

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL



RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES OPERATIVOS DE SALUD DE UN HOSPITAL BÁSICO, CARCHI–ECUADOR, 2023

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en Higiene
y Salud Ocupacional.

AUTORA:

Dra. Ana Oliva Cerón De la Vega

DIRECTOR:

MSc. Dr. Benjamín Reinaldo Meza Oleas

ASESORA:

MSc. Dra. Rosa Tatiana Suárez Erazo

IBARRA – ECUADOR

2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de director de tesis de grado titulada, **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES OPERATIVOS DE SALUD DE UN HOSPITAL BÁSICO, CARCHI-ECUADOR, 2023** presentada por: Ana Oliva Cerón De la Vega, para optar por el grado de Magister en Higiene y Salud Ocupacional, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 13 días del mes de octubre del 2023



Firmado electrónicamente por:
BENJAMIN
REINALDO MEZA
OLEAS

MSc. Benjamín Reinaldo Meza Oleas

brmeza@uce.edu.ec

Director de tesis



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	0401537485		
APELLIDOS Y NOMBRES	Cerón De la Vega Ana Oliva		
DIRECCIÓN	San Gabriel, Calderón y Rocafuerte		
EMAIL	ana.cerondelavega@gmail.com		
TELÉFONO FIJO	2291494	TELÉFONO MÓVIL:	0988181138

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en profesionales operativos de salud de un hospital básico, Carchi-Ecuador, 2023
AUTOR (ES):	Ana Oliva Cerón De la Vega
FECHA: DD/MM/AAAA	13/10/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	

PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO
PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Higiene y Salud Ocupacional
TITULO POR EL QUE OPTA	Magíster en Higiene y Salud Ocupacional
TUTOR	MSc. Benjamín Reinaldo Meza Oleas

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 06 días del mes de diciembre del año 2023.

EL AUTOR:

Cerón De la Vega Ana Oliva
C.I. 0401537485

26 de octubre del 2020

FACULTAD DE POSGRADO

Ibarra, 12 de octubre del 2023

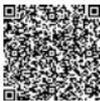
Dra. Lucía Yépez

DECANA**FACULTAD DE POSTGRADO****ASUNTO:** Conformidad con el documento final

Señora Decana:

Nos permitimos informar a usted qué de reviso el Trabajo final de Grado **Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en profesionales operativos de salud de un hospital básico, Carchi-Ecuador, 2023** del maestrante **Cerón De la Vega Ana Oliva**, de la Maestría de Higiene y Salud Ocupacional, certificamos que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

Atentamente,

	Apellidos y Nombres	Firma
Tutor	MSc. Meza Oleas Benjamín Reinaldo	 Firmado electrónicamente por: BENJAMIN REINALDO MEZA OLEAS
Asesora	MSc. Suárez Erazo Rosa Tatiana	 Firmado electrónicamente por: ROSA TATIANA SUAREZ ERAZO

DEDICATORIA

A mi familia, quienes cada día me brindan su amor y apoyo incondicional para alcanzar mis sueños. A Dennis quien me acompaña en cada paso y siempre ha creído en mí.

Ana

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, la cual me ha dado las facilidades y cooperación para la obtención de este grado académico.

Al personal docente quienes me han brindado nuevos aprendizajes y conocimientos para mi crecimiento profesional.

A mi Tutor y Asesora, por su guía y colaboración continua durante la culminación de la investigación.

Al personal operativo de salud del hospital básico, por su colaboración para obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Ana

ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	iii
CONSTANCIAS	iv
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 Justificación	6
CAPÍTULO II	8
MARCO REFERENCIAL	8
2.1. Riesgo psicosocial	8
2.1.1.. Definición de riesgo laboral.....	8

2.1.2. Tipos de riesgos laborales	8
2.1.3. Definición del riesgo psicosocial	9
2.1.4. Causas del riesgo psicosocial.....	11
2.1.5. Efectos del riesgo psicosocial	12
2.1.6. Dimensiones del riesgo psicosocial	16
2.1.7. Evaluación del Riesgo Psicosocial.....	20
2.1.8. Epistemología de los riesgos psicosociales	21
2.2. Satisfacción laboral	22
2.2.1. Epistemología de Satisfacción Laboral	23
2.2.2. Definición de Satisfacción Laboral	23
2.2.3. Tipos de Satisfacción Laboral.....	24
2.2.4. Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	25
2.2.5. Consecuencias de la Satisfacción Laboral.....	26
2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	26
2.2.7. Evaluación de Satisfacción Laboral	29
2.3 Marco legal	30
CAPÍTULO III	32
MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 Descripción del Área de Estudio/ Descripción del Grupo de Estudio.....	32
Enfoque y tipo de investigación.....	32
3.3. Diseño de la investigación.....	33
3.4. Población y muestra.....	33
3.4.1. Criterios de inclusión	34

3.4.2. Criterios de exclusión	34
3.4.3. Criterios de eliminación	34
3.5. Operacionalización de variables.....	34
3.6. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	34
3.6.1. Técnicas.....	35
3.6.2. Instrumentos.....	35
3.7. Variables de Investigación	37
3.8. Hipótesis	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Resultado por dimensiones del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo de Ecuador.....	39
4.2. Resultado por dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral ESL2156	
4.3. Resultado por datos sociodemográficos de la población en estudio.....	65
4.3.1. Resultados por años de experiencia dentro de la institución.....	65
4.3.2. Resultados por edad de la población.....	68
4.3.3. Resultados por sexo de la población	70
4.3. Discusión	73
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
Conclusiones	75
Recomendaciones	76
BIBLIOGRAFÍA	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ficha Técnica del Cuestionario de riesgo psicosocial en espacios laborales	35
Tabla 2: Ficha Técnica de Escala de Satisfacción Laboral 2021	37
Tabla 3: Resumen de datos sociodemográficos.....	64
Tabla 4: Tabla cruzada años de experiencia (mayor a 6 meses), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.....	65
Tabla 5: Tabla cruzada años de experiencia (3 a 10 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.....	66
Tabla 6: Tabla cruzada años de experiencia (11 a 20 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.....	66
Tabla 7: Tabla cruzada años de experiencia (igual o superior a 21 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.	67
Tabla 8: Tabla cruzada por edad (25 a 34 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.	68
Tabla 9: Tabla cruzada por edad (35 a 43 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.	68
Tabla 10: Tabla cruzada por edad (44 a 52 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.	69
Tabla 11: Tabla cruzada por edad (igual o superior a 53 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.....	70
Tabla 12: Tabla cruzada por sexo (mujer), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.	70

Tabla 13: Tabla cruzada por sexo (hombre), satisfacción laboral y riesgo psicosocial.

..... 71

Tabla 14: Correlación de Pearson..... 72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión 1. Carga y Ritmo de Trabajo	39
Figura 2: Dimensión 2. Desarrollo de competencias.....	40
Figura 3: Dimensión 3. Liderazgo	41
Figura 4: Dimensión 4. Margen de acción y control	42
Figura 5: Dimensión 5. Organización del trabajo	43
Figura 6: Dimensión 6. Recuperación.....	44
Figura 7: Dimensión 7. Soporte y Apoyo.....	45
Figura 8: Dimensión 8. Otros puntos importantes en General	46
Figura 9: Dimensión 8.1. Acoso Discriminatorio.....	47
Figura 10: Dimensión 8.2. Acoso Laboral	48
Figura 11: Dimensión 8.3. Acoso Sexual	49
Figura 12: Dimensión 8.4. Adicción al Trabajo	50
Figura 13: Dimensión 8.5. Condiciones del Trabajo.....	51
Figura 14: Dimensión 8.6. Doble presencia	52
Figura 15: Dimensión 8.7. Estabilidad Laboral y Emocional	53
Figura 16: Dimensión 8.8. Salud Auto percibida	54
Figura 17: Riesgos Psicosociales Generales.....	55
Figura 18: Dimensión 1. Dirección de la unidad.....	56
Figura 19: Dimensión 2. Motivación y Reconocimiento.....	57
Figura 20: Dimensión 3. La Comunicación	58
Figura 21: Dimensión 4. Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	59
Figura 22: Dimensión 5. Condiciones ambientales y recursos.....	60
Figura 23: Dimensión 6. Visión de Futuro	61
Figura 24: Dimensión 7. Puesto de trabajo.....	62
Figura 25: Satisfacción Laboral General.....	63
Figura 26: Correlación entre Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral	73

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES OPERATIVOS DE SALUD DE UN HOSPITAL BÁSICO, CARCHI-ECUADOR, 2023

Autor: Ana Oliva Cerón De la Vega

Tutor: Benjamín Reinaldo Meza Oleas

Año: 2023

RESUMEN

Los riesgos psicosociales son un problema significativo debido al coste económico, impacto social, repercusión laboral y deterioro de la salud que presentan, así también disminuye la productividad de la organización y puede llevar a repercutir en la satisfacción laboral. El objetivo general de la investigación es determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los profesionales operativos que laboran en un Hospital Básico situado en la provincia del Carchi. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y corte transversal. Se evaluó a 52 trabajadores a través de la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales y la escala de satisfacción laboral ESL-21 comprobándose la hipótesis de investigación y obteniendo como resultado global que el 50% de la población presenta nivel medio de riesgo psicosocial y que el 56% se siente satisfecho en su trabajo. Así mismo, en relación con los datos sociodemográficos se encontró que la población se identifica como satisfecha y con nivel de riesgo psicosocial medio en casi todos los rangos de años de experiencia dentro de la institución. En cuanto a la edad del trabajador, el personal en rango de 44 a 52 años presenta el porcentaje más alto y se identifican como satisfecho con su trabajo y un riesgo psicosocial medio. Además se encontró que en el sexo femenino un 32,55% se muestra satisfecha y con riesgo psicosocial medio y en el sexo masculino se determinó que el 44,44% se muestra satisfecho

y con riesgo psicosocial bajo. En conclusión, la correlación de Pearson fue de 0,77 demostrando que hay una relación positiva fuerte entre las variables. Se concluyó que el hospital debe realizar estrategias y programas de intervención para prevención y control de riesgos psicosociales ya que así se incrementan los niveles de satisfacción laboral.

Palabras clave: riesgos psicosociales, satisfacción laboral, hospital, factores de riesgo psicosocial, incidencia.

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES
OPERATIVOS DE SALUD DE UN HOSPITAL BÁSICO, CARCHI-ECUADOR,2023.****Autor:** Ana Oliva Cerón De la Vega**Tutor:** Benjamín Reinaldo Meza Oleas**Año:** 2023**ABSTRACT**

Psychosocial risks are a significant problem due to the economic cost, social impact, work impact and deterioration of health that they present, as well as reducing the productivity of the organization and can have an impact on job satisfaction. The general objective of the research is to determine the incidence of psychosocial risks on the job satisfaction of operational professionals who work in a Basic Hospital located in the province of Carchi. The study had a quantitative approach with a non-experimental and cross-sectional design. 52 workers were evaluated through the application of the psychosocial evaluation questionnaire in workplaces and the ESL-21 job satisfaction scale, verifying the research hypothesis and obtaining as an overall result that 50% of the population presents a medium level of psychosocial risk. and that 56% feel satisfied in their work. Likewise, in relation to the sociodemographic data, it was found that the population is identified as satisfied and with a medium level of psychosocial risk in almost all ranges of years of experience within the institution. Regarding the age of the worker, personnel in the range of 44 to 52 years have the highest percentage and are identified as satisfied with their work and have a medium psychosocial risk. Furthermore, it was found that in the female sex 32.55% are satisfied and with medium psychosocial risk and in the male sex it was determined that 44.44% are satisfied and with low psychosocial risk. In conclusion, the Pearson correlation was 0.77

demonstrating that there is a strong positive relationship between the variables. It was concluded that the hospital must carry out strategies and intervention programs for the prevention and control of psychosocial risks since this increases the levels of job satisfaction.

Key words: psychosocial risks, job satisfaction, hospital, psychosocial risk factors, incidence.

INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como objetivo esencial evaluar los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en profesionales operativos de salud, mediante la aplicación de 52 encuestas a los trabajadores. Se enfocó el estudio con los aportes realizados por Karasek como Siegrist con relación a los riesgos psicosociales y Herzberg con relación a la satisfacción laboral. El estudio contribuirá a establecer las causas que generan satisfacción en el personal. Además de proporcionar información para ejecutar programas de intervención y estrategias que mitiguen al riesgo psicosocial.

La investigación se encuentra distribuida en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:

El Capítulo I: Presenta el planteamiento de problema, preguntas de investigación, objetivos y justificación donde se establece la realidad sobre el problema. Además, menciona los beneficios y vulnerabilidad del estudio.

El Capítulo II: Plantea definiciones, tipos, causas, efectos y la evaluación de las variables. Adicional se sitúa el marco legal base fundamental del desarrollo del presente estudio.

El Capítulo III: Expone la metodología utilizada; enfoque, diseño, tipo, población, muestra e instrumentos.

El Capítulo IV: Describen los resultados obtenidos, el análisis de datos y correlación de variables.

El Capítulo V: Muestra las conclusiones y recomendaciones que se alcanzó gracias a esta investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las condiciones laborales han supuesto una amenaza para la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionados con la salud de todo tipo. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales.

El mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas.

Ha existido un sin número de estudios científicos que se han desarrollado para constatar la influencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores, a nivel internacional se han realizado investigaciones como la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en donde se menciona que los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; tal es así que el 74,9% de los trabajadores encuestados del personal sanitario señalan riesgos para tener accidentes. Así también otros estudios realizados en la Unión Europea concluyen que los riesgos psicosociales son un problema importante debido al coste económico y social, además que alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo (Gil-Monte, 2012).

De la misma manera, Capelo (2021) según su estudio denominado Factores de riesgo psicosocial en personal de salud de hospitales de Latinoamérica concluye que los factores de riesgos psicosocial en el trabajo están presentes en los profesionales de la salud, y según su prevalencia los más comunes afectan a: exigencias psicológicas con 26,92%; apoyo social y calidad de liderazgo con 23,08%.

En Ecuador, en el estudio realizado por Vallejo et al. (2019) en médicos de un Hospital de la ciudad de Manta reportó una prevalencia total de factores de riesgo de 36,6%, siendo los aspectos al área propia de la profesión la que mayor exposición al riesgo evidenció.

Otro estudio a nivel local, donde la población fue el personal médico de una institución hospitalaria pública, encontró un nivel de riesgo psicosocial alto en general y para la dimensión exigencia psicológica fue de 33,33% seguido de 22,22% para trabajo activo y posibilidad de desarrollo (López et al., 2021).

En este mismo sentido, a nivel internacional se realizó un estudio en el personal sanitario de un hospital universitario público donde se concluye que los trabajadores pertenecientes a las profesiones relacionadas con el ámbito sanitario están mayoritariamente satisfechos con el ejercicio de su profesión (Carrillo et al., 2015).

Es así, que en un estudio realizado en 11 países en población de médicos concluye que el nivel de satisfacción laboral prevaleció en las categorías de alto y muy alto, dando cifras de insatisfacción en el trabajo del 8,1% en Noruega al 37,4% en Alemania (Cohidon et al., 2019).

No obstante, en Perú según Holguin y Contreras (2020) en su estudio realizado en el servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente en personal del área de la salud, entre ellos, médicos, licenciados en enfermería, técnicos en enfermería, entre otros; se encontró que el 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral y el

nivel de satisfacción medio se acerca al 50 %, y que alrededor del 25 % de los trabajadores de salud presentan un bajo nivel de satisfacción laboral.

En nuestro país, según Paredes y Espinoza (2021) en su estudio denominado Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General docente de Calderón, concluyó que satisfacción laboral tiene un porcentaje de 81,92%, en personal sanitario, representando el más alto nivel.

Para estos fines, en relación con los riesgos psicosociales en entornos laborales la OMS asevera que las dimensiones relacionadas con mayores exigencias psicosociales, cuantitativas, emocionales y de doble presencia se asocian a una disminución de la satisfacción en el trabajo y una mala calidad en los cuidados que realizan los trabajadores (Rivera et al., 2021).

Actualmente, los riesgos psicosociales representan un reto a vencer para las diferentes organizaciones u empresas, ya que hay efectos en aspectos como la satisfacción laboral; por lo que afecta la salud de los trabajadores.

El personal que labora en el hospital básico perteneciente al estudio al igual que los trabajadores de las instituciones mencionadas están sometidos a diferentes riesgos, entre ellos los riesgos psicosociales que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a los factores de riesgo psicosocial como “Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (Ministerio del Trabajo, 2018).

Es por lo que el personal presenta aspectos negativos en resultados psicológicos, físicos y sociales, como agotamiento, disminución del rendimiento y estrés laboral, lo que ha motivado a realizar una investigación de las causas que puedan generar esta problemática y cómo influye en el desempeño y satisfacción del personal.

Por lo tanto, el problema plantea las siguientes preguntas:

- ¿Cómo inciden los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en el personal operativo de salud de un hospital básico, Carchi-Ecuador,2023?

- ¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial existente en el personal operativo de salud de un hospital básico, Carchi-Ecuador,2023?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal operativo de salud de un hospital básico, Carchi-Ecuador,2023?

- ¿Como se relación los niveles de riesgos psicosociales y satisfacción laboral con los años de experiencia dentro de la institución, rango de edad del trabajador y sexo del personal operativo de un hospital básico, Carchi-Ecuador, 2023?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los profesionales operativos que laboran en un hospital básico, Carchi-Ecuador,2023.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de riesgos psicosociales en el personal operativo que labora en un hospital básico, Carchi-Ecuador,2023.

- Establecer los niveles de satisfacción laboral en el personal operativo que laboran en un hospital básico, Carchi-Ecuador,2023.

- Comparar los niveles de riesgos psicosociales y satisfacción laboral con los años de experiencia dentro de la institución, rango de edad del

trabajador y sexo del personal operativo de un hospital básico, Carchi-Ecuador, 2023.

1.3 Justificación

En un hospital básico ubicado en la provincia del Carchi, el cual cuenta con 47 años al servicio de la población, se desarrolló una investigación, donde se planteó conocer cuántos trabajadores se encuentran afectados con relación al riesgo psicosocial y su satisfacción laboral, que actualmente no se conoce. Y, por consiguiente, proporcionar un enfoque más amplio sobre los diferentes efectos que pueden dar los factores de riesgo psicosocial como daños en la salud mental y física, inadaptación a la relación con el entorno laboral y familiar, consecuencias económicas, entre otras; lo que pueden estar siendo limitantes del desarrollo y prosperidad del hospital y satisfacción laboral en el trabajo de trabajadores.

Este tipo de investigación busca relacionar variables inscritas dentro del contexto de la afectación de los riesgos psicosociales con la satisfacción en el trabajo, permitiendo plantear un nuevo modelo explicativo que aclare algunos de los factores intervinientes en los procesos motivacionales de cambio. Además de establecer el proceso de relevancia en el tema de riesgos psicosociales con relación al bienestar, modos de afrontamiento y motivación al cambio en cuanto a la satisfacción laboral, generando un aporte a los modelos explicativos de cambio y, por tanto, relacionados a los procesos de cambio paradigmático de los sujetos sobre la responsabilidad de su proceso de vida y cambio constante dentro del contexto laboral. Esta investigación contribuye a establecer las causas más específicas que pueden generar satisfacción en el personal, para tomar decisiones oportunas en el uso de estrategias que minimicen los riesgos psicosociales y mejoren el lugar de trabajo para que exista mayor satisfacción laboral por parte del personal operativo de la institución de salud.

Este estudio fue viable porque se contó con: la autorización de la Dirección distrital a la que pertenece la institución objeto de estudio durante el primer semestre del año 2023 y

del consentimiento informado, para la evaluación del personal en estudio, durante 3 meses. El autor tiene conocimientos sólidos sobre los riesgos psicosociales y conoce los horarios de trabajo del personal a investigar, además del costo y manejo de los instrumentos a utilizar durante la investigación, el recurso económico será solventado por la investigadora.

Las limitaciones y vulnerabilidad que presenta el estudio es que el personal en estudio no desee ser parte de la investigación, no desee firmar el consentimiento informado y la posibilidad de cambio de autoridades durante el desarrollo de la investigación.

Finalmente, la investigación contribuyó a la línea de Salud y Bienestar de la Universidad Técnica del Norte.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Riesgo psicosocial

2.1.1. Definición de riesgo laboral

Entender a los riesgos laborales, es poseer un pilar fundamental en la relación del individuo – organización. Es así como, el riesgo laboral es definido como un conglomerado de factores que pueden ser de carácter físico, psíquico, químico, ambiental, social y cultural; que pueden llegar a tener una repercusión sobre el ser humano; es así como su interrelación y efectos van a generar una enfermedad ocupacional (Montalvo, 1985).

De igual forma Cabaleiro (2010) señala al riesgo laboral como la probabilidad en que se pueda presentar una afectación a la salud debido a la ejecución de una tarea en el trabajo.

2.1.2. Tipos de riesgos laborales

Según Pantoja et al. (2017) se clasifican en:

- Riesgos Físicos. – En donde tienen gran relevancia el ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, humedad y radiaciones ionizantes.
- Riesgos Químicos. – Se originan de productos de procesos químicos y el medio ambiente. Pueden ocasionar daños al ser humano por medio de inhalación, absorción o ingestión.
- Riesgos Biológicos. – Son los cuales se producen a virus, bacterias, hongosa, parásitos que van a generar enfermedades en el individuo.
- Riesgos Ergonómicos. – Se producen cuando el trabajador se relaciona con su puesto de trabajo, es decir, al realizar sus actividades laborales se realizan posturas, movimientos que pueden llegar a producir daño al individuo.

- Riesgos Mecánicos. – Se originan en los trabajos que tienen maquinaria defectuosa, superficies inseguras, trabajos en altura.
- Riesgos Ambientales. – Son ocasionados por la naturaleza como son: lluvia, tempestad, terremotos, entre otros.
- Riesgos Psicosociales. – Se producen cuando existe una interacción entre varios aspectos como: organización laboral, ambiente de trabajo, hábitos, capacidades y necesidades personales del trabajador; y que llegan a afectar la salud.

2.1.3. Definición del riesgo psicosocial

La (Organización Internacional del Trabajo, 2013,p.1) plantea que “Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”.

Así también el (Ministerio del Trabajo, 2018,p.6) menciona que “los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo”.

Algo similar menciona (Orozco et al., 2019,p.3) donde conceptualiza que los riesgos psicosociales son “los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y desempeño de las personas.”

Además, (Gómez et al., 2014,p.2) entiende a los factores de riesgo psicosocial como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea”.

Igualmente, Marcilla y Ugarte (2020) señalan que los riesgos psicosociales son situaciones y condiciones de trabajo que se relacionan con la realización de tareas, la organización, tipo de trabajo y que pueden influir de manera negativa el bienestar y la salud de los individuos y las condiciones de trabajo.

Los riesgos psicosociales de origen laboral son conocidos como situaciones que poseen una elevada probabilidad de causar un daño grave a la salud en todos los aspectos como es física, social y mental. Además, se menciona que los factores de riesgo psicosocial son generalmente factores que poseen diferentes niveles de probabilidad de causar daños de todo tipo (Moreno, 2011).

Por lo cual, es así como definimos a los riesgos psicosociales como situaciones relacionadas a la actividad laboral del individuo en donde existen deficiencias en diseño, organización y gestión lo que va a influir perjudicialmente al estado integral de salud del trabajador.

Actualmente, se encontró un nuevo tema denominado riesgos psicosociales emergentes, este se refiere al tipo de riesgo que abarca variedad de campos entre estos: sistemas de producción, nuevas materias primas, nuevas tecnologías, nuevos compuestos tanto químicos como biológicos, cambios económicos rápidos, nuevas formas de contratación laboral, es decir en general son las nuevas formas que se están estableciendo en las relaciones laborales (Moreno, 2011).

Por otro lado, Quelal (2022) sugiere que un riesgo psicosocial emergente tiene algunos caracteres que lo diferencian como: a) Es causado por los nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se reconoce como un nuevo riesgo debido a los avances científicos o percepciones sociales. Así también se señala que es un riesgo el cual va en aumento cuando: a) acrecientan el número de situaciones de peligro; b) la probabilidad de exposición al riesgo se desarrolla; o c) empeoran los efectos sobre la salud de los trabajadores.

2.1.4. Causas del riesgo psicosocial

Existen una diversidad de causas para desarrollarse los riesgos psicosociales, por lo que es necesario conocer varios aspectos entorno al trabajo como: tipo de contrato, cuáles son las relaciones de carácter social en el puesto de trabajo, como es la productividad y condiciones del trabajo (Espeleta, 2015).

Los riesgos psicosociales laborales se pueden producir por una mala función o deterioro en:

a) Las características de la tarea: es decir, según la cantidad de trabajo, como el individuo desarrolla aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, entre otros.

b) Las características de la organización: se valoran variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.

c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, entre otros (Gil-Monte, 2012).

Todo lo antes mencionado, lleva a crear un ambiente negativo en la organización, lo cual provoca la aparición de los riesgos psicosociales y sin un manejo adecuado que mitigue los daños ocasionados o elimine los mismos, lleva a causar daño a la organización y trabajadores.

2.1.5. Efectos del riesgo psicosocial

De acuerdo con varias investigaciones a nivel mundial se demuestra sustancialmente que existe una relación establecida entre riesgos psicosociales y consecuencias sobre la salud de los trabajadores la cual puede tener repercusiones tanto de manera física, mental y social; por consiguiente, los riesgos psicosociales se convirtieron en un problema de salud para el estado, y así exponiendo su clara repercusión para la sociedad en general (Organización Mundial de la Salud et al., 2018).

A continuación, se describen en tres apartados principales las consecuencias que pueden generar los riesgos psicosociales:

- Efectos a nivel emocional: ansiedad, apatía, depresión, fobias, frustración, nerviosismo, agresividad, disminución de la autoestima, despersonalización.
- Efectos a nivel conductual: excitabilidad, incumplimiento de los procedimientos, conducta impulsiva, alimentación desordenada, sedentarismo, consumo de alcohol, tabaco, automedicación, etc.
- Efectos a nivel cognitivo: bloqueo mental, dificultad para la toma de decisiones, fallos de memoria, disminución de la concentración, aumento de los tiempos de reacción, etc.

Efectos a nivel físico: hipertensión, enfermedad cardíaca, peor cicatrización de las heridas, trastornos musculoesqueléticos, trastornos gastrointestinales e inmunocompetencia deficiente. Además, se han descrito efectos respiratorios (asma), alergias, trastornos dermatológicos y digestivos (úlceras), entre otros (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022).

Entre los efectos más importantes a desglosar están:

2.1.5.1. Síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT)

El SQT o también denominado *Burnout* supone un conjunto de síntomas psicósomáticos y psicológicos, y de consecuencias sociales, producto de una carga de

trabajo que supera de manera prolongada la capacidad de la persona (Organización Mundial de la Salud et al., 2018).

Según, Navarrete (2021) el síndrome de *burnout* está catalogado como “la etapa más avanzada del estrés en el ámbito profesional” el cual arrastra consigo desequilibrio en los anhelos del ámbito profesional de los trabajadores, comparado con la realidad del trabajo diario que desempeñan, produciendo en ese sentido, “desmotivación, desinterés, malestar interno e insatisfacción laboral” en los trabajadores que padecen el síndrome, además que produce tensión del individuo al interactuar frecuentemente con otras personas.

2.1.5.2. Mobbing

En el marco de los riesgos psicosociales intralaborales, el acoso laboral o *mobbing* es considerado uno de los riesgos psicosociales emergentes.

El término *mobbing* o acoso laboral procede del verbo que implica asaltar o acosar. Se puede traducir como hostigamiento, siendo su principal objetivo terminar con la dignidad del otro, puesto que en el fondo son personas inseguras que tratan de mantenerse por encima de los demás empleando acciones violentas, conocidas como acoso moral.

Además, según Manrique (2020) se menciona que es un proceso de agresión sistemática y frecuente de actos negativos por parte de una persona o grupo hacia una persona en el ejercicio de la relación de poder como par, subordinado o superior en el trabajo, donde la persona vulnerada (víctima) posee una incapacidad para defenderse y se generan consecuencias graves, especialmente, a nivel psicológico.

2.1.5.3. Stress laboral

Según, Naranjo (2020) señala el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud.

De la misma forma, Moyano et al.(2015) señalan que el estrés laboral está relacionado con el desencadenamiento de enfermedades de tipo gástrico, osteomuscular, cardiovasculares, molestias psicosomáticas, a nivel de salud mental, que terminaran afectando la productividad de las empresas debido al ausentismo y bajo rendimiento laboral que se puede presentar debido a la evolución de las enfermedades anteriormente mencionadas.

2.1.5.4. Depresión

Según Vásquez (2016) La depresión afecta de manera importante la capacidad del individuo para realizar las actividades básicas de la vida diaria, deteriora el funcionamiento habitual y la calidad de vida, se considera una de las principales causas de carga de enfermedad en términos de años de vida ajustados por discapacidad (AVAD) y los gastos directos e indirectos relacionados con ella afecta de manera importante la economía de los países. Además, menciona que según La Organización Mundial de la Salud (OMS) prevé que en el año 2020 sea la segunda causa de discapacidad en el mundo, tras las enfermedades cardiovasculares.

2.1.5.5. Ansiedad

La ansiedad tiene repercusiones en varios aspectos, entre ellos el ámbito económico donde tiene un costo a nivel social, familiar, personal, laboral, porque como enfermedades incapacitantes se reflejan en diferentes aspectos, tales como la insatisfacción, baja productividad, y en general lo que se deriva de la enfermedad, como ausentismo, rotación de personal e incidencia en el clima laboral, lo cual repercute en el creciente aumento de los costos humanos, económicos y de productividad. Estudio han demostrado que la ansiedad puede asociarse directamente con la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo (Duque, 2005) (Organización Mundial de la Salud et al., 2018).

2.1.5.6. Conductas no saludables

En el estudio denominado “El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general” según (Organización Mundial de la Salud et al., 2018)

mencionan que la exposición a riesgos psicosociales tiene impacto a nivel conductual. Es por lo que los riesgos psicosociales se asocian con una gran variedad de conductas poco saludables como inactividad física, consumo excesivo de alcohol y tabaco, mala alimentación y sueño deficiente.

2.1.5.7. Trastornos del sueño, disfunción sexual, trastornos de alimentación y conductas autolíticas

Uno de los efectos en la salud de estos agentes de riesgo son las alteraciones del sueño. El sueño es una función biológica de gran importancia en los seres vivos debido a que durante el mismo se producen vitales procesos como la activación del sistema inmunológico, consolidación de la memoria, la conservación de la energía, la regulación metabólica, eliminación de sustancias de desecho. De modo que, un sueño de mala calidad se relaciona con la exposición a estresores. Además, puede repercutir en la fatiga ya que no hay una recuperación adecuada y esto puede incrementar la siniestralidad (Parra et al., 2022) (Organización Mundial de la Salud et al., 2018).

La función sexual puede quedar igualmente afectada como consecuencia de la respuesta de estrés asociada a una menor secreción de las hormonas sexuales, fruto de la exposición a factores psicosociales de riesgo (Organización Mundial de la Salud et al., 2018).

Los trastornos de la alimentación parecen estar especialmente asociados a incidentes críticos laborales que pueden llevar a problemas tanto de anorexia como de bulimia.

El suicidio de origen laboral constituye una de las conductas autolíticas más relevantes con relación a los riesgos psicosociales, por lo que el suicidio es una lacra social silenciada en no pocas ocasiones y frente a la que hay que tomar medidas desde el ámbito psicosocial del trabajo. Otros casos de conductas autolíticas pueden estar relacionados con

una exposición a situaciones de estrés laboral y de acoso o violencia en cualquiera de sus manifestaciones (Organización Mundial de la Salud et al., 2018).

2.1.5.8. Síndrome metabólico y diabetes

Los factores psicosociales predicen el riesgo de desarrollar el síndrome metabólico, en el que pueden tener un papel causal. Los empleados que sufren estrés laboral crónico tienen más del doble de probabilidades de sufrir el síndrome metabólico que los que no tenían estrés laboral (Organización Mundial de la Salud et al., 2018).

2.1.5.9. Accidentes laborales

Las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con el entorno y la realización de tareas, tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y a la salud de las personas.

Desde el ámbito de prevención, los programas para reducir la accidentabilidad deben controlar los estresores laborales, pero también, identificar a aquellos empleados que, por sus características personales, son más susceptibles de accidentarse, según nuestros estudios: los menos implicados, menos auto eficaces, menos satisfechos y con una peor salud física y psicológica. En este sentido, identificar perfiles de riesgo en los procesos de selección y mejorar la formación, concienciando de la importancia de estas variables, serían medidas tendentes a combatir este problema (Osca et al., 2014).

2.1.6. Dimensiones del riesgo psicosocial

2.1.6.1. Carga y ritmo de trabajo

Según Ministerio del Trabajo (2018) son el conjunto de exigencias de tipo mental o físico que en su trabajo se presentan, en las cuales podemos destacar el tiempo y rapidez con el que realiza una tarea, si existe demasiado trabajo o este es escaso, entre otros.

Así, se menciona que las exigencias cuantitativas se constituyen en un factor de riesgo psicosocial de alta exposición en enfermería porque el profesional debe atender a un gran número de pacientes o usuarios en un tiempo de trabajo insuficiente, lo que puede

generar la distribución inadecuada de funciones y la acumulación de trabajo (Orozco et al., 2019).

El ritmo de trabajo en enfermería se intensifica por varios factores, entre ellos, el cuidado en servicios que por su complejidad demandan mayor atención de los pacientes. se han evidenciado dificultades en los procesos de adaptación que se traducen en desgaste físico y mental, con la pérdida total o parcial de las capacidades corporales y psíquicas para el desarrollo de las tareas o actividades (Orozco et al., 2019).

2.1.6.2. Desarrollo de competencias

Se denominan a las diferentes oportunidades que se presentan en el trabajo con el fin de aumentar las competencias del empleado de acuerdo a las exigencias en el ámbito laboral (Ministerio del Trabajo, 2018).

El trabajo debe proveer oportunidades para aplicar las habilidades y conocimientos que tenemos, para desarrollar y aprender. La creatividad y la capacidad de innovación y de aprendizaje constituyen pilares fundamentales de la naturaleza humana, por lo que es razonable afirmar que un trabajo no puede ser saludable si atenta contra ellas (Gatica, 2018).

2.1.6.3. Liderazgo

Son las diferentes cualidades, habilidades y características que el trabajador debe poseer para dirigir, motivar al logro de objetivos, dialogar, coordinar, entre otras actividades necesarias para el buen desarrollo del trabajo (Ministerio del Trabajo, 2018).

Para Gatica (2018) la capacidad de liderazgo también es parte importante de esta dimensión, el papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección. Desde el punto de vista de la salud, se ha observado que la calidad del liderazgo es uno de los

factores que exhiben una clara relación con la salud de los trabajadores, y en particular con una buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por los menos en lo que se refiere a los síntomas somáticos.

2.1.6.4. Margen de acción y control

Se denomina a la participación que tiene una persona en la toma de decisiones con relación a su trabajo como pueden ser: horarios, ritmo de trabajo, entorno, entre otros (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.1.6.5. Organización del trabajo

En esta dimensión, se valoran diferentes aspectos del trabajo como tecnología, asignación de actividades, tipo de demandas laborales que pueden ser cuantitativas o cualitativas, comunicación, entre otros (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.1.6.6. Recuperación

Según Ministerio del Trabajo (2018) se denomina a la actividad que se realiza después de un esfuerzo tanto físico como mental en el trabajo destinada a la diversión, actividades sociales, descanso, distracción y recuperación de energía.

2.1.6.7. Soporte y apoyo

Son las diferentes acciones, recursos y actividades que jefes y compañeras/os realizan con el fin de brindar solución a problemas que se desarrollen a nivel laboral o incluso extralaboral (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.1.6.8. Otros puntos importantes:

En esta dimensión podemos analizar a fondo varios ítems como son:

2.1.6.8.1. Acoso discriminatorio

Se define como al trato que atenta contra la igualdad por varias razones como pueden ser: lugar de nacimiento, edad, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos,

embarazo, lactancia, entre otras, que lleguen a afectar el ejercicio de los derechos con relación al ámbito laboral (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.1.6.8.2. Acoso laboral

Es un tipo de acoso psicológico que sufre el trabajador o un grupo de trabajadores con el fin de humillar acudiendo a acciones de crueldad, victimización y hostigamiento (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.1.6.8.3. Acoso sexual

En esta dimensión se observan las insinuaciones de tipo sexual que puedan existir en el entorno laboral y perturben la integridad física, psicológica y moral de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.1.6.8.4. Adicción al trabajo

Según Ministerio del Trabajo (2018) menciona a la adicción al trabajo como la incapacidad del individuo para desconectarse con su trabajo, dando mayor valor a la relación con el trabajo que a la relación con otros y con sí mismo. Como característica esta adicción tiene es que recompensa a la gente por trabajar de manera excesiva, lo cual con otras adicciones no sucede.

2.1.6.8.5. Condiciones del Trabajo

Se denominan a las diferentes condiciones en cuanto a seguridad, higiene, salud ocupacional, ergonomía y factor psicosocial que pueden llegar a influir de manera negativa en la salud de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.1.6.8.6. Doble presencia (laboral – familiar)

Son las exigencias o demandas que el trabajador debe efectuar en su trabajo y su vida personal y familiar lo cual le genera conflicto (Ministerio del Trabajo, 2018).

La doble presencia es un factor estresante para los profesionales en enfermería, en especial cuando su labor se caracteriza por el trabajo por turnos, con largas y extenuantes jornadas que obligan al aumento del ritmo y a demandas emocionales que pueden afectar

negativamente tanto el desempeño laboral, como la vida profesional y personal (Orozco et al., 2019).

2.1.6.8.7. Estabilidad laboral y emocional

Esta dimensión valora si el trabajo tiene un nivel precario, si hay o no motivación en el trabajo, si hay o no certeza en cuanto al futuro laboral, entre otros (Ministerio del Trabajo, 2018).

La presencia de desgaste emocional en los profesionales de atención sanitaria por aspectos organizacionales como bajos salarios, falta de reconocimiento, escasas oportunidades de crecimiento y ascenso laboral, factores de riesgo psicosocial que pueden interferir en la salud y la calidad del cuidado otorgado (Orozco et al., 2019).

2.1.6.8.8. Salud auto percibida

Se conoce como la percepción que tiene la persona de sí mismo con relación a la salud física y mental (Ministerio del Trabajo, 2018).

Para Gómez y Moya (2013) La salud auto percibida está determinada por muchos factores, como, por ejemplo, la edad, el sexo, el estatus socioeconómico, problemas emocionales e incluso el tipo de publicidad televisiva.

2.1.7. Evaluación del Riesgo Psicosocial

Según Limaico (2020) la evaluación de riesgos psicosociales se realiza con la utilización de métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo. Hay que comprobar que el método se centra en los cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales: exigencias, influencia y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones.

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito

psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos. En primer lugar, podemos citar la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y daño. El punto crucial estriba en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal. Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2002).

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas.

En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2002).

2.1.8. Epistemología de los riesgos psicosociales

El estudio de los factores de riesgo psicosocial responde en principio a la exploración epistemológica de fenómenos asociados y que son pilar fundamental del desarrollo de esta investigación.

2.1.8.1 Teorías demanda del modelo demanda-control de Karasek

En su investigación Moyano et al.(2015) señala que los modelos de estrés laboral en los factores de riesgos psicosociales, reconocen que la tensión laboral o demanda del control, la definen como una experiencia del estrés o enfermedad que los trabajadores manejan frente a una tarea, donde al mismo tiempo puede generar una tensión laboral en sus actividades cuyas exigencias laborales son superiores y la oportunidad de control es mínima, de esta forma, las demandas psicológicas ritmo se trabajó en comparación con el control siendo la autonomía y habilidades) se estableció como un riesgo psicosocial.

El modelo Demanda-Control de Karasek, afirma que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos aspectos, el primero son las exigencias psicológicas presentes en el puesto, y el segundo el control, tanto en las tareas como en las capacidades del individuo (Quelal, 2022).

2.1.8.2. El modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

En este aspecto Marreno y Aguilera (2018) menciona que el modelo propuesto por el psicólogo alemán, Johannes Siegrist en 1996 incorpora el elemento de la subjetividad del trabajador en la relación hombre-trabajo. Su autor nos propone que la persona realiza un juicio de costo-beneficio sobre su trabajo, y en virtud de ello experimenta o no estrés laboral, según la relación sea o no favorable. Una relación de alto esfuerzo y baja recompensa es para Siegrist, la de mayor probabilidad de generar estrés laboral y la denomina de “Desbalance Esfuerzo - Recompensa”. El modelo sostiene que se produce un aumento de tensión cuando los esfuerzos del trabajador son altos y las recompensas bajas (Quelal, 2022).

2.2. Satisfacción laboral

2.2.1. Epistemología de Satisfacción Laboral

2.2.1.1. Teoría bifactorial de Herzberg

Para Madero (2019) Frederick Herzberg estableció un enfoque filosófico en el que menciona que el individuo para lograr satisfacer sus necesidades respondiendo a dos naturalezas: 1.- naturaleza animal, en la cual se busca evitar el daño al individuo y se orienta en las necesidades de su organismo es decir las fisiológicas entre ellas: sobrevivencia, hambre, sueño, deseo, entre otros; y 2.- naturaleza de ser humano, que busca la realización del individuo, es decir un crecimiento a nivel psicológico entre ellas cabe recalcar: aceptación social, autorrealización, formación de familia, entre otras.

De este modo la satisfacción en el trabajo se establece con dos factores: 1.- motivacionales o intrínsecos. - los cuales están relacionados con su contenido, tales como el trabajo en sí, las metas, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos; y 2.- extrínsecos relacionados con el trabajo y que generalmente no dependen directamente por el trabajador, entre ellos: salario, las relaciones interpersonales, las políticas de la institución, la supervisión y la seguridad. Y por consiguiente la satisfacción laboral se alcanza por la combinación de ambos factores (Pavón et al., 2011).

En conclusión, teoría bifactorial de Herzberg es de suma importancia en la gestión de las organizaciones, sus hallazgos fomentaron uno de los principios más fuertes dentro de la motivación en el trabajo, mediante su teoría se estableció una diferencia sustancial entre los factores que llevan al individuo a tener satisfacción laboral y aquellos que llevan a tener insatisfacción en el trabajo (Casares et al., 2022).

2.2.2. Definición de Satisfacción Laboral

Según (Casares et al., 2022,p.26) definen a la satisfacción laboral como “razón subjetiva entre lo que se desea y lo que se obtiene, hasta llegar a una visión más holística,

tomando en consideración que no es sólo mentalidad y formación del individuo lo que determina su satisfacción sino también el ambiente”.

También (García et al., 2007, p.64) determina que la satisfacción es la “sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo.” La actitud mencionada se basa en valores y creencias del individuo el cual desarrolla en su puesto de trabajo y la percepción que posee el trabajador de lo que debería ser.

Así pues, la percepción laboral se puede conceptualizar como “la clasificación, interpretación, análisis e integración de los estímulos que producen impulsos e influyen en su concepción laboral” (Torres, 2018,p.1).

Para (Madero, 2019,p.6) la satisfacción podría definirse como “ la condición que refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia nuestro trabajo”.

Finalmente (Chiang et al., 2021,p.105) indica que la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva hacia el trabajo, ellos plantean que esta respuesta se produce debido a que el individuo mantiene un estado emocional positivo”.

De esta forma, se concluye que la satisfacción en el ámbito laboral es el resultado a nivel emocional que el trabajador tiene frente a su trabajo considerando varios aspectos que se generan en el mismo y que pueden ser positivos o negativos.

2.2.3. Tipos de Satisfacción Laboral

La investigación realizada por Paredes y Espinoza (2021) indica que el estado anímico del trabajador puede presentar variaciones dependiendo de la actividad que desempeñe por lo que la sensación va a ser cambiante. En efecto se define el nivel de satisfacción de la siguiente forma:

- Satisfacción laboral progresiva. - cuando el trabajo ofrece más de lo que en un inicio espera el empleado.
- Satisfacción laboral estabilizada. - cuando el trabajo ofrece lo que cada trabajador aspira, es decir mantiene un equilibrio tanto emocional como laboral.
- Satisfacción laboral resignada. - la aspiración concreta de esta actividad laborar es menor de lo que espera el profesional.

2.2.4. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Existen varios factores que van a determinar la satisfacción en el ámbito laboral. Por lo que Quelal (2022) señala que entre los de mayor relevancia se encuentran:

- Trabajo mentalmente desafiante. - Los trabajadores optan por las labores que sean un reto por superar y en el que puedan mostrar sus habilidades y destrezas.
- Recompensas justas. - Los trabajadores buscan tratos justos, es decir que tengan trabajos con políticas de ascenso y salarios de acuerdo con sus aspiraciones.
- Condiciones favorables de trabajo. - Los colaboradores manifiestan preferencia por realizar sus actividades en un ambiente que garantice su bienestar personal, con características ambientales optimas de temperatura, luz, ruido. Que dispongan de los recursos necesarios para desempeñar sus funciones y que tengan distancias cortas a su domicilio.
- Colegas que brinden apoyo. – Una de las características a recalcar en el ser humano, es entablar una relación social con sus compañeros de trabajo y que busquen contribuir y ayudar para el bien común.
- Satisfacción con la supervisión. – Se logra con el desarrollo y habilidades técnicas del personal de relaciones humanas o administrativas, que brindan herramientas para mejora del personal.

- Satisfacción con los compañeros. - Contribuye a formar ambiente laboral positivo en el que cada uno de los miembros de la institución brinden apoyo, exista compañerismo y comunicación.

- Satisfacción con la compañía y la dirección. – Es fundamental para el cumplimiento de este factor la estructura de la organización, metas, objetivos cumplidos, políticas bien desarrolladas en beneficio del trabajador y sí misma.

2.2.5. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

En estudios realizados se destaca que la satisfacción laboral es esencial para que el trabajador en este caso en particular el personal del ámbito sanitario pueda realizar sus actividades con calidad y eficiencia.

Por lo que, es importante considerar las expectativas del trabajador para establecer un diagnóstico de la situación y así identificar los problemas, establecer programas de mejora, con el objetivo de corregir los aspectos que generen insatisfacción laboral (Pavón et al., 2011).

2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el conjunto de factores que permiten determinar el grado de bienestar de un individuo en su trabajo, los cuales pueden identificarse y ser medidos.

2.2.6.1. Dirección de la unidad

La dirección de unidad genera en el trabajador un sentido de pertenencia. Además, se estableció como uno de los principales factores que ejerce influencia en el bienestar de los trabajadores (Casares et al., 2022).

Según Ayala et al.(2022) en diversas investigaciones señalan que la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores es un pilar fundamental

para que los trabajadores no falten a su lugar de trabajo y haya una disminución de renunciaciones.

2.2.6.2. Motivación y reconocimiento

La motivación se define como uno de los aspectos de la psicología humana que favorece compromiso del individuo; también se lo conoce como el proceso que causa, impulsa, dirige y conserva el comportamiento de las personas hacia objetivos esperados. A través de la motivación se busca entender las razones que afectan el rendimiento de los trabajadores y en consecuencia disminuyen la productividad y deterioran la calidad de los servicios (Rodríguez, 2020).

Así también, Casares et al.(2022) indican que un trabajador puede sentirse motivado cuando existen varios factores tanto extrínsecos los cuales no son manejados por el trabajador y los intrínsecos entre los que se menciona: reconocimiento, asensos, otorgar responsabilidad, y logros.

2.2.6.3. Comunicación

Una forma para resolver las dudas o inquietudes e incentivar el interés a mejorar el rendimiento son es la comunicación ya que mejora las condiciones de trabajo (Casares et al., 2022).

Para Peiró y Bresó (2012) la comunicación se constituye como una base para las relaciones y el intercambio de información con el entorno. Por tanto, permite a la organización conocer sus oportunidades, sus demandas y amenazas que pueden ser presentes y futuras. Y de esta forma facilitar el crecimiento, supervivencia y desarrollo de la organización.

2.2.6.4. Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros

La investigación realizada por Casares et al. (2022) señalan que cuando existe un ambiente laboral adecuado los niveles de satisfacción en los trabajadores son altos, puesto que al existir un buen trato entre los miembros de la organización esto se transforma en apoyo y mejora el bienestar individual y común.

2.2.6.5. Condiciones ambientales y recursos

Pilligua y Arteaga (2019) mencionan que son condiciones elementales en una organización la presencia de iluminación adecuada, disminución de ruidos, equipos, materiales y temperatura adecuada; y estos deben ser facilitados por la empresa para mejorar su productividad. Así, los dirigentes de las organizaciones deben adecuar o tomar decisiones en beneficio del buen clima laboral.

Así mismo, Casares et al. (2022) señalan el ambiente laboral sea el adecuado debe contar con recursos para que el personal pueda realizar las funciones que fueron asignadas y minimizar o crear problemas para la organización.

2.2.6.6. Visión del Futuro

Para los trabajadores uno de los aspectos importantes a destacar es que la organización les brinde estabilidad laboral y exista crecimiento a nivel profesional. Si las organizaciones incentivan a dicho crecimiento van a permitir crear una adecuada comunicación interna y conferir al personal la capacidad de cubrir los puestos que la empresa disponga en plazos cortos y largos (Casares et al., 2022)(Pilligua y Arteaga, 2019).

De esta manera, obteniendo una mejora del clima en la organización, incrementando productividad y prestando mayor consideración al recurso humano, generando bienestar y satisfacción.

2.2.6.7. Puesto de Trabajo

Los niveles de satisfacción en el ámbito laboral aumentan cuando el puesto de trabajo brinda a los trabajadores estabilidad, control laboral y apoyo social (Casares et al., 2022).

Según Chiang et al. (2018) cuando disminuye el nivel de satisfacción laboral indica que puede desarrollar conductas no funcionales como cambio de puesto de trabajo. Por el contrario, el disponer de autonomía en el puesto de trabajo, es decir, poder dominar sus actividades y decisiones de manera independiente acompañado del desarrollo de habilidades y destrezas permiten mejorar el bienestar del trabajador.

2.2.7. Evaluación de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral puede medirse de 3 maneras: identificando sus causas, efectos o cuestionando directamente por ella a los trabajadores que se encuentren afectados. Por lo que existen diferentes de métodos. Entre los más relevantes es el realizar el interrogatorio sobre varios aspectos del trabajo. Entre estos se realizan: a) descripciones verbales realizada por el mismo trabajador utilizando escalas Likert, polaridad o frases. b) evaluación de conductas a través de escalas. c) entrevista, la cual se la realiza de manera individual y como características posee que tiene mayor riqueza cualitativa pero su costo es elevado en cuanto a tiempo y medios. d) cuestionario, denominado como la técnica más frecuente, posee características como la voluntariedad y el anonimato. Y en la presente investigación es el instrumento utilizado (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 1988).

Para Ramos et al. (2022) realizar la evaluación de la satisfacción en el ámbito laboral se realiza de dos aspectos: la unidimensional y la multidimensional.

- Unidimensional. – Se considera a la satisfacción laboral como una actitud global frente al trabajo.

- **Multidimensional.** – Se consideran todos los factores que determinan a la satisfacción laboral permitiendo el análisis de cada uno. Entre ellos: condición del puesto de trabajo, crecimiento profesional, salario, supervisión, estabilidad laboral, ambiente laboral, entre otros.

2.3 Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

Artículo 11

“Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades, y a la vez todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 25).

Artículo 33

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 34).

Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Capítulo III – Artículo 11 Literal b)

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”(Ministerio del Trabajo, 2004, p. 6).

Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Art. 1 Literal b)

“Gestión Técnica: - Identificación de Factores de Riesgo - Evaluación de los Factores de Riesgo - Control de Factores de Riesgo - Seguimiento de Medidas de Control” (Ministerio del Trabajo, 2008, p.1).

Resolución CD333 Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 Medición

a. “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), se utiliza procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;”

b. “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;” (Instituto ecuatoriano de seguridad social, 2010, p.12).

Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral

Art. 9.- del programa de prevención de riesgos psicosociales. – “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral,”

Art. 10.- De las sanciones por incumplimiento del programa. – “Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades” (Ministerio del Trabajo, 2017, p.5).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Descripción del Área de Estudio/ Descripción del Grupo de Estudio

El hospital donde se realizó la investigación es un establecimiento de salud correspondiente al segundo nivel de atención que pertenece al ministerio de salud pública de la república del Ecuador atiende en un horario de 24 horas, cuenta con una población beneficiaria de 21.096 según los datos de habitantes de la ciudad. El hospital brinda servicios de salud en: consulta externa y hospitalización en cirugía general, consulta externa y hospitalización en ginecología/obstetricia, consulta externa y hospitalización en medicina interna, consulta externa en nutrición, consulta externa y hospitalización en pediatría, anestesiología, electrocardiograma, colposcopia, audiología, observación en emergencia, atención de parto vaginal, atención de parto con pertinencia intercultural, atención de cirugías obstétricas, cirugía general, ecografía, radiografía, apoyo diagnóstico en laboratorio de análisis clínico.

3.2 Enfoque y tipo de investigación

- **Enfoque Cuantitativo.** - Este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2010).

En la investigación se utilizaron instrumentos validados que permitieron medir las variables.

- **No Experimental Transversal.** - Los instrumentos se aplicaron en un solo momento dependiendo de la disponibilidad de horarios de los participantes.

En la investigación no se manipula o interviene de manera consciente con las variables, es decir, se observa y analiza los fenómenos que se presentan de manera natural sin ninguna modificación (Quelal, 2022).

3.3. Diseño de la investigación

- **Alcance Correlacional.** - Establece una hipótesis en la que se busca interrelacionar 2 o más variables (Ramos, 2020).

Por lo mencionado, la investigación es correlacional ya que propone buscar una relación entre el riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal operativo.

- **Método Hipotético deductivo.** – Se utiliza para contrastar la hipótesis de investigación con la realidad y determinar si es aceptada o rechazada según el contexto determinado. Por lo tanto, la investigación tiene como interés el estudio, análisis y observación de datos con relación a los riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal operativo del hospital (Sánchez, 2019).

3.4. Población y muestra

El hospital básico cuenta con una población total operativa de salud de 55 trabajadores que laboran en varias áreas, distribuidos de la siguiente manera: 9 médicos residentes, 27 enfermeras que realizan sus actividades en las áreas de atención de emergencia, hospitalización y prehospitalaria, 6 auxiliares de enfermería, 1 licenciada en nutrición, 1 licenciada en radiología, 3 licenciadas de laboratorio clínico, 1 auxiliar de laboratorio clínico, 1 tecnólogo de ecografía, 4 médicos tratantes, 1 obstetra, 1 psicólogo clínico.

Debido a que se dispone de un número finito de participantes, no se realizó el cálculo de una muestra y se trabajó con el 100% de su población, previa la aceptación bajo consentimiento informado.

3.4.1. Criterios de inclusión

- Personal operativo de salud del hospital.
- Personal que trabaja en la unidad de salud más de 6 meses.

3.4.2. Criterios de exclusión

- Personas que no poseen dependencia laboral (pasantes, médicos rurales, enfermeras rurales, becarios, entre otros).
- Personal que estuvieron con permisos, licencias, vacaciones, entre otros.
- Personal que trabaja menos de 6 meses en la unidad de salud.

3.4.3. Criterios de eliminación

- Personas que no firmaron el conocimiento informado.
- Instrumentos que no fueron contestados en su totalidad.
- Personas que no deseen continuar en la investigación.

3.5. Operacionalización de variables

[\(Anexo\)](#)

3.6. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.6.1. Técnicas

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio, respecto a una o más variables a medir (Hernández et al., 2010).

Se aplicaron 2 instrumentos al personal operativo de salud del hospital básico para conocer los niveles de riesgo psicosocial existente en los espacios laborales y su satisfacción en el trabajo.

3.6.2. Instrumentos

3.6.2.1. Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales

3.6.2.1.1. Validación

Para validez y fiabilidad del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, se aplicó una muestra de 385 empresas privadas e instituciones públicas con más de 10 trabajadores de todas las actividades económicas del Ecuador. La selección de empresas e instituciones se realizó mediante muestreo aleatorio. Al finalizar la aplicación de cuestionarios, la información obtenida fue analizada por expertos de la Universidad Central del Ecuador y Universidad Internacional SEK, donde se obtuvo el coeficiente alfa de Cronbach de 0,967 dando un nivel de confiabilidad alto (Ministerio del Trabajo, 2018).

3.6.2.1.2. Ficha del Instrumento

Tabla 1

Ficha Técnica del Cuestionario de riesgo psicosocial en espacios laborales

FICHA TÉCNICA	
Nombre del Instrumento	Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales
Autor	Ministerio del Trabajo
Procedencia	Elaborada en 2018, Quito - Ecuador

Significación	Cada una de las 8 dimensiones de los riesgos psicosociales del instrumento, se interpreta en base a una escala de Likert. De esta manera la calificación se realiza en base a las siguientes opciones de respuesta: <ul style="list-style-type: none"> - Completamente de acuerdo - Parcialmente de acuerdo - Poco de acuerdo - En desacuerdo
Extensión	El instrumento consta de 58 ítems, contestables de 15 a 20 minutos
Materiales que utilizar	Hojas impresas y esferos
Finalidad	Medir el Riesgo Psicosocial en espacios laborales
Dimensiones	Carga y ritmo de trabajo; Desarrollo de competencias; Liderazgo; Margen de acción y control; Organización del trabajo; Recuperación; Soporte y apoyo; Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio, Acoso laboral, Acoso Sexual, Adicción al trabajo, Condiciones del trabajo, Doble presencia (laboral – familiar), Estabilidad laboral y emocional, Salud auto percibida.

3.6.2.2. Escala de satisfacción laboral 2021 – ESL21

3.6.2.2.1. Validación

Se validó el presente instrumento de satisfacción laboral con la aplicación de la técnica de entrevista semiestructurada a 20 personas del Distrito Metropolitano de Quito para determinar la validez cultural de la escala propuesta. En la parte cuantitativa, se realizó la validación del instrumento a través de dos estadísticos, siendo estos: el coeficiente de Aiken obteniendo 0,852 mediante la metodología de criterio de jueces con la participación de 8 expertos en la Gestión del Talento Humano, y el alfa de Cronbach resultando con 0,969 para determinar la validez y consistencia interna de 1000 aplicaciones a la población de estudio (Casares et al., 2022).

3.6.2.2.2. Ficha del Instrumento

Tabla 2

Ficha Técnica de Escala de Satisfacción Laboral 2021

FICHA TÉCNICA	
Nombre del Instrumento	Escala de Satisfacción Laboral 2021 (ESL21)
Autores	Rosa Tatiana Suárez Erazo Cristian David Casares Rosero Xavier Alexander Pérez Guerrero
Procedencia	Elaborado 2002, actualizado 2021. Quito - Ecuador
Significación	Cada una de las 7 dimensiones de la Satisfacción Laboral del instrumento, se interpreta en base a una escala Likert. De esta manera la calificación se realiza en base a las siguientes opciones de respuesta: Muy Satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy Insatisfecho
Extensión	El instrumento consta de 34 ítems, contestable entre 10 a 15 minutos
Materiales que utilizar	Hojas impresas y esferos
Finalidad	Medir el nivel de Satisfacción Laboral
Dimensiones	Dirección de la Unidad; Motivación y Reconocimiento; La Comunicación; Ambiente de Trabajo e Interacción con los compañeros; Condiciones Ambientales y Recursos; Visión de Futuro; Puesto de trabajo.

3.7. Variables de Investigación

- Variable independiente: Riesgo psicosocial

- Variable dependiente: Satisfacción laboral

3.8. Hipótesis

Hi - Hipótesis de Investigación

Los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral de los profesionales operativos que laboran en un hospital básico.

Ho – Hipótesis Nula

Los riesgos psicosociales no inciden en la satisfacción laboral de los profesionales operativos que laboran en un hospital básico.

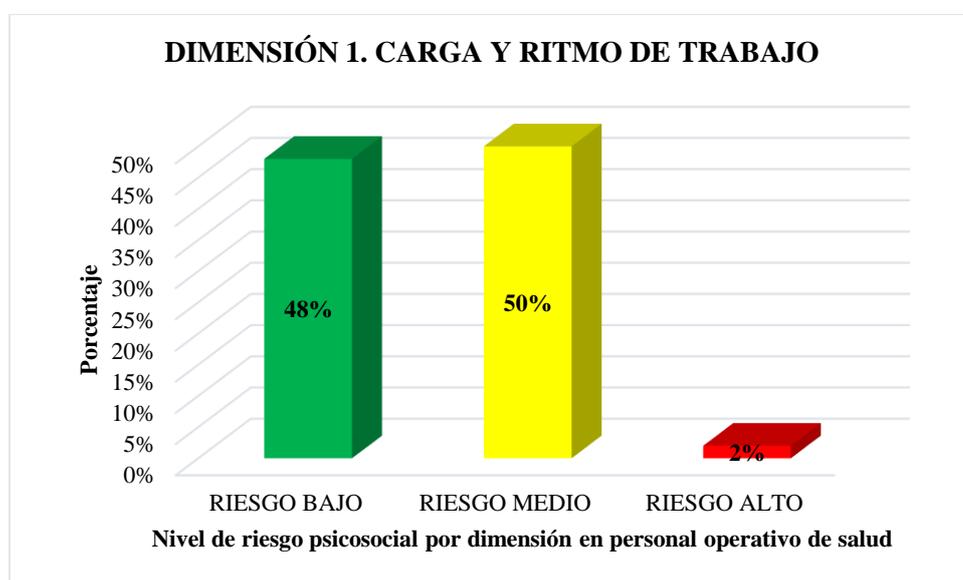
CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado por dimensiones del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo de Ecuador

Figura 1

Dimensión 1. Carga y Ritmo de Trabajo

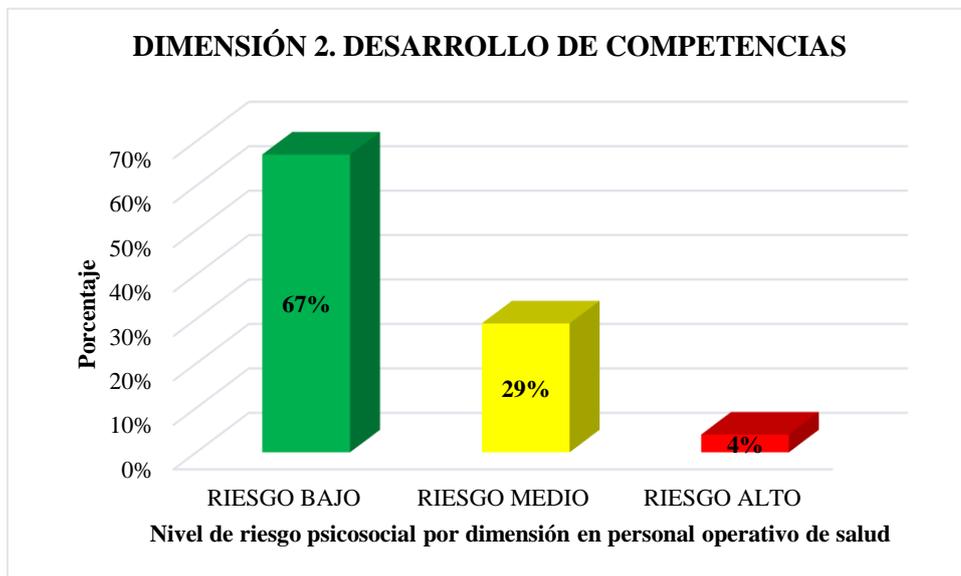


Interpretación

En la dimensión evaluada carga y ritmo de trabajo, un 48% de la población total tuvo un nivel de riesgo bajo, cerca de este porcentaje el nivel de riesgo medio con un 50% y tan sólo un 2% de la población tuvo niveles de riesgo alto.

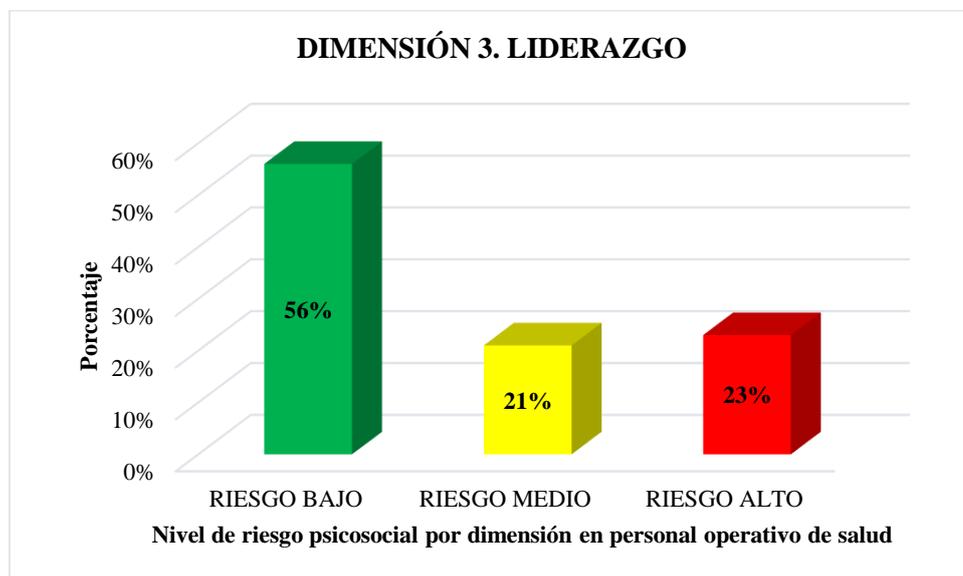
Figura 2

Dimensión 2. Desarrollo de competencias



Interpretación

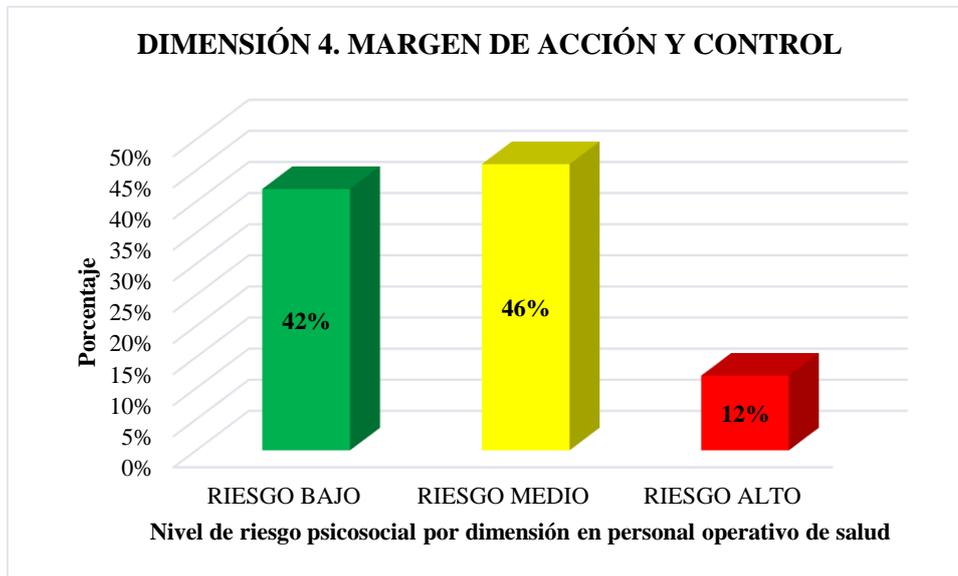
En la dimensión desarrollo de competencias, un 67% de la población estudiada mostró un nivel de riesgo bajo; con un menor porcentaje de 29 % presentó un nivel de riesgo medio y sólo un 4% alcanzó niveles de riesgo alto.

Figura 3*Dimensión 3. Liderazgo***Interpretación**

Como se puede observar, en la dimensión liderazgo, se encontró con mayor porcentaje un nivel de riesgo bajo con 56%; nivel de riesgo medio con 21% y finalmente un 23% de la población total tuvo niveles de riesgo alto.

Figura 4

Dimensión 4. Margen de acción y control

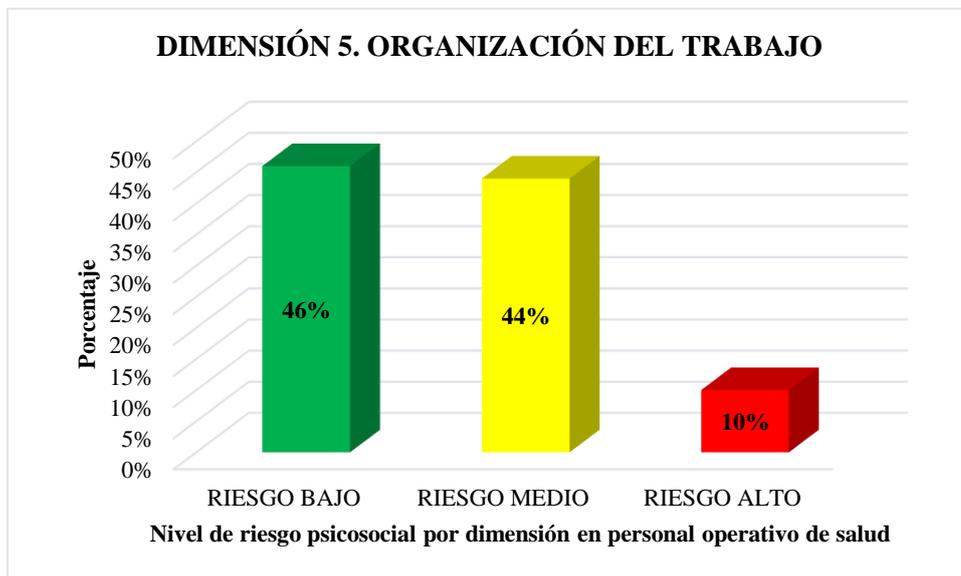


Interpretación

Dentro de la dimensión margen de acción y control, un 42% presentó un nivel de riesgo bajo; con un porcentaje de 46% se encontró con un nivel de riesgo medio y con un 12% tuvo niveles de riesgo alto.

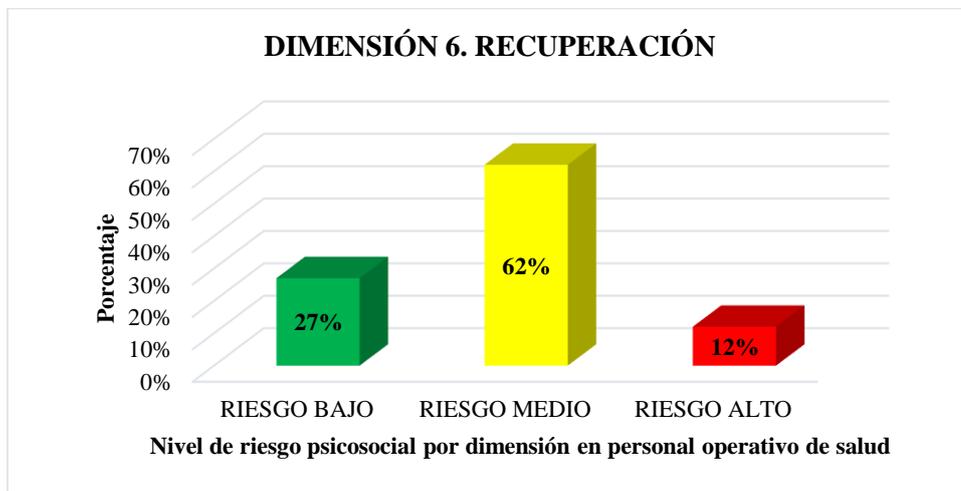
Figura 5

Dimensión 5. Organización del trabajo



Interpretación

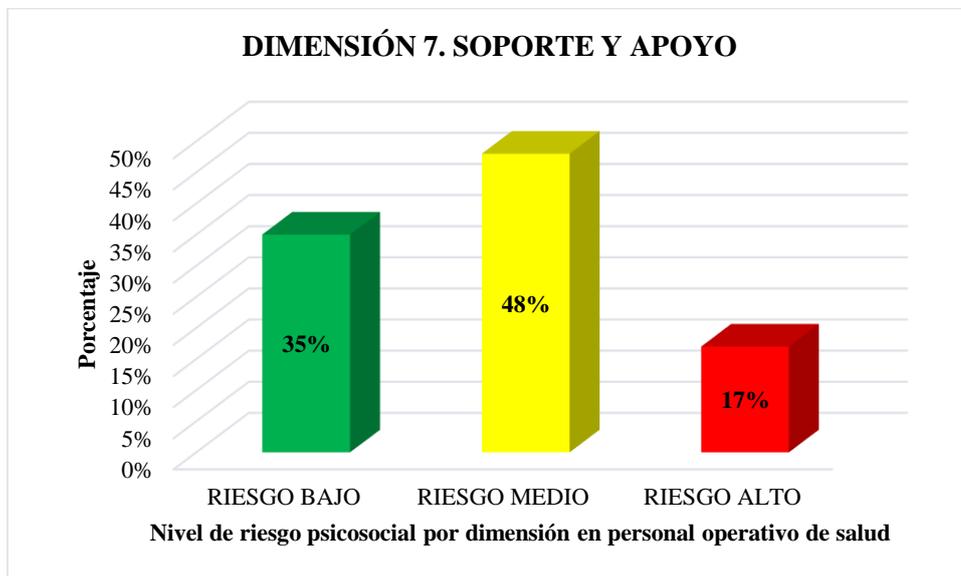
Como se puede visualizar, en la dimensión organización del trabajo, un 46% de la población del estudio presentó un nivel de riesgo bajo; seguido de un 44% con un nivel de riesgo medio y solo un 10% mostró niveles de riesgo alto.

Figura 6*Dimensión 6. Recuperación***Interpretación**

En la dimensión recuperación, un 27% presentó un nivel de riesgo bajo; predominantemente se encontró un 62% de la población con un nivel de riesgo medio y finalmente 12% mostró niveles de riesgo alto en dicha dimensión.

Figura 7

Dimensión 7. Soporte y Apoyo

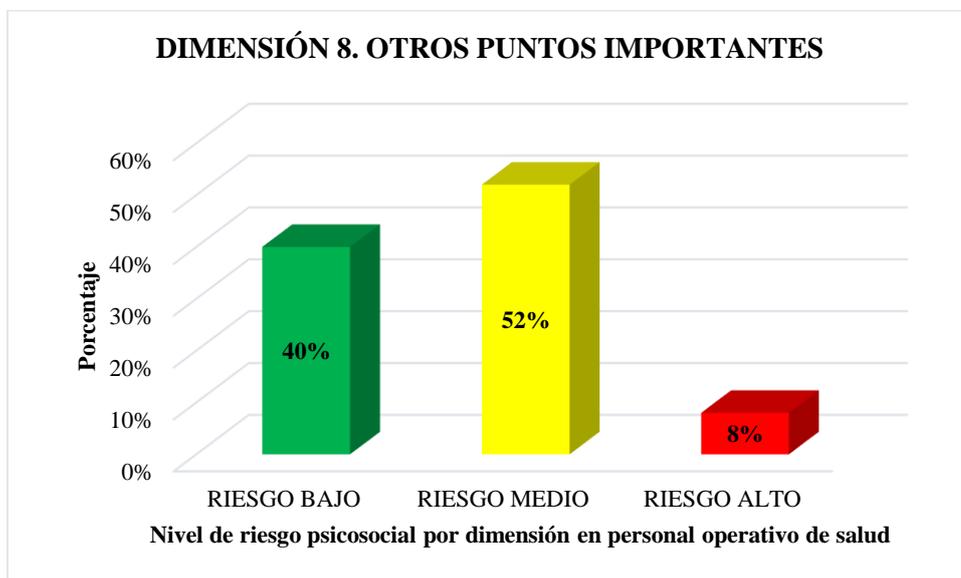


Interpretación

Dentro de la dimensión soporte y apoyo, se encontró un 35% tiene nivel de riesgo bajo; en mayor porcentaje un nivel de riesgo medio con un 48% y con un 17% un nivel de riesgo alto.

Figura 8

Dimensión 8. Otros puntos importantes en General

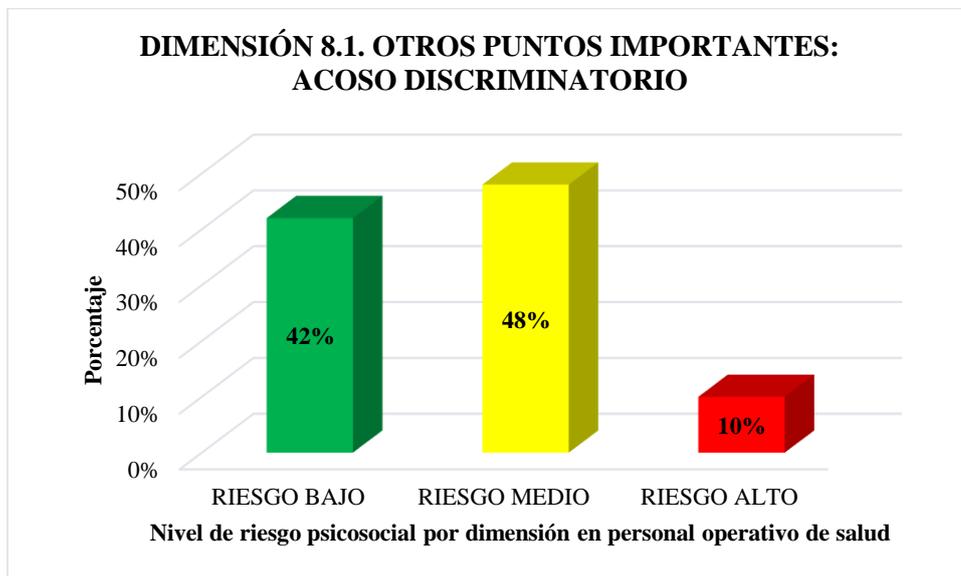


Interpretación

Como se puede visualizar, en la dimensión otros puntos importantes, un 40% de la población total mostró un nivel de riesgo bajo; un 52% un nivel de riesgo medio y finalmente un 8% presentó niveles de riesgo alto.

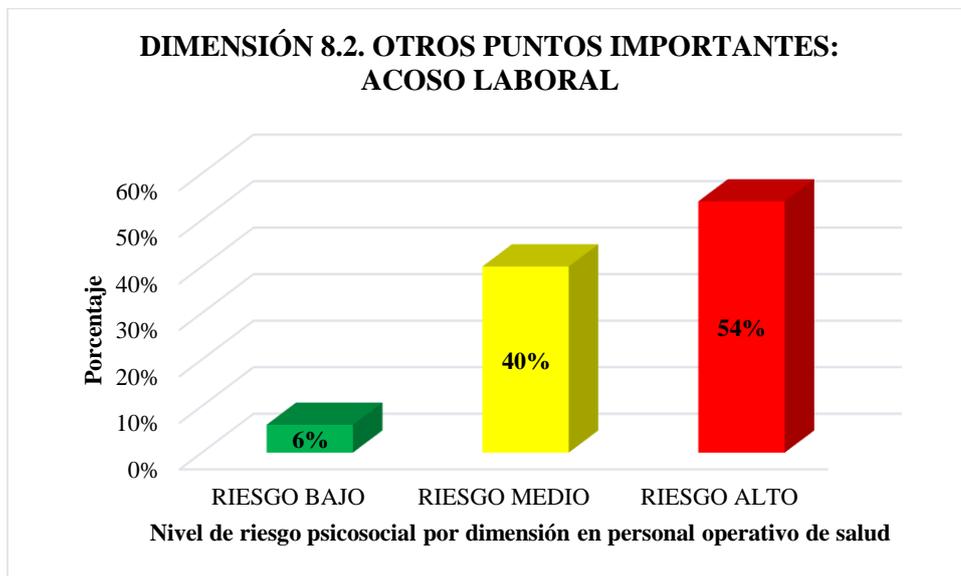
Figura 9

Dimensión 8.1. Acoso Discriminatorio



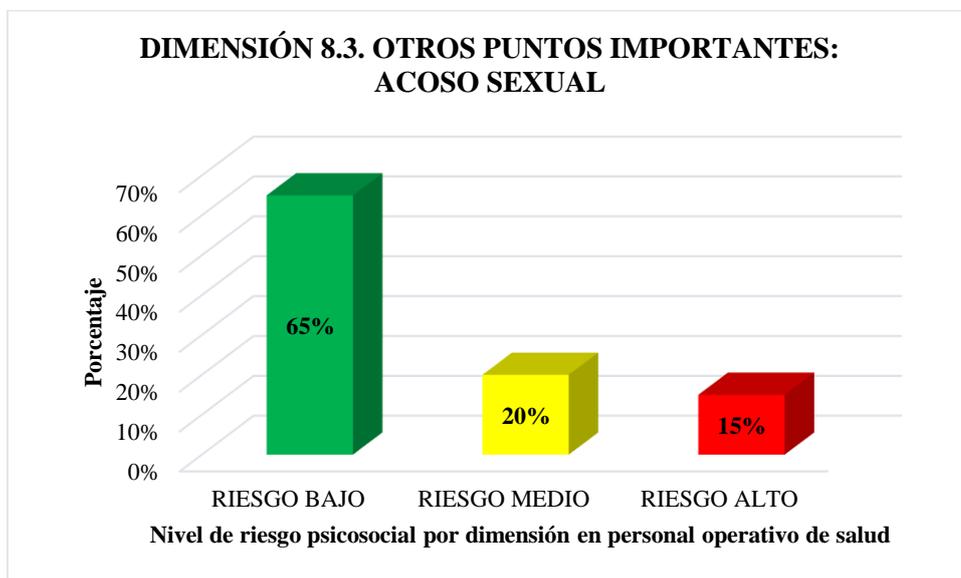
Interpretación

En la dimensión de acoso discriminatorio, un 42% presentó un nivel de riesgo bajo; 48% de la población un nivel de riesgo medio y finalmente un 10% mostró niveles de riesgo alto.

Figura 10*Dimensión 8.2. Acoso Laboral*

Interpretación

En la dimensión evaluada acoso laboral, se encontró que un nivel bajo de riesgo con un porcentaje de 6% de la población, 40% con nivel de riesgo medio y en mayor porcentaje niveles de riesgo alto con un 54%.

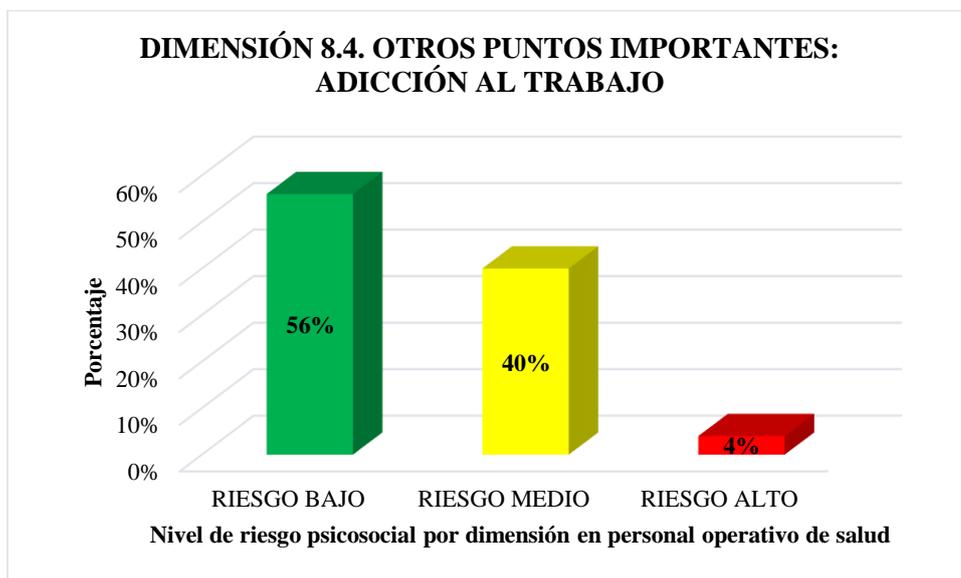
Figura 11*Dimensión 8.3. Acoso Sexual*

Interpretación

En la dimensión acoso sexual, un 65% de la población estudiada mostró un nivel de riesgo bajo; con un menor porcentaje de 20 % presentó un nivel de riesgo medio y un 15% alcanzó niveles de riesgo alto.

Figura 12

Dimensión 8.4. Adicción al Trabajo

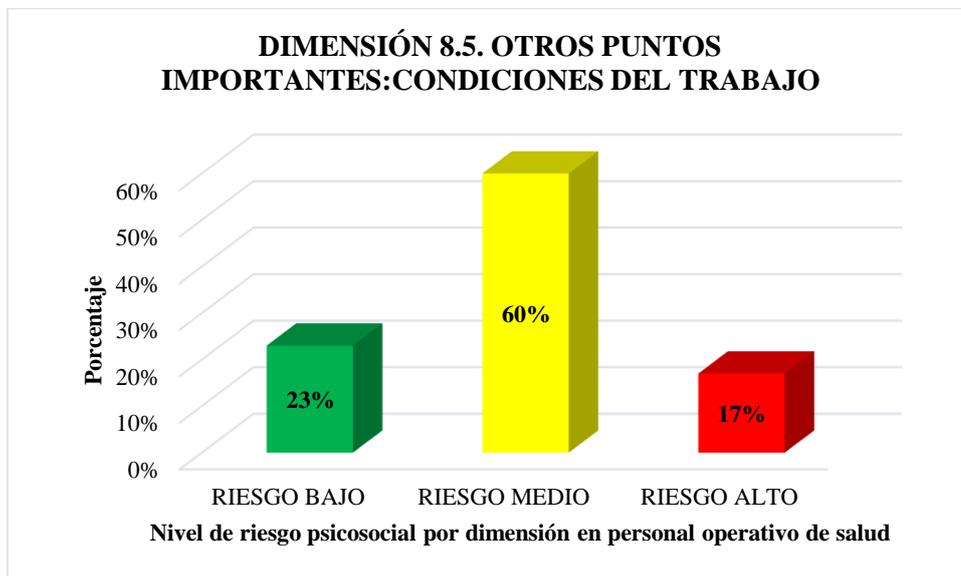


Interpretación

En la dimensión evaluada adicción al trabajo, se encontró que un 56% de la población total tuvo un nivel de riesgo bajo, cerca de este porcentaje el nivel de riesgo medio se presentó en un 40% y tan sólo un 4% de la población tuvo niveles de riesgo alto.

Figura 13

Dimensión 8.5. Condiciones del Trabajo

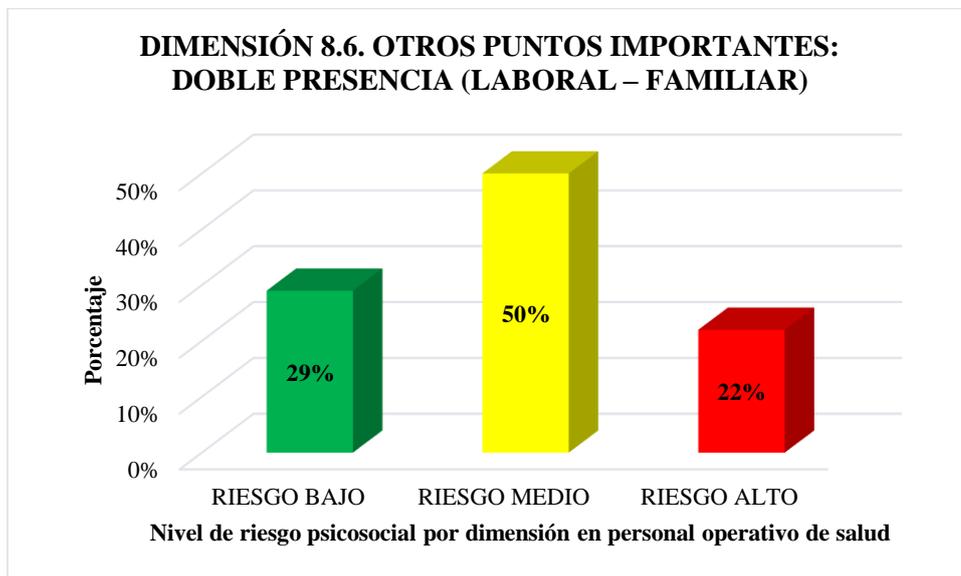


Interpretación

Como se puede observar, en la dimensión condiciones del trabajo, un nivel de riesgo bajo se presentó en un 23%; nivel de riesgo medio en un 60% y finalmente un 17% de la población total tuvo niveles de riesgo alto.

Figura 14

Dimensión 8.6. Doble presencia

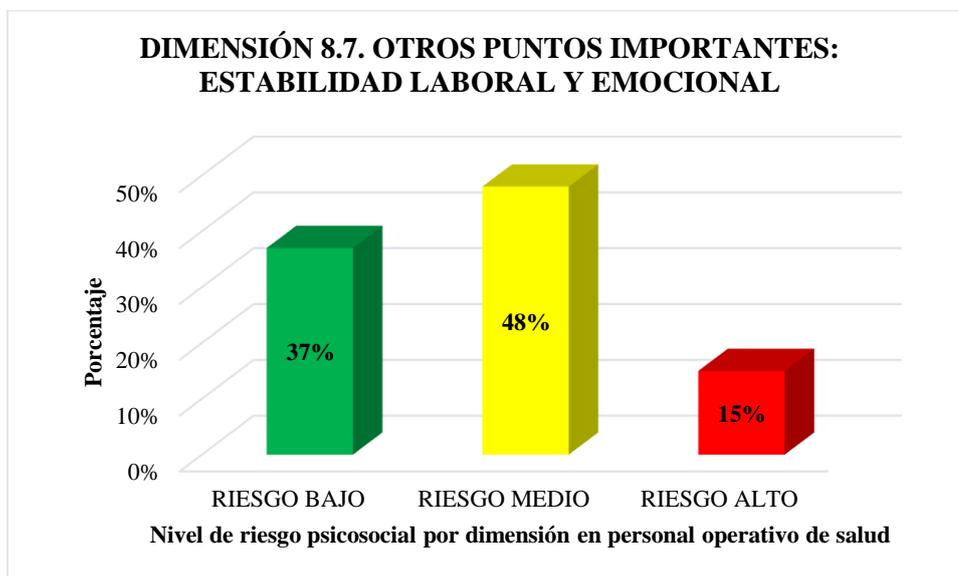


Interpretación

Dentro de la dimensión doble presencia, se encontró un 29% con nivel de riesgo bajo; en mayor porcentaje un nivel de riesgo medio con un 50% y con un 22% un nivel de riesgo alto.

Figura 15

Dimensión 8.7. Estabilidad Laboral y Emocional

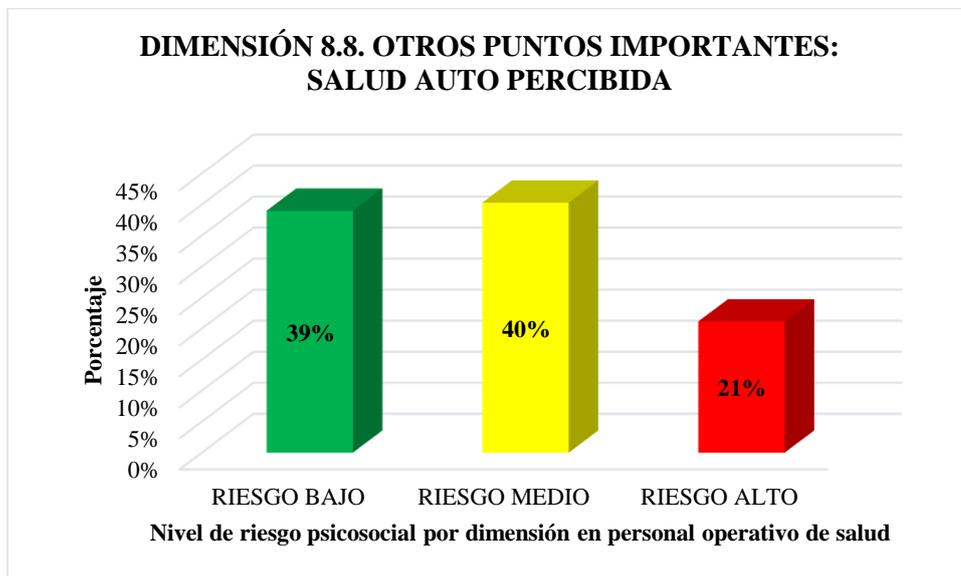


Interpretación

En la dimensión estabilidad laboral y emocional, un 37% presentó un nivel de riesgo bajo; predominantemente se encontró un 48% de la población con un nivel de riesgo medio y finalmente 15% mostró niveles de riesgo alto.

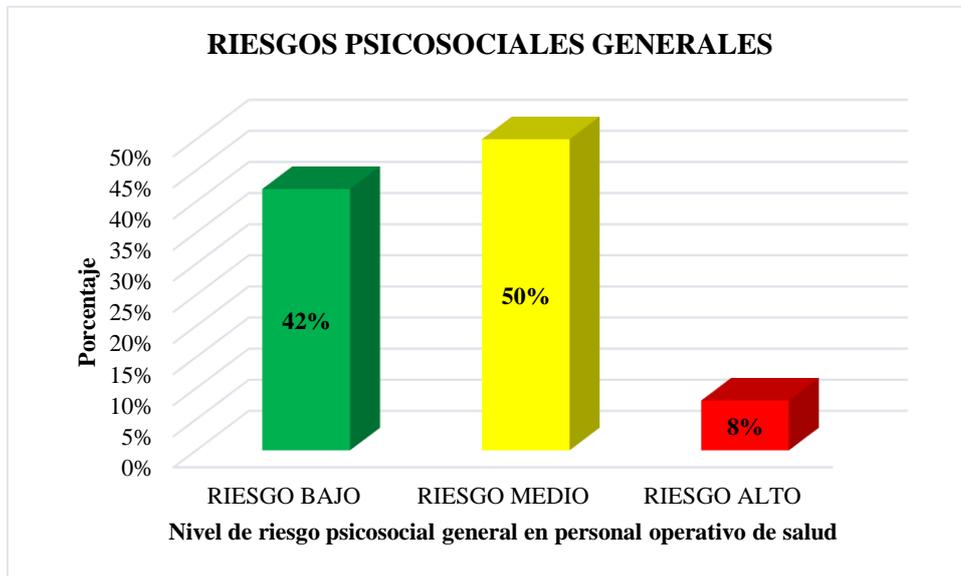
Figura 16

Dimensión 8.8. Salud Auto percibida



Interpretación

Dentro de la dimensión salud auto percibida, se encontró un 39% con nivel de riesgo bajo; muy cerca un nivel de riesgo medio con un 40% y con un 21% un nivel de riesgo alto.

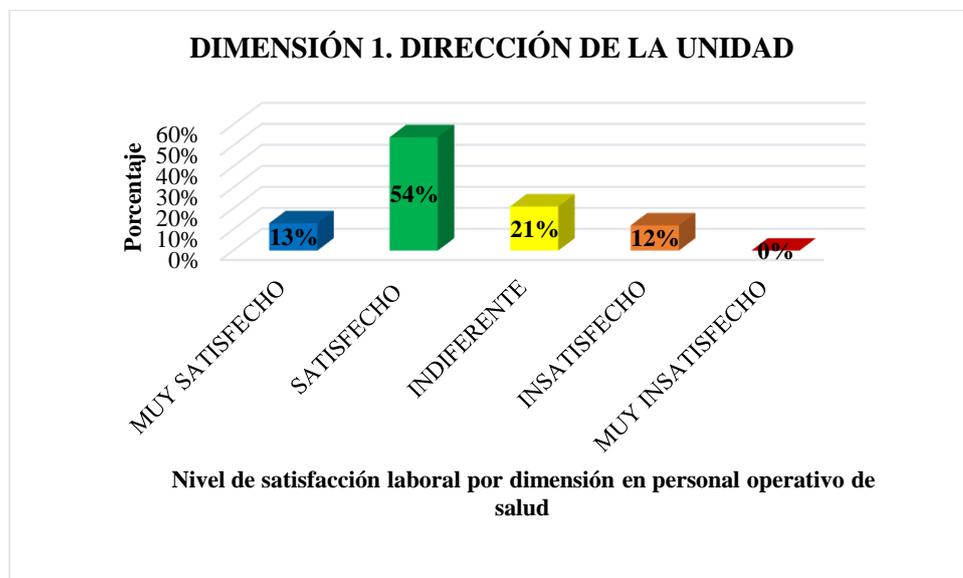
Figura 17*Riesgos Psicosociales Generales***Interpretación**

Tal como se puede visualizar en el gráfico en la medición de los riesgos psicosociales de manera general, se encontró un 42% de la población en estudio con un nivel de riesgo bajo; mientras que un 50% de la población tuvo un nivel de riesgo medio siendo este de mayor predominancia. Y solo el 8% presentó niveles de riesgo alto.

4.2. Resultado por dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral ESL21

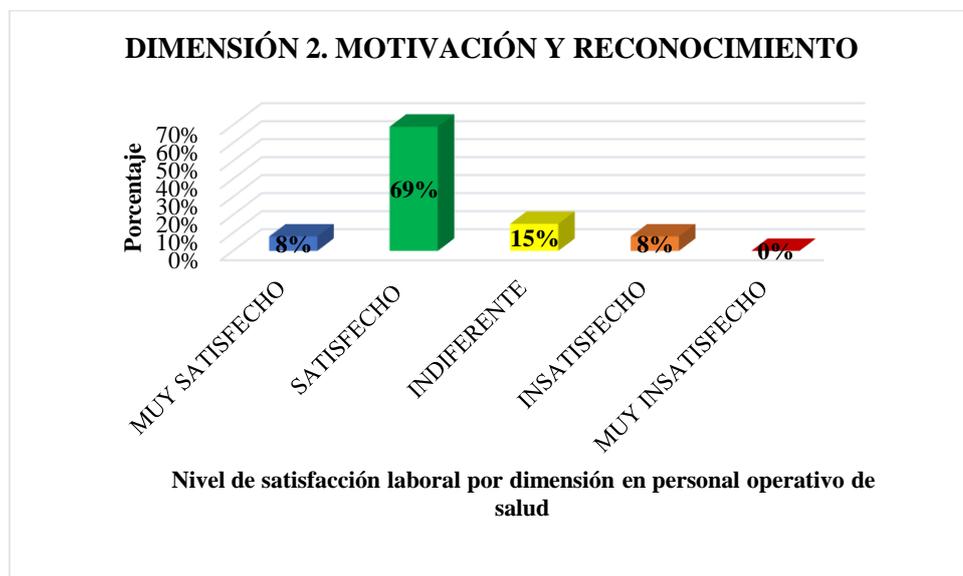
Figura 18

Dimensión 1. Dirección de la unidad

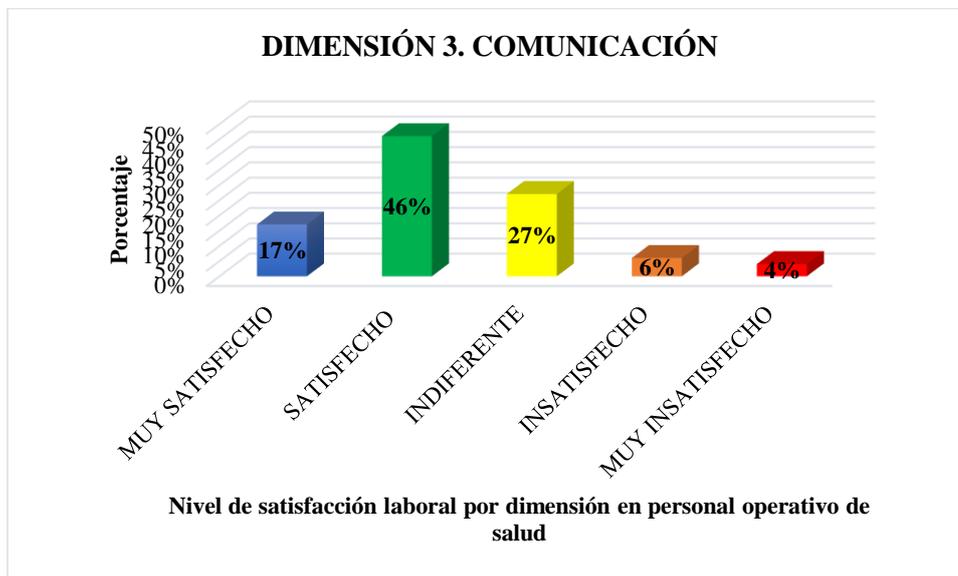


Interpretación

Dentro de la dimensión dirección de la unidad, se encontró que el 13% de la población se sienten muy satisfechos. Con un mayor porcentaje el 54% se sienten satisfechos; asimismo se obtuvo un grado de indiferencia del 21% y una insatisfacción del 12% frente a un 0% de los evaluados muy insatisfechos.

Figura 19*Dimensión 2. Motivación y Reconocimiento***Interpretación**

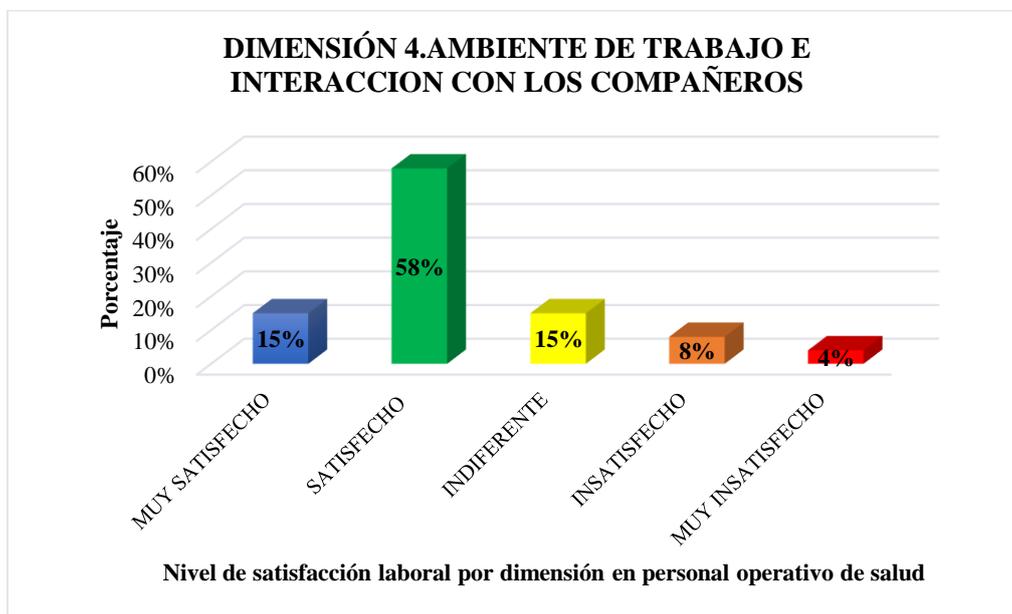
En la dimensión motivación y reconocimiento, el 8% del personal operativo de salud del Hospital se sienten muy satisfechos, predominantemente el 69% se siente satisfecho. Así también un 15% se muestra indiferente y un 8% insatisfecho. Finalmente, nadie se siente muy insatisfecho en esta dimensión.

Figura 20*Dimensión 3. La Comunicación***Interpretación**

Como se puede visualizar, en la dimensión comunicación, la población estudiada se muestra: 17% muy satisfecha, 46% satisfecha, 27% indiferente, 6% insatisfecha y solo un 4% muy insatisfecha.

Figura 21

Dimensión 4. Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros

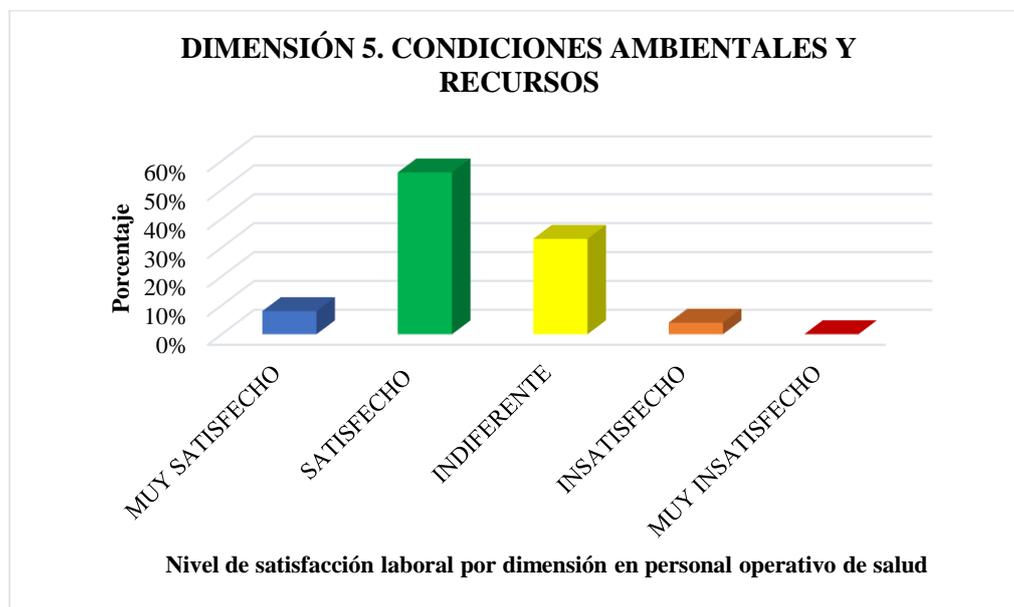


Interpretación

Al evaluar la dimensión ambiente de trabajo e interacción con los compañeros en el personal operativo investigado se encontró que el 15% se identifica como “muy satisfecho”, 58% “satisfecho”, 15% “indiferente” 8% “insatisfecho” y tan solo 4% “muy insatisfecho”.

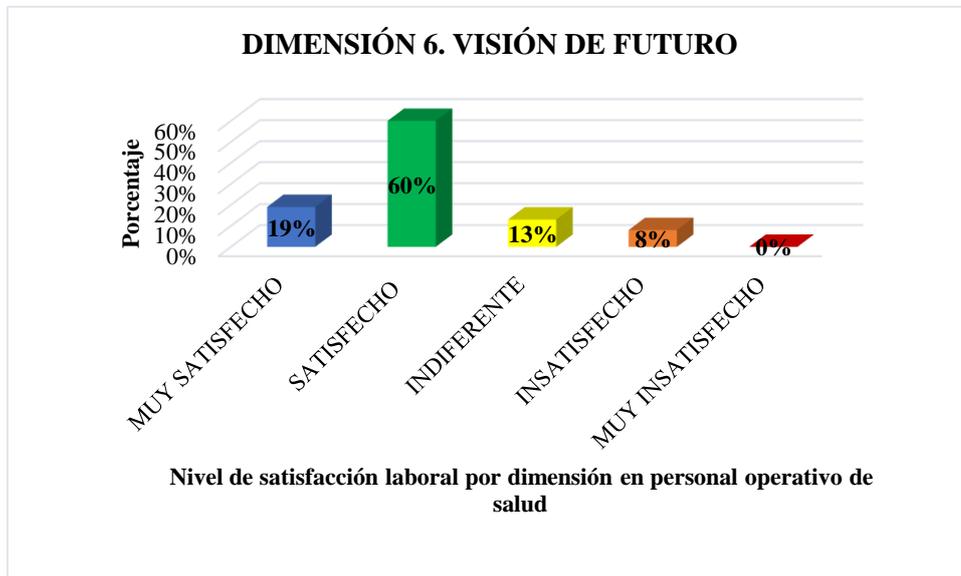
Figura 22

Dimensión 5. Condiciones ambientales y recursos



Interpretación

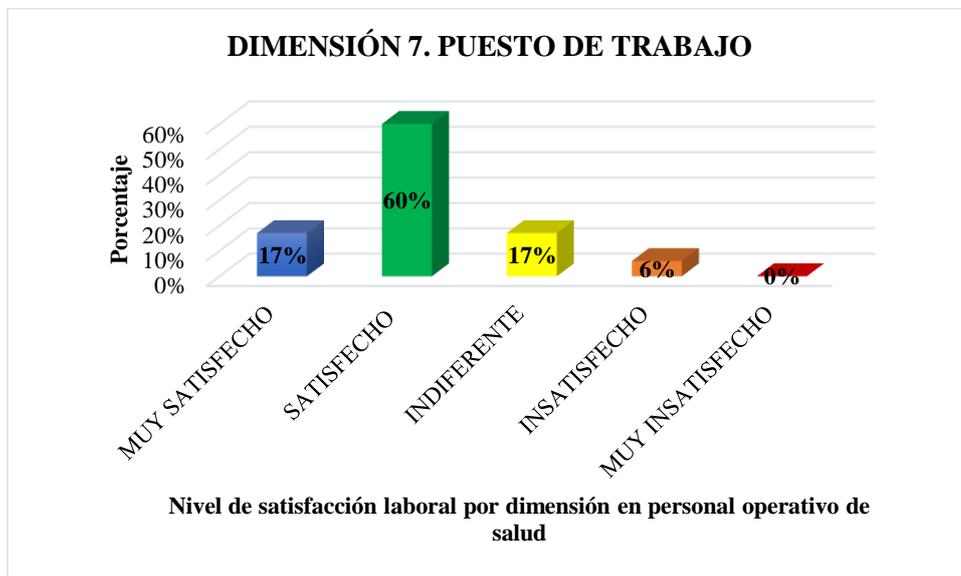
Como se puede visualizar en el gráfico, en la dimensión condiciones ambientales y recursos se encontró que el 8% de la población se identifica como “muy satisfecho”, 56% como “satisfecho” y 33% como “indiferente”. Finalmente en menor porcentaje un 4% y 0% como “insatisfecho” y “muy insatisfecho”, respectivamente.

Figura 23*Dimensión 6. Visión de Futuro***Interpretación**

Dentro de la dimensión visión de futuro se encontró que el 19% de la población estudiada se identifica como “muy satisfecho” y con una gran diferencia el 60% como “satisfecho”. Además, el 13% indicó sentirse “indiferente” en esta dimensión. De igual forma, se presentó un 8% de insatisfacción y no se identificó ningún trabajador como “muy insatisfecho”.

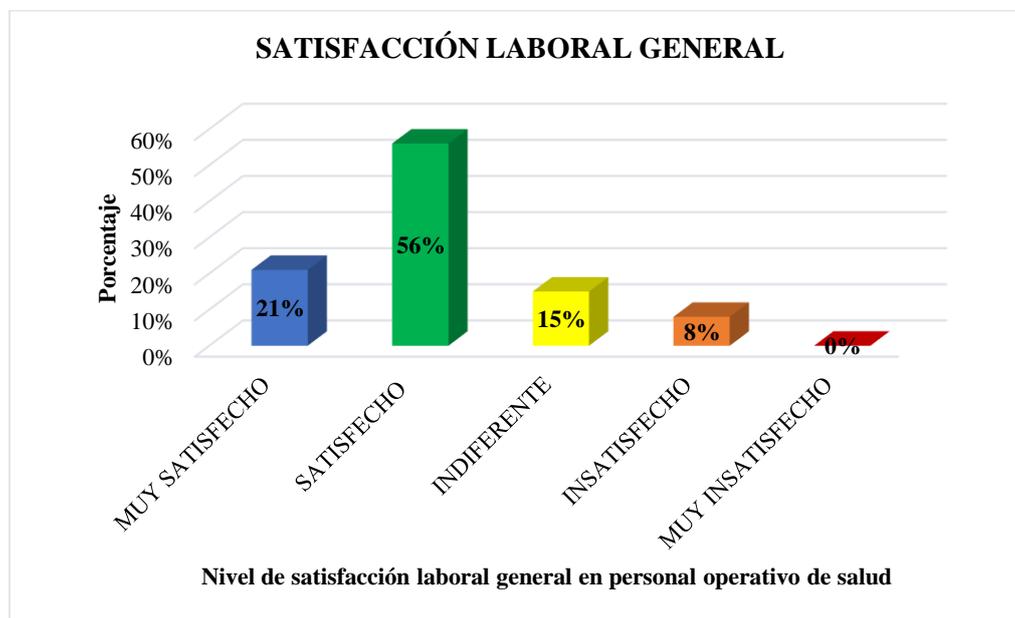
Figura 24

Dimensión 7. Puesto de trabajo



Interpretación

Tal como se visualiza en el gráfico, en la dimensión puesto de trabajo se encontró las siguientes respuestas, 17% corresponde a “muy satisfecho”, con una diferencia significativa el 60% respondieron a la opción “satisfecho”. Así también el 17% se muestra indiferente, y finalmente el 6% respondió sentirse “insatisfecho” y al igual que en otras dimensiones ninguno de los trabajadores se identificó con la respuesta “muy insatisfecho”.

Figura 25*Satisfacción Laboral General*

Interpretación

De manera general en la evaluación de la satisfacción laboral del personal operativo de salud del hospital básico, al aplicar el instrumento se encontró que el 21% de la población se muestra “muy satisfecho”. El porcentaje más elevado se encontró en la opción “satisfecho” con un 56%. Por otro lado, con un menor porcentaje se encontraron las opciones de “indiferente” con un 15%, “insatisfecho” con un 8% y 0% “muy insatisfechos”.

Tabla 3*Resumen de datos sociodemográficos*

	Parámetro	Participantes	Porcentaje
Años de experiencia dentro de la institución	0-2años (mayor de 6meses)	4	8%
	3-10años	20	38%
	11-20años	21	40%
	Igual o superior a 21 años	7	14%
	16-24 años	0	0%
Rango de edad	25-34años	11	21%
	35-43años	19	37%
	44-52años	14	27%
	Igual o superior a 53 años	8	15%
	Mujer	43	83%
Sexo	Hombre	9	17%
Número total de respuestas válidas		52	100%

Interpretación

De manera global se analizaron 3 datos sociodemográficos en el hospital básico en estudio, donde se encontró que el 40% del personal operativo de salud tiene entre 11 a 20 años de experiencia dentro de la institución, seguido de 3 a 10 años de antigüedad con el 38% y con un valor del 8% el personal que labora en el hospital básico con un tiempo de antigüedad mayor a 6 meses. De igual forma, en relación con el rango de edad del trabajador el 37% del personal se encuentre entre los 35 a 43 años, seguido de 44 a 52 años y en menor porcentaje el personal igual o mayor a 53 años con un 15%. Finalmente se encontró que el 83% de la población es de sexo femenino y solo un 17% es de sexo masculino.

4.3. Resultado por datos sociodemográficos de la población en estudio

4.3.1. Resultados por años de experiencia dentro de la institución

Tabla 4

Tabla cruzada años de experiencia (mayor a 6 meses), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

		Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
(0 a 2 años) Mayor a 6 meses	Muy Satisfecho						
	Satisfecho	2	50%			1	25%
	Indiferente						
	Insatisfecho	1	25%				
	Muy insatisfecho						

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

En el personal con experiencia dentro de la institución mayor a 6 meses e inferior a 2 años se encontró que un 50% está satisfecho y presenta riesgo psicosocial medio. En menor porcentaje un 25% se identifica como insatisfecho y con riesgo psicosocial alto. Además se igualó con un 25% el personal se encuentra satisfecho y presenta un riesgo psicosocial bajo.

Tabla 5

Tabla cruzada años de experiencia (3 a 10 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
3 a 10 años	Muy Satisfecho		2	10%	6	30%
	Satisfecho		6	30%	3	15%
	Indiferente		2	10%		
	Insatisfecho		1	5%		
	Muy insatisfecho					

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

En cuanto al personal con experiencia dentro de la institución entre 3 a 10 años se encontró con un mayor porcentaje, 30% al personal que se muestra satisfecho y presenta riesgo psicosocial medio, con el mismo valor 30% encontramos a personal que se identifica como muy satisfecho y con riesgo psicosocial bajo. Por el contrario, con el menor porcentaje 5% se encuentra insatisfecho y presenta un riesgo psicosocial medio.

Tabla 6

Tabla cruzada años de experiencia (11 a 20 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo		
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
11 a 20 años	Muy Satisfecho				2	10 %	
	Satisfecho	1	4 %	6	28 %	6	28 %
	Indiferente			2	10 %	2	10 %
	Insatisfecho	2	10 %				

Muy
insatisfecho

Nota. n = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

Se analizó al personal con experiencia dentro de la institución entre 11 a 20 años, donde se identificó que el 28% tiene riesgo psicosocial medio y se encuentra con satisfacción laboral. Igualmente con 28% se identifica con satisfacción laboral pero difieren en tener riesgo psicosocial bajo.

Tabla 7

Tabla cruzada años de experiencia (igual o superior a 21 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Igual o superior a 21 años	Muy Satisfecho				1	14 %
	Satisfecho		3	43 %	1	14 %
	Indiferente		2	29 %		
	Insatisfecho					
	Muy insatisfecho					

Nota. n = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

Dentro del personal con años de experiencia igual o superior a los 21 años se encontró que con un porcentaje mayor 43% se encuentra satisfecho con su trabajo y presentan un riesgo psicosocial medio. Seguido de 29% el cual se identifica como indiferente y presenta un riesgo psicosocial medio.

4.3.2. Resultados por edad de la población

Tabla 8*Tabla cruzada por edad (25 a 34 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial*

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
25 a 34 años	Muy Satisfecho		1	9 %	2	18 %
	Satisfecho		3	28 %	2	18 %
	Indiferente		2	18 %		
	Insatisfecho	1	9 %			
	Muy insatisfecho					

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

En el personal de edad entre 25 a 34 años se identificó que el 28% se encuentra satisfecho y presenta un riesgo psicosocial medio, seguido de 3 porcentajes iguales con un 18%, los cuales se encuentran satisfecho y con riesgo bajo, muy satisfecho y con riesgo bajo e indiferente y con riesgo medio, respectivamente.

Tabla 9*Tabla cruzada por edad (35 a 43 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial*

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
35 a 43 años	Muy Satisfecho				4	21 %
	Satisfecho	1	5 %	4	21 %	5

	Indiferente	2	11 %	1	5 %
	Insatisfecho	1	5 %	1	5 %
	Muy insatisfecho				

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

Como se puede visualizar en la tabla anterior, el personal con edad entre 35 a 43 años presento un mayor porcentaje con 27% en cuanto a sentirse satisfecho y presentar un riesgo psicosocial bajo. Seguido de 2 porcentajes iguales con 21% identificados en satisfecho y riesgo psicosocial medio, y muy satisfecho y riesgo psicosocial bajo, respectivamente.

Tabla 10

Tabla cruzada por edad (44 a 52 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Muy Satisfecho			1	7 %	2	15 %
44 a 52 años	Satisfecho		7	50 %	1	7 %
	Indiferente		1	7 %	1	7 %
	Insatisfecho	1	7 %			
Muy insatisfecho						

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

La población identificada por edad entre los 44 a 52 años, presento con un 50% sentirse satisfecho con su trabajo y tener un riesgo psicosocial medio. Seguido de un

porcentaje más alejado con 15 % el personal que se muestra muy satisfecho y con riesgo psicosocial bajo. Y finalmente, con un 7 % resultados dispersos.

Tabla 11

Tabla cruzada por edad (igual o superior a 53 años), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Igual o superior a 53 años	Muy Satisfecho				1	12 %
	Satisfecho		3	38 %	3	38 %
	Indiferente		1	12 %		
	Insatisfecho					
	Muy insatisfecho					

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

Se analizó a la población con edad igual o superior a 53 años, encontrando que el 38 % está satisfecho con su trabajo y presenta riesgo psicosocial medio. Con el mismo porcentaje el personal operativo de salud se encuentra de igual manera satisfecho sin embargo presenta riesgo psicosocial bajo.

4.3.3. Resultados por sexo de la población

Tabla 12

Tabla cruzada por sexo (mujer), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Muy Satisfecho			2	5 %	9	21 %

Mujer	Satisfecho	1	2 %	14	33 %	7	16 %
	Indiferente			4	9 %	2	5 %
	Insatisfecho	3	7 %	1	2 %		
	Muy insatisfecho						

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

Dentro de la población en estudio identificada como mujer, se encontró que el 33 % se encuentran muy satisfechas con su trabajo y tienen riesgo psicosocial medio. Seguido de 21% como muy satisfecho y riesgo psicosocial bajo.

Tabla 13

Tabla cruzada por sexo (hombre), satisfacción laboral y riesgo psicosocial

	Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Muy Satisfecho						
Hombre	Satisfecho		3	33 %	4	45%
	Indiferente		2	22 %		
	Insatisfecho					
Muy insatisfecho						

Nota. *n* = número de participantes por condición. Número total de participantes evaluados: 52

Interpretación

Como podemos visualizar en la tabla anterior, el personal de salud de la institución identificado como hombre, presenta un 45% satisfacción con su trabajo y riesgo psicosocial bajo, seguido de un 33% como satisfecho y riesgo psicosocial medio. Y finalmente con un 22% se muestra indiferente y tiene riesgo psicosocial medio.

Tabla 14*Correlación de Pearson*

	<i>RIESGO PSICOSOCIAL</i>	<i>SATISFACCIÓN LABORAL</i>
<i>RIESGO PSICOSOCIAL</i>	1	
<i>SATISFACCIÓN LABORAL</i>	0,770135691	1

Interpretación

Según (Martínez et al., 2009) para establecer el grado de correlación entre dos o más variables, se basa en una escala que va entre -1 y +1, el valor 0 significa que no hay asociación lineal entre las dos variables.

A continuación, se muestra la escala de interpretación:

- Correlación negativa perfecta..... -1
- Correlación negativa moderada débil..... -0,5
- Ninguna correlación..... 0
- Correlación positiva moderada Fuerte..... +0,5
- Correlación positiva perfecta..... + 1

Según el rango, se establece:

Rango Relación

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

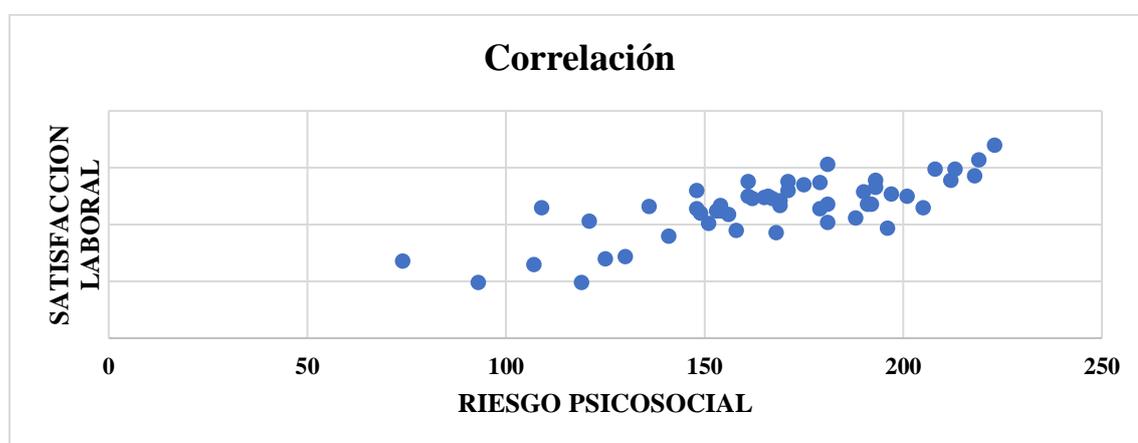
0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Por tanto, la correlación de Pearson obtenida mediante el programa Excel es de 0,77. Valor que, de acuerdo con la escala, corresponde a una correlación positiva entre fuerte y perfecta.

Figura 26

Correlación entre Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral



4.3. Discusión

En un estudio similar a nivel internacional realizado por Gil-Monte(2012) a diferencia de los resultados encontrados en relación a la dimensión Carga de trabajo, presentan menos problemas los trabajadores evaluados en esta investigación. Por el contrario, en cuanto a la falta de apoyo concuerdan que existió en un 20%.

Por otra parte Capelo (2021) menciona que la dimensión de liderazgo obtuvo un 23% al igual que en el presente estudio.

En Ecuador, en un hospital del país se encontró un riesgo mayor al encontrado en la población en estudio el cual no supera el 8%. Contrastando estos resultados en otro estudio

a nivel nacional López et al. (2021), en dimensiones específicas como la doble presencia se mostró existe un menor porcentaje de riesgo alto en su estudio.

Así mismo, a nivel mundial Cohidon et al. (2019) menciona que los niveles de satisfacción en su población de estudio fueron elevados, lo cual es similar a los resultados encontrados en este estudio donde el nivel satisfecho tuvo su mayor porcentaje.

Por el contrario, en Perú, la investigación de Holguin y Contreras (2020) mostró un nivel de insatisfacción del 25%, el cual a diferencia de esta investigación que el 8% se muestra insatisfecho y ningún participante se mostró insatisfecho con un porcentaje del 0%.

En nuestro país, la investigación realizada presentó los siguientes resultados, según Paredes y Espinoza (2021) el nivel de satisfacción del personal sanitario fue de 81,92%, superando el nivel encontrado en el este estudio donde el nivel de satisfacción fue de 77% considerando las opciones de “muy satisfecho” y “satisfecho”.

Finalmente, en cuanto a la correlación, una investigación realizada en Ecuador por Quelal (2022), denominada Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en servidores de la Dirección General de Aviación Civil en el periodo diciembre 2021- marzo 2022 señala que mediante correlación de Pearson se encontró un valor de $-0,10$ lo que significa que es una correlación negativa moderada débil, es decir, que su incidencia no llega a ser significativa. Lo cual contrarresta al resultado de esta investigación donde se demuestra que sí existe influencia entre ambas variables de estudio, ya que se obtuvo un valor de $0,77$ lo que significa que es una correlación positiva fuerte. Esto se podría deber a la diferencia de línea de trabajo de cada institución y naturaleza puesto que en el Hospital Básico se trata de una institución pública relacionada a Salud y la Dirección General de Aviación Civil es una institución pública relacionada a Seguridad y prevención aeronáutica.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez finalizada la presente investigación se determinó que los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral de los profesionales operativos que laboran en un hospital básico, puesto que se encontró una correlación positiva fuerte. Es decir, la presencia de los riesgos psicosociales si es un determinante que considerar en la influencia de la satisfacción laboral del personal en estudio.

Así también, a través de la ejecución del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales al personal en estudio, se encontró que de manera general existe un nivel de riesgo medio en el 50% de la población. Así también, cabe mencionar que la dimensión de mayor impacto de riesgo psicosocial en el hospital fue acoso laboral, la cual presenta un nivel de riesgo alto con 54%. Por el contrario, las dimensiones evaluadas con menor impacto dando un nivel de riesgo psicosocial bajo en la institución fue el desarrollo de competencias y acoso sexual con un 67% y 65% respectivamente.

Igualmente, con relación a la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-21, se determinó que el 56% del personal operativo del hospital básico se siente satisfecho en su trabajo. No obstante, la dimensión que presenta los niveles más bajos de satisfacción identificados como muy insatisfechos fue comunicación y ambiente de trabajo e interacción con los compañeros las 2 dimensiones con un porcentaje de 4%. En cambio, la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción fue motivación y reconocimiento con un 69% de la población.

En la evaluación comparativa con los datos sociodemográficos del personal operativo de salud se determinó que en mayor porcentaje la población se identifica como satisfecha y con nivel de riesgo psicosocial medio en casi todos los rangos de años de

experiencia dentro de la institución, excepto en el rango 11 a 20 años quienes se identificaron con el mismo porcentaje 28,58% como satisfecho y con riesgo medio; y como satisfecho y riesgo bajo.

Así también, con relación a la edad de la población en estudio se analizó que la población perteneciente al rango de edad entre 44 a 52 años presenta el porcentaje más alto y se identifican como satisfecho con su trabajo y un riesgo psicosocial medio.

Finalmente, en relación con el personal de sexo femenino con un 32,55% la población se muestra satisfecha y con riesgo psicosocial medio, seguido de un 20,93% quienes se identifican como muy satisfechos y con riesgo psicosocial bajo. De igual forma en el personal de salud de sexo masculino se determinó que el 44,44% se muestra satisfecho y con riesgo psicosocial bajo, y con el porcentaje más bajo un 22,22% se muestra indiferente respecto a su satisfacción laboral y con un riesgo psicosocial medio.

Recomendaciones

- Con los datos obtenidos en esta investigación elaborar un plan de intervención enfocado en la prevención y disminución de los riesgos psicosociales basados en la guía facilitada por el ministerio del trabajo del país, poniendo énfasis en las dimensiones que presentan niveles más altos riesgo en la institución.

- Realizar periódicamente evaluaciones de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de estudio para valorar la respuesta de las acciones o estrategias desarrolladas por el personal del área de medicina ocupacional y talento humano con el fin de replantear, actualizar o crear nuevas herramientas.

- Brindar capacitaciones, programas y oportunidades que incentiven al personal a su crecimiento profesional permitiéndoles desarrollar habilidades y destrezas para mejorar la respuesta ante problemas y fomentar el compromiso con la institución.

- Efectuar un sistema de reconocimiento al personal de acuerdo con los lineamientos de la institución que permitan premiar e incentivar al cumplimiento de objetivos y metas para el crecimiento y productividad institucional.

- Elaborar un plan de mejora en cuanto a relaciones interpersonales con los servicios disponibles en la institución, realizando un trabajo con junto el área de psicología, personal técnico y medico en salud ocupacional con el fin de mejorar la comunicación y socialización del personal perteneciente a la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, N., Samaniego, M., & Martínez, J. D. (2022). Calidad del sueño y satisfacción laboral en médicos residentes. *Medicina Clínica y Social*, 6(1), Article 1.
<https://doi.org/10.52379/mcs.v6i1.235>
- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales*.
<https://www.iberlibro.com/9788498392289/Prevenci%C3%B3n-riesgos-laborales-3.%C2%AA-edici%C3%B3n-8498392284/plp>
- Capelo, C. del R. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en personal de salud de hospitales de Latinoamérica* [MasterThesis, Universidad del Azuay].
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11188>
- Carrillo, C., Martínez, M.-E., Gómez, C.-I., & Meseguer de Pedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: Análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650.
<https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Casares, C. D., Pérez, X. A., & Suárez, R. (2022). *Validación de escala para medir la satisfacción laboral en el contexto del Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador*. [BachelorThesis, Quito : UCE]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26105>
- Chiang, M. M., Quijada, M. de L., Rivera, M. J., & Hidalgo, J. P. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud trab. (Maracay)*, 29(2), 104-114.
- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., & Rivas, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Cohidon, C., Wild, P., & Senn, N. (2019). Practice Organization Characteristics Related to Job Satisfaction Among General Practitioners in 11 Countries. *Annals of Family Medicine*, 17(6), 510-517. <https://doi.org/10.1370/afm.2449>

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Duque, A. D. (2005). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, ASOCIADOS A ANSIEDAD Y DEPRESIÓN EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS de una Institución de Educación Superior en Pereira, 2003. *Investigaciones Andina*, 7(10), 64-68.
- Espeleta, P. (2015). *Los riesgos psicosociales: Causas, consecuencias y posibles soluciones*. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/15077>
- García, M., Luján, M., & Martínez, M. de los A. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(2), 63-72.
- Gatica, Y. (2018). *Evaluación de dimensiones de riesgo psicosocial en empresa de telecomunicaciones*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/168120>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241.
- Gómez, A., & Moya, M. (2013). Estudio de las dimensiones de la salud autopercebida en mujeres adultas = Study of self-perceived health's dimensions in adult women. *REVISTA ESPAÑOLA DE COMUNICACIÓN EN SALUD*, 93-103.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición).
- Holguin, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Instituto ecuatoriano de seguridad social. (2010). *RESOLUCIÓN No. C.D. 333*.
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/C.D.+333>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2002). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.*

https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). *Tema 11. Efectos de la exposición a factores de riesgo psicosocial.*

<https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+11.+Efectos+de+la+exposici%C3%B3n+a+factores+de+riesgo+psicosocial.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (1988). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos.*

<https://www.semanticscholar.org/paper/NTP-212%3A-Evaluaci%C3%B3n-de-la-satisfacci%C3%B3n-laboral%3A-e-L%3%B3pez-T%3%A9cnico/c62dfa619c73a1754819b2c66c6a3acdaafc59c2>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general.*

Limaico, C. X. (2020). *Plan de prevención de riesgos psicosociales para una empresa florícola de Cotopaxi* [Bachelor Thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2962>

López, J. Y., Quimis, G. C., López, M. A., & Cañizares, P. E. (2021). Riesgo psicosocial y sus efectos en la salud del profesional médico de una institución hospitalaria pública, Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 7(1), Article 1.

<https://doi.org/10.23857/dc.v7i1.1642>

Madero, S. M. (2019a). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29.

<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Madero, S. M. (2019b). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18.

<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

- Manrique, A. M. (2020). Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38, 127-137.
<https://doi.org/10.21772/ripo.v38n2a03>
- Marcilla, R. L., & Ugarte, M. F. (2020). Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel terciario de Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 77(4), Article 4.
<https://doi.org/10.31053/1853.0605.v77.n4.25122>
- Marreno, M. D. L. M., & Aguilera, M. D. L. Á. A. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>
- Ministerio del Trabajo. (2004). *DECISIÓN 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (2008). *Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCI%C3%93N-957.-REGLAMENTO-DEL-INSTRUCTIVO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-evaluacion-de-riesgo-psicosocial.pdf?x42051>

content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051

Montalvo, B. (1985). SALUD OCUPACIONAL Y RIESGOS LABORALES. *BOLETIN DE LA OFICINA SANITARIA PANAMERICANA*.

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19.

<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Moyano, R. J., Prieto, A. C., & Ramírez, J. P. (2015). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales*. <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/2320>

Naranjo, L. de. (2020). Work Stress and Psychosocial Risk Factors. *International Journal of Science and Society*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v2i1.257>

Navarrete, M. A. (2021). *Manejo del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores* [MasterThesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8804>

Organización Internacional del Trabajo. (2013, octubre 21). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: Una mirada de género* [Fascículo].

http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud, Leka, S., & Jain, A. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: Una visión general*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/310949>

Orozco, M.-M., Zuluaga, Y.-C., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), Article 1. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>

- Osca, A., López-Araujo, B., Bardera, P., Uríen, B., & Díez, V. (2014). *RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACCIDENTABILIDAD LABORAL: INVESTIGACIÓN Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN*. 35(2), 138-143.
- Pantoja, J. P., Vera, S. E., & Avilés, T. Y. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Polo del Conocimiento*, 2(5), Article 5. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i5.98>
- Paredes, J. E., & Espinoza, L. S. (2021). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General Docente de Calderón* [BachelorThesis, PUCE-Quito]. <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/18924>
- Parra, E. G. P., Noroña, D. R. N., & Vega, V. V. (2022). Factores de riesgo psicosociales y calidad del sueño en docentes en una unidad educativa. *Revista Scientific*, 7(24), Article 24. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.24.3.56-77>
- Pavón, P., Gogeochea, M. del C., Blázquez, S., & Blázquez, C. (2011). *Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario*. 17(1), 13-21.
- Peiró, J. M., & Bresó, I. (2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional (modelo Amigo). *Persona*, 015, Article 015. <https://doi.org/10.26439/persona2012.n015.126>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/>
- Quelal, B. D. (2022). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en servidores de la Dirección General de Aviación Civil en el periodo diciembre 2021- marzo 2022* [BachelorThesis, Quito : UCE]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26964>
- Ramos, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Ramos, J. M. F., Alvarado, Á. E. M., Acosta, A. M. G., & Olvera, M. A. C. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los

- trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 7(3), 278-306.
- Rivera, F., Ceballos, P. A., & González, Y. (2021). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: Una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Aquichan*, 21(1), Article 1. <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.1.4>
- Rodríguez, J.-L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Torres, Z. A. D. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 11(8), 43-63.
- Vallejo, F. F., Rubio, O. W., & Medranda, R. G. (2019). Riesgos psicosociales en personal médico que labora en el Hospital Rodríguez Zambrano en Manta, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(4), 4-18.
- Vásquez, A. V. (2016). Los factores psicosociales y la depresión. *Multimed*, 20(3), 586-602.

ANEXOS

Anexo A. Operativización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES/INDICADOR	ESCALAS	INSTRUMENTO
V INDEPENDIENTE: Riesgo Psicosocial	<p>Los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo (Ministerio del Trabajo, 2018).</p>	<p>Carga y ritmo de trabajo Desarrollo de competencias Liderazgo Margen de acción y control Organización del trabajo Recuperación Soporte y apoyo Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso Sexual, adicción al trabajo, condiciones Del trabajo, doble presencia (laboral – familiar), estabilidad Laboral y emocional, salud auto percibida</p>	<p>Escala de Likert: "en desacuerdo" desde 1 hasta "completamente de acuerdo" 4</p>	<p>Cuestionario de Riesgo psicosocial en espacios laborales, versión 2018. Ministerio del Trabajo</p>
V DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral	<p>Razón subjetiva entre lo que se desea y lo que se obtiene, hasta llegar a una visión más holística, tomando en consideración que no es sólo mentalidad y formación del individuo lo que determina su satisfacción sino también el ambiente (Casares et al., 2022).</p>	<p>Dirección de la unidad Motivación Comunicación Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros Condiciones ambientales y recursos Visión de futuro Puesto de trabajo</p>	<p>Escala de Likert: "muy insatisfecho" desde 1 hasta "muy satisfecho" 5</p>	<p>Escala de Satisfacción Laboral ESL21</p>
V INTERVINIENTES: 1. Antigüedad en la empresa	<p>El periodo de tiempo que un trabajador lleva en una empresa desde el inicio de la relación laboral.</p>		<p>Escala Nominal: 0-2años (mayores de 6 meses) 3-10años 11-20años Igual o superior a 21 años</p>	

2. Edad del trabajador	Tiempo que ha vivido una persona, ciertos animales o vegetales,	Sociodemográficas	Escala Nominal: 16-24 años 25-34años 35-43años 44-52años Igual o superior a 53 años	Cuestionario de Riesgo psicosocial en espacios laborales, versión 2018. Ministerio del Trabajo
3. Sexo del trabajador	Características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres		Escala Nominal: Mujer: Hombre:	

Anexo B. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020



FACULTAD DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Estimado/a participante:

La presente investigación tiene como objetivo realizar: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES OPERATIVOS DE SALUD DE UN HOSPITAL BÁSICO, CARCHI - ECUADOR 2023.”** Los resultados de este estudio servirán para el desarrollo del proceso de investigación y únicamente con fines académicos.

¿Acepta usted de forma libre y voluntaria participar en esta investigación y es consciente de que sus respuestas proporcionadas servirán para desarrollar el proyecto: **“¿RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES OPERATIVOS DE SALUD DE UN HOSPITAL BÁSICO, CARCHI - ECUADOR 2023?”**

Si () No ()

2. Compromiso

Por su aceptación el/la participante autoriza y se compromete a:

- 2.1. Proveer información real y verídica durante la entrevista.
- 3.2. Autorizar que la entrevista sea escrita en el formato o grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.
- 2.3. Aceptar la toma de fotografías durante el desarrollo de la entrevista.

3. Confidencialidad:

3.1. La información obtenida en la presente entrevista es confidencial, es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.

3.2. La información proporcionada por el/la participante será utilizada única y exclusivamente con fines académicos de investigación.

3.3. Cada entrevista recibirá un código por participante, que solo podrá conocer el investigador responsable del presente estudio.

3.4. La entrevista será realizada en un ambiente propicio que estimule la comunicación y el anonimato elegido por el/la participante de ser el caso.

NOTA: Los cuestionarios entregados a continuación son anónimos, es decir no se solicita información personal sobre el participante.

f):

Fecha:

.....

Firma del entrevistado

Nombre investigador: **DRA. ANA OLIVA CERON DE LA VEGA**

Firma del investigador

Fecha:

.....

Anexo C. Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Ministerio
del Trabajo



GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:
E	Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico
		Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto nivel
		Bachillerato		Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2años		11-20años
		3-10años		Igual o superior a 21 años
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52años
		25-34años		Igual o superior a 53 años
		35-43años		
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:
		Mestizo/a:		Blanco/a:
		Montubio/a:		Otro:
I	Sexo del trabajador o servidor:	Mujer:		Hombre:

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión				Puntos	

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión				Puntos	

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión				Puntos	

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
--------------------------	--

NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

RECUPERACIÓN					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

SOPORTE Y APOYO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

OTROS PUNTOS IMPORTANTES					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				

38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				

Suma de puntos de la Dimensión

Puntos

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

59	
----	--

	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)		175 a 232	117 a 174	58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo		13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias		13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo		18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control		13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo		18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación		16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo		16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes		73 a 96	49 a 72	24 a 48

Anexo D. Escala de satisfacción laboral ESL21

INSTRUMENTO ESL21

INSTRUCCIONES:

Conteste a todos los ítems con la mayor sinceridad posible. Recuerde que en la presente escala no existen respuestas correctas o incorrectas.

Marque con una "X" la respuesta que más se ajuste a su vivencia personal.

Marque únicamente una alternativa por cada pregunta.

Nº	ITEMS	Insatisfecho Muy	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Con la distribución de las actividades diarias me siento:					
2	Las actividades que realizo en mi Área o Unidad me hacen sentir:					
3	Con respecto a mi crecimiento profesional, ¿Cómo me hace sentir el trabajo que realizo en mi Área o Unidad?					
4	Los recursos materiales que dispongo para realizar mi trabajo me hacen sentir:					
5	¿Cómo me siento con el trato que recibo por parte de mi jefe inmediato?					
6	La comunicación interna en mi Área o Unidad me hace sentir:					
7	Con el reconocimiento que recibo en mi trabajo me siento:					
8	La retroalimentación que recibo sobre mi trabajo por parte de la jefatura de mi Área o Unidad me hace sentir:					
9	Con el tiempo que dedico a mi trabajo me siento:					
10	Las oportunidades de crecimiento profesional que recibo en mi trabajo me hacen sentir:					
11	Las instalaciones físicas de mi trabajo me hacen sentir:					
12	Con el trato que existe entre los compañeros/as de mi Área o Unidad me siento:					
13	La comunicación con mis compañeros/as durante la jornada de trabajo me hace sentir:					
14	El tipo de reconocimiento o motivación que recibo por mi trabajo me hace sentir:					
15	Con la coordinación que demuestra la jefatura de mi Área o Unidad me siento:					

16	Con la información que recibo sobre el desempeño de mis actividades me siento:					
17	¿Cómo me siento con el puesto o cargo que ocupo en mi trabajo?					
18	¿Cómo me siento con las condiciones de salubridad que tiene mi Área o Unidad?					
19	¿Cómo me siento con el ambiente laboral de mi Área o Unidad?					
20	La comunicación con mi jefe inmediato me hace sentir:					
21	Cuando realizo actividades bajo presión me siento:					
22	Con la organización del trabajo en mi Área o Unidad me siento:					
23	La confianza que me brindan mis compañeros/as de trabajo me hace sentir:					
24	¿Cómo me siento al formar parte de mi equipo de trabajo?					
25	¿Cómo me siento con la relación profesional que tengo con mi jefe inmediato?					
26	Cuando me comunico con las personas que laboran en otras Áreas o Unidades me siento:					
27	La frecuencia con la que recibo reconocimientos por mi trabajo me hace sentir:					
28	La forma en que mi jefatura inmediata me corrige me hace sentir:					
29	¿Cómo me siento con la distribución de horarios de trabajo de mi Área o Unidad?					
30	¿Cómo me siento con la relación interpersonal que tengo con mis compañeros/as de trabajo?					
31	¿Cómo me siento con la información que recibo sobre mi trabajo?					
32	Con los beneficios que recibo en el trabajo para mejorar mi desempeño me siento:					
33	¿Cómo me siento con el nivel de liderazgo de mi jefe inmediato?					
34	La remuneración que recibo por mi trabajo me hace sentir:					

En caso de tener alguna observación sobre el instrumento de investigación, por favor escribir en el siguiente espacio:

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!