



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica

TRABAJO DE TITULACIÓN

**Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en personal de salud. Hospital
Básico N° .11 Galápagos. Riobamba, 2021.**

Autora:

Dominic Zamara Villegas Castro

Tutor:

Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

RIOBAMBA- ECUADOR

2021

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado “RIESGOS PSICOSOCIALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD. HOSPITAL BÁSICO N°.11 GALÁPAGOS. RIOBAMBA, 2021”, presentado por la Srta. DOMINIC ZAMARA VILLEGAS CASTRO con C.C. 060396666-4, dirigido por Mgs Luis Gonzalo Erazo Salcedo.

Una vez realizado el informe final del proyecto de investigación escrito, con fines de titulación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remiten la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

Tutor



Firmado digitalmente por
**LUIS GONZALO
ERAZO SALCEDO**

Mgs. Renata Patricia Aguilera Vásconez

Miembro de Tribunal



Firmado digitalmente por
**RENATA PATRICIA
AGUILERA
VASCONEZ**

Mgs. Sandra Mónica Molina Rosero

Miembro de Tribunal



Firmado digitalmente por
**SANDRA MONICA
MOLINA ROSERO**

Riobamba, 02 de Junio de 2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Luis Gonzalo Erazo Salcedo, docente de la Carrera de Psicología Clínica de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

CERTIFICO

Haber asesorado y revisado el informe final del proyecto de investigación titulado **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD. HOSPITAL BÁSICO N°.11 GALÁPAGOS. RIOBAMBA, 2021.”**, realizado por el Sta. DOMINIC ZAMARA VILLEGAS CASTRO con C.C 060396666-4, el mismo que cumple con los parámetros establecidos por la institución, por lo tanto, se encuentra **APROBADO Y APTO PARA PRESENTARSE A LA DEFENSA.**

Para constancia de lo expuesto firma:



Firmado digitalmente por:
LUIS GONZALO
ERAZO SALCEDO

.....
Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

TUTOR

Riobamba, de 02 de junio 2021.

AUTORÍA

Yo, Dominic Zamara Villegas Castro con C.C 060396666-4, declaro ser responsable de las ideas, resultados y propuestas planteadas en este proyecto de investigación sobre **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD. HOSPITAL BÁSICO N°.11 GALÁPAGOS. RIOBAMBA, 2021.”** y que el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink that reads "Dominic Villegas". The signature is stylized with loops and a horizontal line extending to the right.

DOMINIC ZAMARA VILLEGAS CASTRO

060396666-4

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme ir cumpliendo cada una de las metas que me he propuesto, por ser mi guía y fuerza durante este proceso, finalmente a mis padres por su apoyo incondicional y ejemplo de perseverancia.

A mi Institución Universidad Nacional de Chimborazo, especialmente a la carrera de Psicología Clínica por guiar mi camino de conocimiento intelectual y valores que me permitirán ejercer de la mejor manera mi profesión. A mi tutor Msc. Gonzalo Erazo, a los miembros del tribunal Msc. Renata Aguilera y Dra. Mónica Molina por su guía durante la realización de mi proyecto de investigación.

Dominic Zamara Villegas Castro

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación principalmente a mi hijo Stephano, quien es el motor de mi vida, la persona que me inspira y me da fuerzas cada día para seguir adelante cumpliendo todos nuestros sueños y metas.

A mis padres Freddy Villegas y Karina Castro quienes han sido mi apoyo incondicional, guiándome siempre con amor y valores, enseñándome que en la vida no existen límites, ni nada imposible, que puedo conseguir todo siempre que me lo proponga y trabaje en ello.

INDICE GENERAL

| | |
|--|-------------|
| <i>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL</i> | <i>ii</i> |
| <i>APROBACIÓN DEL TUTOR</i> | <i>iii</i> |
| <i>AUTORÍA</i> | <i>iv</i> |
| <i>AGRADECIMIENTO</i> | <i>v</i> |
| <i>DEDICATORIA</i> | <i>vi</i> |
| <i>INDICE GENERAL</i> | <i>vii</i> |
| <i>INDICE DE FIGURAS</i> | <i>viii</i> |
| <i>INDICE DE TABLAS</i> | <i>viii</i> |
| <i>INDICE DE ANEXOS</i> | <i>ix</i> |
| <i>RESUMEN</i> | <i>x</i> |
| <i>ABSTRACT</i> | <i>xi</i> |
| <i>INTRODUCCIÓN</i> | <i>1</i> |
| <i>CAPÍTULO I</i> | <i>4</i> |
| <i>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> | <i>4</i> |
| 1.1. JUSTIFICACIÓN | <i>7</i> |
| 1.2. OBJETIVOS | <i>9</i> |
| 1.2.1. OBJETIVO GENERAL | <i>9</i> |
| 1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | <i>9</i> |
| <i>CAPÍTULO II</i> | <i>10</i> |
| <i>2. MARCO TEÓRICO</i> | <i>10</i> |
| 2.1. Factores psicosociales en el trabajo..... | <i>11</i> |
| 2.2. Factores de riesgo psicosocial..... | <i>12</i> |
| 2.2.1. Clasificación de los factores de riesgos psicosociales..... | <i>13</i> |
| 2.2.2. Características de los factores de riesgos psicosocial..... | <i>13</i> |
| 2.3. Riesgos psicosociales | <i>14</i> |
| 2.3.1. Tipos de riesgos psicosociales..... | <i>14</i> |
| 2.3.2. Evaluación de riesgos psicosociales | <i>18</i> |
| 2.4. Calidad de vida | <i>18</i> |
| 2.4.1. Definición de CVL | <i>18</i> |
| 2.4.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral | <i>19</i> |
| 2.4.3. Mediciones de la calidad de vida laboral..... | <i>21</i> |
| 2.4.4. Beneficios de la calidad de vida laboral | <i>21</i> |

| | |
|--|----|
| <i>CAPÍTULO III</i> | 22 |
| 3. <i>METODOLOGÍA</i> | 22 |
| 3.1. Enfoque de la investigación..... | 22 |
| 3.2. Alcance de la investigación | 22 |
| 3.3. Tipo y diseño de la investigación | 22 |
| 3.4. Unidad de análisis..... | 22 |
| 3.5. Población de estudio..... | 23 |
| 3.6. Tamaño de Muestra | 23 |
| 3.7. Técnicas de recolección de datos..... | 24 |
| 3.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de Información | 26 |
| 3.9. Consideraciones éticas..... | 27 |
| <i>CAPÍTULO IV</i> | 28 |
| 4. <i>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i> | 28 |
| 4.1. Resultados..... | 28 |
| 4.2. Discusión | 33 |
| 4.3. Plan de Acciones Preventivas para Riesgos Psicosociales | 35 |
| <i>CONCLUSIONES</i> | 40 |
| <i>RECOMENDACIONES</i> | 41 |
| <i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i> | 42 |
| <i>ANEXOS</i> | 47 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Factores Psicosociales</i> | 12 |
| Figura 2 <i>Elementos de la dimensión objetiva de la CVL</i> | 19 |
| Figura 3 <i>Componentes de la dimensión subjetiva de la CVL</i> | 20 |
| Figura 4 <i>Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial del grupo de estudio</i> | 29 |
| Figura 5 <i>Valoración de la Calidad de Vida Laboral del grupo de estudio</i> | 31 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Clasificación de los factores de riesgos psicosociales</i> | 13 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Tabla 2 <i>Composición de la muestra de investigación</i> | 23 |
| Tabla 3 <i>FPSICO y sus dimensiones</i> | 24 |
| Tabla 4 <i>CVT-GOHISALO y sus dimensiones</i> | 25 |
| Tabla 5 <i>CVT- GOHISALO - Puntaje para calificar las dimensiones y CVT general.</i> ... | 26 |
| Tabla 6 <i>Resultados de aplicación del Cuestionario FPSICO 4.0</i> | 28 |
| Tabla 7 <i>Resultados de aplicación del Cuestionario CVT- GOHISALO: nivel de satisfacción y puntaje T</i> | 30 |
| Tabla 8 <i>Resultados de aplicación del Cuestionario CVT- GOHISALO, por nivel de valoración</i> | 33 |
| Tabla 9 <i>Acciones preventivas sobre riesgos psicosociales - Hospital Básico N°11 Galápagos</i> | 37 |

INDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Instrumentos de investigación | 47 |
|--|----|

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo la determinación de los riesgos psicosociales y calidad de vida laboral del personal de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos Riobamba, 2021. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, de campo, con un alcance descriptivo. Se aplicó el test psicométrico como técnica de recolección de datos, y como instrumentos los cuestionarios FPSICO 4.0 y CVT- GOHISALO. La muestra de estudio comprendió a 62 miembros del área de Salud. Entre los principales resultados se evidenció que, respecto a los riesgos psicosociales, las dimensiones de “Demandas Psicológicas” y “Participación y Supervisión” obtuvieron la mayor valoración de riesgo global; en cuanto a la calidad de vida laboral, fue valorada como “media”, encontrándose que el 73% del personal percibe un “alto” nivel de “Seguridad en el trabajo”, el 68% manejan un “bajo” nivel de “Administración del tiempo libre”, y en las demás dimensiones se presenta predominantemente un nivel “medio” de evaluación en al menos 40% del personal. En base a los resultados obtenidos se concluye que la calidad de vida laboral y la exposición a riesgos psicosociales en el ámbito de investigación no son adecuados. Por lo tanto, se diseñó una propuesta de plan de acciones preventivas dirigidas a mejorar el bienestar y salud de los trabajadores de la Institución de Salud, a través de la mitigación de los riesgos psicosociales identificados.

Palabras clave: Riesgo Psicosocial, Calidad de Vida Laboral, Hospital Básico N° 11 Galápagos Riobamba.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the psychosocial risks and quality of work-life of the health personnel of the Hospital Básico N°11 Galápagos Riobamba, 2021. The methodology used was a quantitative, non-experimental, cross-sectional field study with a descriptive scope. The psychometric test has was applied as a data collection technique, and the FPSICO 4.0 and CVT-GOHISALO questionnaires were used as instruments. The study sample comprised 62 members of the Health area. As a result, it was evidenced that, concerning psychosocial risks, the dimensions of "Psychological Demands" and "Participation and Supervision" obtained the highest overall risk assessment. As for the quality of work-life, it was assessed as "medium," finding the 73% of staff perceive a "high" level of "Safety at work."

On the other hand, 68% manage a "low" level of "Management of free time." Furthermore, there is predominantly a "medium" level of evaluation in at least 40% of the personnel in the different dimensions. Based on the results obtained, it is concluded that the quality of work-life and exposure to psychosocial risk in the research environment is not adequate. Therefore, a proposal was designed for a preventive action plan aimed at improving the well-being and health of the workers of the Health Institution through the mitigation of the psychosocial risks identified.

Keywords: Psychosocial Risk, Quality of Work Life, Hospital Básico N°11 Galápagos Riobamba.

Reviewed by:
Ms.C. Ana Maldonado León
ENGLISH PROFESSOR
C.I.0601975980

INTRODUCCIÓN

La globalización ha generado transformaciones no sólo en el ámbito social sino también, en el ámbito laboral. Los cambios experimentados han permitido adoptar medidas relacionadas con la seguridad en el trabajo, reduciendo determinados riesgos y modificando los sistemas y actividades que se desarrollaban en equipos y de manera individual; con el tiempo éstos han originado nuevos riesgos, con los cuales no se contaba (Peiró, 2004). Los factores y riesgos psicosociales en el trabajo son un ámbito de estudio y análisis que involucra tanto a las organizaciones y sus administradores, como a quienes laboran en ellas, debido a que sus repercusiones afectan directamente a la salud.

Los autores Moreno y Báez (2010), plantean una categorización sobre los factores y riesgos psicosociales en tres niveles: factores psicosociales, factores de riesgo psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. Los factores psicosociales provienen de la forma en que son gestionadas las empresas (por ejemplo, la cultura organizacional y el clima laboral), pueden ser positivos o negativos. Los factores psicosociales de riesgo se refieren a los factores organizacionales que no han sido formulados correctamente y generan un funcionamiento inadecuado, afectando al personal en su salud con efectos de estrés, por ejemplo. Finalmente, los riesgos psicosociales, son factores psicosociales de riesgo que poseen una alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores y a la empresa a mediano y largo plazo.

En el caso de los riesgos psicosociales, éstos han evolucionado conforme el mundo actual y la globalización. Ésta última ha incursionado en el accionar de la economía y el trabajo, provocando que la realidad actual esté acompañada de adelantos tecnológicos y concepciones mercantilistas donde las personas deben adaptarse a las ventajas y desventajas que conllevan (Blanch y Cantera, 2007; Peiró, 2004). Mientras algunos de los riesgos físicos se reducen, aumentan los de carácter psíquico debido a que la actividad laboral sufre una transición de lo estrictamente físico a lo mental, donde la actividad productiva se centra en el resultado de los procesos intelectuales. La excesiva carga mental, por tanto, se convierte en fuente de amenaza contra el bienestar psicológico y la salud de todos los individuos (Peiró, 2004).

Los riesgos psicosociales pueden generar respuestas fisiológicas, cognitivas, conductuales y emocionales, haciendo que el trabajador esté expuesto a sufrir problemas de salud mental, que pueden influir notoriamente en su desempeño laboral (De La Cruz, 2020). La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como “un estado de perfecto y completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad” (Alcántara, 2008). La Organización de las Naciones Unidas (ONU), elaboró la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible como un plan de acción global, dentro de cuyos objetivos se encuentra garantizar una vida sana y promover el bienestar de la población en general (ONU, 2020).

Tras la declaración emitida por la OMS en febrero de 2020, respecto al nuevo brote de coronavirus (COVID-19) como pandemia, la problemática mundial asociada a la pandemia COVID-19 produjo cambios notables en lo referente a la interacción y contacto personal, y puso a prueba toda la gestión en la prestación de servicios de salud. Se transitaba por un camino incierto y desconocido que ejercía presión, tensión, preocupación e incertidumbre en los trabajadores que se encontraban prestando sus servicios en primera línea; esto provocó que en el entorno laboral de salud los riesgos psicosociales laborales sean mayormente visibles.

Actualmente, la sociedad y las organizaciones se están percatando cada vez más de lo fundamental que es atender y abordar los riesgos psicosociales, de tal forma que se generen espacios, políticas y entornos laborales favorables, los cuales a su vez promueven la Calidad de Vida Laboral (en adelante CVL) de sus trabajadores y mejores oportunidades de desarrollo. Siendo el trabajo un espacio fundamental en la vida de los seres humanos, ya que se le dedica al menos una tercera parte del día, es primordial determinar los riesgos psicosociales y la CVL en los trabajadores de las organizaciones para promover la salud mental y física ya que de ellos depende la productividad organizacional (Castro, et al., 2018).

La CVL, desde la perspectiva del trabajador, puede definirse como la satisfacción y bienestar que éste experimenta en relación con sus condiciones laborales, entorno laboral y condición física. De manera general, el desempeño de los trabajadores se ha considerado como la principal variable para medir el desarrollo económico o productivo de las organizaciones, desconociendo la importancia de la calidad de vida en el trabajo, la cual

depende de alcanzar cambios laborales saludables (Purcachi, 2017). Particularmente el personal de salud posee ciertas características respecto a otras áreas, ya que los trabajadores se encuentran bajo fuertes exigencias en cuanto a su estado mental y físico, debido a que sus acciones repercuten positiva o negativamente en la vida de los pacientes. La CVL busca optimizar las condiciones de trabajo con la finalidad de reducir o eliminar los riesgos psicosociales, contribuyendo a la salud del trabajador y además a la productividad (Moreno y Baez, 2010).

El desarrollo de la presente investigación busca determinar los riesgos psicosociales y la CVL del personal de salud del Hospital Básico N°.11 Galápagos, Riobamba 2021. En la actualidad el personal de salud en las instituciones sanitarias se ve expuesto a una serie de acontecimientos estresantes, ritmos de vida agitados y creciente presión en el entorno laboral, lo que genera cambios constantes y la necesidad del sujeto de adaptarse a ellos. Su efectividad puede verse afectada frente a la necesidad de respuestas rápidas, lo cual genera un impacto negativo en la calidad de vida del individuo, su desempeño y relación con el entorno (De La Cruz, 2020).

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los riesgos psicosociales, así como la CVL se consideran aspectos presentes en el entorno laboral de una persona. Estos pueden afectar la salud del individuo o a su vez garantizar un entorno laboral mucho más saludable. La CVL está estrechamente relacionada con las condiciones de trabajo y éstas a su vez, tienen influencia directa en la aparición de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, tales como: enfermedades, patologías como estrés laboral o accidentes laborales (Castro, et al., 2018). Se deduce, por tanto, que un trabajador sometido a grandes cantidades de estrés o a un ambiente laboral hostil, por ejemplo, será más propenso a fumar o desarrollar hábitos poco saludables, que otro cuya sensación de bienestar y satisfacción en el trabajo es elevado o adecuado.

Según el primer resultado de la Sexta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, se determinó que el 23% de las personas cree que su trabajo supone una amenaza para su salud, el 28% de los hombres y el 35% de las mujeres deben reprimir sus sentimientos la mayor parte del tiempo o siempre en sus lugares de trabajo, el 7% de las personas sienten algún tipo de discriminación; en cuanto a las necesidades laborales, el 36% de los trabajadores europeos casi siempre tienen que completar las tareas a tiempo y el 33% dice no tener suficiente tiempo para trabajar; aunque el 64% de las personas no pueden cambiar su horario, pero el 14% está preocupado por trabajar en casa, mientras que el 21% dice estar cansado de completar tareas que deben hacerse en casa (Castiblanque y Pizzi, 2020).

La legislación colombiana en el artículo 25 de la Constitución de la política establecida en el año 1991 expresa el derecho de las personas al trabajo, la libre elección de este, condiciones satisfactorias y de protección, en este punto se lo considera como parte del ciclo de vida de las personas ya que forma parte de la supervivencia, el bienestar y el crecimiento personal como profesional, siendo imposible separarlo de la existencia misma del individuo (Ramírez y Aroca, 2015).

El estudio de los riesgos psicosociales en el personal de salud se ha basado en la contextualización desde un punto de vista de factores independientes como el estrés o el

desempeño laboral, entre otros, esto debido a la incidencia en los trabajadores. Pero cuando infructuosamente terminan siendo estos problemas profesionales, donde a estos se los toma como un concepto de percepción propia, más que, como un propósito institucional. Autores como Montero, Vizcaíno y Montero (2020), buscan determinar la problemática en relación de los riesgos psicosociales con la calidad de vida laboral, como requerimiento para fomentar la productividad y el bienestar de las personas.

Siendo un tema que ha generado mucho interés en las organizaciones y sobre todo en el personal de salud Vallejo, Rubio y Medranda (2019), estudiaron los riesgos psicosociales en personal médico que labora en el Hospital Rodríguez Zambrano en Manta (Ecuador), cuya investigación se enfocó en analizar los factores de riesgos psicosociales laborales que incidían en la salud de los médicos de familia de la institución hospitalaria antes mencionada. Como resultado de su estudio, pudieron concluir que la prevalencia reportada de factores de riesgo fue del 33,6%, siendo las áreas de esencia de la tarea y de interacción social las que presentaron mayor exposición al riesgo. Esto se debe a que los médicos se exponen a varios factores propios de su profesión, como son: jornadas laborales extensas y/o jornadas nocturnas, poco tiempo de descanso, observación de situaciones de sufrimiento y dolor, entre otras.

Resulta pertinente mencionar que el desconocimiento acerca de estas temáticas podría generar malestar o consecuencias que podrían agravar la salud laboral del trabajador. Nazareno (2020), estudió el personal de enfermería de los servicios de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha en Esmeraldas (Ecuador), y valoró sus conocimientos sobre riesgos psicosociales. La autora concluyó que el personal no comprende los riesgos laborales y factores de riesgo psicosocial porque no han recibido capacitaciones sobre estos temas, siendo incapaces de identificar los riesgos psicosociales a los que se exponen día a día, así como también desconocen la forma de lidiar con estos problemas, siendo necesario que las autoridades aborden estos temas para minimizar el impacto en sus trabajadores.

Los riesgos psicosociales afectan altamente diferentes esferas de la persona y no garantizan una CVL. Este término de naturaleza multidimensional, con perspectivas enfocadas en la percepción del individuo y en la dinámica propia de la organización, con componentes tanto individuales como ambientales, es lo que en su conjunto implica la

nueva cultura organizacional de las empresas, la cual propende hacia el desarrollo pleno de los trabajadores, su capacitación continua, el cambio en las relaciones socio-laborales, y la creación de un ambiente propicio para el desarrollo y progreso de las personas (García, et al., 2014).

Por su parte Granero (2017), en un estudio realizado sobre la calidad de vida laboral de las enfermeras de Barcelona (España), entiende a la CVL como un “predictor del estado de las condiciones de trabajo” (p.317), razón por la cual enfatiza en que la implementación de medidas orientadas a mejorar dichas condiciones mejoran la CVL del personal, pero además previenen impactos negativos en la calidad de la atención, seguridad y satisfacción de pacientes, que en su visión más amplia constituyen los resultados de salud de la población, poniendo así de manifiesto la importancia del estudio de la CVL para el sistema de salud en general. Si se invierte esta analogía, podría decirse que una población con mala salud proviene, de entre otras causas, de un sistema de salud en el cual la CVL de sus trabajadores se encuentra desatendido, o no ha sido evaluado para la generación de cambios que promueven una nueva cultura organizacional multidimensional.

Finalmente, hacia una realidad regional, en un estudio efectuado sobre la CVL en los trabajadores de salud pública en Chile, sus autores Pérez y Zurita (2014), manifiestan que uno de los hechos comunes en la salud pública latinoamericana es que, los requerimientos de la población no pueden ser satisfechos con los recursos existentes, sean estos humanos o físicos, situación que produce sobrecarga laboral, estrés y en consecuencia, afectaría la CVL percibida; ellos concluyeron que el nivel de satisfacción de los trabajadores en su entorno laboral es uno de los componentes principales de la CVL. La falta de insumos médicos y personal suficiente para proveer de atención médica se convierte en un factor relevante sobre el cual el trabajador puede ver mermada su satisfacción en su labor, ya que ve limitado su accionar, así como prevé las consecuencias que esto conllevará a la salud de su paciente.

El Hospital Básico N°.11 Galápagos es un Hospital General correspondiente al Segundo Nivel de atención de salud, el cual pertenece a las Fuerzas Armadas del Ecuador; brinda asistencia médica al personal militar, dependientes y a la comunidad que requiera de sus servicios, siendo sus instalaciones parte de la Red de Salud Pública del país.

Dentro del contexto de pandemia por COVID-19, se evidenció la existencia de riesgos psicosociales relacionados a aspectos organizacionales (falta de insumos) e individuales (fatiga, irritabilidad), asociados con el potencial riesgo de contagio del virus y la sobrecarga de trabajo, los cuales estarían afectando la CVL del personal de salud. La inobservancia de estos factores, así como de la falta de acciones preventivas, representarán una limitante al mejoramiento de los servicios prestados, así como afectarán al rendimiento del personal y la calidad de atención a los pacientes o usuarios de este hospital.

Considerando estos antecedentes, se plantean las siguientes interrogantes ¿Cuáles son los riesgos psicosociales y la calidad de vida laboral en el personal de salud del Hospital Básico N°11Galápagos, Riobamba 2021?, y ¿Qué acciones preventivas para riesgos psicosociales pueden plantearse?

1.1. JUSTIFICACIÓN

La Constitución del Ecuador (2008), el artículo 393 indica que: el Estado velará por la seguridad humana a través de políticas y acciones integrales, garantizará la convivencia pacífica de las personas, promoverá y evitará formas de violencia y discriminación, así como la comisión de actos ilícitos y delitos. La planificación e implementación de estas políticas estará a cargo de organismos especializados en todos los niveles de gobierno.

Aproximadamente un 36% de los trabajadores a nivel mundial laboran en exceso (más de 48 horas semanales), lo cual ha contribuido al desarrollo de problemas de seguridad y salud (Agencia EFE, 2019). De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), aproximadamente 2,78 millones de trabajadores mueren cada año por enfermedades relacionadas al trabajo o a causa de accidentes laborales (Obando, Sotolongo y Villa, 2019). En el ámbito económico, la pérdida de días de trabajo relacionados con problemas de seguridad y salud laboral le representa a la economía mundial pérdidas por alrededor del 4% su Producto Interno Bruto (PIB) (Agencia EFE, 2019).

Tener un conocimiento sobre los riesgos psicosociales y la CVL dentro de las Instituciones de salud es relevante, por cuanto sirven como un apoyo para evaluar y

mejorar las condiciones y ambiente de trabajo del talento humano que día a día se expone a situaciones demandantes de alto estrés, considerando que la salud mental y física influyen en su rendimiento, por consiguiente, en la salud del paciente.

Los riesgos psicosociales y la calidad de vida laboral son elementos claves en el ámbito laboral y frente a los diversos problemas que actualmente se han presentado por la pandemia se considera relevante el analizarlos, pues el Hospital Básico N° 11 Galápagos atiende en emergencia diversos problemas de salud incluyendo pacientes con COVID-19 y debido al impacto que la pandemia tuvo en las personas, es importante tener presente el bienestar del personal de salud.

El desarrollo de la presente investigación resulta importante debido a que de éste parten fundamentos para nuevas investigaciones, además que cuenta con el sustento teórico y metodológico aplicados en otros contextos internacionales, que serán tomados como referencia.

La ejecución del proyecto es factible ya que la Institución Hospitalaria brindará las facilidades de acceso a las instalaciones y de contacto con el personal. Se implementará un trabajo de campo apoyado en instrumentos psicométricos validados y estandarizados, los cuales permitirán evaluar los riesgos psicosociales y la CVL del personal del Hospital Básico N°11 Galápagos de la ciudad de Riobamba.

El beneficiario directo de la investigación es el personal de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos, mientras que los beneficiarios indirectos son la colectividad en general (usuarios de sus servicios de salud), así como otros hospitales del mismo nivel en los cuales se pueda replicar la investigación

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los riesgos psicosociales y la calidad de vida laboral en el personal de salud del Hospital Básico N° 11 Galápagos, Riobamba 2021.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los riesgos psicosociales del personal de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos, Riobamba 2021.
- Valorar la calidad de vida laboral del personal de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos, Riobamba 2021.
- Proponer un plan de acciones preventivas para riesgos psicosociales del personal de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos, Riobamba 2021.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Para abordar la conceptualización se establecen investigaciones similares, las cuales se presentan a continuación:

Los autores Abouzeid, López y Martínez (2018), en su trabajo de investigación “Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral” desarrollado en el Hospital General Universitario Rafael Méndez de Lorca (Murcia - España), utilizaron como población de estudio a los profesionales de enfermería del ámbito hospitalario y mediante la aplicación del cuestionario CVP-35, determinaron que la satisfacción de estos con relación a la calidad de vida percibida en un 94%, lo cual se considera como alto; sobre el apoyo directivo se valoró en 48%, concluyendo que el apoyo directivo hacia el personal no es un estímulo para desarrollar funciones y objetivos en la población de estudio.

Los autores Jiménez, Orozco y Cáliz (2017), en su estudio denominado “Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia”, evaluaron los riesgos psicosociales del personal auxiliar de enfermería, mediante el cuestionario CoPsoQ-istas21, versión 2.0 2014, donde se evidenció que el 84,5% de los participantes corresponden a sexo femenino, el 52,9%, tiene una edad que no supera los 31 años y el 75,9% tiene un contrato temporal, en cuanto a las dimensiones del instrumento el autor expone que las condiciones psicosociales del hospital pueden repercutir en la salud del personal.

En la investigación desarrollada por Campos y Karolys (2020), titulada “Evaluación de los Riesgos Psicosociales como riesgo emergente en una empresa del Ecuador”, los autores concluyen que las instituciones de salud pública deben formular estrategias y tomar medidas específicas dentro de sus estructuras y políticas para lograr la mejora continua, enfocándose en analizar los riesgos que enfrentan las personas en el lugar de trabajo para garantizar la salud, el bienestar humano y la adecuada calidad de vida laboral.

Finalmente Urgilés (2017), en su investigación “Factores asociados a la calidad de vida laboral en el personal asistencial de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2016”, desarrolló la evaluación de la calidad de vida laboral del personal de asistencia de enfermería del hospital apoyado en el cuestionario CVT-GOHISALO encontrando que del total de la población el 95,2% son mujeres, la edad promedio es 34,8 años y la media de la calidad de vida laboral es del 41,6% (determinada como baja), concluyendo por tanto que esta última requiere mayor atención.

Moreno y Báez (2010), plantean una categorización sobre los factores y riesgos psicosociales en tres niveles: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

2.1. Factores psicosociales en el trabajo

La literatura actual referida al tema establece que existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales como: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan bajo un mismo significado y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas (Pastrana, 2009).

Los factores psicosociales en el trabajo resultan de la interacción de varios componentes, por una parte, se encuentra: el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción del trabajador, las condiciones laborales; mientras que, por otra parte, está el trabajador y sus necesidades, capacidades, cultura y situación personal fuera del trabajo. Estos aspectos, a través de percepciones y experiencias, pueden influir no solo en el rendimiento, sino además en la salud y satisfacción en el trabajo.

Se puede definir también como aquellas condiciones propias del ámbito laboral, y que están relacionadas directamente con la organización del trabajo, su contenido y realización de las tareas, las cuales poseen una capacidad potencial de afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador(a) (Pastrana, 2009).

Figura 1

Factores Psicosociales



Nota. Basado en Pinos (2017)

En esta figura se puede evidenciar las interacciones de las condiciones laborales (ambiente de trabajo y organización), con las características personales, capacidades, necesidades, expectativas, costumbres, cultura, etc., con lo cual, las percepciones y experiencias influyen en la salud, rendimiento y satisfacción en su labor.

2.2. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden definirse como aquellos factores psicosociales que poseen una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud de los trabajadores en varios ámbitos: físico, social y mental (Camacho y Mayorga, 2017), como producto del desarrollo e interacción inadecuada de varios componentes del trabajo y cuya gestión inadecuada, los convierte en riesgos psicosociales de cualquier organización.

Teniendo en cuenta lo anterior es posible identificar dos componentes determinantes en el desarrollo de los riesgos psicosociales y son: los factores organizacionales y los factores laborales.

- **Factores organizacionales:** perturban a la política y filosofía de la empresa, la cultura y las relaciones laborales.
- **Factores laborales:** está relacionado con las condiciones del empleo, la percepción del puesto de trabajo y la calidad de este.

2.2.1. Clasificación de los factores de riesgos psicosociales

Los factores de riesgos psicosociales son muchos y de múltiple naturaleza, por lo que es necesario agruparlos para facilitar su identificación y el estudio de su impacto en la salud de los trabajadores. Desde este punto de vista se clasifican estos factores en tres grandes categorías: organización del tiempo de trabajo, tareas, y estructura de la organización del trabajo (Cuenca, 1996, citado en Royo, Salavera, Teruel y Royo, 2016, p. 175), descritos en la Tabla 1.

Tabla 1

Clasificación de los factores de riesgos psicosociales

| Categoría | Ámbito |
|---|---|
| Organización del tiempo de trabajo | La organización y el trabajo, pero en sus aspectos temporales (por ejemplo: horario de trabajo, turnicidad, nocturnidad). |
| Tareas | Aspectos exigibles del desempeño laboral (por ejemplo: ritmo de trabajo, autonomía, carga mental, conflicto y ambigüedad de rol). |
| Estructura de la organización del trabajo | Combinación de la tecnología, sistemas, materiales y el trabajo, para la obtención de un producto o servicio (por ejemplo: promoción, estabilidad laboral, normas internas, cultura interna). |

Nota. Basado en Cuenca (1996), citado en Royo, Salavera, Teruel y Royo (2016, p. 175).

2.2.2. Características de los factores de riesgos psicosocial

De acuerdo con Pinos (2017), se pueden mencionar que entre las principales características se encuentran las siguientes (Pinos, 2017):

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador

- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- Tienen formas de cobertura legal.
- Se extienden en el espacio y el tiempo.
- Presentan dificultad de objetivación
- Afectan a los otros riesgos
- Tienen escasa cobertura legal
- Están moderados por otros factores.
- Dificultad de intervención.

2.3. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales hacen referencia a la posibilidad de sufrir un incidente traumático, causando daños específicos de nivel físico y psicológico, por consiguiente, existe dos componentes que los delimitan los cuales son: externas (amenazas) e internas (vulnerabilidad), de igual forma estos se pueden relacionar con otros riesgos como son ambientales, sanitarios y económicos (OPS/OMS, 2016).

De acuerdo con el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud menciona que los riesgos psicosociales afectan la salud de los trabajadores ocasionándoles distintos tipos de enfermedades, mismas que pueden llegar a ser de tipo físico o de tipo psicológico, siendo ambas altamente incidentes en el bienestar de la persona (Istas, 2016).

El cuidado del personal de trabajo debe ser una prioridad tanto en instituciones públicas como privadas, para lo cual se deben implementar planes, estrategias enfocadas en una mejora continua y al análisis de riesgos a los que están expuestos los individuos para así velar por el bienestar de los mismos (Leyton, Valdéz y Huerta, 2016).

2.3.1. Tipos de riesgos psicosociales

Entre los tipos de riesgos psicosociales según Galbán (2018), se encuentran:

2.3.1.1. El estrés laboral

El estrés, en la actualidad, forma parte de la vida cotidiana del trabajador, al cual comúnmente se le asocia con estados de cansancio físico y mental, así como situaciones de tensión. Lo padecen tanto individuos como grupos enteros (obreros, oficinistas, profesionistas, en diversas áreas industriales y de servicios, en los ámbitos público y privado); reflejándose en el individuo como una situación indeseable de nerviosismo y ansiedad, que con el pasar del tiempo puede volverse crónico (Gonzalez, 2012). Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introdujo el concepto de estrés como un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, producidas por agentes nocivos de naturaleza física o química, que se encuentran en el medio ambiente (Gallego, Gil y Sepúlveda, 2018).

Vidal (2019), señala que el estrés laboral “es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo” (p. 36). Lazarus y Folkman, citados por Sandín (2003), argumentan que el estrés laboral resulta de la interacción del trabajador con su entorno laboral, siendo valorada por la persona como algo negativo que excede sus propios recursos, y afecta su salud y percepción de bienestar. El estrés laboral puede definirse entonces como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Patlan, 2019). Existen enfermedades asociadas directamente a una exposición prolongada al estrés en el trabajo como, por ejemplo, los trastornos musculoesqueléticos, depresión y agotamiento crónico, así como también enfermedades cardiovasculares y cáncer (Patlan, 2019).

Los estresores en el ámbito laboral se dividen bajo tres niveles de análisis: individuales, extra organizacionales y organizativos. Los individuales provienen de la forma en que se percibe y valora cada situación, que está mediado por las características personales o posición individual asumida frente a las exigencias propias de las tareas, en sus diferentes grados (Durán, 2010). Los factores extra-organizacionales tienen que ver con la familia, sociedad, medios de comunicación, política, economía; mientras que los estresores organizativos se clasifican en cuatro: estresores del ambiente físico, de nivel individual, de nivel grupal y organizativo (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006).

2.3.1.2. El acoso laboral o MOBBING

A pesar de que el acoso laboral es una figura tan antigua como el trabajo, el concepto de acoso laboral emerge en la década de los años ochenta con Heinz Leymann (1996), quien la definió como aquella situación en la que una persona ejerce, durante tiempo prolongado, de manera sistemática y recurrente, una violencia psicológica extrema sobre otra persona o personas del trabajo, con la finalidad de destruir el sistema de comunicación de la(s) víctima(s) con otras personas del contexto, dañar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, esperando que finalmente abandonen o renuncien al trabajo (De Miguel y Prieto, 2016). Para Piñuel y Oñate (2006), el acoso laboral es un proceso continuo y deliberado, el cual persigue como fin la destrucción psicológica o la salida del trabajador de la organización. La figura de acoso laboral ha sufrido una gran evolución, pasando de ser una violencia psicológica a ser un problema empresarial y jurídico (Arbones, 2014).

2.3.1.3. El síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout)

Entre los riesgos psicosociales emergentes de la actividad laboral se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout, el cual es una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en los profesionales que proveen servicios y mantienen un alto nivel de contacto con clientes de la organización. Los síntomas más característicos son: pérdida de interés en el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, llegando incluso a experimentar sentimientos de culpa (Gil Monte, 2005). Es la respuesta del individuo a una tensión emocional crónica, caracterizada además por el desinterés hacia los colaboradores (Perlman y Hartman, 1982), una baja significativa en el rendimiento, y dificultades interpersonales tanto dentro como fuera del trabajo (Camacho, 2003).

2.3.1.4. El aburrimiento en el trabajo (Boreout)

Últimamente se observa un gran interés de los especialistas por observar y analizar científicamente el síndrome de aburrimiento en el trabajo, lo cual se refleja en la gran cantidad de publicaciones relacionadas al tema en revistas de psicología; más de 326 artículos en el año 2015 (Van Tilburg y Igou, 2017). Se define al síndrome de Boreout

como un estado transitorio desagradable, en el cual el individuo siente una falta de interés y dificultad para concentrarse en el trabajo ocasionado por la baja asignación de tareas o infraexigencia. A un empleado constantemente infraexigido empieza a aburrirle su trabajo, perdiendo con el tiempo el interés en lo que hace, siendo éste el momento del desarrollo del síndrome. El síndrome Boreout es el opuesto del síndrome Burnout, en el cual el trabajador experimenta una profunda insatisfacción con el ejercicio de su cargo ocasionado por la gran cantidad de trabajo a su cargo. Sus principales características son: la infraexigencia, el desinterés y el aburrimiento, los cuales producen que el empleado adopte ciertas conductas para evitar que se le asignen más tareas (Rothlin y Werder, 2009).

2.3.1.5. La violencia en el trabajo

La violencia en el lugar de trabajo se puede definir como una conducta de un individuo o de varios que pretende dañar física o psicológicamente a un trabajador, dentro o fuera de la organización y que se desarrolla en contextos relacionados con el trabajo. Esta conducta puede empezar con amenazas y agresiones verbales para progresar hacia agresiones físicas, e incluso llegar al homicidio. Algunas formas de violencia en el trabajo son especialmente importantes debido a la gravedad del daño psicológico y moral que ocasionan al trabajador. Tal es el caso del acoso psicológico (mobbing, bullying o harassment), el acoso sexual y la discriminación laboral por características personales (Lechuga, Sanchez y Flores, 2019).

2.3.1.6. La reducción de la plantilla (downsizing) y el Síndrome de superviviente

El estudio del downsizing como proceso de reestructuración organizacional mediante la reducción, redefinición o reubicación de la plantilla de una empresa está tomando cada vez más relevancia dentro de la gestión de los RRHH en los últimos años (Jiménez y Sánchez, 2005). De acuerdo con Freeman (1999), el downsizing produce fuertes cambios emocionales y conductuales en los empleados de una organización que han sufrido o sobrevivido a una reestructuración o reducción de personal de la organización, debido a la afectación que estos procesos tienen sobre el desempeño laboral; entre las consecuencias observadas se encuentran: ansiedad, insomnio, pérdida de apetito, e indecisión (Tourich, Paulsen y Hobman, 2004).

2.3.2. Evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de riesgos psicosociales requiere de un estudio previo a la situación, donde se debe establecer que factores son precisos de analizar y las características generales de la organización donde determinan las condiciones de trabajo; el método más adecuado dependerá la evolución del problema y de los objetivos planteados (Rodríguez, 2019).

De acuerdo con los conceptos de riesgos psicosociales y de cómo estos afectan el correcto desempeño de las actividades en el trabajo, se deben abordar temas como la satisfacción de vida en lo laboral, tomando en cuenta que la calidad de vida es indispensable para los seres humanos: mientras mejor calidad de vida en el aspecto laboral mejor será su desempeño.

2.4. Calidad de vida

El concepto de calidad de vida, propuesto por la Organización Mundial de Salud (OMS), corresponde a la percepción del individuo sobre su posición en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales está inserto y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones (Alves, Yeda y Giuliani, 2013).

A efectos de esta investigación, se centrará la revisión de la temática en la Calidad de Vida Laboral (CVL).

2.4.1. Definición de CVL

La Calidad de Vida Laboral CVL relata el nivel de satisfacción personal y profesional que perciben los trabajadores mediante su desempeño en el puesto de trabajo y en su ambiente laboral, esto atrae mayor interés en el vínculo emocional de los empleados para el bienestar social y familiar alcanzando un crecimiento económico sostenible (Lumberas y Hernández, 2020). La CVL, determina aspectos del trabajo que son integrados a la persona, por medio de sus labores en múltiples expresiones en el ser y hacer, la cual va más allá del salario, con el sentido de pertenencia, reconocimiento y satisfacción social (Castellano y López, 2020).

2.4.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral

Según Gómez y Aguilar (2018), la calidad de vida laboral se desarrolla bajo dos dimensiones o posturas: objetiva y subjetiva; la objetiva está relacionada con las condiciones de trabajo como, por ejemplo: la estabilidad, el salario, la estructura organizacional, entre otras; mientras que la subjetiva está asociada a las percepciones del trabajador sobre aspectos como: el estrés laboral experimentado, el ambiente social y el clima organizacional. En las figuras 2 y 3 se listan los elementos de ambas posturas.

2.4.2.1. Dimensión objetiva

Esta dimensión está relacionada a las condiciones medibles del entorno que colaboran a que el trabajador tenga una mejor vida laboral. La correcta identificación de esta dimensión hace posible establecer los aspectos organizacionales que deben ser mejorados, siendo útil para sus administradores o gerentes (Casas, Repullo y Lorenzo, 2002).

Figura 2
Elementos de la dimensión objetiva de la CVL

| | |
|---------------------------|---|
| Medioambiente físico | <ul style="list-style-type: none">• Condiciones de funcionalidad y confort• Seguridad (higiene, manejo de productos peligrosos, contagios) |
| Medioambiente tecnológico | <ul style="list-style-type: none">• Adecuación de equipos e instrumentos• Mantenimiento y suministros |
| Medioambiente contractual | <ul style="list-style-type: none">• Salario (objetivo y subjetivo)• Estabilidad laboral• Cobertura jurídica |
| Medioambiente productivo | <ul style="list-style-type: none">• Horarios• Recursos• Adecuación de medios humanos (sobrecarga cuantitativa)• Adecuación demandas (sobrecarga cualitativa) |
| Medioambiente profesional | <ul style="list-style-type: none">• Promoción y carrera profesional• Capacitación e investigación. |

Nota. Basado en Gómez y Aguilar (2018, p. 72)

La estabilidad del trabajador (medioambiente contractual), por ejemplo, promueve una relación positiva con la satisfacción laboral y genera compromiso con la organización; su ausencia prevé que el trabajador esté más predispuesto a aceptar sobrecarga de trabajo y condiciones ambientales poco adecuadas, lo cual genera un estrés adicional al ya existente por la inestabilidad. En cuanto al medio ambiente físico, la identificación de riesgos físicos (ruidos, radiación), químicos, biológicos, entre otros, es fundamental para evitar la existencia de estresores en el trabajo, o la posibilidad de que el trabajador adquiera enfermedades laborales.

2.4.2.2. Dimensión subjetiva

La dimensión subjetiva se relaciona con las condiciones no medibles (intangibles) del entorno, que influyen positiva o negativamente en la CVL del trabajador. Esta dimensión es propia de cada individuo, y está influida por su entorno social: familia, amigos, cultural, entre otros (Gómez y Aguilar, 2018). Tal como lo mencionan Segurado y Agulló (2002), la vida laboral está afectada "(...) no solamente por factores intrínsecos al entorno de trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra-laborales que conforman la cotidianidad de los individuos (la familia, los amigos, (...) el ocio y el tiempo libre)" (p. 834).

Figura 3
Componentes de la dimensión subjetiva de la CVL

| | |
|--|---|
| Esfera privada y mundo laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Interacción afectiva entre lo privado y lo laboral |
| Individuo y actividad profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el propio trabajo • Relación con trabajadores |
| Individuo y grupo laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Plano humano: relaciones de amistad y compañerismo • Plano técnico: apoyo/soporte mutuo y cohesión. • Plano organizativo: comunicación horizontal • Plano jerárquico micro: liderazgo, control, organización, comunicación, reconocimientos e incentivos |
| Individuo, grupo laboral e institución | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo y colaboración entre unidades • Institución y función directiva • Percepción de estar dirigidos. • Canales de participación en decisiones. |

Nota. Basado en Gómez y Aguilar (2018, p. 77).

En cuanto al ambiente laboral, la forma en que éste se relaciona con otros trabajadores en cuanto a relaciones de apoyo, amistad o compañerismo, la manera en que se relaciona con los niveles jerárquicos superiores o con otros que están en su mismo nivel, entre otros muchos factores, configuran una valoración subjetiva que tiene el trabajador sobre su bienestar y satisfacción en el trabajo.

2.4.3. Mediciones de la calidad de vida laboral

En relación a las mediciones de la calidad de vida laboral Chávez (2015), considera que dichas mediciones se pueden efectuar empleando métodos de tipo objetivo y subjetivo; respecto a la evaluación objetiva se deben considerar factores relacionados a las condiciones físicas del lugar de trabajo (como: iluminación, seguridad), de la organización (salarios, horarios) y de los trabajadores (rendimiento), obtenidos mediante la revisión de la documentación existente en la organización, o a través de información (generalmente cuantitativa) entregada por los administradores o encargados de la misma.

2.4.4. Beneficios de la calidad de vida laboral

La aplicación de planes o proyectos dirigidos a mejorar la Calidad de Vida Laboral producen una gran variedad de beneficios, no restringidos exclusivamente al trabajador, sino también a la empresa u organización; por ejemplo, una positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial. Los beneficios para la empresa incluyen, entre otros aspectos (Granados, 2011):

- Mejora el funcionamiento financiero
- Incrementa el valor de mercado
- Incrementa la productividad
- Reduce los costos operativos
- Mejora la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados
- Fortalece la confianza y lealtad de los empleados
- Disminuye el ausentismo
- Mejora la reputación

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo: Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de cuestionarios al personal del Hospital Básico N°11, Galápagos de la ciudad de Riobamba, cuyos resultados, asociados a las variables de investigación, fueron de índole numérico.

3.2. Alcance de la investigación

Descriptivo: La investigación es de tipo descriptiva, ya que consistió en la descripción de los riesgos psicosociales y la caracterización de la calidad de vida laboral del personal del hospital. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio, en relación a la profundidad de los conocimientos alcanzados.

3.3. Tipo y diseño de la investigación

No experimental: La investigación es de tipo no experimental, debido a que no se experimentó o construyó algo específico, sino que se observó una situación existente, para posteriormente analizarla y discutirla, empleando para ello cuestionarios de investigación como medio de recopilación de datos.

Transversal: En la investigación se recolectaron datos en un solo momento, un único tiempo y acorde a la investigación la cual se desarrolló en el año 2021.

De campo: En este proyecto de investigación, la recopilación de datos e información se realizó en el entorno donde trascurren los hechos, es decir el lugar natural del objeto de investigación es el Hospital Básico N° 11, Galápagos de la ciudad de Riobamba.

3.4. Unidad de análisis

Personal de salud del Hospital Básico N° 11 Galápagos.

3.5. Población de estudio

La población establecida para el desarrollo del presente trabajo de investigación está conformada por 73 miembros (civiles y militares) del Hospital N° 11 Galápagos, Riobamba 2021.

3.6. Tamaño de Muestra

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, bajo los siguientes criterios:

- *Criterio de inclusión:* Personal de salud del Hospital N° 11 Galápagos, Riobamba 2021, con predisposición para participar en la investigación. Se formalizó su participación mediante un consentimiento informado.
- *Criterios de exclusión:* Personal militar de jerarquía superior (9 personas, entre Coroneles, Mayores y Capitanes) y personal que labora en espacios y horarios especiales (2 empleados).

La muestra de investigación se encuentra conformada por un total de 62 miembros del área de Salud del Hospital N° 11 Galápagos. Se consideró un muestreo por conveniencia, debido a que la selección de los elementos se basó en factores de accesibilidad y disponibilidad.

A continuación, se presenta el detalle de la muestra de investigación, dividida por áreas:

Tabla 2

Composición de la muestra de investigación

| Personal | Cantidad |
|--|-----------------|
| Laboratorio | 5 |
| Farmacia | 1 |
| Rayos X | 3 |
| Emergencia (Médicos) | 7 |
| Emergencia (Paramédicos) | 2 |
| Hospitalización (Enfermeras) | 12 |
| Hospitalización (Auxiliares de enfermería) | 12 |
| Quirófano | 5 |
| Rehabilitación | 6 |
| Consulta Externa (Médicos) | 9 |
| TOTAL | 62 |

Nota. Elaboración propia

3.7. Técnicas de recolección de datos

Técnicas: El test psicométrico es una técnica que busca medir de manera objetiva y estandarizada el comportamiento de un determinado sujeto; se orienta a la medición de las capacidades, aptitudes, intereses, así como la “cantidad” de las competencias y características propias su comportamiento (Chiavenato, 2008). En esta investigación se aplicaron test de evaluación o medición de riesgos psicosociales y de CVL.

Instrumentos: Los instrumentos empleados se describen a continuación.

FPSICO del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo, Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales elaborado por el Ministerio de Trabajo, Cuestionario ISTAS21 en su traducción al español. (Disponible en anexo 2)

Es un instrumento de medición para evaluar el Riesgo Psicosocial, cuya validación del instrumento fue realizada en el año 2017 en España, tiene un índice de confiabilidad es de 0.9 en Alpha de Cronbach, utiliza una escala de Likert de 1 a 4 ó 5, y está estructurado en 9 dimensiones (ver Tabla 3). Dicho instrumento se aplicó en las investigaciones de: Espinosa (2020), Oña (2020) y Ochoa (2015).

Tabla 3

FPSICO y sus dimensiones

| Dimensiones | Descripción | Preguntas |
|---|---|---------------------------------------|
| Tiempo de trabajo (TT) | Distribución de las actividades en un determinado periodo de tiempo. | 1,2,5,6 |
| Autonomía (AU) | Posibilidad de tomar decisiones y gestionar sus procesos de manera individual. | 3,7,8,9,10 |
| Carga del trabajo (CT) | Sobrecarga de tareas y tiempo insuficiente para el cumplimiento de obligaciones. | 4,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32 |
| Demandas psicológicas (DP) | Exigencias mentales a las que se somete el trabajador para cumplir con sus tareas. | 33,34,35,36 |
| Variedad y contenido de trabajo (VC) | Importancia del trabajo para el empleado, la organización y la sociedad; reconocimiento y valoración del trabajo por parte de los jefes inmediatos. | 37,38,39,40 |

| Dimensiones | Descripción | Preguntas |
|--|---|------------------|
| Participación y supervisión (PS) | Control realizado por el funcionario durante el desarrollo de sus actividades laborales y el control ejercido por la organización sobre el funcionario. | 11,12 |
| Interés por el trabajador y la compensación (ITC) | Oportunidades de crecimiento profesional, desarrollo y ascenso laboral. | 13,41,42,43,44 |
| Desempeño del rol (DR) | Aspectos negativos provenientes de las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo. | 14,15 |
| Las relaciones y el apoyo social (RAS) | Relaciones interpersonales conflictivas en el trabajo y falta de apoyo social. | 16,17,18,19,20 |

Nota. Basado en Anexo 3 - Informe de resultados FPSICO 4.0. Elaboración propia

CVT- GOHISALO, (Calidad de Vida en el Trabajo- González, Hidalgo, Salazar y Lourdes).

Este instrumento sirve para determinar la calidad de vida laboral, su validación data en el año 2010 en la ciudad de México, su índice de confiabilidad es de 0.952 en Alpha de Cronbach, también utiliza una escala de Likert de 0 a 4, clasifica a la calidad de vida en alta, media y baja, y está estructurado en 7 dimensiones (ver Tabla 4). Dicho instrumento se aplicó en las investigaciones de: Pulluquitín (2019); Urgilés (2017); y Quintana, Paravic, y Sáez (2015).

Tabla 4

CVT-GOHISALO y sus dimensiones

| Dimensión | Descripción | Preguntas |
|---|--|---|
| Soporte institucional para el trabajo (SIT) | Elementos institucionales que proveen soporte al empleo. | 6,19,26,27, 28,44, 45, 46,47,48,49,50,51,52 |
| Seguridad en el trabajo (ST) | Condiciones que proveen una relación firme entre el trabajador y la institución. | 5,7,8,9,10 11,12,13, 29,30,31,33,61, 63,72 |
| Integración al puesto de trabajo (IPT) | Inserción del empleado en el trabajo, en correspondencia total, como si se tratara de una de sus partes. | 18,32,36,37,39,40,41, 42,43,65 |
| Satisfacción por el trabajo (SAT) | Sensación de gusto que experimenta el trabajador en relación a su empleo. | 1,2,3,4,14,15,16,17, 20,21,22 |
| Bienestar logrado a través del trabajo (BLT) | Estado de satisfacción relacionado con la manera de vivir, y el cuál es logrado a través del trabajo. | 23,24,34,35, 38,59,60,62 66,71,73 |

| Dimensión | Descripción | Preguntas |
|--|---|----------------------------|
| Desarrollo personal (DP) | Mejoras en aspectos o circunstancias personales, producidas en base al trabajo. | 53,54,64,67 68,69,70,74 |
| Administración del tiempo libre (ATL) | Goce o disfrute de la vida, fuera del horario laboral. | 25,55,56,57,58 |

Nota. Basado en González, Hidalgo, Salazar, y Preciado (2010, p.19). Elaboración propia

3.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de Información

En cuanto al “Cuestionario de Evaluación Psicosocial FPSICO”, los datos recabados fueron sistematizados en una hoja de cálculo y transformados en un archivo de texto plano para su importación al aplicativo FPSICO 4.0 y posterior procesamiento.

Respecto al “Cuestionario CVT- GOHISALO”, los datos fueron sistematizados en una hoja de cálculo para la tabulación y representación gráfica de los resultados. Para el análisis de resultados, se consideró la escala de valoración que se presenta en la tabla 5. El puntaje se calculó obteniendo el promedio puntuado en cada pregunta, para posteriormente sumar los resultados de las preguntas relacionadas a cada dimensión.

Tabla 5

CVT- GOHISALO - Puntaje para calificar las dimensiones y CVT general.

| Dimensión | Baja | Media | Alta |
|---|--------------|---------------|---------------|
| Calidad de Vida en el Trabajo general (CVT) | 56-191 ptos. | 192-227 ptos. | 228-296 ptos. |
| Soporte Institucional para el trabajo (SIT) | 17-28 ptos. | 29-37 ptos. | 38-56 ptos. |
| Seguridad en el trabajo (ST) | 6-23 ptos. | 24-36 ptos. | 37-58 ptos. |
| Integración al puesto de trabajo (IPT) | 24-29 ptos. | 30-34 ptos. | 35-40 ptos. |
| Satisfacción por el trabajo (SAT) | 28-33 ptos. | 34-38 ptos. | 39-44 ptos. |
| Bienestar logrado a través del trabajo (BLT) | 34-36 ptos. | 37-39 ptos. | 40-44 ptos. |
| Desarrollo personal (DP) | 16-21 ptos. | 22-26 ptos. | 27-32 ptos. |
| Administración del tiempo libre (ATL) | 12-14 ptos. | 15-17 ptos. | 18-20 ptos. |

Nota. Basado en González, Hidalgo, Salazar, y Preciado (2010). Elaboración propia.

Además de esta valoración general, se cuantificó la cantidad de personal en los distintos niveles de CVT, realizando la ponderación antes mencionada por cada sujeto de la muestra, y efectuando la tabulación de frecuencias.

3.9. Consideraciones éticas

Hoja de información y Términos de Consentimiento Informado

El consentimiento informado es un proceso empleado para formalizar el deseo de un individuo de participar en un estudio o investigación, habiéndole informado previamente sobre los aspectos relevantes de éste (Anexo 1.1) Los cuestionarios FPSICO y CVT-GOHISALO fueron llenados por el personal de salud tanto en soporte físico como en digital (mediante Google Forms). Para la generación de un único repositorio de información se procedió a la digitalización de las encuestas físicas, mediante los formularios de Google.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Los resultados obtenidos se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 6

Resultados de aplicación del Cuestionario FPSICO 4.0

| Dimensiones | Niveles de Riesgo Psicosocial | | | |
|--|-------------------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| | Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| | f % | f % | f % | f % |
| Tiempo de Trabajo (TT) | 31 - 50,00% | 18 - 29,00% | 4 - 6,50% | 9 - 14,50% |
| Carga del Trabajo (CT) | 40 - 64,50% | 3 - 4,80% | 5 - 8,10% | 14 - 22,60% |
| Demandas Psicológicas (DP) | 28 - 45,20% | 7 - 11,30% | 11 - 17,70% | 16 - 25,80% |
| Participación y Supervisión (PS) | 26 - 41,90% | 6 - 9,70% | 8 - 12,90% | 22 - 35,50% |
| Desempeño del Rol (DR) | 39 - 62,90% | 6 - 9,70% | 4 - 6,50% | 13 - 20,90% |
| Las Relaciones y el Apoyo Social (RAS) | 32 - 51,60% | 9 - 14,50% | 7 - 11,30% | 14 - 22,60% |
| Promedio | 33 | 8 | 7 | 15 |
| Porcentaje | 52,41% | | 47,59% | |
| Autonomía (AU) | 56 - 90,30% | 3 - 4,80% | 1 - 1,60% | 2 - 3,30% |
| Variedad y Contenido de Trabajo (VC) | 53 - 85,50% | 1 - 1,60% | 5 - 8,10% | 3 - 4,80% |
| Interés por el Trabajador y la Compensación (ITC) | 49 - 79,00% | 2 - 3,20% | 8 - 12,90% | 3 - 4,90% |
| Promedio global | 39 | 6 | 6 | 11 |
| Porcentaje global | 63,44% | | 36,56% | |

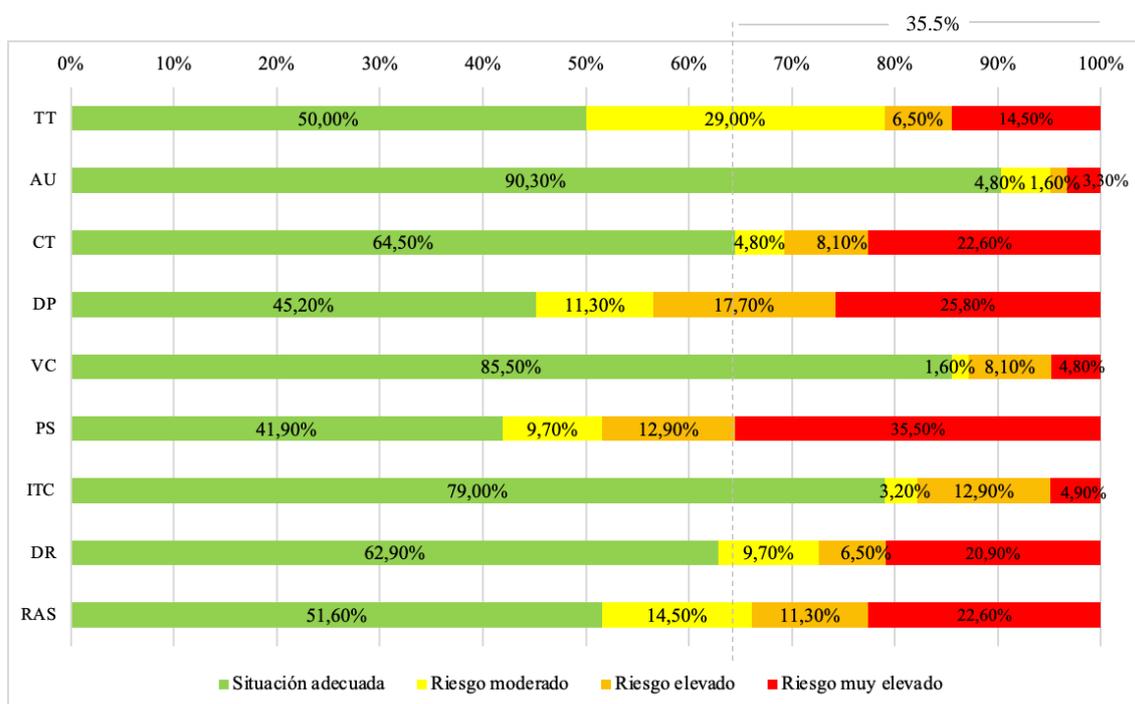
Nota. Basado en el Informe de Resultados del software FPSICO 4.0. Elaboración propia. Se trabajó con N = 62 personas, donde *f* es la frecuencia encontrada en cada dimensión, y % es el porcentaje respecto a N.

Interpretación de resultados

Las dimensiones de Autonomía (AU), Variedad y Contenido del Trabajo (VC) e Interés por el Trabajador y la Compensación (ITC), presentan una valoración de “situación adecuada” mayor al 79%, y una valoración de “riesgo (moderado, elevado o muy elevado)” totalizado menor o igual al 21%. Las dimensiones de Tiempo de Trabajo (TT), Carga del Trabajo (CT), Desempeño del Rol (DR) y Relaciones y Apoyo Social (RAS) tienen una valoración de “situación adecuada” entre el 50% y 64.5%, mientras que su

valoración de “riesgo (moderado, elevado o muy elevado)” totalizado se ubica entre el 50% y 35.5%. Finalmente, las dimensiones de Demandas Psicológicas (DP) y Participación y Supervisión (PS) presentan una valoración de “situación adecuada” menor al 46%, y un nivel de “riesgo (moderado, elevado o muy elevado)” totalizado mayor al 54%. Tal como se observa en la Figura 4, el 35,5% de los trabajadores se encuentran bajo una exposición (moderada, elevada o muy elevada) a factores de riesgo psicosociales en 6 de las 9 dimensiones evaluadas (TT, CT, DP, PS, DR y RAS).

Figura 4
Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial del grupo de estudio



Nota. Basado en el Anexo 3 – Informe de Resultados, p. 18; Tabla 6. Elaboración propia.

Los altos niveles de riesgo relacionados con las **demandas psicológicas (DP)** pueden estar relacionadas, a más de las razones propias del ejercicio de su profesión, con la situación extraordinaria de la pandemia de COVID-19, considerando el efecto que provoca en el área emocional del trabajador todas las situaciones de estrés, enfermedad y muerte que se han profundizado a causa de la pandemia. De la misma manera, en cuanto a la **participación y supervisión (PS)**, la pandemia ha generado cambios importantes en la manera en cómo se realizan los procesos; el personal no tiene ninguna participación u opinión al respecto y además mantienen una deficiente supervisión por parte de sus jefes inmediatos.

En cuanto al **tiempo de trabajo (TT)**, presenta una alta incidencia de riesgo moderado (29%) debido a los horarios de trabajo de fin de semana y días festivos, los cuales pueden provocar que determinado personal no pueda compartir o compaginar su tiempo libre con el de su familia. La **carga de trabajo (CT)** muestra una mayor incidencia de riesgo muy elevado (22,60%) debido a la gran presión y esfuerzo propios del área de salud, los cuales se han magnificado por la atención a pacientes COVID. En cuanto al **desempeño del rol (DR)** muestra una mayor incidencia de riesgo muy elevado (20,90%), el cual se relaciona con la falta de recursos para el cumplimiento de tareas, trayendo como consecuencia la necesidad de saltarse los métodos establecidos, la realización de procesos fuera del perfil laboral, o la recepción de instrucciones contradictorias. Finalmente, las **relaciones de apoyo social (RAS)** presentan una mayor influencia de riesgo muy elevado (22,60%), causado por la existencia de conflictos interpersonales, situaciones de violencia física y psicológica, acoso sexual y una ineficiente gestión de los mismos.

La Tabla 6 presenta el número de trabajadores por nivel de riesgo en las seis dimensiones priorizadas. De su análisis puede concluirse que, en promedio, 15 trabajadores de la Institución de Salud se encuentran expuestos a riesgos psicosociales muy elevado, 7 a riesgo elevado, y 8 a riesgo moderado; la exposición al riesgo, dentro de los ámbitos antes mencionados, se ha identificado en el 47,59% de los trabajadores. De manera global, la exposición a riesgos psicosociales se ha identificado en el 36,56% de los trabajadores.

Tabla 7

Resultados de aplicación del Cuestionario CVT- GOHISALO: nivel de satisfacción y puntaje T

| Dimensiones | Nivel de satisfacción en el trabajo | | | | | Puntaje T | |
|---|-------------------------------------|-----------------|--------|------------|----------------|--------------|-------------|
| | Nada satisfecho | Poco satisfecho | Neutro | Satisfecho | Muy satisfecho | Cuantitativo | Cualitativo |
| Soporte Institucional para el Trabajo (SIT) | 5% | 5% | 18% | 63% | 9% | 37 | Media |
| Seguridad en el Trabajo (ST) | 6% | 7% | 19% | 38% | 31% | 42 | Alta |
| Integración al Puesto de Trabajo (IPT) | 2% | 2% | 9% | 34% | 53% | 33 | Media |
| Satisfacción por el Trabajo (SAT) | 2% | 2% | 10% | 43% | 43% | 35 | Media |
| Bienestar Logrado a través del Trabajo (BLT) | 1% | 2% | 7% | 28% | 62% | 38 | Media |
| Desarrollo Personal (DP) | 1% | 2% | 12% | 45% | 39% | 25 | Media |
| Administración del Tiempo Libre (ATL) | 5% | 6% | 19% | 35% | 33% | 14 | Baja |

| Dimensiones | Nivel de satisfacción en el trabajo | | | | | Puntaje T | |
|---|-------------------------------------|-----------------|------------|------------|----------------|--------------|-------------|
| | Nada satisfecho | Poco satisfecho | Neutro | Satisfecho | Muy satisfecho | Cuantitativo | Cualitativo |
| Promedio (Nivel de Satisfacción) CVT general (Puntaje T) | 3% | 4% | 13% | 41% | 39% | 226 | Media |

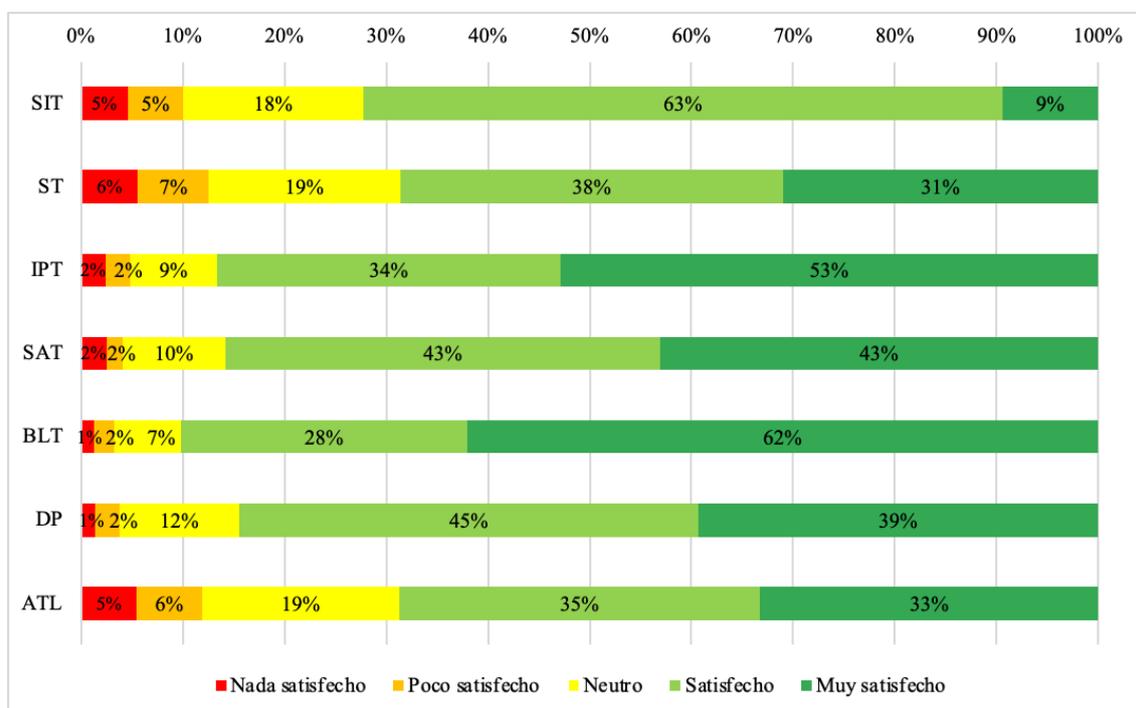
Nota. Basado en los resultados del Cuestionario CVT- GOHISALO. Elaboración propia.

Interpretación de resultados

Para el proceso de análisis se considera que, para de la escala de Likert empleada (ver Tabla 7), los niveles “nada satisfecho” y “poco satisfecho” son **negativos** y los niveles “satisfecho” y “muy satisfecho” son **positivos**.

Figura 5

Valoración de la Calidad de Vida Laboral del grupo de estudio



Nota. Basado en la Tabla 7. Elaboración propia.

La mayoría de dimensiones presentan niveles porcentuales de satisfacción positivos bastante elevados; es el caso de Integración al Puesto de Trabajo (IPT), Satisfacción por el trabajo (SAT), Bienestar logrado a través del trabajo (BLT) y Desarrollo personal (DP), los cuales mantienen una valoración de satisfacción positiva mayor al 86%. El Soporte Institucional para el Trabajo (SIT), la Seguridad en el Trabajo (ST) y la Administración

del Tiempo Libre (ATL) presentan los mayores niveles de satisfacción negativa (entre el 10% y 13%), así como los niveles más altos de insatisfacción total (nivel “nada satisfecho”) de todas las dimensiones evaluadas (entre el 5% y 6%).

Tal como se observa en la Figura 5, el 68% de los trabajadores se encuentran “satisfechos” o “muy satisfechos” con su CVT en todas las dimensiones evaluadas, mientras que al menos un 10% de los trabajadores poseen una satisfacción negativa o neutra en todas ellas. Si se efectúa un análisis en torno a promedios calculados (ver Tabla 7), el 80% de los trabajadores realizaron una valoración positiva a su CVT, un 13% se mostró neutral, y un 7% valoraron su CVT de forma negativa.

La cuantificación de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), bajo la metodología de los autores del Cuestionario CVT- GOHISALO, posee una ponderación específica por cada dimensión (puntaje T), haciendo que la escala de valoración (alta, media y baja) se base en rangos de valoración cuantitativos como los presentados en la Tabla 5.

La CVT general (o nivel de satisfacción relacionado con la calidad de vida en el trabajo) es “media” (226 pts), debido a que mayoría de dimensiones poseen dicha valoración, con excepción de la **seguridad en el trabajo** la cual presenta una valoración “alta” (42 pts) y la **administración del tiempo libre** la que obtuvo una evaluación “baja” (14 pts).

La **seguridad en el trabajo** se relaciona con la remuneración recibida, planes de capacitación, condiciones físicas del área laboral, entre otros aspectos organizacionales que, según los resultados obtenidos, han promovido un vínculo fuerte con los trabajadores. En cuanto a la **administración del tiempo**, el personal de salud labora en turnos rotativos y nocturnos, razón por la cual la CVT valorado en esta dimensión es bajo.

Respecto a la cuantificación (por dimensión), del porcentaje de personal bajo los distintos niveles de CVT, se presentan los resultados obtenidos en la tabla 8. Puede observarse que el 73% del personal percibe un “alto” nivel de seguridad en el trabajo, mientras que el 68% tiene un “bajo” nivel de administración del tiempo libre. Las demás dimensiones, presentan predominantemente un nivel “medio” de evaluación en al menos 40% del personal.

Tabla 8

Resultados de aplicación del Cuestionario CVT- GOHISALO, por nivel de valoración

| Dimensión | Nivel de CVT | | |
|--|--------------|------------|------------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Soporte institucional para el trabajo (SIT) | 3% | 58% | 39% |
| Seguridad en el trabajo (ST) | 5% | 23% | 73% |
| Integración al puesto de trabajo (IPT) | 13% | 56% | 31% |
| Satisfacción por el trabajo (SAT) | 35% | 40% | 24% |
| Bienestar logrado a través del trabajo (BLT) | 8% | 69% | 23% |
| Desarrollo personal (DP) | 8% | 56% | 35% |
| Administración del tiempo libre (ATL) | 68% | 29% | 3% |

Nota. Basado en la tabla 5 y los puntajes calculados en cada dimensión. Elaboración propia

4.2. Discusión

Una vez presentados los resultados de esta investigación, y de acuerdo a las variables propuestas, se han considerado varias investigaciones para la comparación y discusión de resultados. En el estudio de Vallejo, Rubio y Medranda (2019), en el cual se aplicó la Guía de Identificación de Factores Psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social, la prevalencia de los factores de riesgo identificada fue del 33,6%, la cual es ligeramente más baja que la cuantificada en el presente estudio (36,56%).

Nazareno (2020), en cuya investigación se aplicó el Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, obtuvo un alto nivel de riesgo psicosocial en tres de las cinco dimensiones evaluadas: compensaciones (87%), la doble presencia o tiempo de trabajo (68%) y las exigencias o demandas psicológicas (61%). En el presente estudio se observa de manera general porcentajes de riesgo mucho más bajos que en la investigación de Nazareno, ya que el instrumento FPSICO cuantifica también el nivel de situación adecuada del personal. Mientras Narazeno (2020), identificó a la dimensión de compensaciones como la de mayor riesgo, el presente estudio cuantificó para dicha dimensión un nivel de riesgo bajo, alcanzando el 21% respecto a las dimensiones de tiempo de trabajo y demandas psicológicas, en los que se observaron niveles altos de riesgo (50% y 54,80% respectivamente).

La investigación de Russo y Núñez (2019), presentó mayores niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial en las mismas dimensiones que el presente estudio (TT,

CT, DP, PS, DR, RAS), pero con porcentajes de exposición mucho más elevados, alcanzando niveles globales de riesgo de hasta el 92,3% (respecto al 58,10% del presente estudio): los niveles de “riesgo muy elevado” más significativos se presentaron en las dimensiones CT (75,9%), DP (62,1%), PS (58,7%) y DR (48,4%).

Ferrer y Altamirano (2018), obtuvieron mayores niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial en las mismas dimensiones que el presente estudio, alcanzando niveles globales de riesgo no mayores al 58,53% (respecto al 58,10% del presente estudio): los niveles de “riesgo muy elevado” más significativos se presentaron en las dimensiones CT (49%), DP (37%) y PS (41%).

En los resultados de la investigación de Basantes (2018), se observó la misma tendencia en cuanto a las dimensiones de mayor exposición a riesgo, con excepción de la TT, la cual apenas alcanza el 26% de riesgo general. Presenta niveles globales de riesgo de hasta el 99% (respecto al 58,10% del presente estudio): los niveles de “riesgo muy elevado” más significativos se presentaron en las dimensiones CT (71%) y DP (87%).

De las similitudes encontradas en los resultados antes descritos, puede inferirse que los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial en las áreas de emergencia de Instituciones de Salud se presentan en mayor medida en las dimensiones de TT, CT, DP, PS, DR y RAS, con un mayor nivel de riesgo (global o de riesgo muy elevado) en las dimensiones de “carga de trabajo” (CT), “demandas psicológicas” (DP) y “participación y supervisión” (PS). Los niveles o porcentajes de exposición podrían variar en función a la demanda; los Hospitales de las grandes ciudades reciben transferencias de pacientes de otras provincias, lo cual repercute en niveles de riesgo más elevados.

Peña, Viamonte, y Zegarra (2017), valoraron la percepción general de la calidad de vida en el trabajo como *media*, coincidiendo con lo observado en el presente estudio. Ambos estudios concuerdan en una percepción de satisfacción *media* sobre las dimensiones de SIT, IPT, BLT y DP. El estudio además presenta una valoración de satisfacción *media* en cuanto a la seguridad en el trabajo, lo cual contrasta con los resultados del presente estudio (satisfacción *alta*); así también valoraron la satisfacción por el trabajo como *alta*, siendo evaluada en el presente estudio como *media*.

La investigación de Cruz (2020), estableció una valoración de CVT *media*, influida principalmente por una valoración *baja* en el soporte institucional y la seguridad en el trabajo. Aunque la valoración global coincide con la del presente estudio, las dimensiones antes mencionadas poseen una mejor valoración en el ámbito de investigación, probablemente porque Cruz efectuó su estudio a inicios de la pandemia, durante la cual la gestión hospitalaria en general fue caótica.

Adanaqué y Reynoso (2018), también concluyen una predominante valoración *media* de satisfacción de la CVT. Granero (2017), estableció que la *buena* CVT está asociada con los términos de satisfacción, oportunidades, condiciones socioeconómicas, eficiencia, reconocimiento, competencias, compañerismo, los cuales se relacionan directamente con las dimensiones de SIT, IPT, BLT y DP, antes mencionadas.

De las similitudes encontradas en los resultados antes descritos, puede inferirse que la valoración de CVT más común en las Instituciones de Salud es "*media*", basada principalmente en una valoración "*media*" de las dimensiones de SIT, IPT, BLT y DP. La *administración del tiempo libre* es un factor cuya valoración depende del horario de trabajo de los entrevistados, mientras que la *seguridad en el trabajo* se relaciona directamente con la gestión Institucional.

4.3. Plan de Acciones Preventivas para Riesgos Psicosociales

Introducción

La propuesta de acciones preventivas que se presenta a continuación ha sido desarrollada principalmente en base al análisis de resultados del cuestionario aplicado en esta investigación (FPSICO), Cuestionario ISTAS21 en su traducción al español, para evaluar riesgos psicosociales.

El plan preventivo psicológico ayudará a reducir los riesgos psicosociales y a la vez mejorará la calidad de vida de 62 personas del área de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos, para lo cual se consideraron además los resultados de la aplicación del Cuestionario CVT- GOHISALO en el contexto de estudio.

Objetivo General

- Diseñar una propuesta de plan de acciones preventivas que de alguna manera disminuyan los riesgos psicosociales y mejoren la calidad de vida del personal de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos.

Acciones preventivas

En la tabla 9 se encuentran descritas las estrategias y técnicas del plan de acciones preventivas orientadas a las dimensiones TT, CT, DP, PS, DR, RAS, para ser aplicadas por el Departamento de Salud Mental del Hospital Básico N°11 Galápagos.

Tabla 9

Acciones preventivas sobre riesgos psicosociales - Hospital Básico N°11 Galápagos

| Nombre de la actividad/técnica | Objetivo | Actividades/fases o pasos | Recursos | Tiempo |
|---|--|--|--|----------------------|
| <p>Psicoeducación</p> <p>Godoy, D., Eberhard, A., Abarca, F., Acuña, B., y Muñoz, R. (2020).</p> | <p>- Proporcionar información específica al paciente y familiares acerca de su enfermedad o problemática y acerca de su tratamiento.</p> <p>- Ayudar a identificar con claridad el problema y enfocarse en el tratamiento.</p> | <p>- Es importante resaltar que la misma se puede impartir de manera individual, así como también</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar información acerca de la psicología, sus objetivos, técnicas y tratamientos, hablar acerca del proyecto realizado en la Institución y resultados del mismo. 2. Exponer las dimensiones con más riesgo. 3. Presentar las técnicas, estrategias o actividades presentadas en el plan de acciones preventivas como un tratamiento con la finalidad de reducir los riesgos psicosociales. | <p>Recurso humano.</p> <p>Resultados de la investigación.</p> <p>Plan de acciones preventivas.</p> | <p>30-40 minutos</p> |
| <p>Respiración profunda o diafragmática</p> <p>(García Grau, E., Fusté Escolano, A y Bados López, A, 2008).</p> | <p>- Disminuir la tensión frente a una situación conflictiva ayudando a afrontar los síntomas de estrés.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sentarse cómodamente, cerrar los ojos y colocar la mano sobre el abdomen. El abdomen debe elevarse con cada inspiración y al respirar, el abdomen vuelve a su posición original. 2. Inspirar por la nariz (ingresar aire) y espirar por la boca (expulsar el aire). 3. Inspirar por la nariz durante 5 segundos, retener el aire durante 5-7 segundos y espirar por la boca durante 10 segundos. Mientras se realiza este procedimiento mentalmente se puede repetir la palabra “Relax” o “Tranquilo”. 4. Repetir el proceso durante 5-10 minutos. | <p>Una silla</p> | <p>5-10 minutos</p> |

| Nombre de la actividad/técnica | Objetivo | Actividades/fases o pasos | Recursos | Tiempo |
|--|--|---|----------------|----------------|
| Inteligencia Emocional (Roosevelt, E., 2012). | <ul style="list-style-type: none"> - Integrar habilidades como la de perseverar (saber motivarse y persistir frente a las decepciones) o controlar los impulsos y demorar la gratificación de las situaciones positivas. - Regular el humor. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprender a conocer nuestras propias emociones: clarificar sentimientos, la toma de decisiones, etc. 2. Manejar las emociones: capacidad de manejar los sentimientos que sean adecuados a la situación implica la capacidad de serenarse, canalizando la irritabilidad y ansiedad. 3. La propia motivación: ordenar las emociones. 4. Reconocer emociones en los demás: empatía (ponerse en el lugar del otro), siendo tolerantes. 5. Manejar las relaciones: percibir las emociones de los demás para mejorar la interacción con ellos. | Recurso humano | 20-25 minutos |
| Entrenamiento en Resolución de Problemas Bados, A. y García, E. (2014). | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz frente a un problema en particular. | <ul style="list-style-type: none"> - Según D’Zurilla, Nezu Y Maydeu- Olivares (1997), como menciona Bados, A. y García, E. (2014), existen dos procesos generales: a) orientación hacia los problemas y b) resolución de problemas propiamente dicha. - B) Resolución de problemas: para la solución de problemas se toma deben tomar en cuenta cuatro habilidades. <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición y formulación del problema. 2. Generación de soluciones alternativas. 3. Toma de decisión 4. Aplicación de la solución y comprobación de su utilidad. | Recurso humano | 30- 35 minutos |

| Nombre de la actividad/técnica | Objetivo | Actividades/fases o pasos | Recursos | Tiempo |
|--|---|--|---|---|
| <p>Hábitos saludables para mejorar la calidad de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades recreativas - Ejercicio físico - Tener un buen descanso - Alimentación saludable | <ul style="list-style-type: none"> - Disminuir la tensión - Prevenir el estrés través de ejercicios físicos - Conseguir un buen habito del sueño - Mantener una adecuada alimentación | <p>Brindarse un momento para determinar cuáles son sus necesidades, deseos y emociones a través de una introspección. (¿Qué me hace feliz? ¿Qué actividades me causa satisfacción? ¿Cómo puede mejorar mi salud física y mental?).</p> <p>Actividades recreativas: dibujar, pintar, cocinar, caminar, etc.</p> <p>Deportes: Jugar básquet, futbol, ir al gym, nadar.</p> <p>Sueño: dormir las horas necesarias al menos 8 horas diarias, no comer en exceso antes irse a dormir, evitar la cafeína, bebidas alcohólicas o tabaco.</p> <p>Alimentación: ingerir al menos las 3 comidas principales (desayuno, almuerzo, merienda) una dieta saludable, evitar la comida chatarra.</p> | <p>Lugar recreativo/despejado</p> <p>Alimentos saludables</p> | <p>Definido para cada actividad</p> <p>Actividades recreativas: 10-20 minutos.</p> <p>Ejercicio físico: 30 minutos diarios.</p> <p>Sueño: 8 horas diarias.</p> <p>Alimentación: 30-45 minutos por comida.</p> |
| <p>Confederación de empresarios de Málaga (2013).</p> | | | | |

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación, se pudo evidenciar que:

- Como resultado de la aplicación de los test psicométricos para la determinación de los riesgos psicosociales y calidad de vida laboral del personal de salud del Hospital Básico N° 11 Galápagos de la ciudad de Riobamba, año 2021, se observó la presencia de una Calidad de Vida Laboral media, y la existencia de un nivel de riesgo psicosocial elevado.
- Respecto a la evaluación de los factores de riesgos psicosociales del personal de salud del Hospital Básico N° 11 Galápagos para el año 2021, las dimensiones de “Demandas Psicológicas (DP)” y “Participación y Supervisión (PS)” presentan la mayor valoración de riesgo global (mayor al 54%). Esto se debe a que el personal de salud del hospital tiene jornadas laborales extensas (diurnas y nocturnas) con poco tiempo de descanso y constante contacto con situaciones de dolor y sufrimiento, exacerbados con la pandemia de COVID-19. Se observó que niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial se presentan en mayor medida en las dimensiones de “Tiempo de Trabajo (TT)”, “Carga del Trabajo (CT)”, “Demandas Psicológicas (DP)”, “Participación y Supervisión (PS)”, Desempeño del Rol (DR) y “Las Relaciones y el Apoyo Social (RAS)”. La exposición a riesgos psicosociales se ha identificado en el 36,56% de los trabajadores.
- En cuanto a la evaluación de la calidad de vida laboral del personal de salud del Hospital Básico N° 11 Galápagos, para el año 2021, fue valorada como “media” (226 pts), debido a que la mayoría de dimensiones poseen dicha valoración, con excepción de la “Seguridad en el Trabajo” la cual presenta una valoración “alta” y la “Administración del Tiempo Libre” la que obtuvo una evaluación “baja”. El 73% del personal percibe un “alto” nivel de “Seguridad en el trabajo”, mientras que el 68% tienen un “bajo” nivel de “Administración del tiempo libre”; en las demás dimensiones, se presenta predominantemente un nivel “medio” de evaluación en al menos 40% del personal.

- Se diseñó una propuesta de plan de acciones preventivas, cuyo objetivo es prevenir o reducir los riesgos psicosociales identificados y mejorar la calidad de vida del personal de salud del Hospital Básico N°11 Galápagos. Está basada en técnicas de psicoeducación, respiración profunda, inteligencia emocional, entrenamiento en resolución de problemas y hábitos saludables. Su aplicación puede ser dirigida por un psicólogo de la institución.

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones al personal de salud sobre estos procesos e instrumentos, a fin de que provean respuestas veraces, que permitan la definición y la aplicación de adecuadas medidas preventivas y correctivas.
- Incorporar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosociales y calidad de vida laboral dentro de las políticas de gestión hospitalaria del Hospital Básico N° 11 Galápagos.
- Aplicar el plan de acciones preventivas para riesgos psicosociales del personal de salud propuesto en este estudio, tanto en el Hospital Básico N° 11 Galápagos, como también en otras instituciones que necesiten disminuir o prevenir los riesgos psicosociales que afectan la salud física y mental de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abouzeid, G. K., López, M. J. y Martínez, L. (2018). Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral. *Revista Científica de Enfermería*, (19), 24-39. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/334749122.pdf>
- Adanaqué, J. y Reynoso, A. (2018). *Calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de una clínica privada, 2018*. Cartagena: Universidad Peruana Unión.
- Agencia EFE. (2019). *Un 36% de los empleados trabaja en exceso, según informe de la OIT*. Obtenido de [elcomercio.com: https://www.elcomercio.com/actualidad/exceso-riesgos-laborales-oit.html](https://www.elcomercio.com/actualidad/exceso-riesgos-laborales-oit.html).
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, 9 (1), 93-107. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
- Alves, D., Yeda, O. y Giuliani, A. (2013). Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Arbones, H. (2014). *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Albacete: Bomarzo.
- Bados, A. y García, E. (2014). *Resolución de problemas*. Universitat de Barcelona, 3-31.
- Basantes, L. (2018). *Proposición de medidas de prevención de los riesgos psicosociales en el personal de emergencia del Hospital del Día El Batán-IESS* [Tesis maestría, Escuela Politécnica Nacional]. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20535>
- Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, Jurídica Y Social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Camacho, J. (2003). *Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado*. Obtenido de <https://www.fundacionforo.com/uploads/pdfs/archivo16.pdf>
- Campos, Y. y Karolys, I. (2020). *Evaluación de los Riesgos Psicosociales como riesgo emergente en una empresa del Ecuador* [Tesis pregrado, Universidad Internacional SEK]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3686/3/PROYECTO%20FINAL%20ISMAEL%20SEBASTIAN%20KAROLYS%20JARRIN.pdf>
- Casas, J., Repullo, J. y Lorenzo, S. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios
- Castellano, N. y López, E. (2020). Estudio Comparativo de los Componentes de la Calidad de Vida Laboral. *Visión de Futuro*, 25(1), 75-91. Obtenido de <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/497/320>
- Castiblanque, R. P. y Pizzi, A. (2020). Presencia sindical y gestión de riesgos laborales de origen psicosocial. Un análisis del caso español. *International Journal of Organizations RIO*, (24), 325-366. Obtenido de http://www.revista-rio.org/index.php/revista_rio/article/view/327
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L. y Tepal, I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. Obtenido de <http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*, 137-138.
- Cruz, M. (2020). *Calidad de vida laboral del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Piura, 2020* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51560>
- De La Cruz, J. (2020). Factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de salud en tiempo de pandemia COVID-19 en el Hospital Básico “El Ángel”, 2020. *Ocronos*. Obtenido de <https://revistamedica.com/factores-de-riesgo-psicosociales-personal-de-salud-pandemia-covid-19/>
- De Miguel, V. y Prieto, M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, (38), 25-44. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003&lng=es&tlng=es.
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285/146>
- Espinosa, A. P. (2020). “*Los Riesgos Psicosociales Y El Clima Laboral En El Área Administrativa Del Hospital Del IESS Latacunga*” [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31674/1/%28TESIS%29%20Andrey%20Patricio%20Espinosa%20Espin.pdf>
- Ferrer, M. y Altamirano, D. (2018). *Evaluación de la carga de trabajo y demanda psicológica en el personal de emergencia y laboratorio del Hospital Luis Gabriel Dávila de Tulcán en el año 2018* [Tesis pregrado, Universidad Internacional SEK]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3064>
- Fundación para la prevención de riesgos laborales. (2012). *Factores psicosociales*. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf
- Gallego, Y., Gil, S. Y Sepúlveda, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento* [Tesis de posgrado, Universidad CES]. <http://hdl.handle.net/10946/4229>
- García Grau, E., Fusté Escolano, A. y Bados López, A. (2008). *Manual de entrenamiento en respiración*.
- García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M., León, S. y Pando, M. (2014). *Calidad de vida en el trabajo y el estrés*. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Godoy, D., Eberhard, A., Abarca, F., Acuña, B. y Muñoz, R. (2020). Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 31(2), 169-173.
- Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Pirámide*.
- Gómez, O. y Aguilar, R. (2018). Administración del talento humano, calidad de vida laboral y su doble dimensión: objetiva y subjetiva. *Polo del conocimiento*, 3(5), 66-84.
- González, N. (2012). Estrés en el Ámbito Laboral de las Instituciones de Salud Un Acercamiento a Narrativas Cotidianas. *Argumentos (Méx.)*, 25(70), 171-194. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952012000300009

- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. *Cienc Trab.* Abr-Jun, 12(36), 332-340.
- Granados, I. (2011). Calidad De Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271 – 276. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Granero, A. (2017). *Calidad de vida laboral de las enfermeras. Evaluación y propuestas de mejora*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. España: McGraw-Hill
- Istas. (2016). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- Jiménez, C. A., Orozco, M. M. y Cáliz, N. E. (2017). Factores De Riesgos Psicosociales En Auxiliares De Enfermería De Un Hospital De La Red Pública En La Ciudad De Bogotá, Colombia. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 20(1), 23-32. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n1/v20n1a04.pdf>
- Jiménez, C. y Sánchez, J. (2009). Análisis del downsizing (reducción de plantilla) como fenómeno psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(3), 181-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317624001.pdf>
- Lechuga, A., Sánchez, M. y Flores, M. (2019). *Violencia laboral: discriminación, hostigamiento y violencia de género*. México: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Lumberas, M. y Hernández, I. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87-95. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90992>
- Montero, Y., Vizcaíno, M. y Montero, Y. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364-374. Obtenido de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/369/514>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de www.insst.es:https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf
- Nazareno, N. J. (2020). *Factores de Riesgos Psicosociales en el área de Emergencia del Hospital Esmeraldas Sur Delfina Torres de Concha* [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2207>
- Obando, J., Sotolongo, M. y Villa, E. (2019). El desempeño de la seguridad y salud en el trabajo: modelo de intervención basado en las estadísticas de accidentalidad. *Revista Espacios*, 40(43), 9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p09.pdf>
- Ochoa, P. (2015). *Evaluación de Riesgos Psicosociales en Hospitales de Guayaquil. Informe de investigación. Guayaquil: ESPAE- ESPOL* [Informe, ESPAE]. <https://www.espae.espol.edu.ec/evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-hospitales-de-guayaquil/>
- OIT, O. I. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- ONU, O. N. (2020). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

- Oña, D. D. (2020). *Evaluación de Riesgo Psicosocial al Personal de una Empresa Dedicada a La Limpieza y Desinfección Hospitalaria, durante La Emergencia Sanitaria por Covid-19, para Proponer Un Plan de Intervención* [Tesis pregrado, Universidad Internacional SEK]. Obtenido de <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3852>
- OPS, O. P. (marzo de 2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19*. Obtenido de <https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smmaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>
- OPS/OMS. (2016). Protección de la Salud Mental y Atención Psicosocial en Situaciones de Epidemias. *Unidad de Salud Mental y Uso de Sustancias, Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) 2016*. Obtenido de <https://www.paho.org/disasters/dmdocuments/SM%20en%20epidemias.pdf>
- Pastrana, M. (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales. Andalucía: Lienzo Gráfico.
- Patlan, J. (2019). Qué es el estrés laboral y cómo medirlo. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es
- Peña, R., Viamonte, V. y Zegarra, S. (2017). *Calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima Metropolitana, 2017* [Tesis maestría, Universidad Peruana Unión]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/783>
- Pérez, D. y Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de Salud Pública en Chile. *Salud & Sociedad*, 5(2), 172-180. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4945412.pdf>
- Pinos, L. (2017). Factores Psicosociales en la Gestión de Riesgo Laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 79-104. Obtenido de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>
- Pinos, L. (2017). FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL. *Ciencias de Seguridad y Defensa*, 11, 79-104. Obtenido de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>
- Piñuel, I., Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3).
- Pulluquitín, S. G. (2019). *Estrés Laboral y Calidad De Vida en Guardias de Seguridad con Turno Rotativo* [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29580>
- Purcachi, J. (2017). *Factores Psicosociales y Calidad de Vida Laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión de Personal Docente, Administrativo y de Servicios en una institución de educación superior año 2017* [Tesis maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14750>
- Quintana, M. O., Paravic, T. y Sáez, K. (2015). Calidad de vida en el trabajo percibida según niveles de atención y categorías de enfermeras. *Ciencia y Enfermería*, 21(3), 49-62. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n3/art_05.pdf
- Ramírez, J. C. y Aroca, Y. Y. (2015). *Factores de riesgo psicosociales en entidades prestadoras de servicios de salud* [Revisión Documental, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/305/1/Factores%20de%20riesgo%20psicosociales%20en%20entidades%20prestadoras%20de%20servicios%20de%20salud.pdf>

- Rodríguez, N. (2019). *Evaluación de riesgos psicosociales en Atención Primaria de Salud mediante el método CoPsoQ-ISTAS 21*[Tesis maestría, Universidad Miguel Hernández]. <http://hdl.handle.net/11000/5878>
- Roosevelt, E. (2012). *La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional*. Obtenido de <https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>.
- Rothlin, P. y Werder, P. (2009) *El nuevo síndrome laboral Boreout. Recupera la motivación*. España: Ramdon House Mondadori S.A.
- Russo, M. y Núñez, V. (2019). *Evaluación de los factores psicosociales en el personal de emergencia del Hospital General San Francisco a través del método FPSICO versión 3.1 y propuesta de control para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores* [Tesis maestría, Universidad Internacional SEK Ecuador]. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3544>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Obtenido de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>
- Tourich, D., Paulsen, N. y Hobman, E. (2004). The downsides of downsizing: Communication processes and information needs in the aftermath of a workforce reduction strategy. *Management Communication Quarterly*, 17(4), 485-516. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0893318903262241>
- Urgilés, C. E. (2017). *Factores Asociados a la Calidad de Vida Laboral en el Personal Asistencial De Enfermería Del “Hospital José Carrasco Arteaga”, Cuenca 2016* [Tesis maestría, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27279>
- Vallejo, F., Rubio, O. y Medranda, R. (2019). Riesgos psicosociales en personal médico que labora en el Hospital Rodríguez Zambrano en Manta, Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 5(4), 04-18. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/989/pdf>
- Van Tilburg, W. y Igou, E. (2017). *Boredom beg to differ: Differentiation from other emotions*. *Emotions*, 17(2), 309-322.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de investigación

Anexo 1.1: Hoja de información y Términos de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA



Hospital Básico No. 11
Galápagos

HOJA DE INFORMACIÓN Y TÉRMINOS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el marco del desarrollo del trabajo de titulación previo a la obtención del título de grado de Psicólogo Clínico de la Universidad Nacional de Chimborazo, se encuentra el proyecto titulado "Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida Laboral en Personal de Salud. Hospital Básico N°.11 Galápagos. Riobamba, 2021".

El responsable de la misma será la estudiante Dominic Zamara Villegas Castro, quien acompañará el proceso de evaluación y solventará cualquier duda que surja del mismo. Además cuenta con la tutoría del Mgs. Gonzalo Erazo Salcedo, docente de la Carrera.

El objetivo de esta investigación es valorar la calidad de vida laboral del personal de salud del Hospital Básico N° 11 Galápagos, Riobamba 2021.

Cabe aclarar que la participación en este estudio es voluntaria y no implica ningún beneficio ni perjuicio personal, ni riesgo asociado a la contestación de esta encuesta. Solamente tendrá que responder de la forma más clara y honesta que pueda. La información se manejará de forma confidencial, siendo de uso exclusivo del responsable de la investigación, quien garantizará la confidencialidad y el anonimato de los participantes durante todo el proceso. El tiempo dedicado por cada participante para contestación del instrumento (encuesta) será de entre 25 a 30 minutos.

Con la información obtenida, se podrá estimar la calidad de vida en el trabajo percibida, con el fin de prevenir el riesgo y promover el bienestar tanto físico como psicosocial al trabajador, su ambiente y la relación establece con este.

Por último, mencionar que la contribución de los participantes es muy valiosa, y se les recuerda que pueden rechazar la respuesta a cualquier pregunta y tienen derecho de desistir de participar en cualquier momento del proceso, opción que no involucra ningún tipo de consecuencia para quien la tome.

Declaración de consentimiento

En el presente documento, manifiesto que leí y escuché la información que se me ha brindado sobre la investigación: "Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida Laboral en Personal de Salud. Hospital Básico N°.11 Galápagos. Riobamba, 2021". Acepto voluntariamente participar en la mencionada investigación y comprendí claramente que tengo derecho a retirarme de la misma en cualquier momento sin que esto implique ningún tipo de consecuencia para mi persona.

Firma:

Nombre:

Código de la persona participante:

Fecha:

En caso de no consentimiento explicar brevemente los motivos del mismo

Participación Voluntaria: Usted es libre de participar o no en el presente estudio; se puede retirar voluntariamente.

Anexo 1.2: FPSICO, Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales

Instrucciones: El presente instrumento tiene como finalidad evaluar los factores de riesgos psicosociales del personal de salud del Hospital Básico N° 11 Galápagos, Riobamba 2021. Por favor, responda marcando con una X según corresponda (señalando una sola respuesta por cada pregunta). Es importante no dejar preguntas sin contestar.

1. ¿Trabajas los sábados?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución de tareas a lo largo de tu jornada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de trabajo que tienes que realizar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad del trabajo que realizas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución de los turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos | | | | |

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

| | Puedo decidir | Se me consulta | Sólo recibo información | Ninguna participación |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Introducción de cambios en los equipos y materiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Introducción de cambios en la manera de trabajar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cambios en la dirección o entre tus superiores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contratación o incorporación de nuevos empleados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Elaboración de las normas de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

| | no interviene | insuficiente | adecuada | excesiva |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| El método para realizar el trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La planificación del trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El ritmo de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad del trabajo realizado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

| | no hay información | insuficiente | es adecuada |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Las posibilidades de formación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las posibilidades de promoción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los requisitos para ocupar plazas de promoción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La situación de la empresa en el mercado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

| | muy clara | clara | poco clara | nada clara |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El tiempo asignado para realizar el trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no hay otras personas |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus jefes | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros | <input type="checkbox"/> |
| Tus subordinados | <input type="checkbox"/> |
| Otras personas que trabajan en la empresa | <input type="checkbox"/> |

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

| | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

| | raras veces | con frecuencia | constante mente | no existen |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Los conflictos interpersonales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia física | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de acoso sexual | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar 2
una solución al problema
tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
no lo sé 4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca 4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- muy alta 1
alta 2
media 3
baja 4
muy baja 5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- excesiva 1
- elevada 2
- adecuada 3
- escasa 4
- muy escasa 5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Aprender cosas o métodos nuevos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adaptarse a nuevas situaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tomar iniciativas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tener buena memoria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ser creativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trato |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores jerárquicos | <input type="checkbox"/> |
| Tus subordinados | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> |
| Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> |

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

| | | |
|----------|--------------------------|---|
| no | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 2 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| mucho | <input type="checkbox"/> | 4 |

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

| | | |
|----------|--------------------------|---|
| mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

| | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trato |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> |
| El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay) | <input type="checkbox"/> |
| Tu familia y tus amistades | <input type="checkbox"/> |

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

| | | |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

| | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

| | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

| | | |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

Anexo 1.3: CVT- GOHISALO, Cuestionario de Evaluación de Calidad de Vida en el Trabajo



Instrucciones: El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) del personal de salud del Hospital Básico N°.11 Galápagos. Por favor, responda marcando con una X según corresponda. Es importante no dejar preguntas sin contestar.

| Item | Pregunta | 0 Nada satisfecho | - | 4 Máxima satisfacción |
|------|--|-------------------------|-------|-----------------------------|
| 1 | Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 2 | En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 3 | Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 4 | En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 5 | Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 6 | Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 7 | El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 8 | Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 9 | El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 10 | Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 11 | Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.) | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 12 | Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la Institución | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 13 | Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la Institución es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 14 | Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 15 | Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 16 | Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades potenciales es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 17 | Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 18 | Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 19 | Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 20 | Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 21 | Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 22 | Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 23 | Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 24 | El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |

| Item | Pregunta | 0 Nunca | - | 4 Siempre |
|------|--|------------|-------|-------------------|
| 25 | La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 26 | Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |

| Item | Pregunta | 0 Nunca | - | 4 Siempre |
|------|--|------------|-------|-------------------|
| 27 | Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 28 | Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 29 | Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 30 | Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 31 | Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 32 | Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 33 | Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 34 | Me siento identificado con los objetivos de la institución | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 35 | ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas? | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 36 | Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 37 | Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 38 | Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 39 | Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 40 | Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 41 | Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 42 | Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 43 | Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 44 | Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 45 | Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 46 | Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 47 | Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 48 | Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 49 | Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 50 | Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 51 | En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 52 | Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 53 | Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 54 | Recibo de parte de los usuarios o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 55 | Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 56 | Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 57 | Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |
| 58 | Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros) | () 0 | () 1 | () 2 () 3 () 4 |

| Item | Pregunta | 0 Nunca | - | 4 Siempre | | |
|------|---|------------|-------|--------------|-------|-------|
| 59 | Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.) | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 60 | Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 61 | En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución) | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 62 | Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |

| Item | Pregunta | 0 Nada de acuerdo | - | 4 Totalmente de acuerdo | | |
|------|---|----------------------|-------|----------------------------|-------|-------|
| 63 | Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 64 | Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 65 | Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 66 | Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 67 | Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 68 | Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 69 | Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 70 | Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 71 | Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 72 | Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución, pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |

| Item | Pregunta | 0 Nulo compromiso | - | 4 Total compromiso | | |
|------|---|----------------------|-------|-----------------------|-------|-------|
| 73 | Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |
| 74 | Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución | () 0 | () 1 | () 2 | () 3 | () 4 |

Gracias por su colaboración