el año 1995. Está compuesta por una lista de 15 elementos que reflejan los diferentes aspectos del trabajo y la organización laboral, tales como el trabajo en sí mismo, las posibilidades de promoción, el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo, las relaciones con los superiores, la seguridad en el trabajo, la satisfacción con la empresa, la satisfacción con el jefe, la satisfacción con los compañeros de trabajo, la satisfacción con las oportunidades de formación, la satisfacción con las oportunidades de desarrollo personal, la satisfacción con el reconocimiento recibido, la satisfacción con el equilibrio entre la vida laboral y personal y la satisfacción con el ambiente de trabajo. La escala tiene una puntuación que va de 1 a 7, donde 1 representa un alto nivel de insatisfacción y 7 un alto nivel de satisfacción. El punteo máximo posible es 105, y el punteo mínimo posible es de 15 puntos. Cuenta con un índice de confiabilidad de .79, obtenido a través de la prueba Alfa de Cronbach, en poblaciones latinoamericanas (Arias, *et al.*, 2017).

La ESGL ha sido ampliamente utilizada en la investigación sobre satisfacción laboral y se mantiene relevante gracias a su fácil aplicación y su confiabilidad consistente para estudiar la variable de interés en diferentes poblaciones en el contexto latinoamericano (Gonzalez Tello, 2022; Ramos-Narváez, 2020; Arias, *et al.*, 2017; Boluarte, 2014). En el

estudio realizado por Boluarte (2014), la ESGL fue aplicada a una población de colaboradores de un Instituto Nacional de Rehabilitación en Perú, considerando el personal administrativo, profesional médico y técnico, tras la aplicación del instrumento se determinó válido y confiable para medir la dimensión global de la satisfacción laboral de la población en cuestión.

E. Procedimiento

El procedimiento para la recolección de datos, se llevó a cabo durante una semana, del mes de enero de dos mil veinticuatro en los horarios de 8AM a 5PM. El procedimiento fue el siguiente:

- Con apoyo de Gerencias y Departamento de Recursos Humanos de la Empresa, se tuvo acceso a la población de colaboradores
- La empresa notificó a sus colaboradores sobre el estudio académico en cuestión.
- Al recibir la autorización, la empresa, abordó a los colaboradores en los espacios que designó la empresa para exponer el estudio y solicitar su colaboración.
- Se les presentó el consentimiento informado de manera verbal y en papel.
- Se aplicó el instrumento en papel, es decir, de manera presencial luego de recibir el consentimiento informado firmado.
- Finalmente, se agradeció a los participantes

F. Análisis estadístico

El primer paso para el análisis estadístico consistió en evaluar la normalidad de los datos a través del estadístico de Kolmogórov-Smirnov. Asimismo, se utilizó la estadística descriptiva para comprender la muestra determinando la desviación estándar, media mediana y moda de los datos; y se realizó una prueba de confiabilidad para los instrumentos determinando el Alpha de Cronbach.

Luego se determinó la influencia de los factores del bienestar siendo estos el estado de ánimo, tranquilidad, actividad física, descanso e interés por las actividades de la vida cotidiana; sobre la satisfacción laboral general, utilizando el modelo estadístico de correlación y regresión lineal.

Para evaluar la relación de las variables de bienestar y satisfacción laboral se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman con un nivel de significación de 0.05. Se realizaron comparaciones y análisis de la varianza estadísticos (ANOVA y Pruebas *t Student*) para evaluar las relaciones entre las variables de uso de bienestar, satisfacción laboral general y las variables sociodemográficas, (sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral en la empresa, nivel educativo y estado civil), a través del análisis de la varianza y test pos hoc, en caso de encontrar diferencias estadísticamente significativas.

G. Consideraciones éticas

Se considera que la investigación tuvo un nivel de riesgo medio, ya que los participantes al contestar las preguntas del instrumento en cuestión pudieron haber recordado o experimentado algún malestar relacionado con sus condiciones de vida.

El estudio de investigación enfocado en el bienestar y satisfacción laboral de los empleados en una empresa de salud guatemalteca se rigió por estrictas pautas éticas para garantizar la integridad y calidad del proceso. Estas normas son esenciales para promover un enfoque transparente y respetuoso en todas las fases del estudio. La participación de los empleados fue completamente voluntaria, evitando coacciones o sanciones por no participar, proporcionándoles detalles exhaustivos sobre el propósito y los posibles beneficios para una decisión informada. La confidencialidad de los datos se resguardó rigurosamente, almacenándose de manera segura y limitando el acceso exclusivamente al investigador y asesor. La identificación de los empleados se ha sido mediante códigos anónimos para preservar su anonimato, y los resultados se manipularon de forma agregada, sin posibilidad de identificación individual. Se informó oportunamente a los empleados sobre los riesgos potenciales y beneficios antes de unirse, asegurando que entiendan cualquier posible incomodidad emocional o psicológica.

V. RESULTADOS

A. Características de la muestra

La Tabla 1 muestra los datos demográficos de los participantes. La investigación contó con la participación de colaboradores de sexo femenino y masculino. En cuanto a la distribución de sexo de los participantes del estudio, se observó la participación de 67 mujeres (67%) y 33 hombres (33%). La distribución en Latinoamérica según la PNUD (2020), indica que el 72% de los trabajadores en el sector salud son mujeres; esto quiere decir que la proporción de mujeres representadas en esta muestra se alinea con la tendencia en Latinoamérica.

Con respecto a la edad, se obtuvo una edad mínima de 20 años y una edad máxima de 70, con un rango de 50 años ($M = 39$ años y $DE = 11.698$). Se encontró que la mayoría de colaboradores se encontraba en la adultez temprana, 57 colaboradores (57%) y la adultez media, 39 colaboradores (39%). Con respecto a la antigüedad laboral, se obtuvo un dato mínimo de 3 meses y un dato máximo de 26 años de antigüedad laboral ($M = 6.92$ años y $DE = 6.96$). Se encontró que la mayoría de colaboradores, 30 (30%) tenían un año o menos dentro de la empresa, seguidos por 24 colaboradores quienes laboraban entre 6 y 11 años, y 22 colaboradores (22%) que tenían de 2 a 5 años dentro de la empresa (Tabla 1).

En relación con el puesto laboral, se obtuvo que 35 (35%) de los colaboradores encuestados se dedican a servicios médicos, es decir tienen contacto con pacientes y desempeñan funciones vinculadas con el área médica, en los siguientes puestos: técnico de imágenes diagnósticas, técnico de laboratorio, química bióloga, técnico de medicina nuclear y médico residente. Mientras que 65 (65%) colaboradores desempeñan sus funciones en el área administrativa de la empresa. Es importante destacar que, de los 35 colaboradores en puestos de trabajo de servicio médico, 22 (63%) fueron mujeres y 13 (37%) fueron hombres.

Con respecto al nivel académico máximo alcanzado de la población encuestada, se encontró que 1 colaborador (1%) cuenta con estudios culminados de doctorado, 7 colaboradores (7%) cuentan con estudios culminados de posgrado, maestría o especialidad, 33 colaboradores (33%) cuentan con estudios universitarios culminados, seguidos por los 30 colaboradores (30%) que cuentan con estudios culminados de

Bachillerato, secretariado o magisterio, y 20 colaboradores con estudios técnicos (20%). Esto quiere decir que más del 60% de la población que labora en la empresa cuenta con estudios técnicos o superiores, lo cual refleja la necesidad de contar con profesionales especializados o técnicos, ya que se dedica a proporcionar servicios de diagnóstico y requiere de personal capacitado.

El rango de ingresos mensuales familiares indicados por la población indicada oscila entre Q3,000.00, como valor mínimo, y Q90,000.00, como valor máximo ($M = 13,0018.97$ y $DE = 14040.16$). Se encontró que 18 personas (18%) contaban con ingresos mensuales familiares de Q.4,999.00 o menos y 31 personas (31%) con ingresos mensuales familiares entre Q.5,000.00 a Q9,999.99; indicando que el 49% de las personas encuestadas reciben menos de Q10,000.00 de ingresos mensuales familiares.

En relación al estado civil de los participantes, 42 personas indicaron estar casadas (42%), 47 personas indicaron estar solteras (47%) y 11 personas indicaron estar unidas (11%). Del total de encuestados, 36 colaboradores (36%) indicaron que no tienen hijos o hijas, mientras que 64 colaboradores (64%), indicaron que sí tenían hijos o hijas.

Algunos indicadores generales de bienestar se presentan en la Tabla 2. Del total de los colaboradores participantes, 42 (42%) han indicado que no realizan ejercicio con frecuencia, mientras que 58 (58%) indicaron que sí realizan ejercicio con regularidad. Y en relación con el descanso y horas de sueño, 75 colaboradores (75%) han indicado que no duermen 7 o más horas.

Tabla 1. Datos demográficos

Variable	n	Porcentaje
Sexo		
Mujer	67	67%
Hombre	33	33%
Edad		
Adolescencia (18 a 20 años)	1	1%
Adulthood temprana (21 a 40 años)	57	57%
Adulthood media (41 a 65 años)	39	2%
Adulthood tardía (66 o más años)	2	2%

Tabla 1. Datos demográficos (Continuación)

Variable	n	Porcentaje
Puesto laboral		
Administrativos	65	65%
Servicios médicos	35	35%
Antigüedad laboral		
1 año o menos	30	30%
2 a 5 años	22	22%
6 a 11 años	24	24%
12 años o más	23	23%
Nivel académico		
Primaria	4	4%
Secundaria	5	5%
Bachillerato / Secretariado / Magisterio	30	30%
Estudios técnicos	20	20%
Universidad	33	33%
Posgrado / Maestría / Especialidad	7	7%
Doctorado	1	1%
Ingresos mensuales familiares		
Q4,999.99 o menos	18	18%
Q5,000 a Q9,999	31	31%
Q10,000 a Q14,999.99	13	13%
Q15,000 a Q19,999.99	9	9%
Q20,000 a Q24,999.99	7	7%
Q25,000 a Q29,999.99	1	1%
Q30,000 a Q34,999.99	0	0%
Q35,000 a Q39,999.99	2	2%
Q40,000 o Q44,999.99	0	0%
Q45,000 o más	4	4%

Tabla 1. Datos demográficos (Continuación)

Variable	n	Porcentaje
Estado civil		
Soltero	42	42%
Casado	36	36%
Unido	11	11%

Tabla 2. Otros indicadores de bienestar

Variable	N	Porcentaje
Tiene pareja		
Sí	64	64%
No	36	36%
Hace ejercicio		
Sí	58	58%
No	42	42%
Duerme más de 7 horas		
Sí	25	25%
No	75	75%
Se siente satisfecho con su trabajo		
Sí	10	10%
No	90	90%
Siente que goza de bienestar		
Sí	14	14%
No	86	86%

De los participantes, 10 colaboradores (10%) han indicado que no se sienten satisfechos con su trabajo y 90 colaboradores (90%) han indicado que sí. Con respecto al bienestar general, 14 de los colaboradores (14%) indicaron que no gozan de bienestar general, y 86 colaboradores (86%) han indicado que sí gozan bienestar general.

B. Características psicométricas del instrumento

Se ha utilizado el estadístico Alfa de Cronbach para el análisis de confiabilidad de las escalas; se esperaban obtener valores mayores a 0.6 para considerarlas como fiables. En la Tabla 3 se visualizan los resultados de las pruebas de confiabilidad de ambos instrumentos.

Con respecto al instrumento WHO-5, se obtuvo una consistencia interna para la escala total de $\alpha=0.786$. Para el instrumento ESGL se obtuvo una consistencia interna para la escala total, de $\alpha=0.921$, para la subescala de satisfacción laboral intrínseca se obtuvo una consistencia interna de $\alpha=0.865$ y para la subescala de satisfacción laboral extrínseca se obtuvo una consistencia interna de $\alpha=0.841$

Tabla 3. Coeficientes de confiabilidad instrumentos (WHO-5 y ESGL)

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
WHO-5		
Bienestar	0.7869	5
ESGL		
Subescala Satisfacción Intrínseca	0.865	7
Subescala Satisfacción Extrínseca	0.841	8
Escala Global Satisfacción Laboral	0.921	15

C. Puntajes totales de las escalas

Los resultados totales del instrumento WHO-5 mostraron una media de 17.15 y una desviación estándar de 3.66. En relación con los niveles de bienestar de la población, de las personas encuestadas, 35 (35%) se encuentran en el rango bajo, 15 (15%) se encuentran con niveles medio bajo de bienestar, 31 (31%) se encuentran en el rango medio alto y 19 (19%) se encuentran en el rango alto. Se presentan los resultados en la Tabla 4. Es decir que la mayoría reporta niveles bajos de bienestar, no solamente en el nivel bajo específicamente, sino también, al considerar el nivel medio bajo para constituir el 50% de la muestra.

Tabla 4. Niveles de bienestar entre participantes escala WHO-5

Nivel de Bienestar	N	Porcentaje
Bajo	35	35%
Medio bajo	15	15%
Medio alto	31	31%
Alto	19	19%

Los resultados totales del instrumento de ESGL mostraron una media de 74.11 y una desviación estándar de 15.83. En relación con los niveles de satisfacción laboral general de la población, de las personas encuestadas, 25 (25%) se encuentran en el rango bajo, 26 (26%) se encuentran con niveles medio bajo de bienestar, 24 (24%) se encuentran en el rango medio alto y 25 (25%) se encuentran en el rango alto, los resultados se observan en la Tabla 5. Esto es similar a lo encontrado con el otro instrumento, ya que el 51% se clasificaría en bienestar bajo y medio bajo. En otras palabras, la mayoría de trabajadores reporta niveles bajos y medios bajos de bienestar.

Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral general entre participantes escala ESGL

Nivel de satisfacción laboral	n	Porcentaje
Bajo	25	25%
Medio bajo	26	26%
Medio alto	24	24%
Alto	25	25%

D. Diferencias de bienestar general en colaboradores

Para indagar en las diferencias de medias entre las variables de bienestar y los datos sociodemográficos de los colaboradores se realizó la prueba ANOVA para explorar las variables con tres o más grupos de análisis (edad, antigüedad laboral, nivel académico, ingresos familiares mensuales y estado civil) y se realizó la prueba *t de student* para indagar en las variables con dos grupos (sexo y tipo puesto de trabajo); no se obtuvieron diferencias significativas para ninguna de las variables sociodemográficas, como se evidencia en la Tabla 6.

Tabla 6. Análisis de varianza (ANOVA) bienestar general y variables sociodemográficas

Grupos	Suma de cuadrados	gl	Cuadrado medio	F	p
Edad					
Entre grupos	24.560	3	8.187	609	0.611
Intra grupos	1276.430	95	13.436		
Total	1300.990	98			
Antigüedad laboral					
Entre grupos	41.140	3	13.713	1.067	0.367
Intra grupos	1221.365	95	12.856		
Total	1262.505	98			
Nivel académico					
Entre grupos	68.277	6	428.557	0.642	0.541
Intra grupos	1256.473	93	13.510		
Total	1324.750	99			
Ingresos familiares mensuales					
Entre grupos	16.655	4	4.164	0.328	0.858
Intra grupos	1040.058	82	12.684		
Total	1056.713	86			
Estado civil					
Entre grupos	16.504	2	8.252	0.612	0.544
Intra grupos	1308.246	97	13.487		
Total	1324.750	99			

La variable de bienestar general no manifestó diferencias en función de las variables edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral, estado civil, ingresos mensuales familiares o nivel de estudios, según los resultados de las pruebas ANOVA: $p=0.37$ para antigüedad laboral, $p=0.61$ para edad, $p=0.86$ para la variable de ingresos familiares mensuales, $p=0.54$ para la variable estado civil, y $p=0.54$ para la variable de nivel de estudios. Y en las pruebas de *t de student* realizadas para abordar las diferencias de los niveles de bienestar según sexo y puesto de trabajo, se obtuvo el valor $p=0.270$ para la variable sexo y $p=0.166$ para la variable de puesto laboral, como se puede observar en la Tabla 7.

Tabla 7. Diferencias de medias (*t de student*) bienestar y datos sociodemográficos

	N	Media	Desviación S	$P(T \leq t)$
WHO-5 Bienestar				
Mujeres	67	67.5	14.9	
Hombres	33	70.9	14	0.270
WHO-5 Bienestar				
P. Administrativos	65	70.1	13.5	
P. Servicios médicos	35	65.8	16.4	0.166

E. Diferencias de satisfacción laboral en colaboradores

Para indagar en las diferencias de medias entre las variables de satisfacción laboral y los datos sociodemográficos de los colaboradores se realizó la prueba ANOVA para explorar las variables con tres o más grupos de análisis (edad, antigüedad laboral, nivel académico, ingresos familiares mensuales y estado civil) y se realizó la prueba *t de student* para indagar en las variables con dos grupos (sexo y tipo puesto de trabajo). En la prueba ANOVA se encontraron diferencias significativas para la variable de estado civil, identificando un valor $p=0.025$; como se evidencia en la tabla 8, indicando que el grupo de personas solteras presentaban mayores niveles de satisfacción laboral general en comparación con las personas casadas o unidas.

Tabla 8. Análisis de varianza (ANOVA) satisfacción laboral general por variables sociodemográficas

Grupos	Suma de cuadrados	gl	Cuadrado medio	F	p
Edad					
Entre grupos	24.560	3	8.187	0.609	0.611
Intra grupos	1276.43	95	13.436		
Total	1300.990	98			
Antigüedad laboral					
Entre grupos	1572.201	3	524.067	2.164	0.97
Intra grupos	23008.971	95	242.200		
Total	2481.17				
Nivel académico					
Entre grupos	257.345	6	428.557	1.792	0.109
Intra grupos	22240.445	93	239.145		
Total	24811.790	99			
Ingresos familiares mensuales					
Entre grupos	624.391	4	156.098	0.582	0.676
Intra grupos	21978.528	82	268.031		
Total	22602.920	86			
Estado civil					
Entre grupos	1814.225	2	907.112	3.826	0.025
Intra grupos	22997.565	97	237.088		
Total	24811.70	99			

No se encontraron diferencias en las medias de la satisfacción laboral en función de las variables de sexo y puesto de trabajo analizadas a través de la prueba *t de student*, como se evidencia en la Tabla 9.

Tabla 9. Diferencias de medias (*t de student*) satisfacción laboral general y datos sociodemográficos

	N	Media	Desviación S	P(T<=t)
ESGL Satisfacción Laboral				
Mujeres	67	73.7	15.7	
Hombres	33	75	16.2	0.82
ESGL Satisfacción Laboral				
P. Administrativos	65	74.7	17	
P. Servicios Médicos	35	71.9	13.2	0.404

Como análisis complementario, se hizo una prueba *t de student* para abordar las diferencias de medias en la población de trabajadores en puestos de trabajo de servicios médicos, no se encontraron diferencias de medias en los niveles de bienestar y satisfacción laboral en los grupos de sexo, esto se evidencia en la Tabla 10.

Tabla 10. Diferencias de medias (*t de student*) satisfacción laboral general, bienestar y sexo, en población con puestos de trabajo de servicios médicos.

	N	Media	Desviación S	P(T<=t)
WHO-5 Bienestar				
Mujeres	22	16.1	4.22	
Hombres	13	17.1	16.2	0.501
ESGL Satisfacción Laboral				
Mujeres	22	68.8	12.7	
Hombres	13	77.2	13	0.069

En continuación con el análisis complementario, se hizo una prueba *t de student* para abordar las diferencias de medias en los niveles de bienestar en la población de trabajadores en puestos de trabajo técnico de servicios médicos en función del sexo y cómo resultados no se encontraron diferencias de medias en los niveles de bienestar, esto se ve reflejado en la Tabla 11.

Tabla 11. Diferencias de medias (*t de student*) bienestar y sexo, en población con puestos técnicos que prestan servicios médicos.

	N	Media	Desviación S	P(T<=t)
WHO-5 Bienestar				
Mujeres	18	16.5	4.29	
Hombres	10	17.7	3.74	0.465

Finalmente, como análisis complementario, se hizo una prueba *t de student* para abordar las diferencias de medias en los niveles de bienestar en la población de trabajadores en con ingresos familiares mensuales menores a Q10,000.00, en función del sexo. No se encontraron diferencias de medias en los niveles de bienestar, esto se ve reflejado en la Tabla 12.

Tabla 12. Diferencias de medias (*t de student*) bienestar y sexo, en población con ingresos familiares mensuales menores a Q10,000.00

	N	Media	Desviación S	P(T<=t)
WHO-5 Bienestar				
Mujeres	33	16.8	4.21	
Hombres	16	17.4	2.87	0.563

F. Correlación de Bienestar y Satisfacción Laboral

Se realizó un análisis de correlación de Spearman para las variables de Bienestar General y Satisfacción Laboral General. Se obtuvo un valor de $\rho = 0.353$; $p < 0.000$ (tabla 13), indicando una correlación significativa, pero baja de las variables; es decir que hay una correlación, pero no se evidencia que la satisfacción laboral expresada se deba fuertemente al efecto del bienestar experimentado.

Tabla 13. Correlación de Spearman variables bienestar y satisfacción laboral

Variable	<i>Rho Spearman</i>	gl	<i>p</i>
ESGL Total	0.353	98	0.000*
WHO-5 Total	0.353	98	0.000*

* $p < 0.01$

Con relación a los ítems y factores del bienestar que componen la escala de bienestar WHO-5, se determinó que existe correlación entre el estado de ánimo, tranquilidad y descanso, todas significativas al nivel $p < 0.01$. Bajo la significancia considerada, no se encontró relación significativa con las variables de actividad física ($p = 0.038$), pero sí al $p < 0.05$. No hay correlación con interés con las actividades cotidianas, con valor $p = 0.061$. En la tabla 14 se muestran todos los resultados.

Tabla 14. Matriz de correlación ítems WHO-5 y Satisfacción Laboral

Variable	ESGL Total	WHO-5 Item 1	WHO-5 Item 2	WHO-5 Item 3	WHO-5 Item 4	WHO-5 Item 5
ESGL Total						
Rho de Spearman	—					
gl	—					
valor p	—					
WHO-5 Item 1						
Rho de Spearman	0.262	—				
gl	98	—				
valor p	0.008	—				

**Tabla 14. Matriz de correlación ítems WHO-5 y Satisfacción Laboral
(Continuación)**

Variable	ESGL Total	WHO-5 Item 1	WHO-5 Item 2	WHO-5 Item 3	WHO-5 Item 4	WHO-5 Item 5
WHO-5 Item 2						
Rho de Spearman	0.318	0.493	—			
gl	98	98	—			
valor p	0.001	< .001	—			
WHO-5 Item 3						
Rho de Spearman	0.208	0.451	0.401	—		
gl	98	98	98	—		
valor p	0.038	< .001	< .001	—		
WHO-5 Item 4						
Rho de Spearman	0.349	0.378	0.499	0.533	—	
gl	98	98	98	98	—	
valor p	< .001	< .001	< .001	< .001	—	
WHO-5 Item 5						
Rho de Spearman	0.188	0.303	0.435	0.479	0.441	—
gl	98	98	98	98	98	—
valor p	0.061	0.002	< .001	< .001	< .001	—

p<0.001

G. Modelo de Regresión Lineal

Para determinar la influencia de los factores del bienestar sobre la variable de satisfacción laboral, se ejecutó un análisis de regresión lineal, el cual explora la variable de satisfacción laboral en función de los factores que componen el bienestar según la herramienta WHO-5. Se encontró para la variable de descanso un valor *p* de 0.006. Esto indica que, en este estudio, el descanso percibido por las personas será un factor del bienestar que influye positivamente sobre la satisfacción laboral. Los resultados de modelo de regresión lineal se plasman en la Tabla 15.

Tabla 15. Regresión lineal entre factores del bienestar (WHO-5) y Satisfacción Laboral.

Predictor	Medición		
	<i>M</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Item 1. Estado de ánimo.	7.62	1.7569	0.082
Item 2. Tranquilidad.	4.39	-0.2642	0.792
Item 3. Actividad Física.	4.58	-0.1418	0.888
Item 4. Descanso.	3.66	3.0936	0.003
Item 5. Interés por actividades cotidianas.	4.79	-0.0213	0.983

Para el resto de factores del bienestar que componen la escala WHO-5, no se encontró relaciones significativas con la variable de estudio de satisfacción laboral general, como se observa en la Tabla 15. Por lo tanto, para entender mejor lo que influye en la satisfacción laboral, se deberán tomar en cuenta otras variables, como se plantea en las recomendaciones de este estudio. Es importante resaltar de nuevo la importancia del descanso para el bienestar laboral.

Como análisis complementario se realizó un análisis de regresión lineal para la variable de satisfacción laboral en función de las variables demográficas del estudio, y se identificó una relación de influencia significativa con los siguientes datos demográficos: El valor *p* correspondiente a la antigüedad laboral fue de 0.011. Esta asociación negativa sugiere que, a medida que aumenta la antigüedad en el trabajo, la satisfacción disminuye. El valor *p* para el estado civil fue de 0.002. Esta relación negativa sugiere que los colaboradores solteros o divorciados pueden experimentar una mayor satisfacción laboral en comparación con los casados o unidos.

Asimismo, en modelo de regresión lineal para la variable de satisfacción laboral general en función de los otros aspectos del bienestar indagados se encontró que el valor

p asociado a la percepción general de satisfacción con el trabajo fue de 0.001. Este resultado indica una fuerte influencia entre satisfacción laboral general y la percepción de estar satisfecho con el trabajo. El valor p para la percepción general del bienestar fue de 0.032. Aunque no alcanza el nivel de significancia establecido, de $p < 0.01$, indica una posible relación entre el bienestar general y la satisfacción laboral. Los resultados de se pueden visualizar en la Tabla 16.

Tabla 16. Regresión lineal entre datos demográficos, otros indicadores de bienestar y satisfacción laboral.

Predictor	Medición		
	M	t	p
Sexo	3.36	1.072	0.287
Edad	3.74	-0.133	0.894
Puesto laboral	3.27	-0.383	0.703
Antigüedad laboral	3.77	-2.625	0.011*
Nivel académico	3.9	0.245	0.807
Ingresos mensuales familiares	3.72	1.289	0.202
Estado civil	4.7	-3.225	0.002*
Tiene pareja	4.34	1.018	0.312
Tiene hijos	3.9	1.436	0.155
Hace ejercicio	3.32	-0.887	0.378
Duerme más de 7 horas	3.97	-0.38	0.705
Se siente satisfecho con su trabajo	5.24	3.844	<.001
Siente que goza bienestar	4.36	2.19	0.032

* $p = 0.01$

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A. Resumen de resultados

Comprendiendo que el principal objetivo del estudio es determinar la influencia de los factores del bienestar sobre la satisfacción laboral, se diseñó un análisis de regresión lineal para determinar la influencia de los factores del bienestar que explora en instrumento WHO-5 sobre la satisfacción laboral general. Asimismo, se planteó investigar la existencia de relaciones y/o diferencias entre las variables de estudio y los datos demográficos de: sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral y nivel de educativo. Como parte del estudio, también se analizaron los resultados finales de los niveles bienestar y satisfacción laboral en la población encuestada, así como la relación entre la variable de bienestar y sus factores con la satisfacción laboral. Para complementar el estudio, se ejecutaron análisis y pruebas estadísticas que no se contemplaron en el planteamiento de la investigación con el fin de explorar información relevante con el tema de estudio; se exploraron relaciones de influencia con otros aspectos sociodemográficos (ingresos mensuales familiares y estado civil) y otros indicadores del bienestar (horas de sueño, actividad física, si consideraban gozar de satisfacción laboral y si consideraban gozar de bienestar) sobre la variable satisfacción laboral; y se corroboraron diferencias de medias a través de pruebas *t de student* para explorar a profundidad diferencias en función de subgrupos identificados, como los niveles de bienestar y satisfacción laboral en la población que en puestos de trabajo de servicios médicos.

Con respecto a las características de la muestra, se encontró que la mayoría del personal encuestado se identifica como mujer (67%). Esto concuerda con la mayor parte de las investigaciones en poblaciones de centros de salud que se llevan a cabo en Guatemala, en donde los datos sugieren que existe una predominancia de personas de sexo femenino como trabajadores del sector salud (IGSS, 2019); y otras carreras de servicio y cuidado, lo que algunas personas denominan la feminización de los cuidados (PNUD, 2020). De la muestra total encuestada, 35 personas laboraban en puestos de trabajo en área de servicios médico, es decir que sostienen contacto directo con los pacientes atendidos; se identificó que el 62% de las personas en puestos de servicios

médicos eran mujeres, lo cual se alinea con los hallazgos de otros estudios que han identificado la predominancia de las mujeres en roles de servicios médicos o de cuidado.

Del 33% de población masculina, se ha identificado que 20 personas se encuentran en puestos administrativos y 13 personas en puestos de servicios médicos. En relación con los puestos administrativos, destaca que de la población encuestada con sexo masculino, ninguno contaba con puestos gerenciales o de jefaturas. En relación con los puestos de servicio médico, de las personas de sexo masculino 10 personas laboraban como técnicos de servicios médicos, 2 como enfermeros y 1 como médico residente.

Ahora con respecto al 67% de la población que se identifica con el sexo femenino, 45 personas laboran en puestos administrativos y 22 personas en puestos de servicios médicos. Todos los puestos de gerencias y jefaturas de esta muestra fueron personas con sexo femenino, 3 ocupan puestos de gerencia y 2 en puestos de jefaturas. En relación con los puestos de servicio médico, de las personas de sexo femenino 18 personas laboraban como técnicos de servicios médicos, 1 persona como enfermera y 1 como médico residente.

Con esta información, se puede identificar que los puestos de alto mando, en esta empresa, están principalmente liderados por personas de sexo femenino y que la proporción es predominantemente femenina tanto en el sector administrativo como de servicios médicos para este estudio.

Con respecto a los ingresos mensuales familiares de la población encuestada, destaca el hecho que el 49% indicó contar con ingresos familiares mensuales de Q9,999.99 o menos, esto llama la atención considerando el último censo realizado a la fecha del estudio en Guatemala, el cual señala que los ingresos mensuales promedios familiares en el área urbana del país son de Q8,831.36; en el estudio del INE, se contempla que el promedio de integrantes en el hogar en el área urbana de Guatemala es de 4 personas (INE, 2023). El mismo estudio, indica que, de los 4 integrantes del hogar urbano estándar, en promedio, únicamente 2 personas aportan económicamente al mismo (INE, 2023). Esto quiere decir que a pesar de que la mayor parte de la población cuenta con estudios técnicos o superiores (60%), los ingresos familiares mensuales que reciben son iguales o menores a la media de la población urbana de Guatemala en 2023 .

En la muestra del estudio se encontró que los niveles de bienestar fueron contradictorios, ya que en los resultados de los niveles de bienestar obtenidos con la aplicación de la escala WHO-5 se identificó que el 35% de la población contaba con niveles bajos de bienestar y el 15 % contaba con niveles medio bajos de bienestar, mientras que el 31% manifestó nivel “medio alto” y 19% manifestó nivel “alto” de bienestar; comprendiendo así, que la mitad de la población manifestó no gozaba niveles altos de bienestar. La escala WHO-5 mostro niveles aceptables de consistencia estadístico, por lo que los resultados de la escala pueden ser interpretados como confiables en este estudio.

En relación con la segunda variable, y similar a lo que se encontró con la variable de bienestar en este estudio, se encontró que los niveles de satisfacción laboral general en la muestra de estudio fueron contradictorios, considerando que el 26% contaba con niveles “medio bajos” y el 25% contaba con niveles “bajos” de satisfacción laboral; comprendiendo así que la mitad de la población no manifestó niveles altos de satisfacción laboral. La escala de ESGL, manifestó altos niveles de consistencia estadística, por lo que los resultados en relación con la satisfacción laboral se interpretan como confiables en este estudio.

En general, considerando los resultados de la escala WHO-5 y de la escala EGLS se podría interpretar que la mitad de la población indicó que experimentaba un nivel medio tanto de bienestar general, como de satisfacción general. Estos resultados fundamentan la aceptación de las hipótesis planteadas sobre los niveles de bienestar y satisfacción laboral general manifestada en el grupo de trabajadores de una empresa privada de diagnóstico médico del sector salud de Guatemala. Estos hallazgos se discuten con detalle y compara con otros estudios en la siguiente sección del estudio.

Se encontró y determinó una relación positiva moderada entre la variable de bienestar y satisfacción laboral, a través de una prueba de correlación de Spearman, indicando una relación estadísticamente significativa entre variables ($r = 0.353$; $p < 0.001$). Estos resultados permiten aceptar la hipótesis de investigación planteada, ya que se cuenta con evidencia que fundamente la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre el bienestar y satisfacción laboral. Estos hallazgos permiten empalmar la teoría y otros hallazgos encontrados por investigaciones similares que han logrado

concluir en la relación consistente entre ambas variables en ámbitos laborales, como se explora en el siguiente apartado.

A través del análisis de la varianza ANOVA, se determinó que los niveles de bienestar no manifestaron diferencias estadísticamente considerables en función de las variables sociodemográficas de edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral y nivel de educación, como se expone en la tabla 6. Así mismo, en la prueba *t de student* realizada para evaluar las diferencias de medias en los niveles de bienestar en función de las variables de sexo y puesto de trabajo, y no se determinó una diferencia significativa. Estos resultados llaman la atención, considerando que existen cuerpos de investigación que han propuesto que los aspectos sociodemográficos tienen un papel importante para comprender el bienestar.

En los análisis complementarios realizados para abordar las diferencias en los niveles de bienestar según los subgrupos identificados (personal que presta servicios médicos, personal en puestos técnicos que prestan servicios médicos y personal con ingresos menores a Q.10,000.00); no se determinaron diferencias significativas.

Considerando la cantidad que la mayoría de personal que labora puestos de trabajo de servicio médico son técnicos de servicios médicos (Técnicos de Rayos X, Técnicos de Laboratorio o Técnicos de Medicina Nuclear), se indagó en las diferencias de los niveles de bienestar en este subgrupo de técnicos de servicios médicos en función del sexo. A través de los resultados de la prueba *t de student*, se obtuvo un valor p de 0.465, esto nos lleva a concluir que no existen diferencias significativas en los niveles de bienestar en función del sexo en el subgrupo de personal con puestos Técnicos Médicos.

Bajo la misma prueba, se analizó subgrupo de personal con ingresos familiares menores a Q10,000.00, para identificar las diferencias en los niveles de bienestar según sexo. Se obtuvo un valor P de 0.509, lo que nos da a entender que no existen diferencias significativas en los niveles de bienestar entre hombres y mujeres dentro del subgrupo de personal con los ingresos familiares mensuales mencionados previamente.

Similar a lo encontrado con la variable de bienestar, se determinó, a través del análisis de la varianza ANOVA, se determinó que los niveles de satisfacción laboral general no manifestaron diferencias estadísticamente considerables en función de las variables sociodemográficas de edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral y nivel de

educación, como se expone en la Tabla 8. A través de la prueba *t de student* empleada para analizar las diferencias de medias en los niveles de satisfacción laboral en función del sexo y puesto de trabajo, no se encontraron diferencias significativas.

Con esta información, se rechaza la hipótesis planteada ya que no se lograron evidenciar diferencias en los niveles de bienestar ni en los niveles de satisfacción laboral general en los grupos de las variables sociodemográficas de sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral y nivel de educación. Estos hallazgos son llamativos ya que contrastan con otras investigaciones que han logrado evidenciar resultados contrarios a los obtenidos en este estudio, como se explora a profundidad en la siguiente sección del estudio.

Sin embargo, en el análisis de la varianza ANOVA realizado con los niveles de satisfacción laboral se logró identificar diferencias estadísticamente significativas con la variable sociodemográfica de estado civil ($p=0.025$); y se encontró que el grupo de personas solteras tienden a manifestar mayores niveles de bienestar en comparación con el grupo de personas casadas o unidas. A pesar de que la variable sociodemográfica de estado civil no se contempló en el planteamiento de hipótesis, destaca como un dato relevante para estudiar la satisfacción laboral en contextos de trabajo de servicios médicos en este estudio.

El bienestar al ser un término sombrilla contempla diferentes aspectos de la experiencia humana y diferentes autores han procurado establecer los factores principales del mismo (Stutton, 2020). La OMS (2021), ha contribuido en los estudios de bienestar ampliamente, y a través de sus investigaciones ha fomentado el desarrollo de un instrumento efectivo, WHO-5, que permite evaluar el nivel de bienestar general de las personas, abordando únicamente los siguientes factores: estado de ánimo, tranquilidad, descanso, actividad física e interés por las actividades cotidianas. Comprendiendo que estos factores nos permiten conocer de manera global el bienestar de las personas, se toman como factores importantes que pueden influir sobre la variable principal de estudio de esta investigación, la satisfacción laboral general.

Por lo anterior, se realizó un análisis de regresión lineal en el cual se evaluaron las relaciones entre los factores de bienestar que aborda la escala WHO-5 con los resultados de Satisfacción Laboral General de la ESGL en donde se encontró que el factor de descanso tenía una relación positiva con la satisfacción laboral ($p = 0.003$), proponiendo

que, a mayores niveles de descanso percibido, mayor será la satisfacción laboral. Para el resto de factores del bienestar que aborda la escala WHO-5, estado de ánimo, tranquilidad, actividad física e interés por las actividades cotidianas, no se encontraron relaciones significativas en este análisis. Con estos hallazgos se rechaza la hipótesis de estudio en donde se indicaba que los factores del bienestar que tendrían mayor influencia sobre los niveles de satisfacción laboral serían buen ánimo y tranquilidad; estos resultados son interesantes y son desarrollados en relación con los resultados de otras investigaciones sobre el tema en el siguiente apartado.

Como análisis complementario a la investigación, y con el fin de indagar más información sobre los factores que influyen sobre la satisfacción laboral, se ejecutó un análisis de regresión lineal que indagó la influencia de variables sociodemográficas, y otros aspectos del bienestar sobre la satisfacción laboral general, en el cual se identificó que las variables de antigüedad laboral, estado civil, percepción de satisfacción laboral y percepción del bienestar personal general tienen relación significativa con los niveles de satisfacción laboral, como se evidencia en la Tabla 15. Con respecto a la variable de antigüedad laboral se obtuvo una relación negativa ($p = 0.011$), indicando que a mayor antigüedad laboral menores niveles de satisfacción laboral; de la misma manera se observó una relación negativa con la variable de estado civil, indicando que las personas casadas tienden a menores niveles de satisfacción laboral general ($p = 0.002$). Ahora con las variables de percepción de bienestar personal ($p = 0.032$) y satisfacción laboral general ($p < 0.01$), se identificó una relación positiva indicando que entre más positiva sea la percepción de ambas variables, se tenderá a mayores niveles de satisfacción laboral. No se encontraron relaciones significativas con el resto de variables sociodemográficas: sexo, edad, puesto de trabajo, nivel de educación, ingresos familiares, hijos, actividad física y horas de sueño. Este hallazgo complementario, se analiza a detalle en la siguiente sección del estudio.

B. Posibles explicaciones y comparaciones con otros estudios

A través de los años se ha identificado que el ambiente de trabajo en el sector salud es complejo y genera retos que pueden influir en el bienestar y satisfacción general de los trabajadores de este sector. Estudios como el que lideró Pappa (2020), han señalado

que los ambientes laborales en hospitales y centros de salud afectan significativamente la salud del personal, identificando la sobrecarga de trabajo, ritmo de ejecución de funciones, horarios y riesgos profesionales como los principales factores que pueden amenazar el bienestar de las personas.

En Guatemala, se ha señalado que existe una alta demanda de personal médico que aún no se ha cubierto en su totalidad, por lo que la carga laboral del personal en el sector salud es significativamente mayor (OMS, 2009). Se le suma a esto, los retos de la infraestructura del sistema de salud con el que cuenta el país, en donde el sector público carece de recursos para proporcionar servicios de calidad para los pacientes; generando una amplia demanda en de servicios de salud en el sector privado, generando así otros retos como largas jornadas laborales, sueldos bajos para personal especializado en temas de salud, exposición a situaciones de emergencia, como lo indica el estudio de Becerril-Montekio y López-Dávila (2011).

Para realizar este estudio se optó por utilizar herramientas empleadas por diferentes investigaciones para abordar las variables de bienestar y satisfacción laboral en poblaciones similares. Para evaluar el bienestar general, se utilizó la escala WHO-5 desarrollada por la OMS, la cual ha sido utilizada para comprender los niveles de bienestar en personal del sector salud en diversas investigaciones (Topp, et al., 2015); y ha demostrado contar con altos índices de confiabilidad tanto la escala general como el peso de los ítems que la componen, como lo indica el estudio realizado por el departamento de fundamentos educativos de Ghana, donde se establece que la escala cuenta con niveles de confiabilidad altos de 0.819 (Departamento de fundamentos educativos, 2022).

Con respecto a la escala de satisfacción laboral, se optó por utilizar la Escala de Satisfacción Laboral General de Warr, Cook y Wall, la cual ha sido validada en poblaciones de trabajadores en latinoamérica en diversos estudios relacionados (Gonzalez Tello, 2022; Ramos-Narváez, 2020; Arias, *et al.*, 2017; Boluarte, 2014). Ha demostrado contar con niveles de confiabilidad altos, como se ha determinado en la investigación de Boluarte (2014), en el personal de un centro de salud en Perú, con niveles de confiabilidad de 0.79.

En esta investigación para la escala WHO-5, se obtuvo una consistencia interna de 0.786. Y con la ESGL, se obtuvo una consistencia interna de 0.921 para la escala de satisfacción laboral global. Estos resultados indicaron que los instrumentos cumplen con el carácter de confiabilidad esperado para realizar las pruebas de hipótesis y análisis estadísticos para esta investigación; también evidencia que la confiabilidad del instrumento WHO-5 y ESGL se alinea con los resultados obtenidos por otras investigaciones y que los instrumentos se mantienen vigentes para evaluar las variables de bienestar y satisfacción laboral en poblaciones de los trabajadores del sector salud.

Considerando el contexto del trabajo en el sector salud de Guatemala y los hallazgos de bienestar y satisfacción laboral en la población de trabajadores de los sectores de salud en Latinoamérica, se esperaba encontrar en los puntajes totales de las escalas de bienestar y satisfacción laboral general del personal de una empresa mediana de diagnóstico médicos, niveles bajos en ambas variables, como se planteó en las hipótesis de investigación (Becerril-Montekio & López-Dávila, 2011). Efectivamente, como resultados, se encontró que la mitad del personal del centro de salud se encontraba con niveles “bajos” o “medio bajos” de bienestar y de satisfacción laboral en general. Se encontró que el 50% contaba con niveles medio “bajos” o “medio bajos” de bienestar, así como el 51% de la población manifestó niveles “bajos” o “medio bajos” de satisfacción laboral.

Los resultados de esta investigación se alinean con lo que se ha investigado en sectores de salud en Latinoamérica y Guatemala. Considerando que la mitad de la población encuestada ha presentado niveles “medio bajos” y “bajos” en ambas variables, indica coherencia con los cuerpos de investigación de bienestar y satisfacción laboral del personal del sector salud; en los cuales se ha identificado que las cargas de trabajo, el sentido de urgencia y nivel de responsabilidad generan entornos de trabajo que influyen negativamente en el bienestar y satisfacción laboral de las personas (Lopez, 2012).

Es importante destacar que este estudio se focaliza en un centro de diagnóstico médico del sector privado, el cual puede que cuente con condiciones diferentes a otros centros de salud en donde se han ejecutado la mayoría de investigaciones referidas en este estudio, ya que el cuerpo de investigaciones de bienestar y satisfacción laboral en centros de salud especializados en diagnóstico del sector privado son más reducidos en el

contexto latinoamericano. Es decir, que la mayoría de estudios citados han realizados con personal que labora en hospitales, centros de salud estatales, o del sector público. En los centros privado de diagnóstico médico, no existen turnos rotativos, ni horarios nocturnos en los roles del centro de diagnóstico médico en el que se realizó el estudio, factor que se ha mencionado en estudios que puede afectar el bienestar y percepción del trabajo; contrario al funcionamiento de otros centros de salud que brindan atención primaria a pacientes, en los cuáles los turnos rotativos y jornadas nocturnas o extensas son la norma. A pesar de estas diferencias, los niveles de bienestar y satisfacción laboral, en general son medios y da pautas de que existe un porcentaje significativo de la población que no experimenta bienestar o satisfacción laboral en su día a día de trabajo, similar a lo evidenciado en otros tipos de centros de salud.

Otro factor importante a considerar en este estudio, es que del personal encuestado, el 65% no trabaja directamente con pacientes, lo cual sin duda influye en sus condiciones de empleo; ya que el personal está menos expuesto a condiciones que representan riesgo a la salud y a la carga laboral vinculada con el trato de pacientes. Estos resultados representan una limitación en el alcance y representación de este estudio de la población general de trabajadores en centros de diagnóstico médico privados en Guatemala.

Considerando que únicamente el 35% de la población encuestada laboraba en puestos de trabajo de servicios médicos, se realizó un análisis en este subgrupo de la población con el fin de evaluar posibles diferencias de medias con el sexo. Tras evaluar esto se determinó que de las 35 personas que laboraban en puestos de servicios médicos el 62% eran mujeres; esto respalda el fenómeno que se denomina como feminización de servicios médicos, el cual indica que la mayoría de profesiones o personas que se dedican a proporcionar servicios médicos son mujeres (PNUD, 2020). Con respecto a la diferencia de medias en los niveles de bienestar y satisfacción laboral en función del sexo, los resultados fueron similares a los obtenidos en la población total del estudio, y no se encontraron diferencias significativas, como se puede observar en la Tabla 10.

El cuerpo de investigaciones ha evaluado el bienestar y satisfacción laboral en funciones de variables cómo el sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral, nivel educativo y otros aspectos sociodemográficos, y se han obtenido resultados interesantes

que dan información de cómo el contexto sociocultural y laboral puede influir en el bienestar y percepción del trabajo de las personas (Weziak-Bialowolska, *et al.*, 2020). Investigaciones como la de Walsh (2013), han determinado que el sexo, edad y antigüedad laboral son factores que tendrán influencia significativa en el bienestar de las personas que laboran en el contexto de servicios de salud; identificando que la generalmente las mujeres serán quienes experimentan menores niveles de bienestar, al igual que las personas de edad avanzada. Por lo mismo en la hipótesis de estudio se planteó que estas variables tendrían relación significativa con los niveles de bienestar manifestados en la población encuestada. Sin embargo, en los resultados de esta investigación, se determinó que las variables sociodemográficas investigadas (sexo, edad, nivel de estudios, puestos laborales, antigüedad laboral), no tuvieron diferencias significativas en función de la variable de bienestar general. Esto fue evidenciado en las pruebas de ANOVA y pruebas *t de student* realizadas para explorar estas diferencias.

Estos resultados, contrastan también con el cuerpo de investigaciones científicas que ha logrado determinar qué aspectos sociodemográficos manifiestan diferencias en función de los niveles de bienestar en estas poblaciones de trabajadores del sector salud Pappa (2020). Así como se propone en el estudio de Walsh (2013), desarrollado en una población de más de 7000 trabajadores en sectores médicos, se encontró que el sexo era una variable importante en el análisis del bienestar del personal, y se encontró que las mujeres manifestaron menores niveles de bienestar en general y mayores niveles de burnout. Entre las posibles causas de la diferencia entre los resultados de esta investigación y los de estudios similares, puede ser que la muestra pertenece a un solo lugar y el tamaño es reducido; al tratarse de una muestra de 100 personas, se reduce la posibilidad de contar con mayor diversidad en las variables sociodemográficas.

Con respecto a la variable de satisfacción laboral, se ha encontrado en estudios en poblaciones de trabajadores del sector salud, que las variables sociodemográficas de sexo y edad tienen relación e influencia sobre la satisfacción laboral general. En la investigación de Walsh (2013), se encontró que las mujeres que laboraban en el sector salud manifiestan menores niveles de satisfacción laboral que los hombres. Y en otro estudio realizado por Arce Espinoza (2015), determinó que las personas jóvenes manifestaban mayores niveles de satisfacción laboral que las personas de mayor

edad. Tomando en consideración los resultados de estos estudios en poblaciones de trabajadores del sector salud, se planteó la hipótesis que las variables sexo y edad tendrían influencia significativa sobre la manifestación de satisfacción laboral en la población encuestada.

En los resultados de esta investigación, se ha rechazado la hipótesis planteada ya que se determinó que las variables sociodemográficas sexo, edad, puesto de trabajo, antigüedad laboral, nivel educativo, no mostraron diferencias estadísticamente significativas. A pesar de rechazar la hipótesis del estudio, se encontró que el estado civil, un aspecto sociodemográfico no contemplado en diseño del estudio, mostró una diferencia de medias significativa en función de los niveles de satisfacción laboral, como se evidencia en la Tabla 8. Las personas solteras manifestaban mayores niveles de satisfacción laboral que las personas casadas o unidas. Este hallazgo llama la atención, considerando que varios estudios han señalado que las personas en relaciones de unión libre o matrimonio manifiestan mayores niveles de satisfacción laboral (Tahlil Azim, Moinul Haque & Chowdhury, 2013). Este resultado puede deberse al contexto sociocultural y económico de Guatemala en donde las relaciones maritales o de unión pueden representar un incremento de responsabilidades y gastos vinculados con el establecimiento de una familia o independizarse de sus hogares; esto ha sido ya discutido ampliamente por autores como Reyes, Naira y Pinto (2021); quienes han señalado que el matrimonio en las nuevas generaciones puede representar nuevos compromisos y responsabilidades.

Como un análisis complementario se realizó una prueba de regresión lineal para abordar si existía relaciones de influencia entre variables de variables sociodemográficas en relación con la satisfacción laboral. A través del modelo de regresión se identificaron aspectos sociodemográficos que mostraron ser influyentes sobre la satisfacción laboral, y estos fueron la antigüedad laboral, el estado civil, el bienestar percibido y la satisfacción laboral percibida. Estos hallazgos llaman la atención, empezando por la antigüedad laboral, en donde se determinó que entre más años los colaboradores pertenecieran a una empresa, es más probable que la satisfacción laboral disminuya. Esto puede deberse a descontento con factores extrínsecos del ambiente laboral en donde el personal con el pasar de los años pierde motivación e interés por las actividades de trabajo cotidianas;

este fenómeno ha sido planteado por autores comentado por Pujol-Cols y Davos (2018) en su extensa revisión de literatura sobre la satisfacción laboral, confirmando con los resultados de varios estudios.

Con respecto a la relación de influencia del estado civil sobre la satisfacción laboral, se encontró que las personas solteras presentaban mayores niveles de satisfacción con el trabajo que las personas casadas o unidas. Esto se alinea con los resultados obtenidos con las pruebas de diferencias de medias realizadas en este estudio e indica que, en este estudio, es una variable fundamental para entender la satisfacción laboral de las personas que laboran en el rubro de salud. Como se comentó anteriormente, existen factores socioculturales y económicos del contexto guatemalteco en donde las personas suelen asociar el matrimonio o relaciones de pareja con mayores responsabilidades vinculadas con el establecimiento de familias o nuevos hogares; lo cual puede provocar que las personas experimenten estrés y esto permee en la percepción que tienen en otros aspectos de su vida, cómo el trabajo. También, es importante establecer si dentro de esas personas casadas o unidas, el sexo es una variable que influye, particularmente, por la distribución inequitativa del trabajo doméstico y tareas de cuidado entre hombres y mujeres en relación de pareja.

Con respecto a la percepción de bienestar y satisfacción laboral, se determinó una fuerte relación entre el percibir positivamente ambos aspectos y la satisfacción laboral general; la valoración positiva de ambos aspectos puede ser un indicador de que las personas tienden a ser más positivas al evaluar los diferentes aspectos de su vida, y por lo tanto contemplarán de manera positiva su contexto de trabajo, manifestándose en altos niveles de satisfacción laboral. Esto ha sido abordado y contemplado en estudios cómo (Ramírez-Gañan, *et al.*, 2020).

Los resultados, a pesar de no proporcionar evidencia para fundamentar la hipótesis de estudio, sí dan pautas e información importantes cómo otros aspectos sociodemográficos como estado civil y antigüedad laboral, pueden tener una influencia sobre la satisfacción laboral. Es importante comprender que las variables sociodemográficas están sujetas a diferentes contextos, y que sus interacciones pueden diferir según el objeto de estudio o campo de aplicación, y por supuesto, según el contexto sociocultural y psicosocial en el que se realizan las investigaciones.

Con respecto a la relación entre el bienestar y satisfacción laboral, en el meta análisis de literatura realizado por de Bowling et al. (2010), se encontró que diversos estudios han comprobado una correlación positiva entre ambas variables. Alineado con los estudios revisados por Bowling, en los resultados obtenidos en esta investigación, se encontró que existe una relación moderada entre ambas variables, bienestar y satisfacción laboral, lo cual es un hallazgo importante que fundamenta la aceptación de la hipótesis de estudio. Esto puede ser por que el gozar de bienestar representa una tendencia general a experimentar emociones positivas y esto puede predisponer la satisfacción de las personas hacia diferentes aspectos de la vida, como el ámbito laboral; asimismo, diferentes teorías establecen que el hecho de contar con necesidades básicas y estar interesado en las actividades cotidianas es fundamental para que las personas sostengan percepciones positivas sobre su entorno, esto incluyendo entornos laborales (Bowling, *et al*, 2010).

Actualmente, no hay estudios que abordan la influencia de factores del bienestar en los trabajadores de un centro de diagnóstico médico del sector privado de Guatemala, por lo que no existe una comparativa exacta entre este estudio y otro en el cuerpo académico disponible. Sin embargo, en estudios con poblaciones similares, como es de Portero y Vaquero (2015), se ha encontrado que factores como la tranquilidad y el estado de ánimo, son predictores de la satisfacción laboral y han manifestado altos niveles de relación con esta variable. Considerando está información se planteó la hipótesis de estudio, la cual indicaba que los factores de tranquilidad y estado de ánimos tendrían mayor influencia sobre la satisfacción laboral.

Para determinar la influencia de los factores del bienestar analizados con el instrumento WHO-5 sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, se realizó un análisis de regresión lineal. Como resultados se obtuvo que el factor de descanso percibido ($p = 0.01$), mostraba una relación significativa con la satisfacción laboral; indicando que la percepción positiva del descanso puede influir en la satisfacción laboral de los trabajadores. Para el resto de factores del bienestar analizados, estado de ánimo, tranquilidad, actividad física e interés por las actividades cotidianas, no se obtuvieron relaciones significativas.

Los resultados del estudio a pesar de no confirmar la hipótesis principal, presentan información importante que vincula a hallazgos relevantes de otras investigaciones de

bienestar y satisfacción laboral. Como establece Dall’Ora (2016), en una revisión sistemática sobre el impacto de los turnos en el personal del sector salud en su bienestar, desempeño y satisfacción laboral. En este estudio, se determinó que el descanso percibido representa una variable fundamental para predecir la satisfacción laboral manifestado por el personal de los centros de salud (Tabla 16). Estos hallazgos se relacionan con los resultados de esta investigación y se pueden comprender a través de las teorías de satisfacción laboral de Herzberg, en donde se establece que factores intrínsecos como sentirse descansado tienen un impacto en la manera en la que las personas perciben sus entornos laborales y, en consecuencia, influyen en su satisfacción laboral general.

C. Limitaciones

Es importante recalcar, que por las limitaciones de la muestra, la cual se evidencia en la proporción de trabajadores en puestos de trabajo de servicios médicos (35%) no es posible generalizar los resultados obtenidos en las poblaciones de trabajadores de empresas de diagnóstico médico del sector salud. También es importante contemplar a pesar de contar con la participación del 84.7% del personal de la empresa, la muestra contó con la participación de 100 trabajadores únicamente, lo cual es una muestra suficientemente grande para hacer un estudio pero no para generalizar los resultados.

Otra limitación importante a contemplar ha sido que los instrumentos empleados, específicamente la escala de WHO-5, a pesar de contar con niveles aceptables de confiabilidad, ha mostrado ser un instrumento reducido que no contempla a profundidad los factores de bienestar que evalúa: estado de ánimo, tranquilidad, actividad física, descanso e interés por las actividades cotidianas. La escala WHO-5 es versátil, fácil de aplicar y ha sido empleada en varios estudios que abordan el bienestar desde diferentes enfoques; sin embargo, reduce cada factor de bienestar a un ítem y esto puede implicar que existan algunas dimensiones que no hayan sido abordadas a través de la aplicación del mismos.

Es importante tomar en consideración que la satisfacción laboral puede ser comprendida y percibida diferente en función de los contextos culturales. En un estudio realizado en 22 países evaluando la satisfacción laboral, se determinó que la cultura nacional tiene una influencia sobre los niveles de satisfacción laboral (Eskildsen,

Kristensen, & Gjesing, 2010); el estudio señala que la cultura, la percepción hacia el trabajo, las connotaciones sociales sobre el empleo y las condiciones de vida pueden influir en la manera que las personas evalúan sus entornos laborales. Estos resultados, nos recalcan la importancia de contemplar a la cultura como un factor de relevancia en el estudio de la satisfacción laboral, algo que en este estudio no fue indagado.

Los resultados de este estudio han señalado que el estado civil de las personas puede influir sobre la satisfacción laboral, estos hallazgos dan luces sobre la existencia de otros factores importantes para comprender la variable de estudio, satisfacción laboral, que no fueron abordadas en este estudio. La investigación al enfocarse específicamente en los factores del bienestar que influyen sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud, no ahondó en otras variables culturales, contextuales y sociales que pueden ser fundamentales para comprender a profundidad la satisfacción con el trabajo de las personas que desempeñan sus labores en el sector salud de Guatemala, así como han indicado otros estudios en investigaciones en contextos similares. La familia y las connotaciones culturales hacia matrimonio son factores que pueden ser abordados con mayor detalle en futuras investigaciones; se propone indagar en aspectos demográficos y variables como: la cantidad de hijos o personas dependientes de los trabajadores, nivel de contribución en los ingresos mensuales familiares, cantidad de integrantes en el hogar, nivel de contribución en las actividades diarias en el hogar, percepciones de los vínculos familiares y valorización general hacia la familia.

Es importante mencionar también que el contexto socioeconómico del país donde laboren las personas puede ser una variable que permee sobre la satisfacción laboral, considerando que la pobreza, desigualdad social, presencia del sector económico informal, migración y situación política repercuten en las vidas de las personas y en las percepciones que tienen sobre el trabajo que les proporciona ingresos para vivir. Por lo tanto, se recomienda para futuras investigaciones sobre esta temática indagar en las variables del contexto socioeconómico en donde la investigación se lleve a cabo.

Sintetizando los puntos anteriores, el diseño del estudio se contemplaron las variables sociodemográficas que parecían tomar relevancia en el cuerpo de investigaciones sobre el bienestar y satisfacción laboral en poblaciones de trabajadores del sector salud; sin

embargo, los resultados han mostrado que otras algunas variables sociodemográficas que no fueron contempladas en el diseño del estudio, como el estado civil, mostraron ser relevantes en el estudio de la satisfacción laboral de los colaboradores. Esto nos da pautas a pensar que, en esta investigación, es probable que no se hayan contemplado variables sociodemográficas, variables culturales y dinámicas sociales que tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral. Finalmente, destaca el hecho que no existen investigaciones en Guatemala que aborden estos fenómenos en poblaciones similares.

D. Recomendaciones para la empresa

En función de los hallazgos obtenidos en esta investigación que han señalado que el descanso influye sobre la satisfacción laboral, se recomienda a la empresa realizar una evaluación de turnos y jornadas de trabajo, con el fin de identificar los turnos y jornadas laborales ofrezcan espacios de descanso suficientes para el personal y que los turnos de trabajo.

Comprendiendo que los roles que brindan servicios médicos en la empresa deben rotar de sucursales debido a la demanda de pacientes y emergencias, se recomienda trabajar un programa de rotación de personal médico en función de la cercanía entre las sucursales de la empresa y la dirección de residencia de los trabajadores, esto con el fin de reducir tiempos de traslado y garantizar mayor tiempo de descanso para cada empleado con puestos de trabajo que requiera de rotación.

Tomando el dato obtenido en este estudio sobre la relación negativa entre la antigüedad laboral y niveles de satisfacción laboral, se recomienda a la empresa crear programas de formación continua de personas con el fin de motivar y contribuir al crecimiento profesional del personal de la empresa. Considerando los hallazgos de estudios recientes que han señalado que los programas de formación de personal han sido correlacionados con mayores niveles de satisfacción laboral. Para garantizar la eficiencia de los programas de formación, estos deben estar en línea con la estructura organizacional de la empresa y con la planificación de planes de carrera diseñados para cada puesto de trabajo. También es recomendable, trabajar en programas de fidelización de personal cómo un sistema de reconocimientos hacia la antigüedad laboral, lo cuál puede ser una

ceremonia recurrente que suma a la experiencia de los colaboradores dentro de la empresa a través de los años.

VII. CONCLUSIONES

En este estudio se logró determinar que el factor de descanso tiene influencia significativa sobre la satisfacción laboral general de los trabajadores de una empresa de diagnóstico médico de Guatemala. Estos hallazgos nos permiten explorar la importancia del descanso, comprendiendo que una persona que se siente descansada tenderá a evaluar positivamente su propio bienestar y su contexto laboral; esta información es importante ya que es los turnos y jornadas laborales en los puestos de trabajo del sector salud suelen ser extensos y con poco espacio de descanso para los trabajadores (Dall’Ora, 2016). Diseñar turnos y jornadas laborales que proveen espacios de descanso para el personal de centros de salud parece ser fundamental para contribuir a su bienestar y por extensión a su satisfacción con el trabajo.

A pesar de que los demás factores de bienestar explorados en este estudio, estado de ánimo, tranquilidad, actividad física e interés por actividades cotidianas, no manifestaron una influencia significativa sobre la satisfacción laboral, siguen representando importancia para comprender la satisfacción laboral, y es recomendado que más investigaciones trabajen con estos factores del bienestar para estudiarlos no sólo en función de la satisfacción laboral sino también en dinámicas de motivaciones y de desempeño.

También destacaron las variables sociodemográficas de antigüedad laboral y estado civil como variables que se relacionan significativamente con la satisfacción laboral. Comprender que las personas con mayor antigüedad laboral manifiestan menores niveles de satisfacción laboral genera una reflexión sobre la importancia del desarrollo planes de carrera, programas de desarrollo de la persona dentro de las empresas, actividades rutinarias y adaptación al entorno de trabajo; y plantean interrogantes que podrán ser analizadas a profundidad a través estudios longitudinales enfocados la satisfacción, experiencia y bienestar de los trabajadores.

En línea con la relación del estado civil y la satisfacción laboral, también se encontró una diferencia en los niveles de satisfacción laboral en función del estado civil de los trabajadores: identificando que las personas solteras gozaban de mayores niveles de bienestar que las personas casadas o unidas. Se hace evidente que el estado relacional de

los trabajadores y sus situaciones de vida son fundamentales para comprender las dinámicas de satisfacción laboral; puede que la percepción sobre el matrimonio, la adquisición de nuevas responsabilidades y el estrés causado por el incremento de responsabilidades, afecte la manera en la que las personas evalúan su contexto laboral. Estos hallazgos nos dan información importante sobre la influencia de los factores sociales sobre la satisfacción laboral y sobre el contexto sociocultural vinculado con el matrimonio o unión de Guatemala; lo cual puede ser abordado con mayor precisión a través de estudios cualitativos interseccionales.

Los niveles de bienestar y satisfacción laboral encontrados en los trabajadores de la empresa de diagnóstico médico en Guatemala fueron de medios a bajos. Es un hecho que los cuerpos de investigación se centran, en su mayoría, en el personal de centros médicos públicos o de hospitales, en los cuáles las condiciones de trabajo pueden ser diferentes a los de un centro de diagnóstico médico privada, y es posible que existan diferentes metodologías de trabajo, jornadas laborales, turnos, horarios, estructuras organizacionales, entre otros. Los hallazgos de esta investigación invitan a al gremio académico a desarrollar investigaciones comparativas entre centros de diagnóstico médico privados con los públicos; esto con el fin de explorar variables contextuales y situacionales que pueden ser fundamentales para comprender la interacción entre el bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud de Guatemala.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Adams, J. S., & Freedman, S. (1976). Equity theory revisited: Comments and annotated bibliography. *Advances in experimental social psychology*, 9, 43-90.

Arce Espinoza, L. (2015). Satisfacción personal, laboral y geográfica en funcionarios de una universidad estatal de Costa Rica: efecto del sexo, el estado civil, la edad y la educación. *Cuadernos de investigación UNED*, 7(2), 151-155. ISSN 1659-4266

Ali, S., Said, N., Abd Kader, S., Ab Latif, D., & Munap, R. (2014). Hackman and Oldham's job characteristics model to job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 46-52. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.646>

Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. <https://doi.org/10.24016/2017.v3n2.74>

Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84(9), 706-710. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.631>

Azim, M. T., Haque, M. M., & Chowdhury, R. A. (2013). Gender, marital status and job satisfaction an empirical study. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488. ISSN 2306-9007

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>

Becerril-Montekio, V., & López-Dávila, L. (2011). Sistema de salud de Guatemala. *Salud pública de México*, 53, s197-s197.

Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista médica herediana*, 25(2), 80-84. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci_arttext

Bowling, N. A., Eschleman, K. J., & Wang, Q. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 915-934. <http://dx.doi.org/10.1348/096317909X478557>

Bravo-Yáñez, C., & Jiménez-Figueroa, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista española de sanidad penitenciaria*, 13(3), 91-99. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/04_original3.pdf

Brickman, P. (1971). Hedonic relativism and planning the good society. Adaptation level theory, 287-301.

Campo, S. A. (2020). Desde la felicidad al bienestar: Una mirada desde la psicología positiva. *Revista Reflexión E Investigación Educativa*, 3(1), 137-148. <https://doi.org/10.22320/reined.v3i1.4507>

Chiang, M., Sanhueza, C. & Rivera, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública (Organizational Climate, Does It Affect Work Stress? Comparison Between Public Health and Safety Officials). *RAN - Revista Academia & Negocios*, 8(1). <https://ssrn.com/abstract=4018647>

Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: A critical review with theoretical remedies. *Academy of management annals*, 11(1), 479-516. <https://psycnet.apa.org/doi/10.5465/annals.2015.0099>

Dall’Ora, C., Ball, J., Recio-Saucedo, A., & Griffiths, P. (2016). Characteristics of shift work and their impact on employee performance and wellbeing: A literature review. *International journal of nursing studies*, 57, 12-27. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.01.007>

Danielsson, C. B., & Bodin, L. (2008). Office type in relation to health, well-being, and job satisfaction among employees. *Environment and behavior*, 40(5), 636-668. <https://doi.org/10.1177/0013916507307459>

de la Cruz Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>

Departamento de fundamentos educativos. (2022). Validación de la escala de bienestar OMS-5 entre adolescentes en Ghana: evaluación basada en evidencia de la estructura interna y externa de la medida. <https://www.mdpi.com/2227-9067/9/7/991>

Eskildsen, J., Kristensen, K., & Gjesing Antvor, H. (2010). The relationship between job satisfaction and national culture. *The TQM Journal*, 22(4), 369-378. <https://doi.org/10.1108/17542731011053299>

Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*, 62(2), 105-112. <https://doi.org/10.1136/oem.2002.006734>

Fisher, C. D. (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>

Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit*, 26(1). <http://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>

Gongora, V., & Castro Solano, A. (2015). La validación de un índice de bienestar para población adolescente y adulta de la ciudad de Buenos Aires. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7(2), 329 -338. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333141094001>

González-Moreno, A., & Molero-Jurado, M. (2023). Bienestar personal durante la adolescencia según el modelo Perma: una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 21(1), 1-27. <https://dx.doi.org/10.11600/rlcsnj.21.1.5130>

Gonzales Tello, S. V. (2022). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en colaboradores de una municipalidad de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio

Institucional Universidad Marcelino Champagnat. Recuperado de:
<https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/3522>

Guirado, D. (2019). *Estudio sobre la motivación laboral: una aplicación de la Teoría de la expectativa de Vroom* [Tesis doctoral, Universidad Católica de Murcia]. RIUCAM Repositorio Institucional UCAM.
<https://repositorio.ucam.edu/handle/10952/4220>

Hall, L. H., Johnson, J., Watt, I., Tsipa, A., & O'Connor, D. B. (2016). Healthcare staff wellbeing, burnout, and patient safety: a systematic review. *PloS one*, *11*(7), e0159015.

Herzberg, F. (1965). The motivation to work among Finnish supervisors. *Personnel psychology*, *18*(4).

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2019). Mujeres ocupan el 63% de las plazas laborales en el IGSS. Recuperado de
<https://www.igssgt.org/noticias/2019/03/08/mujeres-ocupan-el-63-de-las-plazas-laborales-en-el-igss/>

Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, *102*(3), 356–374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>

Kabir, M. N., & Parvin, M. M. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian journal of business and management research*, *1*(9), 113-123.

King-Hill, S. (2015). Critical analysis of Maslow's hierarchy of need. *The STeP Journal (Student Teacher Perspectives)*, *2*(4), 54-57.
<https://insight.cumbria.ac.uk/id/eprint/2942/>

López, F. (2012). BIENESTAR LABORAL EN PROFESIONALES DE LA MEDICINA La doble cara de la organización sanitaria: Factores saludables y de riesgo psicosocial. Recuperado de:
<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=2QahdcG%2B83o%3D>

Linde, J., Martínez, F., Orbegozod, L., & Rodríguez, A. (2008). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería Medellín*.

Liona, R. C., & Yurniardi, M. S. (2020). The contribution of work engagement and job satisfaction to workers' psychological well-being. *Humanitas*, 17(2), 94. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v0i0.16251>

Löwe, B., Spitzer, R. L., Gräfe, K., Kroenke, K., Quenter, A., Zipfel, S. & Herzog, W. (2004). Comparative validity of three screening questionnaires for DSM-IV depressive disorders and physicians' diagnoses. *Journal of affective disorders*, 78(2), 131-140. [https://doi.org/10.1016/S0165-0327\(02\)00237-9](https://doi.org/10.1016/S0165-0327(02)00237-9)

Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International journal of nursing studies*, 42(2), 211-227. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.09.003>

Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Maldonado, G., & Yusit, H. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 94-102. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200010>

Madigan, D. J., & Kim, L. E. (2021). Towards an understanding of teacher attrition: A meta-analysis of burnout, job satisfaction, and teachers' intentions to quit. *Teaching and teacher education*, 105, 103425. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103425>

Manso Pinto, J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista universidad EAFIT*, 38(128), 78-86. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396. [10.1037/h0054346](https://doi.org/10.1037/h0054346)

Mayo, A., Velazco, E., Nieto, N., & Sánchez, P. (2019). Working happiness in the human resource of a university organization based on Seligman's PERMA model. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(4), 101-109. <http://dx.doi.org/10.5296/ijhrs.v9i4.15718>

Misselbrook, D. (2014). W is for wellbeing and the WHO definition of health. *British Journal of General Practice*, 64(628), 582-582. <https://doi.org/10.3399%2Fbjgp14X682381>

Morales, A. M. M. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81-86. <https://doi.org/10.34070>

Muñoz, D. B. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo. Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>

Nørøxe, K. B., Pedersen, A. F., Bro, F., & Vedsted, P. (2018). Mental well-being and job satisfaction among general practitioners: a nationwide cross-sectional survey in Denmark. *BMC family practice*, 19(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0809-3>

Pappa, S., Ntella, V., Giannakas, T., Giannakoulis, V. G., Papoutsis, E., & Katsaounou, P. (2020). Prevalence of depression, anxiety, and insomnia among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. *Brain, behavior, and immunity*, 88, 901-907. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.026>

Pérez, A. D., & Galdos, G. L. R. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(2), 353-373. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Plsek, P. E., & Greenhalgh, T. (2001). The challenge of complexity in health care. *Bmj*, 323(7313), 625-628. <https://doi.org/10.1136/bmj.323.7313.625>

Portero De la Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista latino-americana de enfermagem*, 23(3), 543-552. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>.

Organización Mundial de la Salud (2009). Estudio: Información sobre Recursos Humanos de Salud en Guatemala. Universidad Raael Landivar.

Organización Mundial de la Salud. (2014). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

Ramírez-Gañan, A. E., Orozco-Quintero, D., & Garzón-Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimension empresarial*, 18(2), 118-138. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>

Ramos-Narváez, A. D., Coral-Bolaños, J. A., Villota-López, K. L., Cabrera-Gómez, C. C., Herrera-Santacruz, J. P., & Ivera-Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y terapéutica*, 39(2), 237-250. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55969799016>

Rajamohan, S., Porock, D., & Chang, Y. P. (2019). Understanding the relationship between staff and job satisfaction, stress, turnover, and staff outcomes in the person-centered care nursing home arena. *Journal of Nursing Scholarship*, 51(5), 560-568. <https://doi.org/10.1111/jnu.12488>

Reyes, N., & Pinto, B. (2021). Attitudes towards marriage, divorce and their relationship to the concept of love in young college students. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 19(1), 127-159. ISSN 2077-2161.

Ríos, E., Vázquez, C., Alberto, M., Ramírez, N., & Álvarez, R. I. C. (2018). Relación y diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 21(2), 399. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=81555>

Rojas, M., Méndez, A., & Watkins-Fassler, K. (2023). The hierarchy of needs empirical examination of Maslow's theory and lessons for development. *World Development*, 165, 106-185. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106185>

Saari, L. M., & Judge, T.A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43, 395-407. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/hrm.20032>

Sanjeev, M. A., & Surya, A. V. (2016). Two factor theory of motivation and satisfaction: An empirical verification. *Annals of Data Science*, 3(2), 155-173. <https://doi.org/10.1007/s40745-016-0077-9>

Scott, B. A., & Judge, T. A. (2006). Insomnia, emotions, and job satisfaction: A multilevel study. *Journal of Management*, 32(5), 622-645. <https://doi.org/10.1177/0149206306289762>

Seligman, M. (2018). PERMA and the building blocks of well-being. *The journal of positive psychology*, 13(4), 333-335. <https://doi.org/10.1080/17439760.2018.1437466>

Shanafelt, T. D., Mungo, M., Schmitgen, J., Storz, K. A., Reeves, D., Hayes, S. N. & Buskirk, S. J. (2016, April). Longitudinal study evaluating the association between physician burnout and changes in professional work effort. In Mayo Clinic Proceedings (Vol. 91, No. 4, pp. 422-431). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2016.02.001>

Sischka, P. E., Costa, A. P., Steffgen, G., & Schmidt, A. F. (2020). The WHO-5 well-being index-validation based on item response theory and the analysis of measurement invariance across 35 countries. *Journal of Affective Disorders Reports*, 1, 100020. <https://doi.org/10.1016/j.jadr.2020.100020>

Stello, C. M. (2011). Herzberg's two-factor theory of job satisfaction: An integrative literature review. In Unpublished paper presented at the 2011 student research conference: Exploring opportunities in research, policy, and practice, University of Minnesota Department of Organizational Leadership, Policy and Development, Minneapolis, MN. <https://gmdconsulting.eu/nykerk/wp-content/uploads/2020/02/Review-of-Two-Factor-theory.pdf>

Sutton, A. (2020). Living the good life: A meta-analysis of authenticity, well-being and engagement. *Personality and Individual Differences*, 153, 109-645. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109645>

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069.

Topp, C. W., Østergaard, S. D., Søndergaard, S., & Bech, P. (2015). The WHO-5 Well-Being Index: a systematic review of the literature. *Psychotherapy and psychosomatics*, 84(3), 167-176. <https://doi.org/10.1159/000376585>

Valera, M., Soler, M., & de Pedro, M. (2020). Burnout, salud y capital psicológico: un acercamiento desde la teoría de la conservación de recursos. *Revista iberoamericana de psicología*, 13(3), 181-188. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.13311>

Viamontes, D. G., (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1(2), 5. https://econpapers.repec.org/article/ervcoccss/y_3a2010_3ai_3a2010-07_3a21.ht

Vroom, V.H. (1964). Work and motivation. Wiley. Extraído de: <https://psycnet.apa.org/record/1964-35027-000>

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (2016). Satisfacción en el trabajo: sus significados y relaciones con el bienestar. Madrid: Síntesis.

World Health Organization. (2021, Diciembre). *Health Promotion Glossary of Terms 2021*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240038349>

Walsh, J. (2013). Gender, the work-life interface and wellbeing: A study of hospital doctors. *Gender, Work & Organization*, 20(4), 439-453. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2012.00593.x>

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

Weziak-Bialowolska, D., Bialowolski, P., Sacco, P. L., VanderWeele, T. J., & McNeely, E. (2020). Well-being in life and well-being at work: Which comes first? Evidence from a longitudinal study. *Frontiers in Public Health*, 8, 103. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00103>

Wright, T. A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of occupational health psychology*, 12(2), 93. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.2.93>

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84–94. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>

Zeng, Z., Liu, J., Xie, Q., Wu, Y., Wang, H., & Lu, L. (2020). A national cross-sectional survey on work environment associated with psychological well-being and job satisfaction among Chinese employees. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 32(4), 201-208. <https://doi.org/10.1177/1010539520914420>

IX. ANEXOS

Documento de consentimiento informado (Anexo 1)

Este documento de consentimiento informado está destinado para los colaboradores de una empresa de servicios de diagnóstico de salud quienes participarán de manera voluntaria en la investigación titulada ***“Bienestar y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa mediana de diagnóstico del sector salud en la ciudad de Guatemala”***.

Esta investigación está a cargo de Jose Sebastian Gonzalez Rosas, estudiante de Licenciatura en Psicología de la Universidad del Valle de Guatemala, bajo la asesoría de Msc. Walter Paniagua, quienes pueden ser contactados por correo electrónico gon16809@uvg.edu.gt

Esta investigación pretende obtener información acerca del bienestar laboral que experimentan los colaboradores en una institución de salud y como ello influye en su satisfacción laboral.

Se requerirá que usted complete un cuestionario. Su contribución es voluntaria y puede decidir libremente no participar o, en cualquier momento, puede retirarse del estudio y podrá hacerlo sin sanción, reprimenda, represalias o consecuencias negativas para su persona. Si decide participar no recibirá ningún pago o algún tipo de remuneración económica ni en especie. También, tiene la posibilidad de hacer preguntas sobre cualquier aspecto de la investigación en cualquier momento durante o después de su participación. Toda la información que brinde será confidencial. En el cuestionario no se solicitará su nombre ni otros datos que puedan identificarle y se le asignará un código a sus respuestas para el manejo de los datos. Las respuestas individuales no cuentan sino el agregado de las mismas.

Dado que las pruebas presentan cuestionamientos que en algunos casos las personas no han reflexionado con anterioridad, es posible que los participantes experimenten algún grado de incomodidad o experimenten fuertes molestias al responder las preguntas en cuestión. A nivel general, el grado de riesgo es de bajo a moderado, Sin embargo, si experimental alguna incomodidad, puede informarse en la hoja que se le proporcionará al final de completar la encuesta.

Los resultados de la investigación serán reportados cumpliendo los criterios de confidencialidad y anonimato descritos por la Asociación Americana de Psicología (APA) y el Reglamento de ética del colegio de psicólogos de Guatemala. En ningún momento se colocará la identidad de los participantes ni el nombre de la institución. Una vez se haya culminado con el trabajo de investigación, la información recolectada será descartada y eliminada de todos sus formatos digitales y/o físicos en un lapso de 5 años.

Declaración de consentimiento:

Yo, _____ he leído y/o escuchado el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones en él facilitadas y las implicaciones que tiene para mí. Estoy de acuerdo con participar y entiendo que mi participación es voluntaria que las respuestas son anónimas.

Instrumento de investigación (Anexo 2)

Apartado datos demográficos

Instrucciones: Por favor responde las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es tu sexo? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Femenino

Masculino

2. ¿Cuántos años tienes? (Por favor escribe tu edad en el espacio indicado)

3. ¿Cuál es tu puesto de trabajo? (Por favor escribe tu respuesta en el espacio indicado)

4. ¿Cuántos años has trabajado para La Empresa? (Por favor escribe tu antigüedad laboral en el espacio indicado)

5. ¿Cuál es tu nivel de estudios máximo alcanzado? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Primaria

Secundaria

Bachillerato / Secretariado / Magisterio

Estudios Técnicos

Universidad

Posgrado / Maestría / Especialidad

Doctorado

6. ¿Cuáles son los ingresos mensuales totales de tu familia (aproximadamente)?

7. ¿Cuál es su estado civil? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Soltero/a

Casado/a

Unido/a

Divorciado/a

8. ¿Tiene pareja? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Sí

No

9. ¿Tienes hijos? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Sí

No

10. ¿Hace ejercicio? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Sí

No

11. ¿Duerme más de 7 horas? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Sí

No

12. ¿Se siente satisfecho con su trabajo? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Sí

No

13. En general ¿siente que goza de bienestar? (Por favor coloca una X en el cuadro que corresponda a tu respuesta.)

Sí

No

Escala de Bienestar WHO-5

El bienestar subjetivo contempla las ideas, percepciones y valoración que tenemos sobre nuestro estado actual en diferentes aspectos de nuestra vida.

Instrucciones: Indique su respuesta a cada una de las preguntas que le presentamos a continuación y conteste sobre la base de la escala de respuestas.

5 - Todo el tiempo

4- La mayor parte del tiempo

3 - Más de la mitad del tiempo

2- Menos de la mitad del tiempo

1 - De vez en cuando

0 - Nunca

Pregunta	Todo el tiempo	La mayor parte del tiempo	Más de la mitad del tiempo	Menos de la mitad del tiempo	De vez en cuando	Nunca
¿Con qué frecuencia se ha sentido alegre y de buen humor?	5	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia se ha sentido tranquilo y relajado?	5	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia se ha sentido activo y enérgico?	5	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia se ha sentido fresco y descansado?	5	4	3	2	1	0
¿Con qué frecuencia su vida cotidiana ha estado llena de cosas que le interesan?	5	4	3	2	1	0

Escala de Satisfacción General Laboral de Warr, Cook y Wall (1979)

La satisfacción laboral está vinculada a diferentes aspectos del trabajo y percepciones sobre el mismo. Por ejemplo, algunas personas están satisfechas con un trabajo rutinario y otras no.

Instrucciones: Indique su nivel de satisfacción con cada uno de los aspectos laborales presentados a continuación y marque la respuesta en función de la escala de satisfacción.

7- Muy satisfecho

6 - Satisfecho

5 - Moderadamente satisfecho

4 - Ni satisfecho ni insatisfecho

3- Moderadamente insatisfecho

2 - Insatisfecho

1 - Muy insatisfecho

Ítem	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
Tu superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7
Responsabilidad que se te ha asignado	1	2	3	4	5	6	7
Tu salario	1	2	3	4	5	6	7
La posibilidad de utilizar tus capacidades	1	2	3	4	5	6	7

Ítem	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	1	2	3	4	5	6	7
Tus posibilidades de promoción	1	2	3	4	5	6	7
El modo en que tu empresa está gestionada	1	2	3	4	5	6	7
La atención que se presta a las sugerencias que haces	1	2	3	4	5	6	7
Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Tu estabilidad en el empleo	1	2	3	4	5	6	7