

Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba

Relationship between job stress and job satisfaction of the administrative staff of the General Hospital Riobamba

Karina Estefanía Cabay-Huebla^{1*}  <https://orcid.org/0000-0003-1620-9784>

Darwin Raúl Noroña-Salcedo¹  <https://orcid.org/0000-0002-0630-0456>

Vladimir Vega-Falcón¹  <https://orcid.org/0000-0003-0140-4018>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ambato, Ecuador.

* Autor para la correspondencia: karyestef@gmail.com

RESUMEN

Introducción: el estrés laboral es considerado la enfermedad del siglo XXI. Incide en la satisfacción laboral, que es importante en el desempeño del trabajador. La COVID-19 afecta el ámbito laboral de los trabajadores de la salud —incluido el personal administrativo—, por lo que resulta meritorio estudiar esta población.

Objetivo: determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital General Riobamba, de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19.

Materiales y métodos: se realizó un estudio transversal, correlacional y descriptivo en el personal administrativo que trabajó durante la pandemia de la COVID-19. Se aplicaron dos cuestionarios: el "Cuestionario sobre estrés laboral de la Organización



Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud", y el "Cuestionario de satisfacción laboral S20/23".

Resultados: el 76 % de la población estudiada presentó un bajo nivel de estrés, pero se encontró una relación representativa entre los diferentes estresores y la variable nominal del área de trabajo. No hubo relación en el análisis de configuración entre el estrés y la satisfacción laboral; lo que se encontró fueron inferencias entre los diferentes factores de ambos cuestionarios. No existió una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral.

Conclusiones: se evidenció que estresores como el clima organizacional, el territorio organizacional y la influencia del líder, aumentaron la probabilidad de afectar la satisfacción particular y los beneficios recibidos en el personal administrativo.

Palabras clave: estrés laboral; satisfacción laboral; personal administrativo; COVID-19.

ABSTRACT

Introduction: jobal stress is considered the disease of the 21st century. It strikes on the job satisfaction that is important in the performance of the worker. COVID-19 affects the working environment of the health care workers—including the administrative staff—therefore it is worthy to study this population.

Objective: to determine the relationship between stress and jobal satisfaction of the administrative staff of the General Hospital Riobamba, of Ecuador, during the COVID-19 pandemic.

Materials and methods: a cross-sectional, correlational and descriptive study of the administrative staff that worked during the COVID-19 pandemic was carried out. Two questionnaires were applied: ILO–WHO Job stress questionnaire and the Job satisfaction questionnaire S20/23.

Results: 76 % of the studied population presented a low stress level, but a representative relationship was found between the different stressors and the nominal variable of the work area. There was no relationship in the configuration analysis between stress and job satisfaction; what was found were inferences between the different factors of both questionnaires. There was no statistically significant relationship between stress and job satisfaction.

Conclusion: it was found that stressors such as organizational climate, organizational territory and leader's influence increased the probability of affecting individual satisfaction and benefits received in the administrative staff.

Key words: job stress; job satisfaction; administrative staff; COVID-19.



Recibido: 20/02/2021.

Aceptado: 25/01/2022.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 constituye una preocupación creciente de la salud pública universal. Ha traído como consecuencia cambios de comportamientos laborales, alterando la rutina de trabajo, lo que implica el trabajo en entornos virtuales en muchos sectores, excepto en el sector salud, porque el personal administrativo y operativo considera a sus trabajadores como esenciales, pues permanecen laborando de forma presencial pese a las medidas de aislamiento tomadas.^(1,2) El hecho de trabajar bajo estas condiciones genera en el personal de la salud un elevado nivel de estrés.

A principios del siglo XX, el estrés se reconoce como una enfermedad que tiene una fuerte repercusión en la sociedad, hasta el punto de considerarlo como la enfermedad del siglo XXI. Por ello, las organizaciones e instituciones comenzaron a tener conciencia de que el daño y los problemas causados por el estrés afectaban negativamente el rendimiento de sus empleados.⁽³⁾

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926, por Hans Selye, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.⁽⁴⁾

Lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema, y la reacción inespecífica se describe en tres etapas de adaptación al estrés: alarma de reacción cuando el cuerpo detecta el estresor, fase de adaptación cuando el cuerpo reacciona ante el estresor, y fase de agotamiento, ya que por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.⁽⁴⁾

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que este problema aparece cuando las obligaciones y responsabilidades sobrepasan los esfuerzos, las habilidades y las capacidades del trabajador, lo que influye en su desempeño y su estado de salud.⁽⁵⁾

El estrés está asociado a múltiples factores y puede producirse en cualquier área de trabajo y afectar a todos los trabajadores, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad y del tipo de contrato o relación del trabajo. De esta forma se puede considerar un factor estresante un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento.⁽⁶⁾

El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental, física y en el bienestar de una persona. Psicológicamente, el estrés puede conducir a la insatisfacción con la propia vida, baja autoestima y resentimiento hacia el trabajo.



La satisfacción laboral se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su quehacer. Frederick Herzberg manifiesta que la satisfacción representa la correspondencia entre el trabajador y su puesto, puede ser intrínseca y extrínseca; es decir, que existen factores relacionados al ámbito interno del puesto de trabajo, así como factores externos que pueden influir en una alta o baja satisfacción laboral.⁽⁷⁾

La satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. Cuando el ambiente de trabajo deja de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional y pasa a ser una fuente importante de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano, la satisfacción laboral se afecta.

Hay que tener en cuenta que el grado de calidad de los servicios ofertados en una institución está directamente relacionado con el grado de satisfacción de los profesionales que laboran.⁽⁸⁾

Por ello, el análisis de la satisfacción laboral en las diferentes instituciones debe realizarse tomando en cuenta tres aspectos importantes:⁽⁹⁾

1. La humanización del trabajo que potencialmente puede presentar una información que contribuye a la satisfacción de los empleados.
2. La detección de una relación entre este constructo y la productividad de la empresa.
3. El incremento de la base de conocimiento teórico al respecto.

A partir de la pertinente revisión bibliográfica, se establece que la satisfacción laboral tiene relación con la presencia del estrés en los trabajadores, sobre todo el estrés de tipo fisiológico. La relación entre las variables analizadas podría significar que es necesario poner en práctica programas orientados al control de los factores estresantes.

En la actualidad existe vasta información acerca del nivel de estrés y satisfacción laboral del personal de salud operativo en esta época de la pandemia; pero el personal administrativo es relegado en estos estudios, al tomarse poco en cuenta que ellos también laboran diariamente. y que aunque no están en contacto directo con los pacientes, se ven expuestos a los diferentes estresores. Se considera necesario realizar el estudio en esta población.⁽¹⁰⁾

En este contexto, el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital General Riobamba, durante la pandemia de COVID-19. La investigación se enfocó en la realidad ecuatoriana, enfrentando un problema actual mediante el método científico.⁽¹¹⁾



MATERIALES Y MÉTODOS

Taxonomía de la investigación:

Se realizó un estudio de tipo observacional (según la intervención de los investigadores), transversal (según el número de ocasiones en que se midió la variable de estudio), prospectivo (según la planificación de la toma de datos) y analítico (según el número de variables de interés); correspondiente al nivel relacional.

Población de estudio:

La población de estudio la conformó todo el personal administrativo del Hospital General Riobamba, en Ecuador (N=50), durante la pandemia de COVID-19. Se utilizaron como criterios de inclusión haber estado laborando durante la pandemia y dar su consentimiento para participar en el estudio, condición cumplida por toda la población. No fue necesario trabajar con una muestra de la misma.

Variables de estudio:

La variable de supervisión fue el estrés laboral, y la variable asociada fue la satisfacción del personal.

Técnicas de investigación y estadísticas:

Para la recolección de la información se aplicaron dos instrumentos. El primero fue el "Cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud", que midió el estrés en función de siete dimensiones:

1. Las condiciones ambientales de trabajo.
2. Los factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3. Los estilos de dirección y liderazgo.
4. La gestión de recursos humanos.
5. Las nuevas tecnologías.
6. La estructura organizacional.
7. Los aspectos relacionados al clima organizacional.

El segundo instrumento utilizado fue el "Cuestionario de satisfacción laboral S20/23". Este contiene 23 ítems que permitieron valorar la satisfacción laboral, agrupados en cinco dimensiones:

1. El ambiente físico.
2. Las prestaciones.
3. La supervisión.
4. El nivel de participación.
5. La satisfacción intrínseca con el trabajo.



Los resultados se calcularon en una matriz del paquete estadístico de Microsoft Excel 2019, y se obtuvieron escalas de significación establecidas en los test. Posteriormente, se utilizó al paquete estadístico SPSS versión 25, y se realizó una análisis descriptivo, inferencial y asociativo. Los cálculos de porcentajes, frecuencias y relación estadística se realizaron a través de la prueba de chi cuadrado de Pearson, en la que se admitieron los valores por debajo a 0,05 como significantes. Además, se calculó el Odd Ratio (OR) o razón de productos cruzados, en cuyo análisis se tuvo en cuenta el estudio de Sánchez Martínez et al.⁽¹²⁾

Consideraciones éticas:

Durante octubre de 2020 se procedió al levantamiento de información y aplicación de encuestas al personal administrativo del Hospital General Riobamba. Todos los participantes fueron debidamente informados sobre el carácter del estudio y dieron su consentimiento; además se contó con la autorización de las autoridades de la institución.

Para todo lo anterior, se consideraron los criterios éticos aprobados por el Comité de Bioética de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes —institución que aprobó el desarrollo del presente estudio— y se respetaron los acuerdos de la Declaración de Helsinki, en su revisión más actualizada.

RESULTADOS

En la tabla 1 y 2 se exponen las variables nominales y las frecuencias y porcentajes que caracterizaron a la población de estudio. El mayor porcentaje de las personas encuestadas correspondió al sexo femenino (62 %). El intervalo de edad de mayor frecuencia correspondió a 31-40 años (52 %). En su mayoría fueron trabajadores casados (46 %), predominando como período de trabajo el lapso comprendido entre 1 y 4 años (40 %). Prevalcieron el horario de trabajo diurno (92 %), la escolaridad de tercer nivel (56 %), los empleados de oficina (74 %) y el cumplimiento de la jornada laboral completa (100 %).



Tabla 1. Variables nominales, frecuencia y porcentajes

Variables		No.	%
Sexo	Hombre	19	38
	Mujer	31	62
Edad	20 a 30 años	6	12
	31 a 40 años	26	52
	41 a 50 años	12	24
	51 a 60 años	6	12
Estado civil	Casado	23	46
	Divorciado	9	18
	Soltero	17	34
	Otro	1	2
Nivel escolar	Secundaria	3	6
	Tecnológico	3	6
	Tercer nivel	28	56
	Cuarto nivel	16	32

Tabla 2. Variables nominales, frecuencia y porcentajes

Variables		No.	%
Período trabajando	Menor 6 meses	3	6
	6 meses a 1 año	4	8
	1 a 4 años	20	40
	5 a 15 años	16	32
	Más de 15 años	7	14
Horario de trabajo	Diurno	46	92
	Turnos rotativos	4	8
Jornada laboral	Completa	50	100
Afinidad a la salud	Afin a la salud	10	20
	No afin a la salud	40	80
Puesto de trabajo	Ejecutivo	1	20
	Empleado de oficina	37	74
	Jefe inmediato	9	18
	Operario	3	6
Tipo de dirección	Dirección administrativa	40	80
	Dirección médica	10	20



En la tabla 3 se presentan los porcentajes de la encuesta de estrés laboral en los siete factores (clima, estructura, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder y falta de cohesión). Se evidenció la presencia de estrés laboral en un mayor porcentaje en lo que respecta a estructura organizacional. De forma descendente: clima organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo de grupo, respectivamente.

Tabla 3. Resultados del cuestionario de estrés laboral OIT/OMS

Factores	Presenta estrés %	Bajo nivel de estrés %
Clima organizacional	58	42
Estructura organizacional	60	40
Territorio organizacional	40	60
Influencia del líder	42	58
Falta de cohesión	52	48
Respaldo del grupo	46	54

La tabla 4 presenta en forma global alta satisfacción laboral en todas las dimensiones estudiadas según el "Cuestionario de satisfacción laboral S20/23".

Tabla 4. Resultado del Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Factores	Baja satisfacción %	Alta satisfacción %
Supervisión	10	90
Ambiente físico	20	80
Prestaciones recibidas	24	76
Satisfacción intrínseca	8	92
Satisfacción particular	20	80

La tabla 5 y 6 expone que la formación y el área de trabajo están relacionadas de forma significativa con la presencia de estrés laboral, en una o dos dimensiones, respectivamente.



Tabla 5. Inferencia entre estrés laboral y variables nominales

Factores de estrés laboral	Sexo	Edad	Estado civil	Instrucción
Clima organizacional	0,991	0,851	0,190	0,95
Estructura organizacional	0,153	0,940	0,171	0,186
Territorio organizacional	0,812	0,887	0,423	0,292
Tecnología	0,425	0,879	0,722	0,741
Influencia del líder	0,991	0,826	0,557	0,441
Falta de cohesión	0,944	0,703	0,408	0,302
Respaldo del grupo	0,461	0,651	0,583	0,149

Tabla 6. Inferencia entre estrés laboral y variables nominales

Factores de estrés laboral	Formación	Antigüedad	Horario de trabajo	Labor	Área de trabajo
Clima organizacional	0,022	0,993	0,473	0,402	0,022
Estructura organizacional	1,000	0,390	0,523	0,407	0,030
Territorio organizacional	0,319	0,931	0,670	0,645	0,470
Tecnología	0,450	0,516	0,801	0,486	0,015
Influencia del líder	0,045	0,171	0,163	0,707	0,567
Falta de cohesión	0,321	0,836	0,337	0,439	0,571
Respaldo del grupo	0,660	0,884	0,867	0,883	0,321

En la tabla 7 se evidencia que el ambiente físico, las prestaciones recibidas y la satisfacción particular, son dimensiones de satisfacción laboral que están relacionados de forma significativa con el estrés laboral en una o dos dimensiones, respectivamente.



Tabla 7. Inferencia entre estrés y satisfacción laboral

Dimensión	Supervisión	Ambiente físico	Prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca	Satisfacción particular
Clima organizacional	0,293	0,115	0,06	0,473	0,022
Estructura organizacional	0,336	1	0,224	0,523	0,149
Territorio organizacional	0,66	0,149	0,005	0,136	0,004
Tecnología	0,849	0,776	0,128	0,801	0,087
Influencia del líder	0,07	0,006	0,000	0,163	0,001
Falta de cohesión	0,706	0,571	0,067	0,933	0,203
Respaldo del grupo	0,108	0,777	0,099	0,225	0,089

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 8, el clima organizacional, el territorio organizacional y la influencia de líder al que está expuesto el personal administrativo, aumenta de manera significativa la probabilidad de alterar la satisfacción laboral.

Tabla 8. Asociación estrés y satisfacción laboral

Dimensiones	P	Valor OR	IC inferior	IC superior
Clima organizacional/ satisfacción personal	0,022	9,0	1,04	77,8
Territorio organizacional/ prestaciones recibidas	0,005	7,3	1,67	32,44
Territorio organizacional/ satisfacción personal	0,004	9,3	1,721	50,61
Influencia de líder/ ambiente físico	0,006	8,3	1,541	44,79
Influencia de líder/ prestaciones recibidas	0,000	30,8	3,51	269,9
Influencia de líder/ satisfacción personal	0,001	21,0	1,069	20,78



DISCUSIÓN

El 74 % de la población estudiada desempeñaba sus funciones en la oficina, lo que concuerda con el estudio de Kumar et al,⁽¹³⁾ que muestra un porcentaje significativo de los trabajadores de oficina que experimentan incomodidad en su trabajo.

En el presente estudio se evidenció un nivel alto de satisfacción laboral y un nivel de estrés bajo, coincidente con el estudio que se realiza en la ciudad de Bombay con el personal auxiliar que trabaja en un hospital terciario, donde se muestra una correlación inversa entre el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral, así como bienestar y calidad de vida.⁽¹⁴⁾

Igualmente, en la Ciudad de Singapur se realiza un estudio sobre la relación entre estrés laboral, satisfacción y desempeño de los empleados, en el que se arriba a la conclusión de que existe una gran relación entre los parámetros estudiados.⁽¹⁵⁾

En España se realiza un estudio en trabajadores jóvenes, que expone que los eventos relacionados con el trabajo y la satisfacción laboral son importantes para la salud y el bienestar, mostrando una estrecha relación.⁽¹⁶⁾

En Indonesia, posterior a la realización de un estudio, se determina que el estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción, lo que coincide con la presente investigación, ya que se evidenció una asociación entre las diferentes dimensiones de las variables estudiadas, tal es el caso del clima organizacional al que se exponen, donde aumenta nueve veces más la probabilidad de afectar la satisfacción laboral. El territorio organizacional al que se encontraban expuestos, aumentó 7,3 veces más la probabilidad de afectar su satisfacción laboral en lo que respecta a prestaciones recibidas, y 9 veces en la satisfacción personal.

La influencia de líder también aumentó la probabilidad de alterar la satisfacción laboral 8,3 veces más en lo que respecta al ambiente físico, 30 veces más en las prestaciones recibidas, y 21 veces más en la satisfacción laboral. Se demostró que se puede aumentar la satisfacción laboral de los empleados, a través de esfuerzos para reducir el estrés producido por la sobrecarga de trabajo, reducir los conflictos, asignar responsabilidades apropiadas y mejorar las políticas de desarrollo profesional de los empleados.⁽¹⁷⁾

En el presente estudio no se evidenció una relación directa entre los factores estudiados, pero sí que existen inferencias entre sus diferentes dimensiones. En un estudio que se realiza en China, se confirma que los funcionarios públicos con mayor estrés ocupacional tienen menor satisfacción laboral, lo que también influye en su calidad de vida.⁽¹⁸⁾

Igualmente, en esta investigación no se evidenció relación estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral, pero se evidencia que factores estresores como clima organizacional, territorio organizacional e influencia del líder aumentan la probabilidad de afectar la satisfacción particular y las prestaciones recibidas en el personal administrativo.



Esta investigación permitió medir la cantidad de estrés al que se encontró sometido el personal administrativo del Hospital General Riobamba durante la pandemia de COVID-19, y relacionarlo con su satisfacción en el trabajo.

La COVID-19 ya se identifica como un "cisne negro", por tratarse de un suceso que se encuentra fuera de las expectativas, donde los acontecimientos no se indican hasta su surgimiento.⁽¹⁹⁾ A criterio de los autores, esta pandemia impacta considerablemente en el sector laboral, donde persisten sus efectos negativos con inevitables afectaciones psicológicas, por lo que estudios como este, que abordan al estrés y la satisfacción laboral en tiempos de pandemia, resultan importantes y pertinentes.⁽²⁰⁾

Los autores recomiendan realizar un nuevo estudio cuando culmine esta crisis sanitaria, para verificar y evaluar si los porcentajes reflejados en el actual trabajo brindan resultados diferentes, y así poder realizar estudios comparativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vega V, Navarro M, Pérez L, et al. Impacto de la COVID-19 en el aprendizaje de estudiantes con discapacidad. Orbis [Internet]. 2020 [citado 04/01/2021];16(46-1):5-17. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7610223>
2. Barrio JA, García MR, Ruiz I, et al. El estrés como respuesta. International Journal of Developmental and Educational Psychology [Internet]. 2006 [citado 04/01/2021];1(1):37-48. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349832311003>
3. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas. Perspect Psicol [Internet]. 2017 [citado 04/01/2021];13(1):81-90. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
4. Pérez Martínez J. Trata el estrés con PNL [Internet]. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces; 2017 [citado 04/01/2021]. Disponible en: https://www.cerasa.es/libro/trata-el-estres-con-pnl_49747/
5. Chiang-Vega MM, Riquelme-Neira GR, Rivas-Escobar PA. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. Cienc y Trab [Internet]. 2018 [citado 04/01/2021];20(63):178-86. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=en&nrm=iso&tlng=en
6. Orgambídez-Ramos A, Moura D, De Almeida H. Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. Rev de Psicología [Internet]. 2017 [citado 04/01/2021];35(1):257-78. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472017000100009



7. Abrajan-Castro MG, Contreras-Padilla JM, Montoya-Ramírez S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e investigación en Psicología [Internet]. 2009 [citado 04/01/2021]; 14(1):105-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
8. Pérez-Ciordia I, Guillén-Grima F, Brugos A, et al. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2013 [citado 04/01/2021]; 36(2): 253-62. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/original6.pdf>
9. Guerra P, Santander S, Rodríguez P. Satisfacción laboral y su relación con el estrés. Cienci América [Internet]. 2017 [citado 04/01/2021]; 6(1): 17-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
10. Di Virgilio F, Bova N, Holt S. Physical and Psychosocial Sources as Potential Predictors of Job Stress in the Workplace. En: Camillo AA (ed.). Global Enterprise Management. V. I. New York: Palgrave Macmillan; 2015. p. 37-59.
11. Gómez C, Álvarez G, Fernández A, et al. La investigación científica y las formas de titulación. Aspectos conceptuales y prácticos [Internet]. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador; 2017 [citado 04/01/2021]. Disponible en: <https://isbn.cloud/9789942974365/la-investigacion-cientifica-y-las-formas-de-titulacion-aspectos-conceptuales-y-practicos/>
12. Sánchez-Martínez B, Vega-Falcón V, Gómez-Martínez N, et al. Estudio de casos y controles sobre factores de riesgo de diabetes mellitus tipo 2 en adultos mayores. Universidad y Sociedad [Internet]. 2020 [citado 04/01/2021]; 12(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400156
13. Kumar R, Töres T, Markeset T. Comparing Psychosocial Factors Associated with Job Stress Among Administrative Staff and Cleaners. En: Goonetilleke R, Karwowski W (eds.). Advances in Physical Ergonomics and Human Factors. Advances in Intelligent Systems and Computing. V. 489 [Internet]. New York: Springer, Cham; 2016 [citado 04/01/2021]. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-319-41694-6_96
14. Sule R, Thadasare H, Sonavane S, et al. A Study of Job Satisfaction, Job Stress and Quality of Life in Auxiliary Health Care Workers of a Public Tertiary General Hospital. J Psychosoc Rehabil Ment Health [Internet]. 2017 [citado 04/01/2021]; 4: 23-7. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s40737-017-0078-9>
15. Chang CC, Chen FT. An investigation on the relationship among employees' job stress, satisfaction and performance. En: Frontier Computing [Internet]. New York: Springer; 2016 [citado 04/01/2021]. p. 1185-92. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-981-10-0539-8_121
16. Cobos-Sanchiz D, Del Pino-Espejo MJ, Sánchez-Tovar L, et al. The Importance of Work-Related Events and Changes in Psychological Distress and Life Satisfaction. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2020 [citado 04/01/2021]; 17(13): 1-14. Citado en PubMed; PMID: 32629853.



17. Ramlawati R, Trisnawati E, Yasin N, et al. External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters* [Internet]. 2021 [citado 04/01/2021]; 11(2): 511-8. Disponible en: <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.016>
18. Kong W, Yang Y, Zhang F, et al. Papel mediador del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en la relación entre el neuroticismo y la calidad de vida entre los funcionarios chinos: un modelo de ecuación estructural. *Health Qual Life Outcomes* [Internet]. 2020 [citado 04/01/2021]; 18(34). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12955-020-01295-2>
19. Vega Falcón V, Sánchez Martínez B. El cisne negro de la Covid-19 y la figura del controller en la gestión empresarial. *Universidad y Sociedad* [Internet]. 2021 [citado 04/01/2021]; 13(S3): 196-202. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2466>
20. Salvador-Moreno JE, Torrens-Pérez ME, Vega-Falcón V, et al. Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos* [Internet]. 2021 [citado 04/01/2021]; 11(21): 41-52. Disponible en: <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Contribución de autoría

Karina Estefanía Cabay-Huebla: conceptualización, investigación, metodología, validación, visualización, redacción del borrador original) y redacción (revisión y edición).

Darwin Raúl Noroña-Salcedo: conceptualización, curación de datos, análisis formal, metodología, supervisión, visualización y redacción (revisión y edición).

Vladimir Vega-Falcón: conceptualización, metodología, administración del proyecto, supervisión y redacción (revisión y edición).



CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Cabay-Huebla KE, Noroña-Salcedo DR, Vega-Falcón V. Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. Rev. Méd. Electrón [Internet]. 2022 Ene.-Feb. [citado: fecha de acceso]; 44(1). Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381/5377>

