



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

**FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA.**

LA LIBERTAD 2020.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR:

MORALES ORRALA CÉSAR MEDARDO

TUTOR:

DRA. ELSIE ZORAIDA SUÁREZ YAGUAL, MSC.

PERÍODO ACADÉMICO

2021

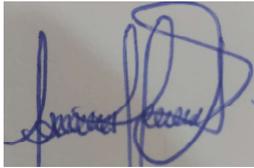
TRIBUNAL DE GRADO



Econ. Carlos Sáenz Ozaetta, Mgt.
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD



Lcda. Alicia Cercado Mancero, PhD.
DIRECTORA DE LA CARRERA
DE ENFERMERÍA



Lcda. Isoled Herrera Pineda, PhD.
DOCENTE DE ÁREA



Dra. Elsie Zoraida Suárez Yagual, MSc.
DOCENTE - TUTORA



Abg. Víctor Coronel Ortiz
SECRETARIO GENERAL

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

En calidad de tutora del proyecto de investigación, titulado: **FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA LA LIBERTAD 2020**, elaborado por el señor. **MORALES ORRALA CÉSAR MEDARDO**, estudiante de la Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, perteneciente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA**, me permito declarar que luego haber orientado, estudiado y revisado, **APRUEBO** en todas sus partes.

Atentamente



Dra. Elsie Zoraida Suárez Yagual, MSc.

TUTORA

DEDICATORIA

Primordialmente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que nos formó como profesionales competentes y a nuestros docentes quienes nos transfirieron los conocimientos para poder culminar este trabajo con éxitos.

A mis padres y esposa, expresar mi más sincero agradecimiento, porque han estado a mi lado dándome confianza y apoyo incondicional para seguir adelante y culminar otra etapa de mi vida.

A Dios, nuestro creador por habernos regalado el don de la vida, por ser nuestra fortaleza en momentos de debilidad, por brindarnos una vida llena de mucho aprendizaje, experiencia, felicidad y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

De manera especial a mi tutora de tesis quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo del proyecto de investigación desde su inicio hasta su culminación. “Ahora puedo decir que todo lo que somos es gracias a todos ustedes”.

César

AGRADECIMIENTO

A mis queridos docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Carrera de Enfermería, quienes día a día me apoyaron con la educación y orientación para la culminación de mi carrera profesional. A Dios, a mis padres, esposa y familia que, con su apoyo y comprensión, han hecho posible la culminación de mi trabajo investigativo, en especial a mi querida tutora de tesis Dra. Elsie Zoraida Suárez Yagual por su magnífica orientación y colaboración en el desarrollo de mi tesis.

César

DECLARACIÓN

El presente estudio de graduación es de mi responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'César Medardo Morales Orrala', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat illegible due to the cursive nature of the handwriting.

MORALES ORRALA CÉSAR MEDARDO

C.I. # 0928502871

ÍNDICE

CONTENIDOS	Págs.
PORTADA	I
TRIBUNAL DE GRADO	II
CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
DECLARACIÓN	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. El Problema	3
1.1. Planteamiento Del Problema	3
1.2. Formulación del Problema.....	5
2. Objetivos.....	5
2.1. Objetivo General.....	5
2.2.Objetivos Específicos.	5
3. Justificación.....	6
CAPÍTULO II.....	7
4. Marco teórico	7
4.1. Fundamentación referencial	7
4.2. Fundamentación teórica.....	9
4.2.1. Factores psicosociales.	9
4.2.2. Clasificación de los factores psicosociales.....	9
4.2.3. Factores psicosociales de riesgo.....	10
4.2.4. Características de los factores psicosociales de riesgo.....	11
4.2.5. Factores psicosociales en el trabajo	13
4.2.6. Factores psicosociales de riesgos por causas temporales.....	14
4.2.7. Factores psicosociales: Psicológico-social.....	15

4.2.9. Factores sociales.....	17
4.2.10. Calidad de atención.....	17
4.3. Fundamentación legal.....	18
4.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	18
4.3.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP	18
4.3.3. Ley Orgánica de la Salud.....	19
4.3.4. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo	19
5. Formulación de hipótesis	20
5.1. Identificación y clasificación de las variables	20
5.1.1. Variable dependiente	20
5.1.2. Variable independiente	20
5.2. Operacionalización de las variables.....	21
5.2.1. Variable independiente	21
5.2.2. Variable dependiente	22
CAPÍTULO III	23
6. Diseño metodológico	23
6.1. Tipo de investigación.....	23
6.2. Métodos de investigación	23
6.3. Población y muestra.....	23
6.6. Instrumentos de recolección de datos	24
CAPÍTULO IV	25
7. Presentación de resultados	25
7.1. Análisis e interpretación de resultados	25
7.2. Comprobación de hipótesis.....	32
7.3. Conclusiones.....	33
7.4. Recomendaciones	34
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
9. ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad de los trabajadores.....	25
Gráfico 2: Sexo de los trabajadores	26
Gráfico 3: Área de trabajo	26
Gráfico 4: Sala de trabajo	27
Gráfico 5: Determinación de los factores psicosociales de los trabajadores y su influencia en la calidad de atención.....	28
Gráfico 6: Identificación de los principales factores psicosociales de los trabajadores..	29
Gráfico 7: Satisfacción de los usuarios con la atención de los trabajadores	30
Gráfico 8: Características psicosociales en el proceso atencional.....	31

RESUMEN

Los factores psicosociales, son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social y pueden afectar a la salud física psíquica o social, se pudo describir la problemática en los trabajadores de la salud del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia del cantón La Libertad en un estudio cuyo objetivo fue determinar los factores psicosociales que afectaron a los trabajadores de la salud. El tipo de investigación aplicada fue de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, realizado en los meses de septiembre 2020 a febrero del 2021, con un universo de 83 individuos y una muestra probabilística a criterio del investigador de 40 personas de distintas áreas de trabajo en la unidad de salud. Se aplicó como técnica investigativa una encuesta y como instrumento, un formulario con 20 preguntas en escala de Likert, inherentes a las variables de estudio, cuyos resultados permitieron evidenciar riesgos psicosociales; un 60% sintieron presión en el desarrollo de sus actividades laborales debido a las exigentes funciones y a las diversas situaciones; el 50% vio decaer su servicio atencional por la falta de reconocimientos al buen desempeño; el 65% demostró estrés laboral. Se concluyó que existieron factores psicosociales en los trabajadores de la salud que afectó en la calidad de atención que se brindó a los usuarios que asistieron al Centro Materno Infantil Venus de Valdivia.

Palabras claves: Factores psicosociales, calidad de atención, riesgos.

ABSTRACT

Psychosocial factors are those conditions that are present in a work situation, directly related to the organization of work and its social environment and can affect physical, mental or social health, the problem could be described in health workers of the Venus de Valdivia Maternal and Child Health Center of La Libertad canton in a study whose objective was to determine the psychosocial factors that affected health workers. The type of applied research was descriptive, quantitative and cross-sectional, carried out in the months of September 2020 to February 2021, with a universe of 83 individuals and a probabilistic sample at the discretion of the researcher of 40 people from different areas of work in the Health Unit. A survey was applied as an investigative technique and as an instrument, a form with 20 questions on a Likert scale, inherent to the study variables, the results of which allowed evidence of psychosocial risks; 60% felt pressure in the development of their work activities due to demanding functions and various situations; 50% saw their attention service decline due to the lack of recognition for good performance; 65% demonstrated work stress. It was concluded that there were psychosocial factors of health workers that affected the quality of care provided to users who attended the Venus de Valdivia Maternal and Child Center.

Keywords: Psychosocial factors, quality of care, risks

INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales de los trabajadores de la salud y su influencia en la calidad de atención a los usuarios son aquellas situaciones relacionados con la organización del trabajo y su entorno social, factores de riesgo que se caracterizan por sobrecarga de trabajo, exceso a las exigencias laborales, agotamiento emocional, falta de apoyo, frecuentes cambios de servicios y cargas psicológicas debido al manejo de situaciones críticas. (Arámbulo & Zumba, 2019).

No solo estas condicionantes intervinieron en el proceso atencional, también se presentaron otras que fueron ciertas disposiciones exteriorizadas a través de las actitudes, emociones, pensamientos, que perturbaron brevemente el área comportamental del ser humano, factores psicológicos que provocaron un impacto negativo, causando problemas en la salud, afectando su vínculo socio afectivo y al círculo familiar. (El Sahili, 2012).

De igual forma, la actitud del personal que brinda atención dentro de un centro hospitalario o ambulatorio, depende de su estado emocional, ambiental, económico y social para cumplir una mejor atención al paciente, siendo los factores psicosociales, condicionantes que pueden provocar potenciales daños en los trabajadores de la salud, afectando al ámbito laboral, relacional y la organización del trabajo.

En Ecuador, los trabajadores de la salud, los efectos producidos por la pandemia, vieron sus vidas expuestas al contagio, además, la impotencia de no poder salvar vidas, conllevaron a crear ambientes de ansiedad, depresión e incluso miedo por perder su propia vida en ejercicio pleno de su labor (Ministerio de Trabajo, 2020).

Precisamente, son las alteraciones en la salud derivadas de factores psicosociales y el estrés, los que influyeron negativamente en el funcionamiento de las organizaciones, afectando su desempeño, debido a ciertas causas asociadas que produjeron un incremento en los accidentes de trabajo, provocando, además, ausentismo laboral o disminución del desempeño y productividad del trabajador de la salud.

Con estos antecedentes se desarrolló la investigación sobre cómo los factores psicosociales influyeron en la calidad de atención que se les brindó a los usuarios del Centro de salud materno infantil Venus de Valdivia del cantón La Libertad y que, en base

a la observación, se pudo describir que existió este tipo de problemas en los trabajadores de la salud.

El objetivo del estudio, fue determinar como aquellos factores psicosociales afectaron a la calidad de atención que brindaron los trabajadores de la salud a los usuarios, categorizando y estableciendo la relación del proceso atencional y de satisfacción, se tomó en cuenta en cómo son y cómo se manifiestan en un momento dado.

Mediante un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, se pudo evidenciar los factores psicosociales que afectaron a los trabajadores de la salud, por su transversalidad se lo realizó en un momento específico, logrando determinar cuantitativamente el problema.

En los resultados alcanzados se destacan la influencia del estrés como un principal factor psicosocial que influye en los trabajadores, además, de la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento a la labor desempeñada por los profesionales de la salud y, que a la vez representa en un riesgo tanto emocional como psicológico.

Por lo tanto, con estos antecedentes a través del presente estudio se logró identificar los principales factores psicosociales que afectaron a los trabajadores de la salud y que influyeron en la calidad de atención a los usuarios que asistieron al Centro Materno Infantil Venus de Valdivia.

CAPÍTULO I

1. El Problema

1.1 Planteamiento Del Problema

Los factores psicosociales juegan un papel trascendental en el proceso de atención al usuario, dentro de todo tipo de instituciones que brindan servicios, sobre todo, si se relacionan con la atención en la salud; así mismo los trabajadores sufren afectaciones que impiden garantizar en todo tiempo, un buen servicio atencional en las diversas áreas, sobre todo, si su trabajo se desenvuelve en ambientes hostiles que necesitan también, prestarle mayor atención.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona, que los factores psicosociales son parte esencial del desarrollo humano en las personas, las mismas que son importantes y que deben tomarse muy en cuenta en diversas áreas de trabajo, en especial, cuando aquella labor se la desempeña en función de apoyar a otro individuo. (OMS, 1988).

En relación a este cuestionamiento, el personal que brinda atención dentro de un centro hospitalario o ambulatorio depende de su estado emocional, ambiental, económico y social para cumplir una mejor atención al paciente, por lo que los factores psicosociales, son condicionantes que pueden provocar potenciales daños en los trabajadores de la salud, afectando al ámbito laboral, relacional y la organización del trabajo.

Así mismo, en correlación a un estudio desarrollado en México (Aldrete, González, Navarro, León & Pérez, 2016), indica, que los factores psicosociales, han llegado a afectar a un 75% del personal de trabajadores que labora en centros hospitalarios y ambulatorios, esto se produce cuando existe sobrecarga laboral, especialmente cuando se da ciertas emergencias sanitarias.

En América Latina, Colombia a través de estudios desarrollados en diversas áreas de atención a la salud, se determinó que los factores psicosociales, en su mayoría han afectado a los trabajadores de la salud, siendo los riesgos organizacionales los de mayor frecuencia con un 52%, también los factores personales, con un 37% y los casos extra laborales con un 10%. (González, 2013).

En base a lo mencionado, es necesario describir que la salud mental de un trabajador es muy importante a la hora de prestar un servicio de salud, la misma que le faculta ciertos atributos atencionales y relacionales, que pueden influir en los pacientes o usuarios a quienes es derivada su atención. Por lo tanto, la salud mental de un individuo, posee diferentes y múltiples valores, pues, en relación a su labor, constituye un atributo positivo que le brinda una evidente flexibilidad para afrontar dificultades, fracasos y los retos inevitables que plantea el diario vivir

En Ecuador, los casos de factores psicosociales que han afectado al personal de trabajadores de la salud fueron considerables, así, en el año 2018 el Ministerio de Trabajo a través de la dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos, optó por la implementación de una guía de programa de prevención de riesgos psicosociales, la misma que se convertía en un reto para garantizar la salud y seguridad en el desarrollo de las actividades de trabajo. (Ministerio de Trabajo, 2018).

Sin embargo, a esta iniciativa desarrollada por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, los problemas psicosociales en los trabajadores de la salud fueron muy complejos, más aún cuando se hizo evidente en estos últimos meses la emergencia sanitaria, que ha afectado a nivel nacional y mundial, porque no han existido las garantías necesarias para su ejercicio profesional, dando paso a ciertos factores psicosociales, que han afectado sus vidas.

Por lo tanto, esta cartera de estado señaló que los efectos producidos por la pandemia, incurrieron a riesgos psicosociales por diversos factores que subsisten en estos tiempos, los cuales, indujeron a tener efectos en la salud mental de los trabajadores de la salud, quienes vieron sus vidas expuestas al contagio, además, la impotencia de no poder salvar vidas que conllevaron a crear ambientes de ansiedad, depresión e incluso miedo por perder su propia vida en ejercicio pleno de su labor, como trabajador de la salud. (Ministerio de Trabajo, 2020).

Precisamente, son las alteraciones en la salud derivadas de factores psicosociales y el estrés, los que influyeron negativamente en el funcionamiento de las organizaciones, afectando su desempeño, debido a ciertas causas asociadas que produjeron un incremento en los accidentes de trabajo, provocando, además, ausentismo laboral o disminución del desempeño y productividad del trabajador de la salud.

En la provincia de Santa Elena, en base a un estudio realizado en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, se pudo describir que existieron diversos factores psicosociales que afectaron a los trabajadores de la salud y que influyeron directamente en la calidad de su labor profesional como en la atención, entre los que destacaron la sobrecarga laboral, la escasa capacitación al personal en situaciones de riesgos, la tensión, el estrés y el agotamiento físico. (Beltrán & Soria, 2018).

La investigación fue significativa, al tratar los aspectos básicos en los procesos atencionales que existieron en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia, describiendo aquellos factores psicosociales que afectaron a los trabajadores, que tuvo inferencia directa en la atención que brindaron a los usuarios que asistieron día a día en busca de los servicios de salud

1.1. Formulación del Problema

¿Cuáles son los principales factores psicosociales que afectan a los trabajadores de la salud y que influencia tienen en la calidad de atención que brindan a los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil Venus De Valdivia?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Determinar los factores psicosociales de los trabajadores de la salud que influyen en la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Venus De Valdivia.

2.2. Objetivos Específicos.

- Categorizar los principales factores psicosociales que afectan a los trabajadores de la salud del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia.
- Establecer la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención que brindan los trabajadores de la salud.
- Analizar las características psicosociales de los trabajadores de la salud, mediante la evaluación del proceso atencional que se brinda en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia.

3. Justificación.

El propósito principal de la investigación fué determinar cuáles son aquellos factores psicosociales que afectaron a los trabajadores de la salud en su calidad de atención hacia los usuarios que asistieron al Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia, cuya información recopilada ayudó a mejorar los procesos atencionales y prevenir ciertos riesgos en la salud mental del personal.

El estudio posee una relevancia, puesto que busca sustentar la solución frente a la posible presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la salud, es decir, una vez destacado el nivel de la problemática en lo que se encuentra comprendido como un riesgo psicosocial, se procede a fundamentar teóricamente ambos conceptos o variables del estudio que ayudarán en la prevención de enfermedades psicológicas y de salud física.

Además, la información obtenida fué un referente investigativo sobre aspectos psicosociales, que permitió estar vigilantes con las actividades que ejercen los trabajadores de la salud y por ende mejorar la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud, mitigando los riesgos en ciertos factores que de una u otra manera afectaron a los profesionales de la salud.

Por otra parte, al describirse aquellos factores psicosociales que afectaron al proceso atencional, se pudo reconocer los problemas adyacentes a la salud mental de los trabajadores de la salud, tomando conciencia en planificar acciones que conlleven a disminuir los riesgos y mejorar los niveles de atención.

La información recopilada fue de gran utilidad, pues permitió hacer los respectivos correctivos, implementando estrategias que ayudaron a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la salud, en la que se fortaleció los factores psicosociales, teniendo a la mano ciertos aspectos y conceptos teóricos fundamentados que permitieron actuar de una forma adecuada en aquellas áreas que se vieron afectadas en la vida profesional y laboral.

En vista de los actuales momentos que atraviesa el sistema de salud, el estudio se mostró factible ejecutarlo en el Centro de Salud Materno Infantil, se procedió a la recopilación de la información, cuyos datos fueron de primera mano en la línea investigativa, que conllevó a mejorar la calidad de atención hacia los usuarios.

CAPÍTULO II

4. Marco teórico

4.1. Fundamentación referencial

Un estudio descriptivo realizado en Chile sobre cómo afectaban los riesgos psicosociales en la salud laboral, en una muestra de 463 trabajadores de la salud, se pudo detectar que los ambientes y las condiciones de trabajo han provocado en los trabajadores ciertas enfermedades producto de la sobrecarga laboral, entre las cuales están la falta de vitalidad, el aumento del estrés y hasta el deterioro mental, por las exigencias psicológicas. Debido a esta problemática se planteó mejorar los ambientes laborales, la verificación de las condiciones de trabajo, la salud ocupacional y los niveles de estrés de los trabajadores de la salud. (Castro, 2018).

De acuerdo a este estudio, se pudo verificar que los factores psicosociales toman importancia en la calidad de atención que puedan brindar los trabajadores de la salud, donde los ambientes de trabajos se tornan hostiles y abruptos por las condiciones y los riesgos que presentan, donde estos afectan a cada uno de los colaboradores y al proceso que realiza en la atención al usuario.

Así mismo, otro estudio en Colombia, determinó cómo afectaban los factores psicosociales en el desarrollo del estrés laboral de los trabajadores de la salud, cuyos resultados demostraron un nivel alto de estrés laboral, cuya sintomatología ha afectado a las áreas fisiológicas, intelectuales y laborales, las mismas que también se asocia al rol y área que cumple cada funcionario, que afectan directamente en las funciones que cumplen en la atención al usuario. (Charría & Sarsosa, 2017).

Desde la perspectiva laboral, se puede determinar que los factores inherentes al área psicosocial toman mucha relevancia en la calidad de atención que los trabajadores puedan brindar y, que aquello depende en gran medida, de las condiciones que se les pueda dar al recurso humano de las instituciones de salud, tomando en cuenta que aquello afecta directamente al desarrollo de ciertas problemáticas ocupacionales, principalmente en la salud emocional y psicológica.

En el Hospital Regional “Zacarías Correa Valdivia” de Perú, un estudio descriptivo experimental cuya muestra de 63 trabajadores de la salud, fue determinar las

condiciones de trabajo y la relación que estos tienen con los riesgos laborales, a lo que se veían expuestos los trabajadores en las áreas de desempeño, teniendo como resultado que existió un 58% de empleados de la salud que trabajan en regulares condiciones laborales, un 38% presentaban regulares condiciones psicológicas, y un 30% trabajaba en malas condiciones, planteando mejorar las condiciones de trabajo mediante un seguimiento periódico a los factores psicosociales que les hayan afectado. (Ureta, 2018).

Las condiciones laborales son determinantes en el factor servicio, ya que afecta directamente al trabajador de la salud, que se convierte en un riesgo psicosocial que debe ser observado, tomando en cuenta aquellas áreas afectadas tanto en lo psicosocial y emocional. Por otra parte, en la ciudad de Santo Domingo-Ecuador, un estudio descriptivo transversal en el Hospital médico Cuba Center, midió las afectaciones de los factores psicosociales en los trabajadores del centro hospitalario con una muestra para el estudio, 58 colaboradores, determinándose que los principales factores psicosociales que afectaron y que influyeron en la calidad de atención a los usuarios fueron: Los factores psicológicos. La exigencia laboral. Los conflictos familiares.

Cada una de estas relacionadas con las condiciones de trabajo, a la adaptación y al desempeño provocando estrés laboral. De esta forma se planteó como medida para el mejoramiento de las condiciones laborales fomentar el relacionamiento entre el equipo de trabajo a través de charlas y capacitaciones que permitieron disminuir las afectaciones de los factores psicosociales, que pudieron llegar a trastocar las buenas relaciones afectivas entre colaboradores y sus familias, esto, debido al estrés laboral, las condiciones de trabajados y las exigencias que demanda cumplir con las obligaciones, que a veces no son retribuidas disminuyendo el nivel de calidad de atención que los trabajadores puedan brindar a los usuarios y que éstos depende sus servicios. (Arámbulo & Zumba, 2019).

Así mismo, un estudio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, se describen cómo afectaron los factores psicosociales en el personal de enfermería, cuya muestra fue de 53 trabajadores, existieron riesgos por la sobrecarga laboral, los cambios de turnos, exigencias psicológicas entre otros factores que influyeron directamente en las diversas funciones que estos cumplieron, disminuyendo los niveles de atención al usuario y representando para la institución de la salud, una baja calidad de la prestación de los servicios hospitalarios ambulatorios. (Menoscal, 2019).

Tomando esta referencia, cuyas características de los trabajadores de la salud son similares al presente estudio, es importante señalar, que las afectaciones psicológicas que proceden de los factores psicosociales, inciden directamente en la disminución de la calidad de atención, de los trabajadores de la salud, tomando en cuenta las condiciones laborales, para poder desempeñarse adecuadamente en el estilo organizacional y su forma relacional que conlleven a tener estas perspectivas.

4.2. Fundamentación teórica

4.2.1. Factores psicosociales.

Se refiere a aquellas disposiciones exteriorizadas mediante las actitudes, las emociones y el pensamiento que perturban concisamente al área comportamental del ser humano, por lo tanto, estos factores psicológicos pueden provocar un impacto mucho más negativo que positivo, causando problemas tanto en la salud como en el bienestar, cuya consecuencia afectan al vínculo socio afectivo y el círculo familiar. (El Sahili, 2012).

El comportamiento, las emociones y los aspectos psicológicos que forma parte de los factores psicosociales son muy relevantes en el ser humano, aquello determina las acciones que este puede ofrecer y brindar a cierto grupo de persona y que se debe prestarle atención en el ambiente laboral para fortalecer al equipo de trabajo.

4.2.2. Clasificación de los factores psicosociales.

Los factores psicosociales inmerso en los trabajadores del área de la salud cada vez tiene una amplia repercusión en el campo ocupacional y atencional, aspectos que van desde una simple preocupación llegando a afectar la relación laboral, donde es necesario profundizar en este tema que surgió en los años 1970, según sus diversas manifestaciones.

La problemática, cada vez ha tenido mayor diversificación y complejidad, por lo cual, se lo ha clasificado en diversas formas, por un lado, están aquellos considerados de riesgo o también llamados de estrés y por otro lado están aquellos factores de riesgos psicosociales. (Becerra, Quintanilla, Ximena, & Restrepo, 2018).

Aunque existió ciertas aproximaciones contextuales entre cada uno de esta clasificación, es importante tomar en cuenta sus referencias históricas y los aspectos conceptuales donde se muestra ciertas diferencias que permite separarlas, determinando cuáles son sus afectaciones.

4.2.3. Factores psicosociales de riesgo

Cuando aquellos factores denominados organizacionales y psicosociales son disfuncionales, es decir, estimulan respuestas adversas tales como la inadaptación, problemas de tensión, se dan objeciones psicofisiológicas de estrés donde se los denomina riesgo laboral. (Sánchez, 2016).

Los factores psicosociales al tener ciertas probabilidades de afectar de forma negativa tanto a la salud como al bienestar del trabajador, se los denomina factores de riesgo, pues, llegan a desencadenar aspectos claves emocionales que elevan la tensión y el estrés laboral. Desde este punto de vista, los factores psicosociales de riesgo son clasificados como organizacionales, cuyos efectos negativos tiende a desmejorar la salud y por otro lado están los denominados de riesgo laboral, que se basan en verificar ciertas condicionantes donde se desenvuelven los trabajadores. (Ver imagen 1).

Al hacer un análisis de estos factores psicosociales se pudo percibir la variedad de condicionantes que existieron, por lo cual, es importante tomar en cuenta aquellos factores que se relacionan directamente con los trabajadores, separándolos en las categorías principales que dan lugar a la procreación del estrés.

Imagen 1 Factores organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
<i>Política y Filosofía de la Organización</i>	Relacion Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
<i>Cultura de la Organización</i>	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
<i>Relaciones Industriales</i>	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
<i>Condiciones de empleo</i>	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
<i>Diseño del puesto</i>	Rotación de puestos Trabajo grupal
<i>Calidad en el trabajo</i>	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: <https://www.slideshare.net/rojasmaury/riesgos-psicosocialesiafjsr>

Los efectos de los principales factores psicosociales denominados de estrés, pueden tener consecuencias directas en la salud como en los aspectos psicológicos, es decir, las afectaciones en la salud física tanto en la percepción de las condiciones de trabajo que dan respuestas al sistema orgánico de la persona y también por las experiencias que permiten el desarrollo de afectaciones psicológicas o estrés.

Desde este punto de vista, el estrés se procrea por distintas manifestaciones psicológicas percibidas por el individuo, entre estos aspectos están: el tipo de labor que ejerce y su exceso en las funciones, los cambios bruscos en los horarios de trabajo, el ambiente y el control exagerado en el cumplimiento de las tareas, las relaciones afectivas y comunicacionales dentro de la organización, los roles que cumplen cada trabajador según sus áreas de desempeño, las afectaciones familiares por las condiciones contractuales y también se puede mencionar los incentivos inequívocos.(ver imagen 2).

Imagen 2 Factores psicosociales de estrés

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible. jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo. y otros factores laborales..
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Modificado de Cox y Griffiths, 1996

Fuente: <http://mprl.edu.umh.es/2017/05/25/riesgos-psicosociales-trabajo-estres-laboral/>

4.2.4. Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo tipo psicosocial poseen sus características y están clasificadas según el tipo de condicionante, (Pérez, 2019):

1. Espacio y tiempo.
2. Dificultad de objetivación
3. Afectan a diversos riesgos
4. Tienen insuficiente responsabilidad legal
5. Están ponderados por otros factores.
6. Dificultad de intervención

Espacio y tiempo. Cada uno de los riesgos está delimitado en cierto sentido tanto espacial como temporalmente y se vinculan al tipo de seguridad que hay en una actividad determinada, similar ocurrencia se da en los riesgos de higiene. Sin embargo, existe cierta característica en los factores psicosociales cuando se trata dentro de una cultura organizacional, donde el estilo de liderazgo tiene relación directa al clima psicosocial, que afectan a distintas operaciones tales como: el tipo de carga de trabajo, los diversos roles, el tipo de tarea y las actividades que se desarrollan sin importar el área.

Dificultad de objetivación. Suelen tener afectaciones cuando existen ciertas situaciones adyacentes al ruido, la ocurrencia de la temperatura estacionaria, lugares donde es propenso a contaminación lo cual afecta al desempeño del rol y a la cohesión grupal, además, la comunicación es otro indicador de este tipo de factores de riesgos, por lo que se debe tomar en cuenta las experiencias organizacionales para su detección que afecte al individuo o al grupo de trabajo.

Afectan a diversos riesgos. El equipo humano dentro de una organización y en cada una de las áreas de desempeño suelen verse afectados por los diversos riesgos organizacionales de tipo psicosocial, que afecta al buen funcionamiento por el aumento de los riesgos en la que aumenta la tensión en los trabajadores y que generan conductas imprudentes, aumentando las falencias en el servicio y el tipo de accidentes.

Insuficiente responsabilidad legal: Los factores de riesgos psicosociales en muchos de los casos pasan desapercibidos en las organizaciones, pues al considerarse eventuales carecen de una figura legal que ampare a los trabajadores, lo cual es muy contrario a lo que ocurre con los otros tipos de riesgos laborales, donde para este tipo de riesgos solo se da acompañamiento lo cual no es garantía suficiente para los trabajadores.

Están ponderados por otros factores: en esta parte, se describe que los factores psicosociales afectan a los trabajadores tomando en cuenta las propias características de cada individuo, es decir, afecta más a unos que a otros indistintamente, es decir, en cada individuo toman control según sus propias percepciones y por las experiencias, mayormente se dan cuando los colaboradores son cambiados de área de trabajo.

Dificultad de intervención: La actuación ante los factores psicosociales suelen representar un problema que, aunque a veces tienden a ser intervenidos sin mayor complicación, no suelen tener las soluciones satisfactorias, es decir, las soluciones no son técnicas y que de no actuarse de forma oportuna posteriormente pueden representar complicaciones mentales, pues afecta a la salud y al tipo de actividad que desarrolla.

4.2.5. Factores psicosociales en el trabajo

La organización internacional del trabajo (OIT) hace mención al proceso de interacción entre los individuos según las condicionantes laborales, de desempeño, de lugar y de la propia satisfacción tomando en cuenta sus capacidades de desempeño, sus propias necesidades, sus expectativas hacia la labor que desempeña y las propias percepciones que tiene tanto del trabajo como de la organización, lo cual tiene influencia en la salud ocupacional y su rendimiento en la labor que realiza. (Córdova, 2018).

Los aspectos inmersos en los factores psicosociales de trabajo tienen una interacción directa con diversos campos que pueden influir y repercutir en la salud y en la labor que desempeña cada trabajador, por lo que es necesario que para que exista satisfacción tanto en el desempeño como en la salud, se debe tomar en cuenta ciertas condiciones personales y organizacionales. (Ver imagen 3).

Imagen 3: Factores psicosociales en el trabajo



Fuente: (Córdova, 2018)

4.2.6. Factores psicosociales de riesgos por causas temporales

Actualmente, una de las causas temporales de problemas en los factores psicosociales en los trabajadores de la salud se dan por la actual pandemia de la COVID19, donde por las múltiples cadenas de noticias, los problemas del entorno y las redes sociales han tenido intermitencia directa en la baja autoestima, donde las personas han aumentado sus preocupaciones por esta situación ha provocado. (Martínez, 2020).

Los problemas que se han manifestado por la actual pandemia del Covid19 también ha repercutido en los factores psicosociales en los trabajadores, principalmente, en el área de la salud, donde muchos han perdido la vida por salvar otras, pues la tensión que ha originado esta situación ha tenido relación directa en la calidad de atención que pueden brindar, pues, aquello ha limitado el acercamiento y contacto con los pacientes existiendo cierto grado de angustia afectando directamente al área psicosocial.

Si bien es cierto, que los colaboradores de la salud siempre han estado expuesto a contagios en las atenciones que brindan a los pacientes, pero, la actual pandemia es muy diferente que afecta al tipo de relacionamiento, por lo cual la OMS señala ciertas indicaciones a considerar como parte del apoyo psicosocial y evitar riesgos en estos factores. Entre las indicaciones sugeridas por la OMS como principios de actuación para la reducción de los riesgos en los factores psicosociales están:

La preparación: toda persona, principalmente las que prestan un servicio a un tercero debe tener presente ciertos acontecimientos y los aspectos a tener presente como parte de la seguridad emocional y prevención de riesgo psicosocial.

La observación: es muy importante que se tenga presente ciertos pormenores que ocurren en el espacio donde se presta un servicio, teniendo presente y dando prioridad a aquellas situaciones que puedan tener repercusiones en el aspecto psicosocial.

Saber escuchar: los prestadores de servicio deben saber escuchar las preocupaciones de las demás personas, direccionarlas para encontrar la solución a la situación de riesgo psicosocial que tenga.

La conexión: ante la situación de la pandemia, los prestadores de servicio en la salud son los llamados a brindar apoyo psicosocial a las demás personas, pues están considerados como primera línea de intervención, pero para garantizar dicha acción

también debe estar en las condiciones para brindar apoyo, por lo cual es necesario crear redes de ayuda entre los colaboradores.

4.2.7. Factores psicosociales: Psicológico-social.

Para Varela los factores psicosociales son condiciones que afectan tanto en lo psicológico como en lo social, es decir, existe una correlación directa entre estas dos problemáticas en las personas, sobre todo en la labor que se desarrolla, problema que también puede afectar a una tercera persona con las acciones que involucran su interrelación. (Bazán & Cochea, 2019).

Desde este punto de vista, se puede describir cómo pueden afectar cada una de las variables a los trabajadores, teniendo de esta forma una mejor perspectiva de análisis que permita poner énfasis en los aspectos psicológicos y sociales.

4.2.8. Factores Psicológicos.

Son factores intrínsecos, es decir, propias de la persona, donde en algunas de ellas tiene mayores afectaciones que en otras, por lo tanto, su análisis ofrece un panorama extenso que influyen en el rendimiento y en las conductas. (Blanco, 2013).

Para poder describir mejor los factores psicológicos es importante conocer cuáles son aquellos y donde es su afectación mayor en las personas, entre los principales aspectos están:

El estrés: es considerado como una reacción tipo fisiológica y emocional, que afecta al aspecto físico de la persona, es decir, a la salud, en la cual se da diversas manifestaciones tanto conductuales y de reacciones inestables.

Este tipo de problemas mayormente se da cuando existen divergencias en el campo ocupacional, donde existen situaciones difíciles que con el tiempo afectan a las funciones del organismo que de no prestarse atención oportuna y adecuada se pueden convertir en ciertos trastornos conductuales que pueden afectar a la propia persona y al aspecto organizacional. (Ávila, 2014)

Es importante describir las etapas de desarrollo que comúnmente son tres, la primera es una fase de alarma o también llamada huida, es decir, es cuando se puede tomar acciones que permitan actuar a tiempo enfrentando las situaciones y evitando

posibles complicaciones psicológicas conductuales. La segunda etapa es denominada de resistencia, donde el estrés se convierte en una situación de alerta; finalmente, está la etapa del agotamiento, que es una fase crónica, donde se activan los estímulos, la tensión y angustias en las personas provocándoles problemas tanto fisiológicos como físicos.

La ansiedad: es considerado como un factor psicológico común en las reacciones de las personas lo cual aumenta su productividad y las capacidades, pero es cuando se da en niveles bajos, pero cuando los niveles suben existen reacciones exageradas provocando estímulos dañinos. (Astudillo, Luengo, & Contreras, 2014).

La ansiedad se hace manifiesto en las personas cuando esta se siente presionado y hasta amenazado en su puesto laboral, lo cual hace que comience a tener de forma interna conflictos intrapsíquicos que son transformados en acciones expresivas inquietantes.

La depresión: era considerada como un estado de ánimo leve y pasajero y que por diversos estudios y enfoques psicológicos se lo ha catalogado como cambios o desórdenes en el afecto como perturbaciones mentales que causa tristeza, abatimientos, culpa e incapacidad para el desarrollo de tareas. (Cantero & Ramírez, 2009).

Los efectos depresivos al ser muy cambiantes se deben tomar en cuenta que pueden influenciar a las personas, sobre todo puede aparecer reacciones conductuales negativas que tienden a afectar las interrelaciones entre las personas, para eso es necesario conocer sus dimensiones. (Ver imagen 4)

Imagen 4 Dimensiones de la depresión

Síntomas más frecuentes de la depresión, según Alonso ²¹			
Tumor depresivo	Anergia	Discomunicación	Ritmopatía
Amargura o desesperanza, con tendencia al llanto, con o sin lágrimas	Apatía o aburrimiento	Brotos de mal humor	Gran fluctuación de los síntomas a lo largo del día
Incapacidad para experimentar alegría o placer	Indecisión	Tendencia a afligirse por todo	Pérdida del apetito y peso
Desvalorización propia en forma de ideas de inferioridad, sensación de incapacidad somática o psíquica, sentimientos de culpa	Falta de concentración	Retraimiento social	Crisis de hambre voraz
Disminución del apego e ideas suicidas	Disminución de la actividad habitual en el trabajo o distracciones	Abandono de la lectura, radio y televisión	Dificultad para conciliar el sueño
	Fatiga	Sensación de soledad o desconfianza	Pesadillas nocturnas, sueños sombríos o despertar temprano
	Disfunción sexual o trastornos digestivos	Descuido en el arreglo personal	Hipersomnia durante el día

Fuente: Revista Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745517008.pdf>

4.2.9. Factores sociales.

Caballero, menciona que este tipo de factores se dan en cualquier ámbito y en distintas dimensiones de la sociedad, por lo cual son factores específicos que determinan el status de un determinado espacio social, sea político, educativo, medico entre otros, pero lo que más se puede destacar que afectan al desempeño de las personas, donde esto influye en otros factores como el psicológico. (Sánchez S. , 2019).

Los factores sociales que afectan al desempeño laboral son extrínsecos de los cuales se destacan los más relevantes como:

Económicos: Este tipo de factor social es muy influyente en el ámbito del desempeño, donde causa por un lado satisfacción cuando se encuentra en un nivel de autorrealización, pero cuando los niveles económicos tienden a disminuir suelen provocar en las personas diversas reacciones desesperantes e inquietantes llevándolos a cometer ciertos comportamientos desagradables e incluso conllevan al individuo a perder su puesto laboral.

Aislamiento social: son acciones que deciden las personas, por un lado, pueden ser voluntarias cuando las decisiones la toma la propia persona con la finalidad de favorecer a otras en el bienestar y por otro lado pueden ser involuntarias cuando son obligatoria su proceso con el fin de no afectar a un grupo social. (Pruvost, 2020).

Ante la situación actual de la pandemia ocasionada por el COVID19, muchas personas han tenido que pasar por esta causa del factor social donde en muchos de los casos han tenido que ceder de manera obligatoria a ser aisladas de sus seres queridos, de sus labores diarias y de sus trabajos, trayendo consigo efectos psicológicos.

4.2.10. Calidad de atención.

La calidad de atención tiene una relación directa con la satisfacción en el ámbito laboral que para lograrlo los colaboradores necesitan ser capacitados en lo que respecta a su desempeño; además, se les debe garantizar condiciones laborales y un buen trato personal, de esta forma en el área de la salud existe una mejor calidad de atención por los profesionales de enfermería hacia los pacientes. (Ponce, Reyes & Ponce, 2019).

Esta acción en el servicio que denota una persona hacia otra, suele tener resultados favorables de satisfacción, e incluso puede ser favorable en la organización y en el área

donde se desenvuelve, sin embargo, esta acción se ve fraguada, cuando las condicionantes no son del todo satisfactoria en los individuos, disminuyendo el servicio que presta y afectando de forma indirecta a las relaciones afectivas.

La satisfacción y la calidad de atención son conceptos que tienen una relación directa en el campo laboral, en el campo de la salud comprende diferentes factores por la que atraviesan estos aspectos como: ambientes físicos, administrativos, equipos técnicos y científicos, factores de comunicación y las buenas relaciones humanas, que obliga a las instituciones que prestan este tipo de servicio a mejorar, contribuyendo a brindar una satisfactoria atención y que además, el personal no adquiera alteraciones socio emocionales por diversas carencias en su área de desempeño, también suele tener juicios de valor que de una u otra forma tienden a disociar sus componentes.

4.3. Fundamentación legal

4.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Carta Magna de la República del Ecuador, ley constitucional vigente sustenta el derecho al trabajo digno y que goce de todos los beneficios. En la sección octava de la constitución del Ecuador, en el artículo 33 y 34 se menciona que el trabajo es un derecho, un deber y fuente de realización y por ende base de la economía. Entonces el estado deberá garantizar a todos los trabajadores dignidad, equidad respeto, una vida decorosa y un lugar de trabajo optimo y saludable. (Asamblea Nacional, 2008).

A través de esta ley se hace mención a las garantías necesarias que debe gozar todo tipo de persona que ejerce una labor dentro de un establecimiento tanto público como privado y que, además se debe garantizar los beneficios equitativos que ayude a cada individuo a brindar un buen desempeño en sus funciones que realiza tomando en cuenta aspectos que desencadenan problemas socioemocionales.

4.3.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

Art. 23.- “Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos”. En el literal I menciona lo siguiente: “Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. A sí mismo en el literal R menciona: “No ser sujeto de acoso laboral”. (Asamblea Nacional, 2008).

Por su parte la LOSEP, también hace énfasis en los derechos que debe gozar cada individuo dentro de un espacio de trabajo, que goce de beneficios y de buenas condiciones que garantice un desarrollo socioemocional y psicosocial.

4.3.3. Ley Orgánica de la Salud

Art.42.- El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

En el capítulo V Salud y Seguridad en el trabajo de la Ley Orgánica de la Salud

Art. 117.- “La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores”.

Art. 118.- “Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales” (Asamblea Nacional, 2015).

4.3.4. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Art. 11.- Obligaciones de los empleadores.

2.- “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”.

3.- “Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro”.

5.- Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS, 2007). “Las empresas deben hacer la entrega gratuitamente a sus trabajadores de vestimentas adecuadas para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios”

5. Formulación de hipótesis

Los factores psicosociales influyen directamente en la calidad de atención que brindan los trabajadores de la salud en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia.

5.1. Identificación y clasificación de las variables

5.1.1. Variable dependiente

Calidad de atención en los usuarios

5.1.2. Variable independiente

Factores psicosociales

5.2. Operacionalización de las variables

5.2.1. Variable independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	
				INDICADORES	TÉCNICA
Los factores psicosociales influyen directamente en la calidad de atención que brindan los trabajadores de la salud en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia.	Factores psicosociales	Se refiere a aquellas disposiciones exteriorizadas mediante las actitudes, las emociones y el pensamiento que perturban concisamente al área comportamental del ser humano, por lo tanto, estos factores psicológicos pueden provocar un impacto mucho más negativo que positivo, causando problemas tanto en la salud como en el bienestar, cuya consecuencia afectan al vínculo socio afectivo y el círculo familiar.	Dimensión del factor psicológico: Desarrollo de habilidades: Dimensión de factor social	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrés ➤ Reconocimiento ➤ Sobrecarga laboral ➤ Desempeño ➤ Colaboración 	Encuesta

Elaborado por: Morales Orrala César Medardo

5.2.2. Variable dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	
				INDICADORES	TÉCNICA
Los factores psicosociales influyen directamente en la calidad de atención que brindan los trabajadores de la salud en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia.	Calidad de atención	La calidad de atención tiene una relación directa con la satisfacción en el ámbito laboral que para lograrlo los colaboradores necesitan ser capacitados en lo que respecta a su desempeño; además, se les debe garantizar condiciones laborales y un buen trato personal, de esta forma en el área de la salud existe una mejor calidad de atención por los profesionales de enfermería hacia los pacientes. (Ponce, Reyes & Ponce, 2019).	Dimensión del factor de calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad laboral ➤ Recompensas ➤ Aspecto familiar 	Encuesta

Elaborado por: Morales Orrala César Medardo

CAPÍTULO III

6. Diseño metodológico

6.1. Tipo de investigación

El presente estudio sobre los factores psicosociales en los trabajadores de la salud y su influencia en la calidad de atención que se brindó a los usuarios fue descriptivo, porque se tomaron en cuenta ciertas situaciones, características que causaron afectaciones a los trabajadores de la salud, haciendo énfasis en los hechos más sobresalientes que se dieron en torno al problema de los factores psicosociales que afectaron a la calidad de atención a los usuarios (Hernández, 2014). Fue transversal, por el tiempo que duró la investigación, entre septiembre a febrero del 2021, en la consecución de resultados favorables.

6.2. Métodos de investigación

El estudio tuvo enfoque estadístico cuantitativo y se puntualizaron cada una de las variables. que permitieron un mayor entendimiento; inductivo-deductivo porque se tomaron en cuenta las percepciones de los trabajadores de la salud en cuanto a las afectaciones en los factores psicosociales.

6.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por 83 personas, entre ellos médicos generales y residentes, licenciadas, licenciados y auxiliares de enfermería, personal de laboratorio, farmacia y terapistas y una muestra de 40.

6.4. Tipo de muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico a criterio del investigador tomando como muestra a trabajadores de distintas áreas de trabajo en la salud, quienes poseían similares características en las variables de estudio.

6.5. Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos, una encuesta, quienes aportaron con información concerniente a cada interrogante descrita en el cuestionario de preguntas y que estuvo acorde a las variables de la investigación.

6.6. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento se aplicó un cuestionario, con preguntas cerradas en escala de Likert para la recopilación de información, siendo la misma tabulada y procesada en el programa estadístico Excel.

CAPÍTULO IV

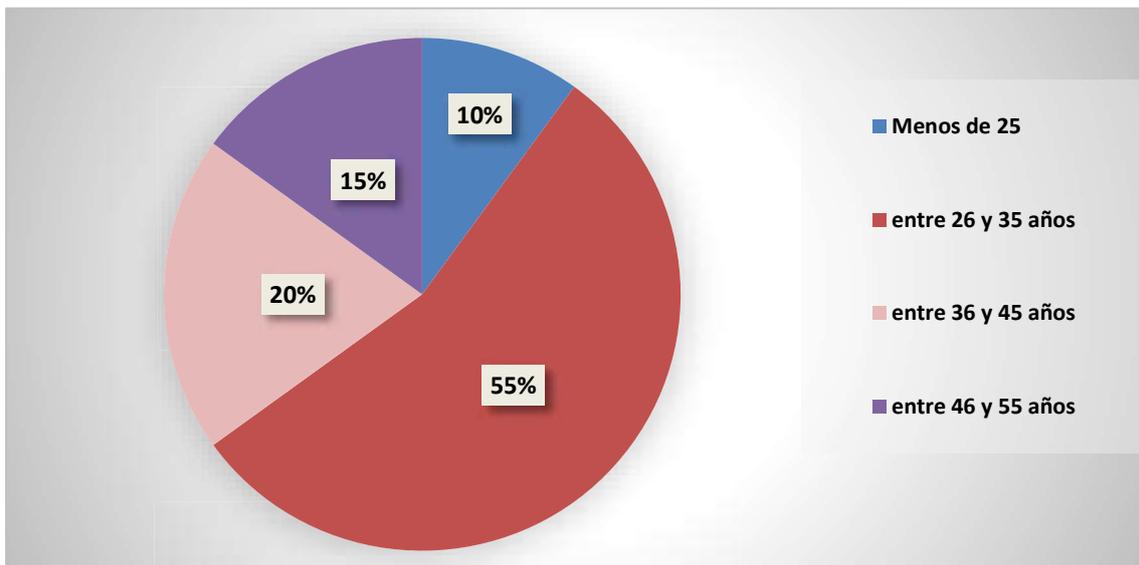
7. Presentación de resultados

7.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos, se describen de forma puntual la relación directa con los objetivos planteados en la investigación, sobre los factores psicosociales y su influencia en la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Datos generales de los trabajadores de la salud del CMI. Venus de Valdivia.

Gráfico 1: Edad de los trabajadores

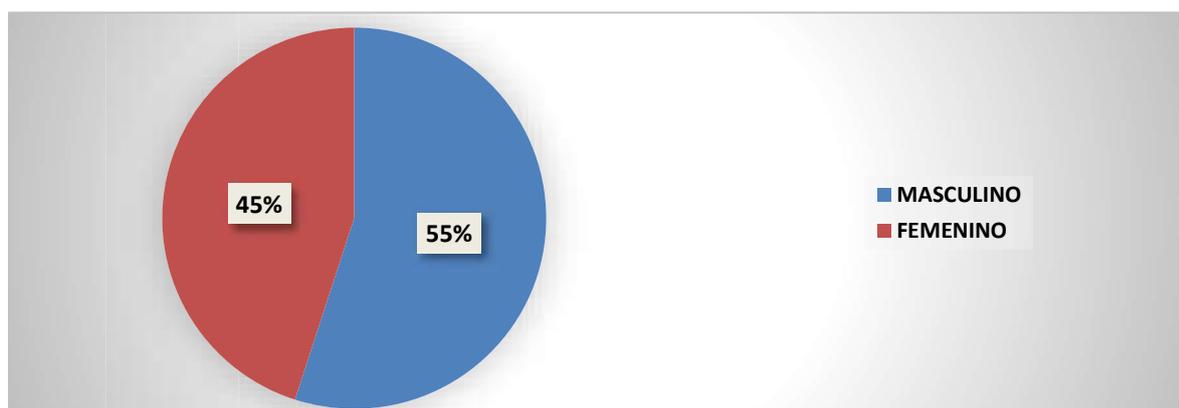


Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.

Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Análisis: Las edades de los trabajadores de la salud se encontraron entre 26 y 35 años, 55%; 36 y 45 años, 20%; 46 y 55 años, 15% y un 10% menor a 25 años de edad, existiendo una relación con los datos del estudio desarrollado por (Menoscal, 2019), quien mostró en su investigación que la edad donde ocurre una mayor afectación en los trabajadores de la salud por los problemas psicosociales se da entre los 26 a 45 años de edad.

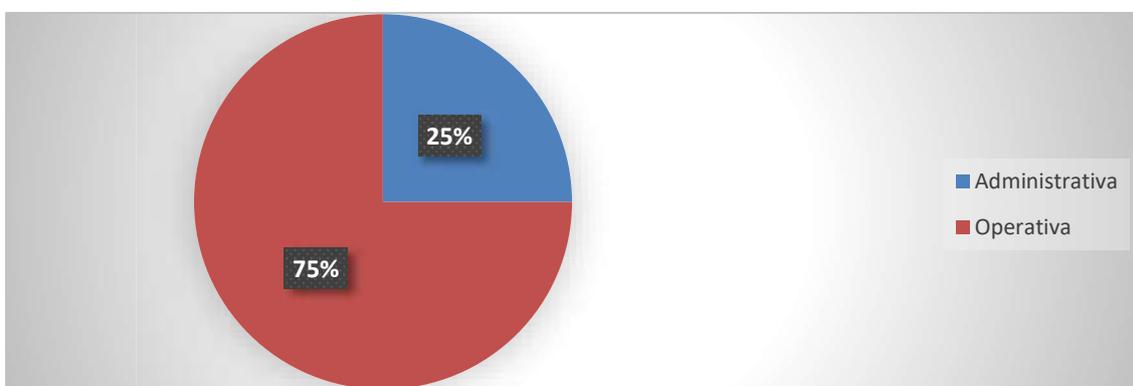
Gráfico 2: Sexo de los trabajadores



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.
Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Los trabajadores de la salud en el Centro Materno Infantil Venus de Valdivia que fueron encuestados, en su mayoría fueron del sexo masculino con un 55% y el femenino, 45%. En relación con el estudio de (Astudillo, Luengo & Contreras, 2014), señala que el género no interfiere en el proceso investigativo, porque cada uno de los individuos posee las mismas características, por lo cual en ambos estudios los trabajadores del sexo masculino fueron los que más problemas psicosociales presentaron.

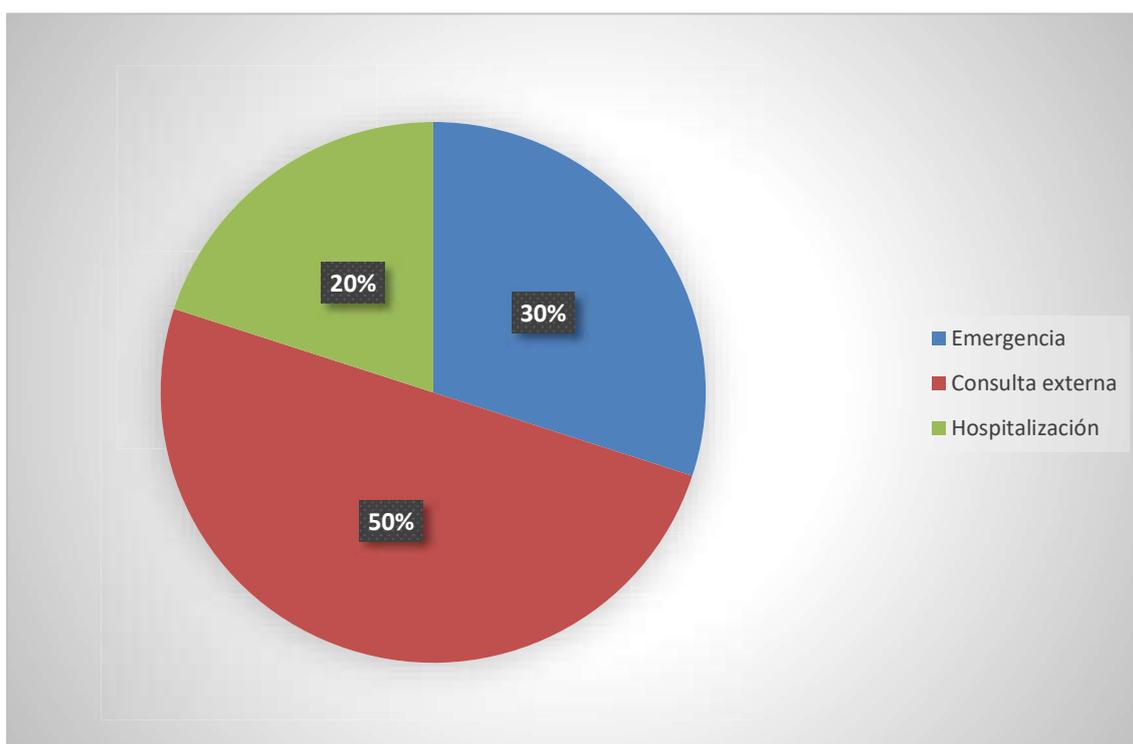
Gráfico 3: Área de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.
Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Análisis: Existió un 75% de los trabajadores que realizaron sus actividades en el área operativa, es decir, siempre permanecieron en contacto con los usuarios y pacientes que asistieron a las distintas salas de atención médica, lo que permitió determinar cómo los problemas en los factores psicosociales de los trabajadores pudieron afectar la calidad de atención.

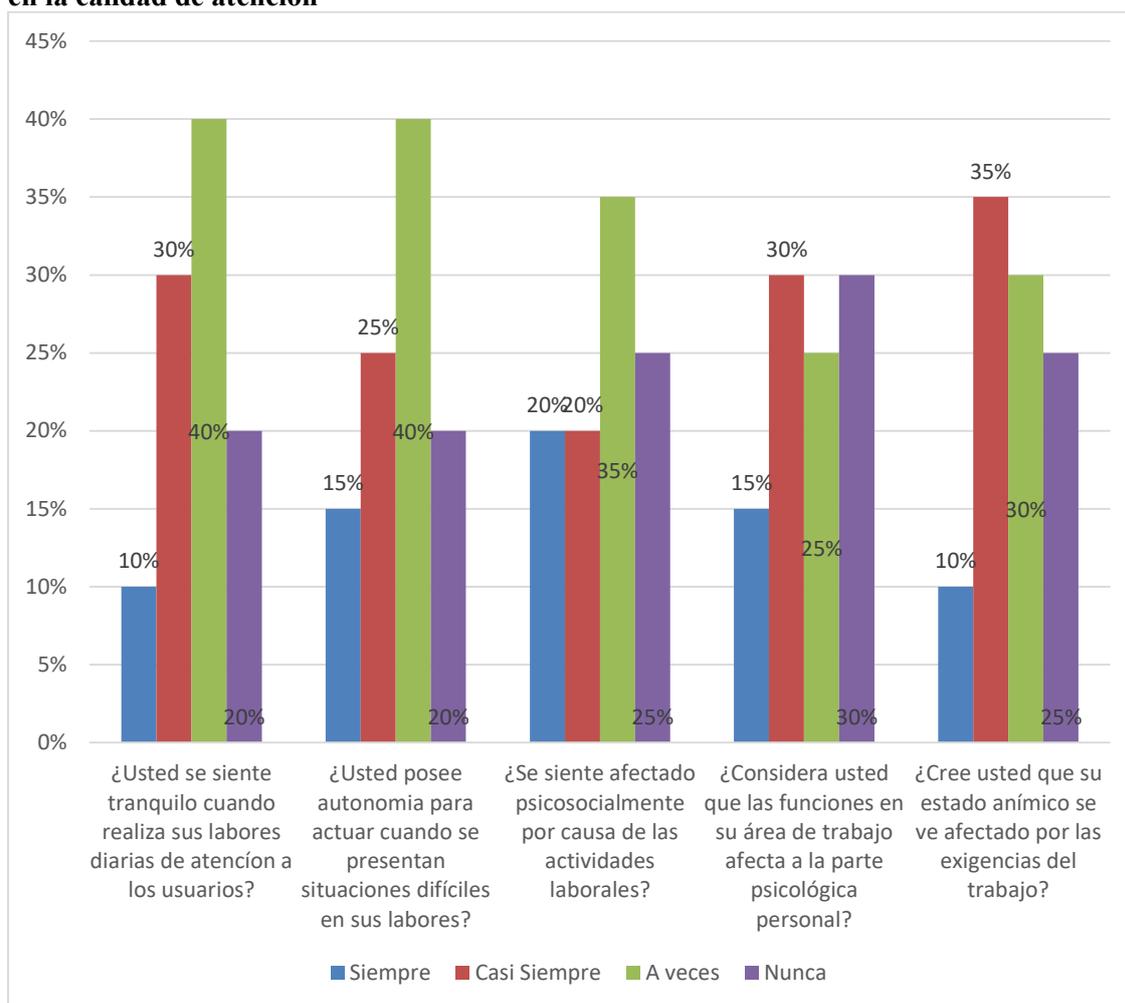
Gráfico 4: Sala de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.
Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Análisis: A través de los datos extraídos en el estudio, un 50% de trabajadores de la salud laboran en el área de consulta externa, un 30% en el área de emergencia y el 20% en hospitalización, que permitió describir que cada una de estas áreas son importantes en la atención al usuario, lo que determinó dónde se daban los efectos negativos en los diversos factores psicosociales de los trabajadores de la salud, además, estos datos coincidieron con lo que señala (Menoscal, 2019) en su investigación realizada en otro Centro de Salud de la provincia de Santa Elena que indicaba que el área donde los trabajadores de la salud se veían mayormente afectados en el aspecto psicosocial, es en la consulta externa, debido a que los pacientes asistían con sus familiares, que por causa de las enfermedades, perdían la paciencia y esto provocó un efecto negativo en la parte atencional por parte de los empleados de la casa asistencial de salud.

Gráfico 5: Determinación de los factores psicosociales de los trabajadores y su influencia en la calidad de atención



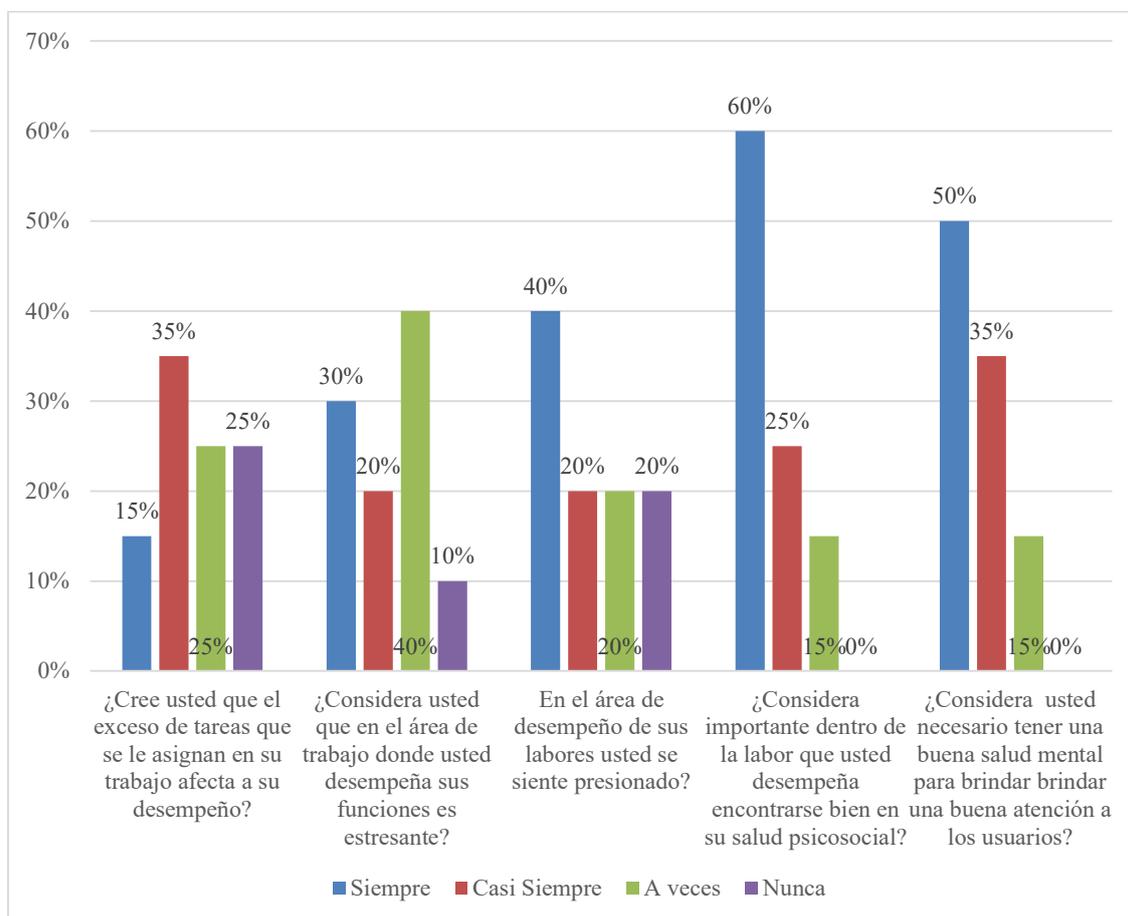
Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.

Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Análisis: Según los datos recopilados siempre y casi siempre sumados que son un 40%, de trabajadores que se sintieron afectados psicosocialmente por causa de sus actividades laborales, también un 45% contestaron que siempre y casi siempre se han sentido afectados en la parte psicológica personal en el cumplimiento de sus labores en sus áreas de trabajo, y por último un 45% manifestó que siempre y casi siempre han tenido problemas en su estado anímico, esto por las exigencias del trabajo, datos que al compararlos con el estudio realizado en Chile por (Castro, 2018), cada una de estas situaciones que se dan en las labores que corresponden al área de la salud producen efectos negativos en los factores psicológicos de los trabajadores de la salud.

Objetivo: Categorizar los principales factores psicosociales de los trabajadores de la salud y su influencia en la calidad de atención en los usuarios.

Gráfico 6: Categorización de los principales factores psicosociales de los trabajadores.



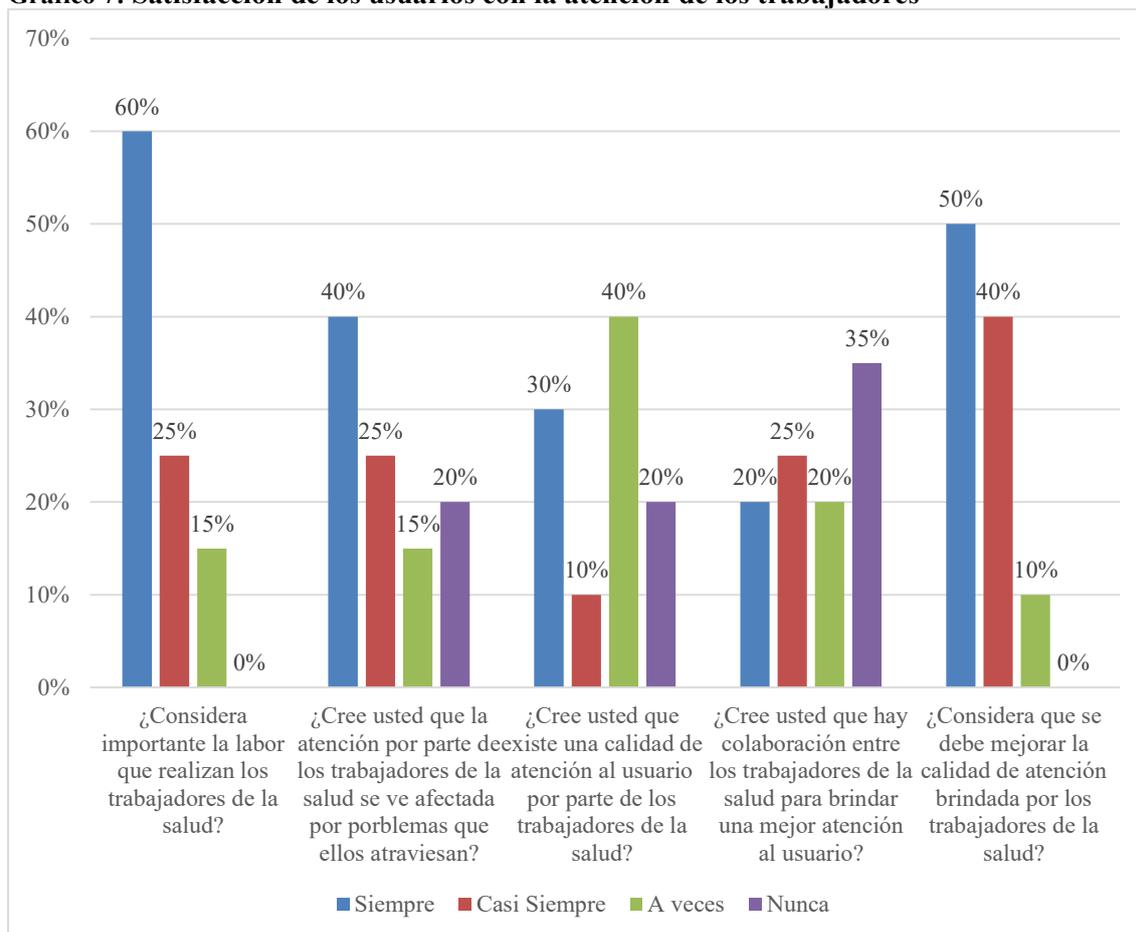
Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.

Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Análisis: Según los datos que se observan en el gráfico 6, de acuerdo al primer objetivo específico, existió un 50% de trabajadores de la salud que siempre y casi siempre vieron afectada su labor de desempeño por el exceso de tareas que se les asignaba en su horario de trabajo; el 50% dijo que siempre y casi siempre el área donde desempeñaba sus funciones es estresante; por su parte un 60% de ellos contestaron que siempre y casi siempre se sentían presionado y un 50% mencionó que para brindar una buena atención a los usuarios se debe tener una buena salud psicosocial, lo que concordó con el estudio realizado por (Ureta, 2018), quien denota aquello como situaciones negativas y que afectan a la parte psicosocial de los empleados, que posteriormente tiene secuelas en la calidad de atención brindada a los usuarios.

Objetivo: Establecer la satisfacción de los usuarios por parte de los trabajadores de la salud.

Gráfico 7: Satisfacción de los usuarios con la atención de los trabajadores



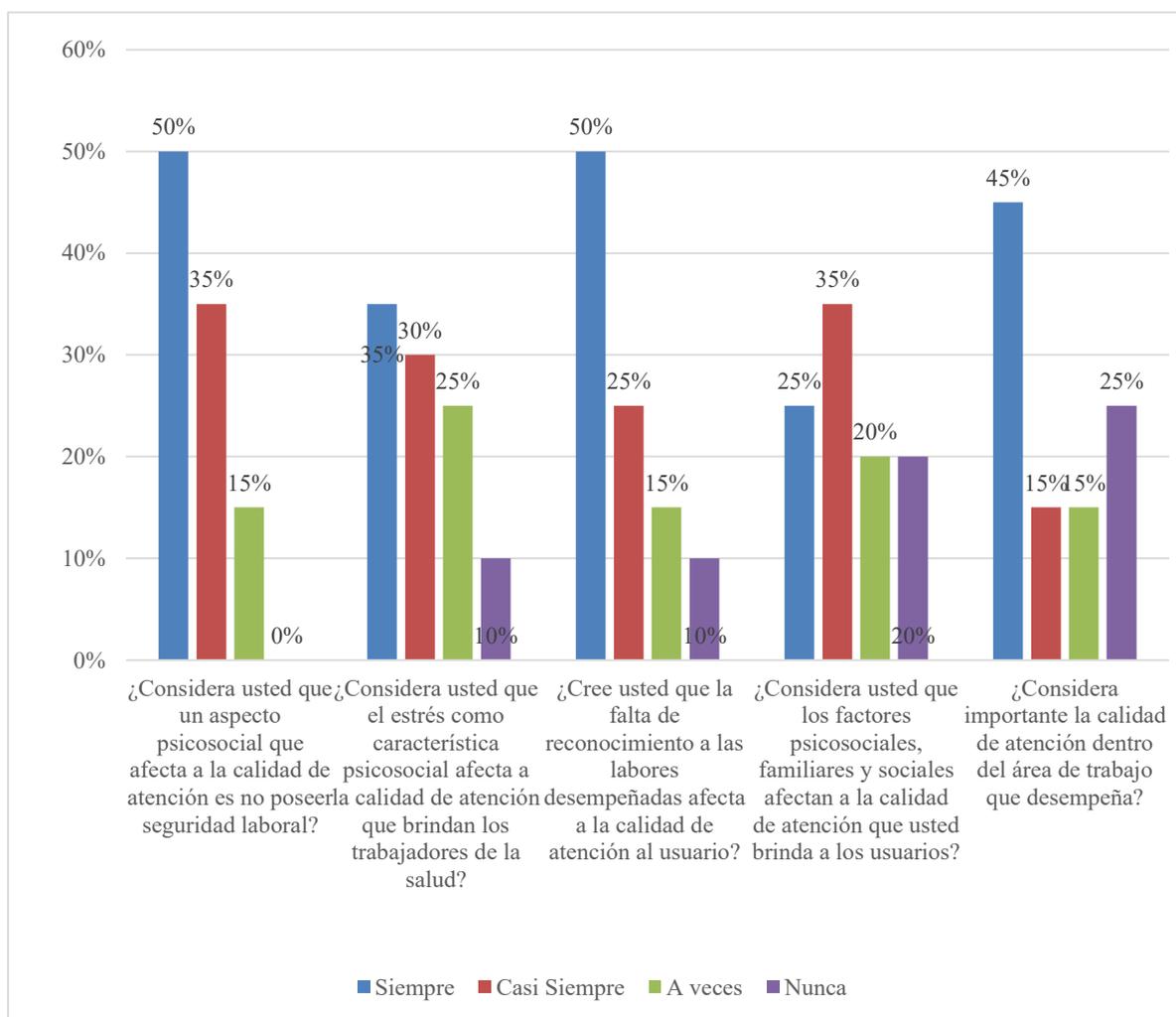
Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.

Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Análisis: En relación sobre el segundo objetivo específico de la satisfacción de los usuarios con la atención brindada por los trabajadores de la salud, un 40% de encuestados mencionaron que la calidad de atención siempre se vió afectada por problemas que los trabajadores de la salud atravesaron; un 30% de los usuarios manifestaron que los trabajadores de la salud brindaron sus servicios demostrando una buena calidad de atención y, un 50% de ellos indicaron que se debe mejorar la calidad de atención que se brinda por parte de los trabajadores de la salud, lo cual indica que es un efecto negativo que se desprenden de los factores psicosociales que por diversas actividades suelen suceder en el área de la salud, datos que concordaron con lo expresado por (Ureta, 2018), que los efectos de este tipo de problema hace que el servicio al usuario se vuelva deficiente y además, desprestigia la casa asistencial de salud.

Objetivo: Analizar las características psicosociales de los trabajadores de la salud, mediante la evaluación del proceso atencional que se brinda en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia.

Gráfico 8: Características psicosociales en el proceso atencional.



Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Salud de CMI.VV.

Elaborado por: César Medardo Morales Orrala

Análisis: Según los datos en relación sobre el tercer objetivo específico se pudo determinar que el 50% de los trabajadores dijeron que siempre los aspectos psicosociales afectan la calidad de atención esto por no tener una seguridad laboral; además, el 65% de ellos contestaron que siempre y casi siempre el estrés era otra de las característica psicosocial que afectó a la atención que se brinda a los usuarios; también el 50% mencionó que este problema se da por la falta de reconocimiento a sus labores por parte

de los administradores, cuyos resultados concordaron con lo que expresa (Menoscal, 2019), que existen ciertas características psicosociales laborales que influyen en los trabajadores y que tiene incidencia a la calidad de atención a los usuarios.

7.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis: Los factores psicosociales influyen directamente en la calidad de atención que brindan los trabajadores de la salud en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados a los trabajadores de la salud del Centro Materno Infantil Venus de Valdivia se pudo determinar que la hipótesis planteada es viable y válida, que concuerda con los resultados obtenidos en el gráfico 5 donde los factores psicosociales de los trabajadores se encontraron afectados, indicando que el área de trabajo afectó en la parte psicológica personal, y que su estado anímico se vió afectado por la exigencias dentro del área laboral, por lo que la calidad de atención brindada se tornó un poco deficiente.

También, en el gráfico 6 se observó que el exceso de tareas afectó su desempeño laboral, también el área donde realizó sus funciones fue estresante y se sentían presionados, y por último los encuestados mencionaron que hay que tener una buena salud mental para brindar a los usuarios una atención de calidad y calidez, además, en el gráfico 7 se puntualiza aquello donde se considera que se debe mejorar la calidad de atención.

Finalmente, en el gráfico 8, se describieron situaciones adyacentes al campo laboral, que afectaron la calidad de atención, aspectos como el estrés, la falta de reconocimiento a la labor desempeñada y la seguridad laboral, hicieron que se den ciertos cambios bruscos en las funciones desempeñadas, afectando así a las características psicosociales en el proceso atencional de los trabajadores de la salud.

7.3. Conclusiones

Se concluye que existieron problemas en los factores psicosociales de los trabajadores de la salud que laboran en el Centro Materno Infantil Venus de Valdivia, específicamente por el exceso de trabajo y por las exigencias dentro de su jornada laboral, como también la falta de autonomía de manera independiente, que afectó en la calidad de atención que se brindó a los usuarios que asistieron continuamente a las atenciones médicas, emergencias e incluso en pacientes hospitalizados, datos que tuvieron relación con el estudio (Castro, 2018), donde señala ciertos factores psicosociales influyentes en el proceso atencional que se da en los centros de salud.

Los problemas detectados en relación a los factores psicosociales fue el estrés, la seguridad laboral y la falta de reconocimientos a sus labores, afectó a la satisfacción de los usuarios, igualmente el exceso de trabajo y las exigencias dentro de su labor profesional, concordando con la investigación de (Ureta, 2018), quien señala que por causa de los factores psicosociales que atraviesan los trabajadores de la salud, la calidad de atención a los usuarios tiende a ser poco satisfactoria.

También se evidenció que, debido a los diversos problemas en los factores psicosociales en los trabajadores de la salud, la calidad de atención a los usuarios ha tenido una significativa respuesta negativa en los servicios que ofrece el Centro de Salud Venus de Valdivia.

Finalmente, los cambios actitudinales en los trabajadores de la salud provocados por factores psicosociales se mostraron afectados en el campo laboral como lo describe (Menoscal, 2019), cuyos aspectos como, la falta de recompensas en los trabajadores y el incentivo hace que la motivación disminuya y sea palpable en el servicio atencional que se brindó a los usuarios del Centro Materno Infantil Venus de Valdivia del cantón La Libertad.

7.4. Recomendaciones

Es importante, que se tomen en cuenta aquellos problemas inmersos en el desempeño y procedentes de los factores psicosociales de los trabajadores de la salud que laboran en el Centro Materno Infantil Venus de Valdivia, por lo que disminuiría los riesgos laborales y se fortalecería la calidad de atención que se brinda a los usuarios que asisten a consultas, emergencias o que se encuentran hospitalizados.

Trabajar con acciones que motiven e incentiven a los trabajadores de la salud, que ayude a incrementar la confianza de los usuarios en los servicios que se brindan, reconociendo la labor que cumplen en cada una de sus funciones y, que se asignen con tiempo las áreas de desempeño, para evitar que los cambios perjudiquen la calidad de atención.

Es importante hacer hincapié en brindar apoyo socioemocional, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas de cada uno, ofreciendo una atención oportuna, ágil, con calidad y calidez

Promover los canales de comunicación entre los profesionales de la salud y los usuarios teniendo en cuenta que es el mejor instrumento para identificar e intervenir en las necesidades de los pacientes y de esa forma medir la satisfacción del mismo frente a la calidad de atención brindada.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldrete, M. G., González, R., Navarro, C., León, S. G., & Pérez, J. (2016). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Revista de Salud Pública y Nutrición / Vol. 15 No. 3 julio – septiembre, 9.*
- Arámbulo, G. B., & Zumba, J. L. (2019). Factores de riesgos psicosocial predominante en el personal de enfermería en el Hospital Medical Cuba Center. Santo Domingo, Ecuador. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo:
https://issuu.com/pucesd/docs/trabajo_de_titulaci_n_ar_mbulo_zumba
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Astudillo, á., Luengo, C., & Contreras, S. (2014). Relación Entre los Cambios del Ambiente Laboral Ocasionados Postevento Sísmico del 27 Febrero 2010 y la Presencia de Ansiedad y Estrés Laboral en el Profesional de Enfermería. *SciELO. Cienc Trab. vol.16 no.49 Santiago, 9.*
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *SciELO. Rev.Cs.Farm. y Bioq vol.2 no.1 La Paz, 7.*
- Bazán, R. S., & Cochea, R. B. (2019). Factores psicosociales asociados a la adherencia terapéutica de enfermedades. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Becerra, L., Quintanilla, D., Baque, X., & Restrepo, H. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral. *SciELO, <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-574.pdf>.*
- Beltrán, J. L., & Soria, I. R. (2018). Factores psicosociales de los profesionales de enfermería y su relación con el síndrome de burnout. *hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor. Santa Elena, Ecuador: Repositorio UPSE.*
- Blanco, L. (2013). LOS 6 Factores psicológicos que influyen en el rendimiento. Obtenido de Team Factory: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/los-6-factores-psicologicos-que-influyen-en-el-rendimiento/>

- Cantero, E. A., & Ramírez, J. A. (2009). Factores psicosociales y depresión laboral: una revisión. *Redalyc.org*, vol. 47, núm. 6, p. 627-636.
- Castro, N. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Scielo*, 4,5.
- Charría, V. H., & Sarsosa, K. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Scielo*, 7.
- Córdova, M. N. (2018). Los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal con capacidades especiales del área de servicios generales de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- De Pablo Hernandez, C. (2005). Riesgos laborales en el personal de enfermería de quirófano.
- El Sahili, L. (2012). *Psicología Social*. México: Helénica S.A. Segunda edición.
- GIL-Monte. (2012). Riesgos psicologicos en el trabajo y salud ocupacional. *Peru.Med.Exp.Salud Publica*, 169-173.
- González, L. S. (2013). Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. un estudio comparativo. Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- Hernández, Roberto. (2014). *Metodología de investigación*. México: Prentice Hall.
- Jimenez, C. (Junio de 2017). Factores de riesgo psicosociales de enfermería. *Scielo*, 1-6.
- Leka S, G. A. (19 de mayo de 2018). La organización del trabajo y el estres. *Scielo Ciencia y Enfermería*, 37.
- Martínez, C. (2020). Consideraciones de salud mental durante COVID 19 para equipos de triage. *OMS-OPS*, 4.
- Menoscal, C. A. (2019). Factores de riesgos psicosociales que influyen en la salud del personal de enfermería. Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor 2019. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Ministerio de Trabajo. (2018). Guía para la implementación del programa de riesgo psicosocial. Quito, Ecuador: Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos.
- Ministerio de Trabajo. (2020). Guía de actuación para la prevención y control de covid-19, durante la jornada presencial de trabajo. Quito, Ecuador: Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos.
- OMS. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Ortiz Borre, Y. V. (2014). Calidad de atención de enfermería por pacientes hospitalizados.
- Pérez, M. L. (2019). Características de los riesgos psicosociales en el personal no sanitario. Revista medica Ocronos. <https://revistamedica.com/riesgos-psicosociales-personal-no-sanitario/>, 4.
- Ponce, J., Reyes, H., & Ponce, G. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. México: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/artic le/view/576.
- Pruvost, M. (2020). Trabajo Remoto y Salud durante el aislamiento social. Obtenido de Gestal: <https://www.consultoragestal.com.ar/trabajo-remoto-salud/>
- Sánchez, N. (2016). Estrés en el trabajo “Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre”. Costa Rica: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Consejo de Salud Ocupacional.
- Sánchez, S. (2019). Los factores sociales en el lugar de trabajo. Obtenido de Europreven: <https://www.europreven.es/noticia.php?noticia=120-los-factores-sociales-lugar-trabajo->
- Ureta, J. R. (2018). Condiciones de trabajo hospitalario y riesgos laborales en profesionales de enfermería en el Hospital Regional “Zacarias Correa Valdivia” - Huancavilca. Perú: Universidad Nacional de Huancavilca.

9. ANEXOS.

SOLICITUD PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Coordinación Zonal 5 – Salud
Dirección Distrital 24D02 La Libertad – Salinas Salud

Oficio Nro. MSP-CZS5-SE-24D02-2020-0501-O

Salinas, 09 de septiembre de 2020

Asunto: RESP// UPSE CARRERA DE ENFERMERIA: Solicitud de autorización para realización de trabajo de investigación en centro de salud Venus de Valdivia

Directora Carrera de Enfermería - Upse
Alicia Gabriela Cercado Mancero
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba cordiales saludos de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad – Salinas – Salud.

Por medio del presente y en atención a su Oficio N° 624-CE-UPSE-2020, mediante el cual se solicita autorización para realización de trabajo de investigación en Centro de Salud Venus de Valdivia, al estudiante MORALES ORRALA CESAR MEDARDO; al respecto se comunica lo siguiente:

A través de la unidad distrital de Provisión de Servicios de Salud, se informa que debido a que la UPSE tiene convenio con el MSP, se **autoriza** la realización del trabajo de investigación siempre y cuando cumpla los siguientes requisitos:

1. Los equipos de protección personal y mascarilla deben ser llevados por el estudiante ya que la unidad no cuenta con prendas de protección personal para otorgarle.
2. La información que se recabe debe manejarse con la absoluta confidencialidad del caso de acuerdo a la Ley.
3. Bajo ninguna circunstancia las actividades de investigación puede alterar o interrumpir los procesos de atención en salud.
4. Esta prohibido realizar estudios experimentales sin la aprobación de la dirección nacional de Gobernanza, la Dirección Nacional de Inteligencia del MSP y un comité de Ética legalmente constituido.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Dirección: Av. Carlos Espinoza, Edificio CAC, Planta Baja, Ofic. 8 y 9
Código Postal: 240205 / Salinas – Santa Elena - Ecuador
Teléfono: 593-4-3706623 – www.salud.gob.ec

Lenín



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Coordinación Zonal 5 – Salud
Dirección Distrital 24D02 La Libertad – Salinas Salud

Oficio Nro. MSP-CZS5-SE-24D02-2020-0501-O

Salinas, 09 de septiembre de 2020

Atentamente,



CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Universidad Estatal
Península de Santa Elena



Biblioteca General

La Libertad, 23 de febrero del 2021

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

001-TUTOR EZSY-2021

En calidad de tutor de trabajo de titulación denominado FACTORES PSICOSOCIALES DE



Universidad Estatal
Península de Santa Elena



Biblioteca General

INFORME URKUND

URKUND

Document Information

Analyzed document TESIS CESAR URKUND 21-02-2021.docx (ID96167311)

Submitted 2/21/2021 8:26:00 PM

Submitted by

CERTIFICACIÓN DE TUTORÍAS



FECHA: 23 de febrero del 2021.

PARA: Lic. Alicia Cercado Mancero, MSc.
DIRECTORA CARRERA DE ENFERMERÍA

ASUNTO: CERTIFICACIÓN

MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

Instrumento de recolección de datos sobre los factores psicosociales de los trabajadores de la salud que influyen en la calidad de atención.

Objetivo: Determinar los factores psicosociales de los trabajadores de la salud que influyen en la calidad de atención que brindan en el Centro de Salud Venus de Valdivia.

Instrucciones generales: Sírvase responder al siguiente cuestionamiento con veracidad marcando con una (X) según corresponda.

Datos generales

Edad:

Menos de 25 años _____ Entre 26 y 35 años _____ Entre 36 y 45 años _____
Entre 46 y 55 años _____ Más de 56 años _____

Sexo

Hombre _____ Mujer _____

Área de trabajo

Administrativa _____ Operativa _____

Sala de trabajo

Emergencia _____ Consulta externa _____ Hospitalización _____

Quirófano _____ Medicina interna _____

Interrogantes de la dimensión de los factores psicológicos					
#	Interrogantes	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	¿Usted se siente tranquilo cuando realiza sus labores diarias de atención a los usuarios?				
2	¿Usted posee autonomía para actuar cuando se presentan situaciones difíciles en sus labores?				
3	¿Se siente afectado psicosocialmente por causa de las actividades laborales?				
4	¿Considera usted que las funciones en su área de trabajo afecta a la parte psicológica personal?				
5	¿Cree usted que su estado anímico se ve afectado por las exigencias del trabajo?				
Interrogantes de la dimensión del desarrollo de las habilidades					
6	¿Cree usted que el exceso de tareas que se le asignan en su trabajo afecta a su desempeño?				

7	¿Considera usted que en el área de trabajo donde usted desempeña sus funciones es estresante?				
8	En el área de desempeño de sus labores usted se siente presionado?				
9	¿Considera importante dentro de la labor que usted desempeña encontrarse bien en su salud psicosocial?				
10	¿Considera usted necesario tener una buena salud mental para brindar una buena atención a los usuarios?				
Interrogantes de la dimensión del factor social					
11	¿Considera importante la labor que realizan los trabajadores de la salud?				
12	¿Cree usted que la atención por parte de los trabajadores de la salud se ve afectada por problemas que ellos atraviesan?				
13	¿Cree usted que existe una calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la salud?				
14	¿Cree usted que hay colaboración entre los trabajadores de la salud para brindar una mejor atención al usuario?				
15	¿Considera que se debe mejorar la calidad de atención brindada por los trabajadores de la salud?				
Interrogantes de la dimensión calidad de atención					
16	¿Considera usted que un aspecto psicosocial que afecta a la calidad de atención es no poseer seguridad laboral?				
17	¿Considera usted que el estrés como característica psicosocial afecta a la calidad de atención que brindan los trabajadores de la salud?				
18	¿Cree usted que la falta de reconocimiento a las labores desempeñadas afecta a la calidad de atención al usuario?				
19	¿Considera usted que los factores psicosociales, familiares y sociales afectan a la calidad de atención que usted brinda a los usuarios?				
20	¿Considera importante la calidad de atención dentro del área de trabajo que desempeña?				

FOTOS DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



ENTREGA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



APLICACIÓN DE ENCUESTAS A TRABAJADORES DE LA SALUD ÁREA ADMINISTRATIVA



APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA OPERATIVA



APLICACIÓN DE ENCUESTAS AL ÁREA DE ENFERMERÍA