



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la  
Producción**

**“Identificar al estrés laboral como principal riesgo psicosocial  
emergente en el personal de enfermería de un centro de salud de  
primer nivel de atención”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del Título de:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

**Presentada por:**

**Delia Jamiley Naranjo Piña**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**Año: 2021**

# AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi director de proyecto,  
el Msc. Alvaro Peralta B., Ph.D,  
a las personas que colaboraron  
de una u otra forma para la  
realización de este trabajo, y  
especialmente a mi familia por  
darme la oportunidad de poder  
continuar mis estudios.

# DEDICATORIA

Con todo el amor que puede existir en mi ser dedico esta tesis a mi madre, Delia Piña, la mujer más extraordinaria y noble que conozco, por todas las veces que me abrazo en su regazo y calmó toda angustia en mí, a mi padre Alfonso Naranjo, por brindarme su protección en cada momento, por sembrar en mí fortaleza y templanza. A mi mejor amiga y hermana, Kelly Naranjo, por ser mi compañera fiel en los buenos y malos momentos, a todos mis seres incondicionales por darme todo su amor sin medir.

# TRIBUNAL DE TITULACIÓN

---

**Ángel Ramírez M., Ph.D.**  
**DECANO DE LA FIMCP**  
**PRESIDENTE**

---

**Alvaro Peralta B., Ph.D.**  
**DIRECTOR DE PROYECTO**

---

**María Carrasco B., MSc.**  
**VOCAL**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este proyecto de titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

---

Delia Jamiley Naranjo Piña

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es evaluar al estrés laboral como principal riesgo psicosocial en el personal de enfermería que labora en un Centro de Salud de la ciudad de Milagro. Es innegable que el personal sanitario está expuesto a diferentes riesgos, si bien todos estos afectan el normal desenvolvimiento del individuo, los riesgos psicosociales toman importancia ya que están asociados con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como trastornos en la salud mental, cardiopatías, trastornos digestivos, trastornos musculoesqueléticos, aumento de la tensión arterial, entre otros. Este estudio analizó al estrés laboral como principal factor de riesgo psicosocial mediante la aplicación del cuestionario psicosocial de Copenhague para empresas de más de 25 trabajadores, el cual está conformado por 20 dimensiones. De los resultados obtenidos se concluye que los riesgos psicosociales que generan situaciones más desfavorables para el personal de enfermería del centro de salud son: ritmo de trabajo (100%), exigencias emocionales (100%), exigencias de esconder emociones (100%), apoyo social de superiores (100%), inseguridad sobre el empleo (100%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (100%), exigencias cuantitativas (97.5%), doble presencia (97.5%), y sentimiento de grupo (70%); dimensiones que provocan estrés laboral principalmente en trabajadoras mayores de 45 años.

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	I
ÍNDICE GENERAL .....	II
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
 <b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Objetivos .....	3
1.3.1. Objetivo general .....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Preguntas de investigación.....	3
1.5. Justificación del estudio.....	3
 <b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.2. Bases teóricas .....	6
2.2.1. Factores de riesgo.....	6
2.2.2. Factores psicosociales .....	7
2.2.3. Tipos de factores de riesgo psicosociales.....	7
2.2.4. Salud laboral.....	8
2.2.5. Bioseguridad en personal de Enfermería.....	9
2.2.6. Importancia del personal de enfermería de un centro de salud.....	10
2.2.7. Estrés laboral.....	11
2.2.8. Situaciones generadoras de estrés laboral .....	12
2.2.9. Estrés laboral en el personal de enfermería .....	13
2.2.10. Burnout o síndrome de desgaste profesional.....	14
2.3. Definición de términos básicos .....	16
2.4. Hipótesis de la investigación.....	17
2.5. Variables .....	17
 <b>CAPÍTULO 3</b>	
<b>3. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>18</b>
3.1. Alcance de la investigación.....	18
3.2. Diseño de la investigación .....	18
3.3. Cronograma de actividades .....	18
3.4. Población y muestra .....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6. Técnicas de procedimiento y análisis de datos .....	19
 <b>CAPÍTULO 4</b>	
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
4.1. Condiciones de trabajo .....	21
4.2. Prevalencia de la exposición .....	28
4.2.1. Exposiciones .....	28

4.2.2.	Localización de las exposiciones .....	31
4.3.	Exposición dimensión a dimensión .....	31
4.3.1.	Ritmo de trabajo .....	31
4.3.2.	Exigencias emocionales .....	32
4.3.3.	Exigencias de esconder emociones.....	33
4.3.4.	Apoyo social de superiores.....	35
4.3.5.	Inseguridad sobre el empleo.....	36
4.3.6.	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo .....	36
4.3.7.	Exigencias cuantitativas .....	37
4.3.8.	Doble presencia.....	38
4.3.9.	Sentimiento de grupo.....	39
4.3.10.	Justicia .....	40
4.3.11.	Previsibilidad .....	41
4.3.12.	Apoyo social de compañeros.....	42
4.3.13.	Claridad de rol .....	43
4.3.14.	Conflicto de rol.....	44
4.3.15.	Calidad de liderazgo .....	45
4.3.16.	Influencia .....	46
4.3.17.	Posibilidad de desarrollo.....	47
4.3.18.	Sentido de trabajo .....	48
4.3.19.	Reconocimiento.....	49
4.3.20.	Confianza vertical .....	50
4.4.	Salud y satisfacción .....	51
4.4.1.	Salud general .....	51
4.4.2.	Salud mental.....	52
4.4.3.	Estrés .....	52
4.4.4.	Burnout.....	53
4.5.	Propuestas para mejorar el clima laboral.....	54
4.5.1.	Ritmo de trabajo .....	54
4.5.2.	Exigencias emocionales .....	55
4.5.3.	Exigencias de esconder emociones.....	55
4.5.4.	Apoyo social de superiores.....	56
4.5.5.	Inseguridad sobre el empleo.....	57
4.5.6.	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo .....	58
4.5.7.	Exigencias cuantitativas .....	59
4.5.8.	Doble presencia.....	60
4.5.9.	Sentimiento de grupo.....	61

## **CAPÍTULO 5**

<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
5.1.	Conclusiones .....	63
5.2.	Recomendaciones.....	65

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 2.1 Principales efectos de los riesgos psicosociales .....	8
Figura 2.2 Teoría de las demandas y recursos laborales .....	15
Figura 4.1 Exposiciones psicosociales.....	30
Figura 4.2 Ritmo de trabajo por sexo .....	32
Figura 4.3 Exigencias emocionales por sexo .....	33
Figura 4.4 Exigencias de esconder emociones por sexo .....	35
Figura 4.5 Apoyo social de superiores por género .....	36
Figura 4.6 Inseguridad sobre el empleo por género .....	37
Figura 4.7 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por sexo .....	38
Figura 4.8 Exigencias cuantitativas por sexo .....	39
Figura 4.9 Doble presencia por sexo .....	40
Figura 4.10 Sentimiento de grupo por sexo .....	41
Figura 4.11 Justicia por género.....	42
Figura 4.12 Previsibilidad por género.....	43
Figura 4.13 Apoyo social de compañeros por género .....	44
Figura 4.14 Claridad de rol por género .....	45
Figura 4.15 Conflicto de rol por género.....	46
Figura 4.16 Calidad de liderazgo por género .....	47
Figura 4.17 Influencia por género .....	48
Figura 4.18 Posibilidad de desarrollo por género .....	49
Figura 4.19 Sentido del trabajo por género .....	50
Figura 4.20 Reconocimiento por género .....	51
Figura 4.21 Confianza vertical por género .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Situaciones generadoras de estrés laboral .....	13
Tabla 2 Valoración por apartados y niveles de riesgos .....	20
Tabla 3 Características sociodemográficas .....	21
Tabla 4 Movilidad funcional.....	21
Tabla 5 Participación directiva consultiva.....	22
Tabla 6 Relación laboral .....	22
Tabla 7 Antigüedad.....	22
Tabla 8 Horas semanales .....	23
Tabla 9 Horario.....	23
Tabla 10 Adaptación de la hora de entrada y salida .....	23
Tabla 11 Adaptación a asuntos personales .....	24
Tabla 12 Decisión al descanso .....	24
Tabla 13 Sábados trabajados .....	24
Tabla 14 Domingos trabajados .....	24
Tabla 15 Frecuencia del cambio de horario de entrada y salida o jornada laboral .....	25
Tabla 16 Frecuencia del cambio de horario de entrada y salida o jornada laboral .....	25
Tabla 17 Trabajo familiar y doméstico .....	25
Tabla 18 Recurso humano.....	26
Tabla 19 Planificación realista .....	26
Tabla 20 Tecnología adecuada y su funcionamiento .....	26
Tabla 21 Salario.....	27
Tabla 22 Composición salarial .....	27
Tabla 23 Correspondencia trabajo-salario .....	27
Tabla 24 Promoción.....	28
Tabla 25 Prevalencia porcentual de exposición ordenada en función a la situación más desfavorable para la salud .....	29
Tabla 26 Localización de las exposiciones .....	31
Tabla 27 Distribución de frecuencias asociadas al ritmo de trabajo .....	31
Tabla 28 Distribución de frecuencias asociadas a las exigencias emocionales.....	32
Tabla 29 Distribución de frecuencias asociadas a exigencias de esconder emociones ...	34
Tabla 30 Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social de superiores.....	35
Tabla 31 Distribución de frecuencias asociadas a la inseguridad sobre el empleo .....	36
Tabla 32 Distribución de frecuencias asociadas a la inseguridad sobre condiciones de trabajo .....	37
Tabla 33 Distribución de frecuencias asociadas a las exigencias cuantitativas.....	38
Tabla 34 Distribución de frecuencias asociadas a doble presencia.....	39
Tabla 35 Distribución de frecuencias asociadas a sentimiento de grupo.....	40
Tabla 36 Distribución de frecuencias asociadas a la justicia .....	41
Tabla 37 Distribución de frecuencias asociadas a la previsibilidad .....	42
Tabla 38 Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social de compañeros.....	43
Tabla 39 Distribución de frecuencias asociadas a la claridad de rol.....	44
Tabla 40 Distribución de frecuencias asociadas al conflicto de rol.....	45
Tabla 41 Distribución de frecuencias asociadas a la calidad de liderazgo .....	46
Tabla 42 Distribución de frecuencias asociadas a la influencia.....	47
Tabla 43 Distribución de frecuencias asociadas a la posibilidad de desarrollo.....	48
Tabla 44 Distribución de frecuencias asociadas al sentido del trabajo.....	49
Tabla 45 Distribución de frecuencias asociadas al reconocimiento.....	50

Tabla 46 Distribución de frecuencias asociadas a la confianza vertical .....	51
Tabla 47 Salud general.....	52
Tabla 48 Salud mental .....	52
Tabla 49 Estrés.....	53
Tabla 50 Burnout .....	53
Tabla 51 Medidas preventivas de la dimensión ritmo de trabajo .....	54
Tabla 52 Medidas preventivas de la dimensión exigencias emocionales .....	55
Tabla 53 Medidas preventivas de la dimensión esconder emociones .....	56
Tabla 54 Medidas preventivas de la dimensión apoyo social de superiores.....	57
Tabla 55 Medidas preventivas de la dimensión inseguridad sobre el empleo .....	58
Tabla 56 Medidas preventivas de la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo .....	59
Tabla 57 Medidas preventivas para exigencias cuantitativas .....	60
Tabla 58 Medidas preventivas de la dimensión doble presencia.....	61
Tabla 59 Medidas preventivas de la dimensión sentimiento de grupo.....	62

# CAPÍTULO 1

## 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

Los Centros de Salud de Primer Nivel de Atención al igual que otras instituciones sanitarias, han descrito situaciones que interfieren con el funcionamiento normal del sistema sanitario. Tales como: el aumento de la incapacidad para el trabajo, la pérdida del entusiasmo por su trabajo, el absentismo, las dimisiones y la movilidad significativa provocadas por motivos como: mejores condiciones laborales en otras instalaciones sanitarias, mejores condiciones de desarrollo en el trabajo.

Teniendo en cuenta que en cualquier lugar o espacio donde se realice el trabajo, estos riesgos psicosociales pueden presentarse, los centros de salud no son la excepción, ya que todo el personal trabaja día a día con pacientes con diferentes enfermedades, lo cual es una situación que genera gran estrés, además de despertar gran cantidad de emociones que desconocían poseer, generando que el personal no trabaje con la suficiente eficiencia y dé el máximo en su desempeño, en cada una de sus tareas diarias.

El trabajo en salud existe desde el comienzo de la historia, pero no fue hasta el siglo XX cuando surgió un interés activo en los riesgos de quienes laboran en esta área. Los posibles riesgos para la salud en este sector son muchos, este grupo es diverso y ofrece condiciones especiales de trabajo, que están representadas por la constancia de sus funciones diarias.

El cambiante mundo del trabajo ha provocado nuevos cambios en la forma de desempeñarse de las personas. Estos cambios pueden manifestarse de diversas formas, tales como: trabajo reiterativo, turnos rotativos, complejidad de funciones, incremento de la carga de trabajo, imprecisión de trabajos, entre otros, en los que el trabajo se convertiría en una labor psicológica más que corporal.

Los riesgos psicosociales no son un problema secundario para la seguridad y salud ocupacional, ya que, en la situación actual de la organización y el mercado laboral, es uno de los grandes problemas. Los datos actuales presentan que los efectos en la salud de los trabajadores son relevantes, por lo que demanda pleno interés.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los empleados del sector sanitario constituían el 12% de la población activa. Si bien es innegable que este es un grupo de gran relevancia, ni los gobiernos ni las organizaciones de salud han prestado suficiente atención a los factores de riesgo ocupacional que pueden provocar accidentes o enfermedades ocupacionales al personal.

A nivel mundial, la prestación de servicios de salud está experimentando un colapso repentino de su constitución interna, particularmente en lo que respecta a la forma en que la comunicación interna actúa o utiliza los procesos de adaptación de los trabajadores de la salud a los nuevos términos de uso. Trabajando dentro del proceso médico social en curso, COVID-19, y la política de restricción y aislamiento social obligatorio.

Cerca del 80% de los establecimientos de salud en el mundo perdieron sus formas tradicionales de comunicación interna, por la separación obligada del personal experimentado en condiciones de mayor riesgo para contraer el COVID-19, la

contratación de personal nuevo, aún no identificado con los códigos de la comunicación interna en las instituciones, ni con las nuevas formas de trabajo que plantea una emergencia médica social impuestas por el COVID-19. (Lecca, Lora y Rodríguez, 2020, pág. 96)

La carga de trabajo, la sobrecarga horaria por falta de personal y / o el incremento acelerado de las demandas en el sector de la salud, así como la falta de equipos y recursos adecuados para el trabajo en medio de la conminación de contagio por COVID-19, están ocasionando desplome en los sistemas de salud en el mundo, y a su vez colapsos en la salud mental de los trabajadores. Desde este punto de vista, los comportamientos presentados no son necesariamente los anhelados y lo que se debe procurar son nuevas formas de comunicación interna con el proceso COVID-19 en curso por lo que aún no han sido definidas en su totalidad.

En nuestro país, las medidas de seguridad no han recibido la orientación precisa para promover la salud y seguridad entre los prestadores de servicios de salud, como hospitales, centros de salud y centros secundarios a través de la aplicación de programas de prevención para los trabajadores, que no deben quedar excluidos de los beneficios de trabajar en un ambiente seguro y confiable.

En esta situación influye el hecho de que los trabajadores de los centros de salud de primer nivel de atención no pueden solicitar una consulta psicológica y están forzados a llevar a cabo sus labores profesionales. Con esto, las condiciones de estrés en el trabajo se amplían, no pudiendo evaluar o controlar estos procesos. No podemos evitar que estas distorsiones sigan teniendo una mayor presencia en los procesos de atención. Como resultado, existe una gran desconfianza en la comunicación interna ya que prevalece la ansiedad o el miedo, que es extenuante para las instituciones que brindan servicios de salud.

Los factores físicos, químicos y biológicos presentes en el trabajo no solo son importantes para la salud de los trabajadores. El progreso que describe al mundo laboral actual nos exige desafíos y situaciones que a menudo superan los límites de nuestras habilidades y capacidades. El resultado de todo esto es el estrés. El estrés en el trabajo tiene un impacto negativo en la seguridad del paciente y la calidad de la atención brindada. En nuestro país, poco se conoce sobre la influencia de los factores sociales y laborales sobre el nivel de estrés laboral.

La enfermería es una profesión de servicio. Esto lleva a los profesionales a estar inmensamente expuestos a factores de riesgo psicosocial. Estos factores incluyen el considerable tiempo invertido y convivir con otras personas fuera del hogar. Añaden también la necesidad de ajustarse a diversos entornos y realizar largos desplazamientos desde casa hacia su lugar de trabajo.

Entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han reconocido la importancia del trabajo del personal de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan a esta población. (Castillo et al., 2014, pág. 35)

Mayor carga de trabajo, pérdida de seguridad laboral, ausencia de insumos para la prestación de los servicios, salarios bajos, falta de personal de enfermería y aumento de

procesos judiciales, son causales del exceso de trabajo, agotamiento físico y mental en este grupo de trabajadores.

Por otro lado, el trato con los equipos y el nivel de dificultad del trabajo en el servicio, así como el enfrentamiento reiterado con el sufrimiento humano y la muerte, plantean condiciones psicológicas. El incumplimiento de estos requisitos genera estrés en el lugar de trabajo. El estrés laboral tiene un impacto negativo en la seguridad del paciente y la calidad de la atención. En nuestro país se conoce poco sobre la influencia de factores psicosociales en el nivel de estrés en el trabajo.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera influye el estrés laboral como principal riesgo psicosocial emergente en el personal de enfermería de un centro de salud de primer nivel de atención de la ciudad de Milagro?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Identificar al estrés laboral como principal riesgo psicosocial emergente en el personal de enfermería de un centro de salud de primer nivel de atención en la ciudad de Milagro.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Detallar los riesgos psicosociales en el trabajo del personal de enfermería de un Centro de Salud de primer nivel de atención.
- Identificar los principales factores de riesgo que afectan al personal de enfermería de un centro de salud de primer nivel de atención.
- Brindar estrategias para mejorar el clima laboral logrando así que el organismo responda de forma favorable.

## **1.4. Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es la asociación del nivel de estrés laboral con factores psicosociales del personal de enfermería de un centro de salud?
- ¿Se encuentran asociadas las condiciones del lugar de trabajo al estrés laboral en el personal de enfermería de un centro de salud?
- ¿A qué riesgos psicosociales se encuentran expuestos el personal de enfermería de un centro de salud de primer nivel de atención?
- ¿La carga laboral se encuentra asociada al estrés laboral en el personal de enfermería de un centro de salud de primer nivel de atención?

## **1.5. Justificación del estudio**

El personal en enfermería que laboran en los centros de salud están sujetos a diferentes riesgos, aunque todos los riesgos impactan el desarrollo normal, los riesgos psicosociales se vuelven significativos al estar asociados con diversos efectos adversos para la salud, tales como: problemas mentales. y cardiovascular, entre otros.

La presente investigación posee aportación teórica significativa debido a que presenta información organizada, gracias a la exploración documental sistemática de fuentes teóricas actuales que permiten tener un mejor raciocinio de los riesgos psicosociales y los niveles de estrés en el personal de enfermería. Esta información asequible al personal de enfermería se ha convertido en principio para posteriores investigaciones.

Con este estudio no solo beneficiará al personal de enfermería de primer nivel de atención que es el elemento fundamental del estudio, sino a todo el personal médico, paramédico y administrativo que labora en el establecimiento, además incidirá en la calidad de la atención brindada por todo el personal, y también se beneficiarán indirectamente pacientes, sus familiares y la imagen del Estado porque representan las condiciones en que brindan servicio en un establecimiento público sanitario.

La mejora del entorno laboral tiene un efecto satisfactorio en el buen vivir. Por ello, los centros de salud de primer nivel de atención deben familiarizarse con la importancia de estos riesgos y desarrollar estrategias para su prevención, que a su vez se convertirán en el referente para que otros establecimientos sanitarios participen en los esfuerzos por provocar ambientes que minimicen el impacto psicosocial en el entorno laboral.

# CAPÍTULO 2

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Chávez Pacheco (2020) en la ciudad de Lima - Perú, desarrolló un proyecto de investigación titulado “Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de Salud del Hospital San Bartolomé Programa de Afrontamiento 2019”, el cual tiene como objetivo determinar la asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de sus colaboradores. En esta investigación se utilizó un estudio cuantitativo, observacional, analítico, correlacional, prospectivo de corte transversal a través de una muestra probabilística donde seleccionaron como objeto de estudio a los trabajadores que conformaban dicha intuición sanitaria. Donde se pudo llegar a la conclusión que las inadecuadas condiciones del lugar de trabajo, la elevada carga laboral, entre otros factores inciden significativamente a la elevación del estrés laboran en médicos y profesionales de dicha Institución de Salud.

La carga mental puede ser excesiva y producir daños en la salud del trabajador, como estrés, depresión o burnout o síndrome de estar quemado, ansiedad, dolores de cabeza, insomnio, trastornos psicósomáticos o accidentes de trabajos. Por lo general el estrés laboral se produce cuando una persona percibe de una manera agobiante que le piden más de lo que puede ofrecer. Provocando tensiones tan fuertes que pueden ocasionar trastornos físicos y psicológicos, más aún en el ámbito sanitario, donde día a día el personal de enfermería de primer nivel de atención se encuentra expuesto.

Sarrión Peñalver (2018) en la ciudad de San Juan de Alicante elaboró su proyecto de investigación cuyo tema es: “Estrés laboral y riesgo psicosocial. Diseño de un programa de intervención psicosocial frente al síndrome de burnout en un colectivo sanitario”. Tuvo como objetivo conocer la implicación existente sobre el estrés como riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Lo cual se desarrolló la respectiva revisión documental con el objetivo de determinar las estrategias que se podrían llevar a cabo para combatir el estrés laboral en las organizaciones. Este proyecto utilizó una metodología basada en una investigación sistemática donde se pudieron analizar cada una de las estrategias propuestas para combatir el estrés laboral. Los riesgos psicosociales laborales están directamente coordinados con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea y sus consecuencias pueden afectar tanto a su desarrollo como a la salud física, psíquica y social de la persona que lo desempeña.

Se puede indicar que los riesgos psicosociales se centran en los ámbitos psicológicos y sociales, generándose dentro de estos o en la interacción de ambos. El personal de enfermería de un centro de salud puede correr ciertos riesgos psicosociales, el más común de todos es el causado por estrés o cuando se les acumulan tareas y estas exceden el tiempo para llevarlas a buen término, entre otros.

Ramírez Rueda y Aroca Posso (2015) desarrollaron el proyecto titulado “Factores de riesgo psicosociales en entidades prestadoras de servicios de salud”. Tuvo como objetivo realizar un barrido teórico, sobre los factores de riesgo psicosociales que afectan los trabajadores de la salud a nivel nacional e internacional. Esta investigación tuvo modalidad heurística y hermenéutica, en la que se basa en describir e indagar diferentes documentos que

expliquen aquellos factores de riesgo psicosociales en el ámbito sanitario, en lo cual se dan interpretaciones propias para lograr una mejor comprensión sobre cada una de sus variables de forma documentada.

El ambiente laboral está inmerso de factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de manera deficiente se tendrá, sin duda alguna, consecuencias totalmente negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral. Por lo que es fundamental tomar conciencia de que no se dispone de instrumentos eficaces para la evaluación del estrés laboral, ya que muchas instituciones de salud realizan cuestionarios de estrés, pero ninguna de estas presta la suficiente atención para este tipo de riesgo psicosocial. Para poder evaluarlo se deben establecer la diferencia entre conflicto interpersonal en el que puede darse el mismo tipo de conductas pero que difieren en cómo se producen, la frecuencia y las duraciones de estas.

Arroyo Santander (2017) desarrollo el proyecto de investigación “Riesgos psicosociales en el personal de enfermería que labora en el Hospital San Luis de Otavalo”. Mismo que tuvo como objetivo evaluar los riesgos psicosociales en el personal de enfermería que labora en el Hospital San Luis de Otavalo. El presente proyecto tuvo enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que a través de diferentes instrumentos de investigación se pudo realizar el respectivo levantamiento de información, los cuales permitieron realizar un análisis más profundo sobre las características de todo el personal que conforma esta casa Hospitalaria.

Según un comunicado de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la OIT (Organización Internacional del Trabajo), aproximadamente entre el 60 y el 70% de los trabajadores sufre o han sufrido de estrés laboral, lo cual ha generado gran efecto negativo en casos de baja productividad. Según estos organismos internacionales, las causas principales de estrés laboral se deben a: ansiedad, depresión, entre otros, los cuales afectan directamente al sistema inmune del ser humano suprimiendo cada una de las celulas inmunitarias.

## **2.2. Bases teóricas**

La creciente importancia del estrés en el trabajo está cada vez más vinculada a los cambios en los mercados laborales, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. La globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, el desarrollo tecnológico, demográfico y social tienen importantes repercusiones en las formas de organización de las empresas, las relaciones entre la empresa y el trabajador. Las condiciones laborales han mejorado en varios aspectos, pero han aparecido nuevos riesgos, principalmente de carácter psicosocial.

### **2.2.1. Factores de riesgo**

La salud laboral y ocupacional es una actividad dirigida a favorecer y proteger a los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, así como la eliminación de los factores y las condiciones que ponen en riesgo la salud y la seguridad en el trabajo. A la vez busca habilitar a los trabajadores para que lleven vida social y económicamente productiva y contribuyan al desarrollo sostenible. La salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, la salud laboral se construye desde un ambiente adecuado con el objeto de alcanzar el máximo bienes físico, psíquico y social de los trabajadores.

Para Luna Rosauro (2019): “Los factores de riesgo se definen como aquellas situaciones o condiciones de trabajo que pueden perjudicar la salud del trabajador” (pág. 13). Estas

situaciones de trabajo pueden romper el equilibrio físico, mental o social del trabajador. Si bien es prioritario actuar contra los riesgos que provocan accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, este término no se limita a ello, sino que habrá que tener en cuenta todos los desequilibrios de salud que puede acarrear las diferentes actividades que realizan las personas en sus actividades laborales diarias.

Los factores de riesgo pueden clasificarse en cuatro categorías:

- Condiciones de seguridad
- Factores de tipo físico, químico y biológico
- Factores ligados a las características del trabajo
- Factores relacionados con la organización del trabajo

Se debe tomar en cuenta que de cada uno de los factores de riesgo enlistados se pueden presentar varios a la vez, con la existencia de múltiples situaciones de riesgo actuando sobre un mismo ambiente de trabajo o más concretamente sobre un mismo puesto. Esto hace necesario que se tenga que considerar en cada caso la interrelación que inevitablemente se produce.

### **2.2.2. Factores psicosociales**

El concepto de factores psicosociales se refiere a aquellas condiciones que están presentes en una situación laboral y están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que pueden afectar tanto el bienestar como la salud (física, mental o social) del empleado, así como el desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales pueden afectar la salud de los trabajadores, pero también pueden tener un efecto positivo en la satisfacción y por ende en el desempeño.

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales generales que se encuentran en cualquier tipo de empresa u organización y hacen referencia a la cultura de la empresa en cuanto a gestión y organización, al liderazgo, al clima laboral, al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, etc. (Romero, Puerta y Martínez, 2016, pág. 27)

De esta forma, los factores psicosociales pueden ser positivos y negativos. Es decir, una empresa que facilita la comunicación con sus trabajadores, que permite su desarrollo personal y profesional, está facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo y está favoreciendo una respuesta adaptativa positiva por parte de sus trabajadores. Sin embargo, cuando los factores que hacen referencia a la organización de la empresa fallan, se genera un funcionamiento inadecuado de la misma, es decir, una respuesta adaptativa negativa por parte de los trabajadores.

### **2.2.3. Tipos de factores de riesgo psicosociales**

Los factores de riesgo psicosociales son descriptivos, se refieren a la estructura organizacional, liderazgo, cultura cooperativa, clima laboral, diseño del puesto, entre otros y estos pueden ser positivos o negativos.

#### **Factores Psicosociales negativos**

Los factores psicosociales negativos o más conocidos como factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una

probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar de manera negativa en la salud y el bienestar del trabajador, al actuar como desencadenantes o facilitadores del estrés y la tensión laboral. Por lo general este tipo de factores afectan salud física y psicológica; puede ser la falta de control en el trabajo, jornadas excesivas, intensidad en el ritmo laboral, sobre carga de trabajo entre otros.

Los factores psicosociales negativos que podemos encontrar en una situación laboral del puesto de trabajo, con la realización de una determinada tarea o con el entorno de trabajo, el número de horas y la intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, ambigüedad o sobrecarga de rol, etc. (Romero, Puerta y Martínez, 2016, pág. 28)

La exposición a este tipo de riesgos no siempre tiene que terminar afectando a la salud del trabajador, aunque son una fuente de riesgo y, por lo tanto, dependerá de las estrategias de afrontamiento funcionales que use el trabajador para manejar la situación laboral y eliminar el riesgo, ya sea adaptándose a la situación, modificando su comportamiento, sus conocimientos o sus emociones. Por tal razón siempre es fundamental implementar programas de formación orientados a la prevención de este tipo de riesgos junto a las acciones dirigidas a eliminarlos, como puede ser la promoción de la salud laboral.

### Efectos negativos sobre el trabajador

En todo trabajo existe una serie de factores relativos a la organización del mismo que son decisivos para la realización personal del trabajador. Son los factores psicosociales o interacciones que se producen en el trabajo (entendiendo por trabajo la labor que se realiza, el entorno en que esta tiene lugar y las condiciones que éste está organizada) y las personas (con sus capacidades, necesidades y condiciones de vida fuera del trabajo). Estas interacciones influyen en el rendimiento, en la satisfacción y, por tanto, en la salud.



Figura 2.1 Principales efectos de los riesgos psicosociales

Fuente: Autor

### 2.2.4. Salud laboral

El ejercicio de una actividad profesional supone un esfuerzo y una necesidad para la mayoría de la población activa. El desempeño de un trabajo implica, como cualquier otra tarea, la exposición a unos riesgos, que pueden afectar a la salud de los trabajadores de

diferentes formas. Por un lado, determinados trabajos conllevan la exposición o manipulación de agentes tóxicos o peligrosos que pueden derivar negativamente en la salud a corto, medio o largo plazo.

Por otro, porque el propio trabajo lleva aparejado un desgaste físico y/o psíquico que incrementa las posibilidades de desarrollar una patología o enfermedad, como, por ejemplo, la carga de trabajo, el estrés, la insatisfacción laboral, que pueden potenciar el riesgo de infarto, enfermedades cardiovasculares, etc. Sin embargo, el trabajo también conlleva satisfacción personal, autoestima y otra serie de aspectos beneficiosos para la salud, por lo que ante la pérdida de trabajo o de la capacidad para trabajar, la salud puede también quedar afectada.

Los riesgos laborales producen accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que suponen un alto coste personal, social y, por supuesto, económico. Según las estadísticas, en los últimos años mueren anualmente (...) varios centenares de personas como consecuencia de los mismos. (Díaz Zazo, 2015, pág. 1)

La salud laboral incluye actividades muy diversas: desde la realización de un protocolo de vigilancia médica específica a un trabajador expuesto hasta la adaptación de un puesto en el caso de una trabajadora embarazada, pasando por la identificación presente en las condiciones de trabajo o el estudio de los factores organizativos que pueden incidir en el desarrollo de estrés laboral.

Para hacer frente a estas actividades hace falta la colaboración de un abanico de conocimientos. Las áreas más relevantes serían, la medicina, pero también la sociología, psicología, economía y las relaciones laborales. Todas son necesarias para dar una respuesta a los problemas de salud, un servicio de prevención cuenta con médicos, enfermeros, psicólogos, fisioterapeutas, entre otros.

Sin embargo, hay poca conciencia, entre las personas que trabajan distintas áreas de la salud laboral de formar parte de un distinto colectivo con un objetivo común: resolver los problemas de salud que se originan entre las condiciones de trabajo y la salud de las personas. Los profesionales de la salud tienen un campo profesional más definido, son los médicos especializados en medicina de trabajo o diplomados en medicina de empresa como los enfermeros diplomados en enfermería de empresa.

En las últimas décadas también ha habido un desarrollo en la seguridad en el trabajo que ha influenciado en la aparición de leyes de prevención de riesgos laboral que a entender de cada persona sería más concreto llamarles especialidades de salud laboral: medicina, enfermería, seguridad, y psicología.

### **2.2.5. Bioseguridad en personal de Enfermería**

Cuando la OMS, habla de la protección de los trabajadores cuyo trabajo está o puede estar expuestos a agentes biológicos, los define como “organismos modificados genéticamente”. Los cuales pueden provocar cualquier tipo de afección a la salud de los profesionales de la salud. Entre los profesionales de la salud, el personal de enfermería es el que presenta mayor frecuencia de exposición a cualquier tipo de riesgo, lo que indica una alta frecuencia de riesgos psicosociales durante su labor diaria.

A medida que la pandemia se acelera, el acceso a equipos de protección personal para los profesionales sanitarios ha sido la clave para prevenir su propagación, aunque en algunos

países se han registrado infecciones en el tratamiento de pacientes que pueden estar infectados, con el equipo inadecuado o que no cumplan con los requisitos necesarios para contener la transmisión, sin olvidar la duplicación de turnos, la demanda de más horas y un esfuerzo que podría catalogarse como sobrehumano.

Es la evidencia de la labor tan importante que le ha tocado llevar a cabo al personal de salud durante esta pandemia, no solo desde el punto de vista profesional, sino personal, donde han dado lo mejor de sí mismo para atender, apoyar y acompañar en sus últimos momentos a sus pacientes, en todas partes del mundo, y también los hemos visto llorar de emoción y alegría al darles de alta, asumiendo la ganancia de cada una de esas batallas. (Valero, 2020, pág. 3)

Las lecciones fueron más allá del conocimiento e incluso tocaron la espiritualidad o la religiosidad, donde los testimonios de profesionales que se autodenominaban ateos cambiaron sus perspectivas espirituales, quizás como una medida de afrontamiento, pero en respuesta a lo vivido durante esta y aquella pandemia en la que se encontraba. no se ha observado ninguno registrado en el pasado. Por ello, aunque en unas pocas líneas a modo de compendio de agradecimiento y aprecio, es imprescindible agradecer la dedicación, atención, habilidad y mejor esfuerzo que la fuerza laboral de la salud ha mostrado al mundo, a pesar de que son pocas veces que, los gobiernos prestan su mayor apoyo posible.

#### **2.2.6. Importancia del personal de enfermería de un centro de salud**

Los trabajadores de salud desempeñan un papel fundamental en la prestación de la atención médica a la población y en la mejora de los resultados de la salud. El acceso a servicios de salud de alta calidad depende de manera decisiva del tamaño, la combinación de aptitudes, la competencia, la distribución geográfica y la productividad del personal de salud.

El personal de enfermería de un centro de salud, son la piedra angular de los sistemas de salud. En la mayoría de los países, la demanda y la oferta de profesionales de la salud han aumentado con el tiempo, representando aproximadamente el 20% del empleo total.

El personal de enfermería cumple un rol en el sistema de salud multifactorial, no solo da atención al usuario, sino que además lo educa e investiga para realizar su propio diagnóstico enfermero, la primera línea de atención en el centro de salud es el personal de enfermería que es el encargado de preparar a la paciente tomando sus signos y referencias. (Peñafiel et al., 2020, pág. 1201)

El personal de enfermería es el primero que brinda atención a la llegada del paciente sin embargo, la intervención del personal de primera línea de atención está limitada a la toma de signos vitales, peso y un intercambio casi nulo de información, se puede observar en los centros de salud cuando llega un paciente se le proporciona la debida preparación y se da el paso al médico tratante, esto debe cambiar para lograr que el paciente se sienta confiado al momento de resolver sus dudas no solo con él sino con todo el personal de salud que tiene a disposición.

Al igual que en crisis de salud pasadas, el personal de enfermería de todo el mundo ha dado un paso adelante y se han colocado en la primera línea para combatir la propagación de COVID-19, desde la prestación de atención y atención directa a pacientes hospitalizados, así como su participación activa en otras intervenciones a gran escala. Siempre están a la vanguardia y trabajan las 24 horas del día para proteger y mantener la

salud y el bienestar de los pacientes y de la sociedad en general. Hoy en día, las enfermeras lideran equipos de intervención que demuestran profesionalismo y dedicación absoluta aportando sus conocimientos, experiencia y habilidades.

Se requieren políticas públicas centradas en la dignificación del cuidado, con remuneraciones adecuadas y seguridad laboral. El superar la pandemia debe considerar todos los actores sociales; gobierno, comunidades, empresas, asociaciones profesionales, fundaciones, como así también la transferencia del conocimiento, el cual debe ser convertido en un bien público, con acceso de todas las naciones, independiente de su nivel de desarrollo y recursos económicos. (Ramírez Pereira, 2020, pág. 2)

En situaciones de pandemia como la que estamos viviendo el rol del personal de enfermería es crucial, debe proveer cuidados directos, soporte emocional, educar a pacientes y personal de salud, abogar por los pacientes y sus familias. A este listado es necesario agregar, el rol de coordinación de acciones de prevención en la comunidad, control de infecciones e incidencia política para las decisiones a macro nivel.

### **2.2.7. Estrés laboral**

El estrés es todo aquello que se experimenta como sobrecarga y, por tanto, se utiliza en fisiología y psicología. Desde entonces, la palabra estrés se ha utilizado de manera bastante vaga en nuestro lenguaje coloquial. En general, se podría decir que ha tenido muchos significados, pero ninguno es lo suficientemente operativo como para imponerse a los demás.

La sociedad es cada vez más consciente del problema del estrés laboral. Una de las fuentes de estrés más comunes es el lugar donde desempeñamos nuestra labor diaria, donde estamos expuestos a presiones y demandas constantes. Esta presión conduce finalmente a la saciedad física y mental, lo que provoca graves problemas fisiológicos y psicológicos. Además, los efectos del estrés en el trabajo pueden ir más allá de lo puramente personal ya que suelen afectar a otros ámbitos de la vida del trabajador, como, por ejemplo: vida social o familiar.

El trabajador sufre estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad propia para hacerles frente o controlarlas. En un primer momento se emplean todas las fuerzas para cumplir con la tarea. Si esta situación se mantiene, sobreviene el agotamiento físico y mental, y puede aparecer alguno de los síntomas como insomnio, irritabilidad, taquicardias, pequeños mareos, ulcera de estómago, etcétera. (González Acedo y Pérez Aroca, 2020, pág. 220)

El estrés no es más que la reacción del cuerpo ante situaciones que se perciben como amenazantes. Con eso en mente, es una respuesta inconsciente y útil, ya que tiene como objetivo protegernos. No obstante, cuando se refiere a estrés laboral, las condiciones se complican. Esta condición a la que reaccionamos es precisamente nuestra tarea, de la que no podemos escapar. Esto significa que, a través de la exposición permanente a la fuente de estrés, los efectos del estrés durarán mucho tiempo. Esto crea una situación de extenuación crónica que empeora gradualmente. En última instancia, esto conduce a un deterioro considerable de la calidad de vida de los afectados.

Según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida y Trabajo, más de un 20 % de empleados reportan problemas de salud relacionados con su

ocupación laboral. Aunque los factores desencadenantes pueden ser muy variados, son muchos los que sobrevienen por agotamiento físico y emocional tras un período continuado de estrés psicológico. El sector salud, y dentro de él los profesionales de enfermería, suelen estar ampliamente afectados por este problema. (Fornés Vives, 2020, pág. 8)

Se ha podido poner en manifiesto que, en el estrés crónico, el apoyo social, en especial de los compañeros, puede tener un efecto atenuante sobre sus repercusiones para la salud y, en ciertas circunstancias, es un aspecto clave para que el profesional siga trabajando. Por el contrario, los bajos niveles de colaboración y apoyo de los supervisores se correlacionan de forma positiva con un mayor estrés y problemas de salud.

Existe mucha evidencia de que el estrés laboral puede conducir al síndrome de agotamiento. Producto del resultado de un estrés continuo, durante un largo período de tiempo, que genera agotamiento físico y emocional. Este término ha sido precisado como un síndrome distinguido por tres aspectos fundamentales que son: agotamiento emocional, tergiversación y falta de desarrollo personal, siendo el agotamiento emocional el aspecto más importante de este síndrome, entendiendo la tergiversación más como una estrategia de afrontamiento y falta de desarrollo personal como resultado del agotamiento.

### **2.2.8. Situaciones generadoras de estrés laboral**

Como sugiere su nombre, el estrés laboral es causado por el vínculo de un individuo con su trabajo. No obstante, esta es una difusión exageradamente vaga; mientras que, existen varios elementos específicos del trabajo que pueden desatar o aumentar el estrés. Esta distinción es fundamental porque implica, por el momento, la existencia de diferentes factores vinculados al estrés.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo. Los factores psicosociales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos. (Quirós Morales, 2020, pág. 69)

El problema es que nuestro cuerpo tiene recursos limitados, lo que provoca que el trabajador se encuentre agotado física y mentalmente. Esto supone una grave amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a su familia y sus relaciones afectivas. Entre las muchas causas que producen estrés en el trabajo, se van a enumerar las más comunes que tienen que ver más directamente con este problema:

Tabla 1  
Situaciones generadoras de estrés laboral

Situaciones generadoras de estrés
- <b>Sobrecarga de trabajo:</b> cuando el trabajo no se puede realizar en el tiempo disponible y sobrepasa la capacidad de trabajador.
- <b>Infra carga de trabajo:</b> cuando el trabajador quiere trabajar y no se le proporcionan tareas.
- <b>Repetitividad:</b> cuando el trabajo es monótono y rutinario.
- <b>Responsabilidad:</b> cuando el trabajador debe tomar decisiones importantes.
- <b>Formación requerida:</b> falta de entrenamiento previa al desempeño.
- <b>Ambigüedad de rol:</b> el trabajador no sabe cuáles son sus funciones ni lo que se espera de él.

Fuente: Autor

El estrés laboral se considera el segundo problema de salud más frecuente en la Unión Europea, después de los trastornos musculo esqueléticos. Según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo un 27,9% de los trabajadores encuestados que consideraban que el trabajo afectaba a su salud presentó síntomas compatibles con estrés.

### 2.2.9. Estrés laboral en el personal de enfermería

Como ya se había mencionado con anterioridad, el estrés se produce cuando una persona recibe de una manera agobiante que le piden más de lo puede ofrecer. Esto provoca una tensión tan fuerte que puede ocasionar trastornos físicos y psicológicos. El grado del ambiente laboral permite al trabajador controlar las actividades a realizar. El estrés laboral produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas.

Los profesionales de enfermería están sometidos a mucha presión por el entorno en el que desarrollan su trabajo, la consideran una ocupación muy estresante y tiene una alta prevalencia de enfermedades mentales relacionadas con el estrés, la insatisfacción laboral, el absentismo y los frecuentes cambios de trabajo. (Betancourt et al., 2020, pág. 43)

La presión laboral es uno de los motivos más importante en esta situación, ya que tiene las características de manejo de situaciones de emergencia y ejecución eficiente, por los que muchos autores señalan que esta profesión requiere enormes responsabilidades y por ende a presiones, conflictos y cambios constantes

El personal de enfermería puede contraer fácilmente enfermedades fisiológicas, físicas y mentales; Poner en peligro la vida. La Organización Mundial de la Salud dice que para 2020, la depresión por estrés será la segunda causa principal de morbilidad por enfermedades cardiovasculares y endocrinas, lo que provocará una jubilación anticipada y un aumento de los costos médicos para este tipo de personal de primera línea de atención.

El síndrome de takotsubo hace referencia a un tipo de miocardiopatía inducida por estrés, que consiste en la dilatación aguda o el abalnamiento del ventrículo izquierdo en sístole, con predominio de las zonas apical y medio ventricular, asociándose con disfunción ventricular que puede llegar a ser severa, pero generalmente reversible. (Gómez et al., 2015, pág. 98)

El estrés laboral es visto como provocador de numerosas enfermedades cardiovasculares en individuos susceptibles: isquemia cerebral y especialmente miocardio (angina de pecho, infarto sintomático o asintomático). También está relacionado con la presión arterial alta y las arritmias malignas. A su vez, aumenta el resto de factores de riesgo cardiovascular. Es este tipo de efecto que causa principalmente este factor de riesgo psicosocial en el personal de enfermería de primer nivel de atención, donde, debido a su papel que desempeñan en su labor diaria se encuentran cada vez más expuestos y corren el riesgo de sufrir de estas afectaciones.

Es fundamental abordar el estrés laboral de manera multidisciplinar, en donde se ofrezca medidas no farmacológicas, es decir, realizar cualquier tipo de actividades físicas, como también cambiar la alimentación, puesto a que en ocasiones utilizar la farmacología en este tipo de afectaciones lo que hace es empeorar la condición de salud del trabajador.

El estrés laboral sobre las enfermedades cardiovasculares en el personal de enfermería, se encuentra relacionado a la sobrecarga de trabajo, al contacto con el sufrimiento y la muerte de los pacientes, horarios cambiantes, relación que deben de tener con los pacientes y sus familias, interacción con compañeros de trabajo, entre otros. Todos estos factores van afectando negativamente en la salud del trabajador entre las más usuales las cardiovasculares.

En ocasiones, el personal de enfermería que labora en los centros de salud, teniendo conocimientos referentes a los riesgos cardiovasculares que acarrea el estrés laboral, se auto medican sin haber recibido atención medica con anterioridad donde ellos mismos definen su diagnóstico. Hay algunas personas que no perciben los síntomas del estrés que padecen y que en un cuestionario auto aplicado presentarías puntuaciones en el rango normal.

Por lo general se caracterizan por ser eficaces agentes conductores que inoculan el estrés propio en los demás, es decir; que transmiten su estrés a las personas que los rodea. Esta situación es con frecuencia difícil de diagnosticar y de tratar, sobre todo si el portador de estrés es excesivo y no reconocido ocupa posiciones jerárquicas superiores.

La enfermería se considera estresante, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos relacionados con el estrés, insatisfacción laboral, ausentismo y frecuentes cambios de trabajo o abandono de la profesión. En cuanto a los estresores laborales, surgirán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso del personal de enfermería, deben ser eficaces en el manejo de las respuestas al estrés, pero también deben ser eficaces en la eliminación de los estresantes.

### **2.2.10. Burnout o síndrome de desgaste profesional**

Este síndrome conlleva síntomas de agotamiento emocional, fatiga física y psicológica, así como sentimientos de ineficacia, es decir, de no ser profesional en el correcto desempeño del trabajo. Afecta de manera preferente a los trabajadores de determinados sectores: trabajadores de la salud, docentes, trabajadores de seguridad, servicios sociales, etc., donde los destinatarios de sus funciones son las personas que prestan un servicio de atención, se consideran todas ocupaciones que implícitamente realizan una alta implicación emocional.

Desde una amplia perspectiva, el burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo se entiende como una respuesta al estrés laboral que puede darse en

cualquier profesión y que se caracteriza por una combinación de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia el trabajo y dudas sobre la propia capacidad de realizar eficazmente el trabajo que, a su vez y mantenidos en el tiempo, tienen importantes consecuencias perjudiciales para la salud de los trabajadores y el crecimiento organizacional. (Moriano, Topa y García, *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*, 2019, pág. 45)

El síndrome de Burnout es una condición de fatiga mental, emocional y física que ocurre como resultado de demandas abrumadoras, estrés crónico o insatisfacción con el trabajo. Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como desencadenante de otros problemas físicos y mentales más graves. Cuando una persona tiene síndrome de burnout, puede sentirse vacío todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. El síndrome de burnout puede ir acompañado de síntomas físicos como dolores de cabeza, náuseas y dificultad para dormir.

En la mayoría de los casos, el síndrome de agotamiento está relacionado con el trabajo. Pero otros factores pueden contribuir a esta situación, como tareas y actividades exigentes fuera del trabajo, ciertos rasgos de personalidad y un modo de vida angustiante.

Este síndrome puede influir en cualquier individuo, pero generalmente afecta a quienes tienen trabajos físicos o emocionalmente agobiantes (como personal de enfermería, profesionales de la salud, policía, trabajadores sociales, etc.).

### 2.2.11 La Teoría de las demandas y los recursos laborales

Una de las razones de notoriedad de la teoría de demanda y recursos laborales es posiblemente su flexibilidad. Según la teoría, las características del trabajo se pueden dividir en dos categorías distintas: demandas laborales y recursos. Por tanto, se puede aplicar a todos los entornos laborales y profesiones. Las demandas laborales se refieren a aspectos físicos, psicológicos, organizativos o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido e implican costos fisiológicos y psicológicos

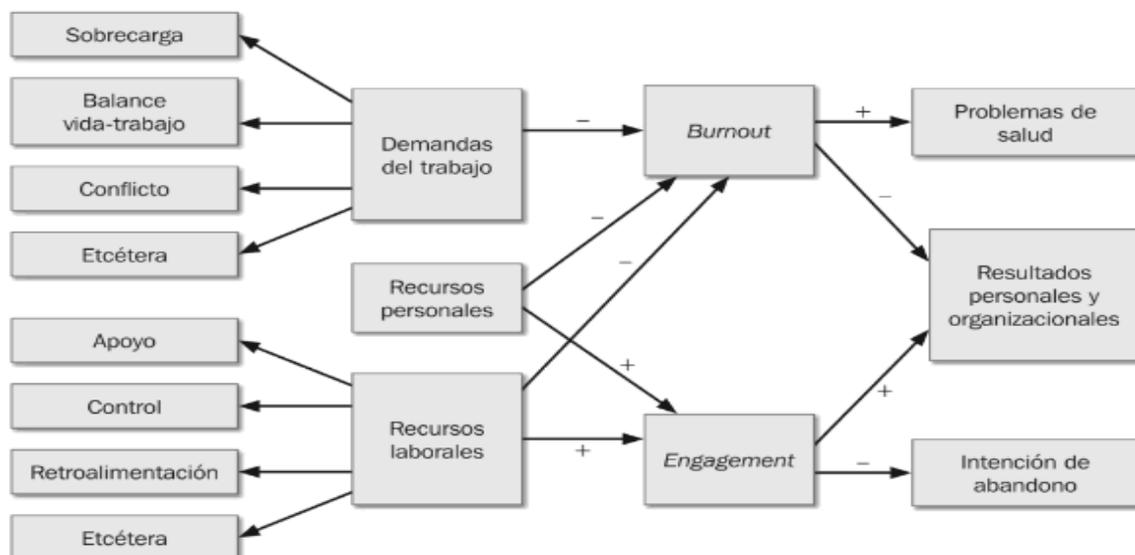


Figura 2.2 Teoría de las demandas y recursos laborales  
Fuente: Moriano, Topa y García, 2019

En consecuencia, este tipo de teoría es una de las más acertadas en cuanto se habla de riesgos de factores psicosociales. Por consiguiente, los recursos no solo son necesarios para satisfacer las demandas del trabajo, sino que también tienen su propio efecto. Si bien determinadas demandas y recursos específicos se pueden encontrar en casi todas las ocupaciones profesionales. En la teoría de la demanda y recursos laborales las necesidades laborales y los recursos son los desencadenantes de dos procesos relativamente independientes, conocidos como el proceso de deterioro de la salud y el proceso motivacional.

Las razones de estos efectos son que el trabajo requiere básicamente esfuerzo y consume recursos energéticos, mientras que los recursos satisfacen necesidades humanas básicas como la autonomía, las relaciones y la autoeficacia.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Factor de riesgo**

Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Entre los factores de riesgo más importantes cabe citar la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

#### **Factor de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. (Espín, Chisaguano y Criollo, 2020, pág. 108)

#### **Riesgo laboral**

Se entiende como riesgo laboral a la posibilidad de que un trabajador sufra un daño o accidente derivado de su actividad laboral. (Sanz Acebes, 2017, pág. 402)

#### **Prevención de Riesgo laboral**

La prevención de riesgos laborales consiste en un conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. (Sanz Acebes, 2017, pág. 402)

#### **Estrés laboral**

Se define como <<la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas>>. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia empresa. (Caldas e Hidalgo, 2018, pág. 132)

### **Carga laboral**

Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Puede ser física o mental, según que predominen las tareas manuales o intelectuales. (Caldas, Castellanos e Hidalgo, 2018, pág. 32)

### **Fatiga laboral**

Es una disminución de la capacidad física y mental que aparece en una persona después de realizar un determinado trabajo en un tiempo relativamente breve y sin posibilidad de recuperación. (Caldas e Hidalgo, 2018, pág. 132)

### **Personal de enfermería**

El personal de enfermería es la mayor fuerza laboral en salud, representan más del 50% del total, sin embargo, su escasez compromete la meta global de lograr la salud para todos en 2030. (Organización Panamericana para la Salud, s.f.)

### **Centro de salud**

Es la estructura física y funcional que posibilita el desarrollo de una atención primaria de salud coordinada globalmente, integral, permanentemente y continuada, y con base en el trabajo de equipo de los profesionales sanitarios y no sanitarios que actúan en el mismo. (Editorial CEP, 2017, pág. 302)

### **Primer Nivel de Atención**

Unidades de medicina familiar donde se prestan servicios de salud integrales y continuos al individuo y su familia. Es el sitio de entrada del sistema de salud institucional. (Chávez y Fol, 2018)

## **2.4. Hipótesis de la investigación**

- La inseguridad sobre el empleo es la dimensión con mayor cantidad de trabajadores en situación muy desfavorable.
- La claridad de rol es la dimensión con menor cantidad de trabajadores en situación desfavorable.
- Las enfermeras del Centro de Salud se exponen a mayor cantidad de riesgos psicosociales que el personal masculino.
- La crisis de seguridad sanitaria son generadores de estrés en el personal de enfermería de primer nivel de atención de un centro de salud.

## **2.5. Variables**

**Variable dependiente:** Estrés

**Variable independiente:** Riesgo psicosocial

# CAPÍTULO 3

## 3. MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Alcance de la investigación

Se establecerán nuevas estrategias con las cuales se pueda mejorar el clima laboral y disminuir este riesgo en el personal de enfermería de primer nivel de atención del centro de salud, disminuyendo con ello el número de casos de enfermedad cerebrovascular por esta etiología; que es una de las principales enfermedades que acarrea el estrés laboral en esta Institución Sanitaria.

### 3.2. Diseño de la investigación

Para responder las hipótesis se planteará un diseño cuanti - cualitativo y de observación no experimental. Para Serrano (2020): “El modelo cuantitativo se dedica a recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas, además se basa en el objetivismo (estudio de la realidad sin que intervengan juicio de valor creencias o ideas del investigador)” (pág. 65). Este tipo de investigación trata de determinar la fuerza de asociación o relación que entre las variables que han sido cuantificadas, generaliza resultados a través de una muestra.

Serrano (2020) también indica que: “El modelo cualitativo cuenta con técnicas especializadas para obtener información acerca de lo que las personas piensan y sienten. Se basa en el subjetivismo que se interesa por la interpretación que hacen los individuos del mundo que los rodean” (pág. 66). Por lo tanto, un diseño cuanti – cualitativo no solo se basa en recolectar la mayor cantidad de información, ni de describir los hechos sino de comprenderlos mediante un análisis minucioso.

También posee diseño no experimental ya que fue una investigación donde se observó el fenómeno en su entorno natural para luego ser analizado, además se recolecta información y datos en un solo momento y tiempo único.

### 3.3. Cronograma de actividades

Con la implementación de la presente propuesta, se espera que el centro de salud de primer nivel de atención de la ciudad de Milagro cuente con personal altamente capacitado y motivado, capaz de manejar efectivamente el estrés laboral. Esto es un factor clave a nivel sanitario ante la situación que se vive actualmente en el país, puesto que facilita el desarrollo de funciones y el cumplimiento de los resultados de trabajo, contribuyendo al cumplimiento de objetivos organizacionales. Por lo tanto, preocuparse por el personal de enfermería a desarrollar habilidades y destrezas resulta una importante ventaja que favorece al logro de las metas del Sistema de Salud Nacional.

### 3.4. Población y muestra

#### Población

Sánchez y Solís (2020) indican que: “La población de un estudio estadístico es el conjunto completo de personas, animales y objetos que queremos estudiar. En muchas ocasiones

no es posible recoger datos de todos los individuos que componen la población” (pág. 124). La población en la presente investigación está conformada por 40 personas que conforman el personal de enfermería de un centro de salud de primer nivel de atención de la ciudad de Milagro.

## **Muestra**

Ruiz (2020) afirma que la muestra: “Es el subconjunto de elementos de la población que tomamos para hacer el estudio” (pág. 338). Debido a que la población es menor a 100 no se le aplicara fórmula para obtener una muestra de recolección de información. Por esta razón, la población es considerada también como muestra, es decir, que se le aplicará el respectivo instrumento de investigación mismo que trata del cuestionario psicosocial de Copenhague a las 40 personas que conforman el personal de enfermería de un Centro de Salud ubicado en la ciudad de Milagro.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación la técnica de investigación cuanti - cualitativa que se llevara a cabo es la encuesta. Para Arenal (2020): “Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas” (pág. 34). Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Es decir, los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación. La encuesta será realizada al personal de enfermería de primer nivel de atención de un centro de salud de la Ciudad de Milagro.

Para Zelaschi et al. (2021) el Cuestionario Psicosocial de Copenhague – ISTAS 21: “es un instrumento que mide factores psicosociales del trabajo a partir del cual se inicia un proceso participativo de valoración del riesgo y una planificación preventiva” (pág. 12). Este tipo de cuestionario ayuda a evaluar los factores de riesgo psicosociales, además de permitir realizar un diagnóstico de la situación psicosocial del personal de enfermería de primer nivel de atención, donde se puede determinar factores tales como: la carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión – participación, definición de rol, interés por el trabajador o las relaciones personales.

### **3.6. Técnicas de procedimiento y análisis de datos**

En el caso de esta investigación se empleó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague versión media para empresas de 25 a más de 25 trabajadores (Moncada, Llorens, & T, 2002)<sup>3</sup>, que es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que se fundamenta en la metodología para la prevención de riesgos psicosociales. Se planteó la idea de emplear este instrumento ya que posee una validez certificada y bien justificada y debido a esto proporcionó la posibilidad de identificar los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible y facilitar la localización de los problemas y el diseño de soluciones.

De igual manera este cuestionario cubre de una forma completa todos los factores de riesgos psicosociales que existen y que se pueden presentar en cualquier tipo de trabajo y

esto sin duda permitirá que la información que se recopile sea adaptada lo más posible a la realidad y que no quede nada fuera del alcance del análisis que se desea realizar. Para la valoración de los riesgos psicosociales, la herramienta otorga una tabla que permite la interpretación de los valores obtenidos luego de la tabulación, una vez establecidos los valores e identificados los riesgos el instrumento ISTAS21 recomienda usar colores ya determinados para la interpretación como se detalla a continuación:

**Tabla 2**  
**Valoración por apartados y niveles de riesgos**

Macro dimensiones	Dimensiones
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas
	Ritmo de trabajo
	Exigencias emocionales
	Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo - familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia
	Posibilidad de desarrollo
	Sentido de trabajo
	Apoyo social de los compañeros
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de superiores
	Calidad de liderazgo
	Sentimiento de grupo
	Previsibilidad
	Claridad de rol
Compensaciones del trabajo	Conflicto de rol
	Reconocimiento
	Inseguridad sobre el empleo
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	Justicia
	Confianza vertical

Fuente: Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014.

Los datos obtenidos del trabajo investigativo se lo tabularán mediante el programa de Microsoft Excel y CoPsoQISTAS21, lo cual permitirá crear y aplicar formato para analizar datos y tomar decisiones fundamentales sobre aspectos de tipo cuantitativo.

# CAPÍTULO 4

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Condiciones de trabajo

Los siguientes resultados permiten identificar las condiciones de trabajo que pueden ser detonantes de problemáticas dentro del Centro de Salud de Primer Nivel de Milagro, siendo información de suma importancia, que permite plantearse el origen de las exposiciones y determinar las medidas preventivas a aplicar.

En la tabla 3 se observa las características sociodemográficas de los encuestados, los mismos que están compuestos por un 77.50% de mujeres y un 22.5% de hombres; mientras que, por edad se diferencian tres grupos, 12.5% son menores de 31 años, 62.5% tienen entre 31 y 45 años, y, el 25% es mayor de 45 años.

**Tabla 3**  
**Características sociodemográficas**

	Detalle	N	%
Sexo	Mujer	31	77,50%
	Hombre	9	22,50%
Edad	Menos de 31 años	5	12,50%
	Entre 31 y 45 años	25	62,50%
	Más de 45 años	10	25,00%

Fuente: Autor

Por otro lado, para reconocer las características del diseño de la tarea se emplea la movilidad funcional y la participación directa consultiva, presentes en la tabla 4 y tabla 5, respectivamente. Estos datos muestran que el 85% de los trabajadores generalmente no realizan tareas en distintos puestos de trabajo; mientras que, al 82.5% de los encuestados sólo alguna vez o nunca los superiores les han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio.

**Tabla 4**  
**Movilidad funcional**

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	34	85,0%
Sí, generalmente de nivel superior	0	0,0%
Sí, generalmente de nivel inferior	1	2,5%
Sí, generalmente del mismo nivel	5	12,5%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	0	0,0%
No lo sé	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 5**  
**Participación directiva consultiva**

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	2	5,0%
Algunas veces	5	12,5%
Sólo alguna vez + Nunca	33	82,5%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

En cuanto a las características relativas a la contratación, se observa a través de la tabla 6 que el 92.5% de los encuestados se encuentran laborando bajo un contrato fijo discontinuo, lo que se traduce a inestabilidad laboral debido a la facilidad de remoción de contrato. Esto puede ser la razón por la cual sólo el 5% de los encuestados presenten una antigüedad de más de 10 años de trabajo dentro del centro de salud de primer nivel, siendo rebasados por el 35% de los encuestados que trabajan más de 6 meses y hasta 2 años, tal como se evidencia en la tabla 7.

**Tabla 6**  
**Relación laboral**

¿Qué tipo de relación laboral tienes con CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	2	5,0%
Soy fijo discontinuo	37	92,5%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	0	0,0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )	1	2,5%
Soy funcionario	0	0,0%
Soy interino	0	0,0%
Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0,0%
Soy becario/a	0	0,0%
Trabajo sin contrato	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 7**  
**Antigüedad**

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL?	N	%
Menos de 30 días	0	0,0%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	1	2,5%
Más de 6 meses y hasta 2 años	14	35,0%
Más de 2 años y hasta 5 años	10	25,0%
Más de 5 años y hasta 10 años	13	32,5%
Más de 10 años	2	5,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

Por otro lado, en cuanto a la jornada laboral, se muestra mediante la tabla 8 las horas semanales que trabajan habitualmente dentro del Centro de Salud, diferenciándose en un 42.5% el rango de 36 a 40 horas semanales. Mientras que, el horario que se registra en general para los enfermeros consta de turnos rotatorios que incluye en la noche (Tabla 9).

**Tabla 8**  
**Horas semanales**

<b>¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
30 horas o menos	0	0,0%
De 31 a 35 horas	0	0,0%
De 36 a 40 horas	17	42,5%
De 41 a 45 horas	14	35,0%
Más de 45 horas	9	22,5%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 9**  
**Horario**

<b>¿Cuál es tu horario de trabajo?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Jornada partida (mañana y tarde)	0	0,0%
Turno fijo de mañana	0	0,0%
Turno fijo de tarde	0	0,0%
Turno fijo de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios excepto el de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios con el de noche	40	100,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

Así mismo, es necesario mostrar la adaptabilidad del tiempo de trabajo, por lo que mediante la tabla 10 se muestra que el 82.5% de los trabajadores no tienen ningún margen de adaptación en relación con la hora de entrada y salida. Mientras que, el 95% sólo alguna vez o nunca ha tenido la oportunidad de dejar su trabajo al menos una hora, tal como se evidencia en la tabla 11. Finalmente, se la tabla 12 demuestra que los enfermeros del centro de salud no son capaces de decidir cuándo hacer un descanso.

**Tabla 10**  
**Adaptación de la hora de entrada y salida**

<b>¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	33	82,5%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	7	17,5%
Tengo hasta 30 minutos de margen	0	0,0%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0,0%
Tengo más de una hora de margen	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 11**  
**Adaptación a asuntos personales**

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	2	5,0%
Algunas veces	0	0,0%
Sólo alguna vez + Nunca	38	95,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 12**  
**Decisión al descanso**

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	0	0,0%
Sólo alguna vez + Nunca	40	100,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

Profundizando en su horario laborable, la tabla 13 y tabla 14 permite identificar la cantidad de sábados y domingos trabajan los enfermeros de manera mensual, demostrándose que el 92.5% trabaja tres o más sábados al mes; mientras que, el 90% trabaja dos domingos.

**Tabla 13**  
**Sábados trabajados**

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	0	0,0%
Alguno excepcionalmente	0	0,0%
Un sábado al mes	0	0,0%
Dos sábados	3	7,5%
Tres ó más sábados al mes	37	92,5%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 14**  
**Domingos trabajados**

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	0	0,0%
Alguno excepcionalmente	0	0,0%
Un domingo al mes	0	0,0%
Dos domingos	36	90,0%
Tres ó más domingos al mes	4	10,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

En cuanto a las exigencias de disponibilidad se observa que al 72.5% de los enfermeros siempre o muchas veces les cambian la hora de entrada y salida o los días que tienen establecido trabajar, tal como se evidencia en la tabla 15; mientras que, el 65% de los trabajadores deben prolongar su jornada mínimo media hora entre 6 a 10 días al mes (tabla 16).

**Tabla 15**  
**Frecuencia del cambio de horario de entrada y salida o jornada laboral**

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	29	72,5%
Algunas veces	11	27,5%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	40	

Fuente: Autor

**Tabla 16**  
**Frecuencia del cambio de horario de entrada y salida o jornada laboral**

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	0	0,0%
Algún día excepcionalmente	0	0,0%
De 1 a 5 días al mes	7	17,5%
De 6 a 10 días al mes	26	65,0%
11 o más días al mes	7	17,5%
No contesta	0	
<b>Total</b>	40	

Fuente: Autor

Por otro lado, la tabla 17 muestra el trabajo doméstico -familiar en el que se identifica que el 42.5% es el principal responsable y hace la mayor parte de las tareas familiares y domésticas, el 35% hace aproximadamente la mitad de estas actividades, el 5% hace más o menos una cuarta parte de las tareas, y finalmente, el 17.5% sólo hace tareas muy puntuales.

**Tabla 17**  
**Trabajo familiar y doméstico**

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	17	42,5%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	14	35,0%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2	5,0%
Sólo hago tareas muy puntuales	7	17,5%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	40	

Fuente: Autor

En cuanto a los recursos otorgados para la ejecución de actividades dentro del Centro de Salud, se evidencia que al departamento le hace falta personal, así lo menciona el 100% de los encuestados dentro de la tabla 18. Por otro lado, el 100% de los trabajadores indican que la planificación sólo algunas veces o nunca es realista (tabla 19). Sin embargo, un 95% reconoce que los recursos tecnológicos como máquinas, herramientas, entre otros, muchas veces son adecuados y funcionan correctamente, tal como se evidencia en la tabla 20.

**Tabla 18**  
**Recurso humano**

<b>En tu departamento o sección falta personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	40	100,0%
Algunas veces	0	0,0%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 19**  
**Planificación realista**

<b>La planificación es realista</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	0	0,0%
Sólo alguna vez + Nunca	40	100,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 20**  
**Tecnología adecuada y su funcionamiento**

<b>La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	38	95,0%
Algunas veces	2	5,0%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

En cuanto a las características relativas del salario, se muestra mediante la tabla 21 que el 80% de los enfermeros tienen un ingreso neto aproximado de entre 751-900 dólares<sup>1</sup> Es necesario destacar que, estos valores económicos se presentan de manera fija para el 100% de los encuestados, tal como se evidencia en la tabla 22.

<sup>1</sup>Dado el procesamiento de datos mediante el software español CoPsoQ2 ISTAS 21, los valores reflejados en la tabla 21 están en euros; sin embargo, para efecto del presente documento, se ha adaptado el rango de sueldo a la moneda comercial ecuatoriana actual (USD).

**Tabla 21**  
**Salario**

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 euros o menos	0	0,0%
Entre 301 y 450 euros	0	0,0%
Entre 451 y 600 euros	0	0,0%
Entre 601 y 750 euros	0	0,0%
Entre 751 y 900 euros	32	80,0%
Entre 901 y 1.200 euros	8	20,0%
Entre 1.201 y 1.500 euros	0	0,0%
Entre 1.501 y 1.800 euros	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 euros	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 euros	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 euros	0	0,0%
Más de 3.000 euros	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

**Tabla 22**  
**Composición salarial**

Tu salario es:	N	%
Fijo	40	100,0%
Una parte fija y otra variable	0	0,0%
Todo variable (a destajo, a comisión)	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

Aunque es evidente que el 80% de los encuestados perciben una remuneración económica similar, el 50% considera que el salario que obtiene por el trabajo que realiza no corresponde a su categoría o grupo de profesión, perjudicándolos, ya que manifiestan que su sueldo es menor del promedio que merecen. Sin embargo, los trabajadores restantes si están conforme con su salario, tal como se evidencia en la tabla 23.

**Tabla 23**  
**Correspondencia trabajo-salario**

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	20	50,0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	20	50,0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	0	0,0%
No lo sé	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

Finalmente, el panorama de los enfermeros es desalentadora en cuanto a la promoción pues se constata mediante la tabla 24 que el 92.5% de los trabajadores nunca han recibido un ascenso de categoría o grupo profesional. Esta cifra es preocupante dado que no se evidencia crecimiento profesional dentro del organismo.

**Tabla 24**  
**Promoción**

¿Desde que entraste en CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	37	92,5%
Sí, una vez	2	5,0%
Sí, dos veces	1	2,5%
Sí, tres o más veces	0	0,0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Fuente: Autor

## 4.2. Prevalencia de la exposición

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde). En este apartado se presentan los resultados de prevalencia de exposición en dentro del Centro de Salud de Primer Nivel del cantón Milagro.

### 4.2.1. Exposiciones

La tabla 25 presenta la prevalencia de exposición en el Centro de Salud de Primer Nivel, el cual está ordenado según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

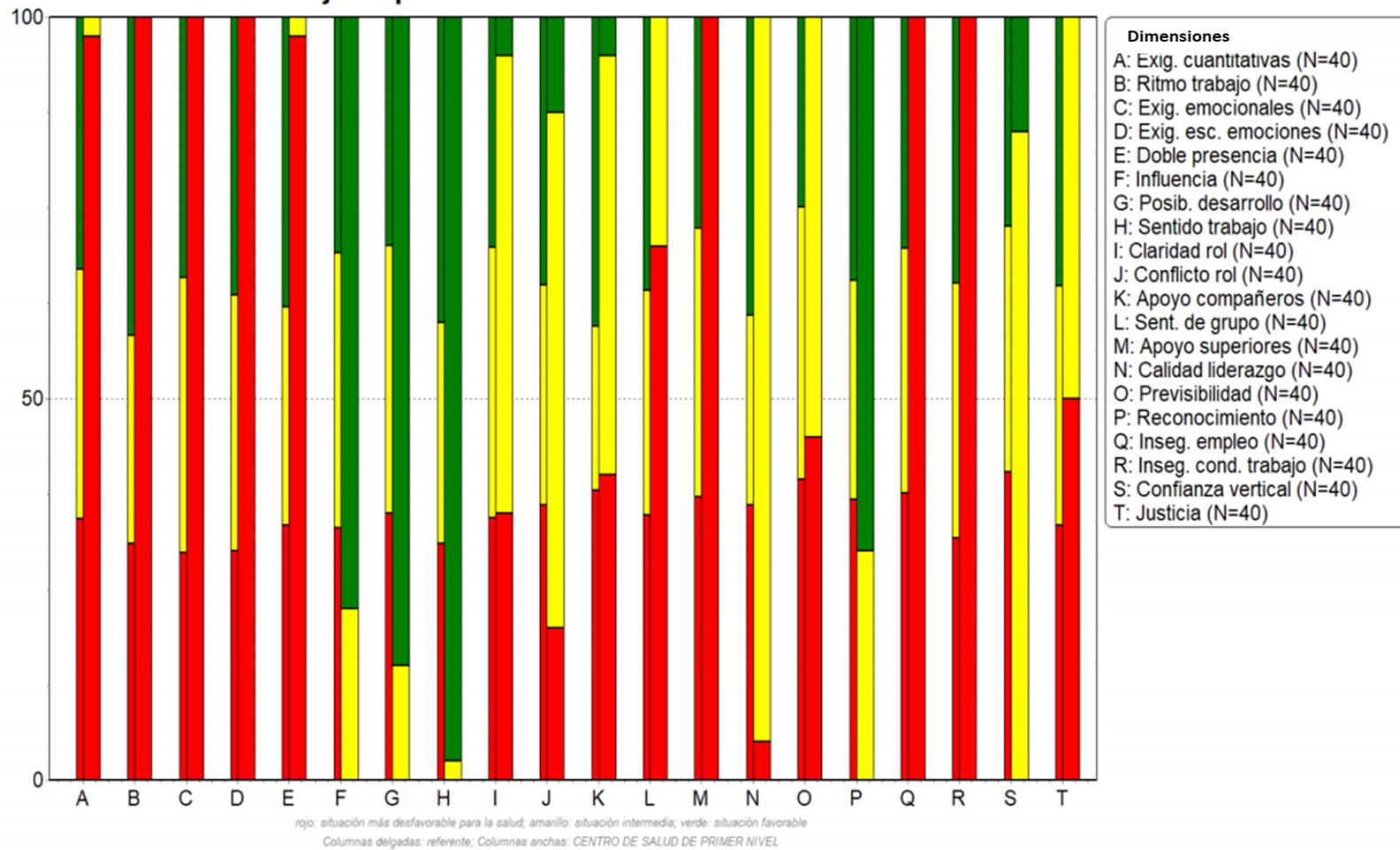
**Tabla 25**  
**Prevalencia porcentual de exposición ordenada en función a la situación más desfavorable para la salud**

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p> 	Ritmo de trabajo	100	0	0	
	Exigencias emocionales	100	0	0	
	Exigencias de esconder emociones	100	0	0	
	Apoyo social de superiores	100	0	0	
	Inseguridad sobre el empleo	100	0	0	
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	100	0	0	
	Exigencias cuantitativas	97,5	2,5	0	
	Doble presencia	97,5	2,5	0	
	Sentimiento de grupo	70	30	0	
	Justicia	50	50	0	
	Previsibilidad	45	55	0	
	Apoyo social de compañeros	40	55	5	
	Claridad de rol	35	60	5	
	Conflicto de rol	20	67,5	12,5	
	Calidad de liderazgo	5	95	0	
	Influencia	0	22,5	77,5	
	Posibilidades de desarrollo	0	15	85	
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Sentido del trabajo	0	2,5	97,5
		Reconocimiento	0	30	70
	Confianza vertical	0	85	15	

Fuente: Autor

En la figura 4.1 se presenta la misma información, pero ordenada por grupos de dimensiones, en el que se emplea dos estilos de columna para cada dimensión. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los asalariados en España. Mientras que, las columnas gruesas indican la realidad de la empresa analizada. El uso de ambas columnas busca contrastar ambas poblaciones, de forma que, si la situación de exposición de la empresa fuera igual que la de la población de referencia, las zonas roja, amarilla y verde de las columnas ancha y estrecha, serían iguales. Al igual que con la tabla 25, esta figura hace uso del semáforo, en donde rojo es la situación menos favorable para la salud, amarillo es la situación intermedia, y verde para la más favorable.

**Exposiciones psicosociales en CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL.  
Porcentaje de población en cada nivel de referencia.**



**Figura 4.1 Exposiciones psicosociales**

Fuente: Autor

## 4.2.2. Localización de las exposiciones

En la tabla 26, para cada puesto de trabajo, para cada departamento y género se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores/as. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamentos y género son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes), localizando de forma rápida las desigualdades de exposición (si las hay) para cada una de las dimensiones de riesgo.

**Tabla 26**  
**Localización de las exposiciones**

	Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Enfermero/a	Red	Red	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Enfermería	Red	Red	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Mujeres	Red	Red	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Hombres	Red	Red	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde

Fuente: Autor

## 4.3. Exposición dimensión a dimensión

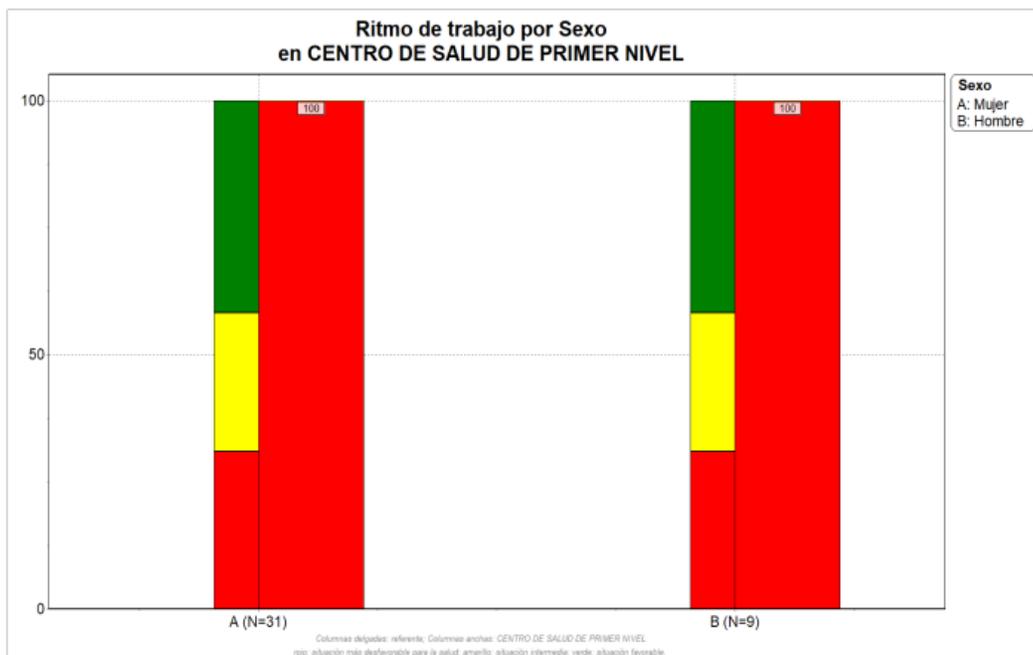
### 4.3.1. Ritmo de trabajo

La tabla 27 muestra que un 100% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo. Esto se relaciona a la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo. Por otro lado, en la figura 4.2 se observa el mismo comportamiento tanto para hombres como mujeres, sobrepasando el estándar español.

**Tabla 27**  
**Distribución de frecuencias asociadas al ritmo de trabajo**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	90,0 [N=36]	10,0 [N=4]	0,0 [N=0]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	2,5 [N=1]	45,0 [N=18]	52,5 [N=21]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.2 Ritmo de trabajo por sexo.**

Fuente: Autor.

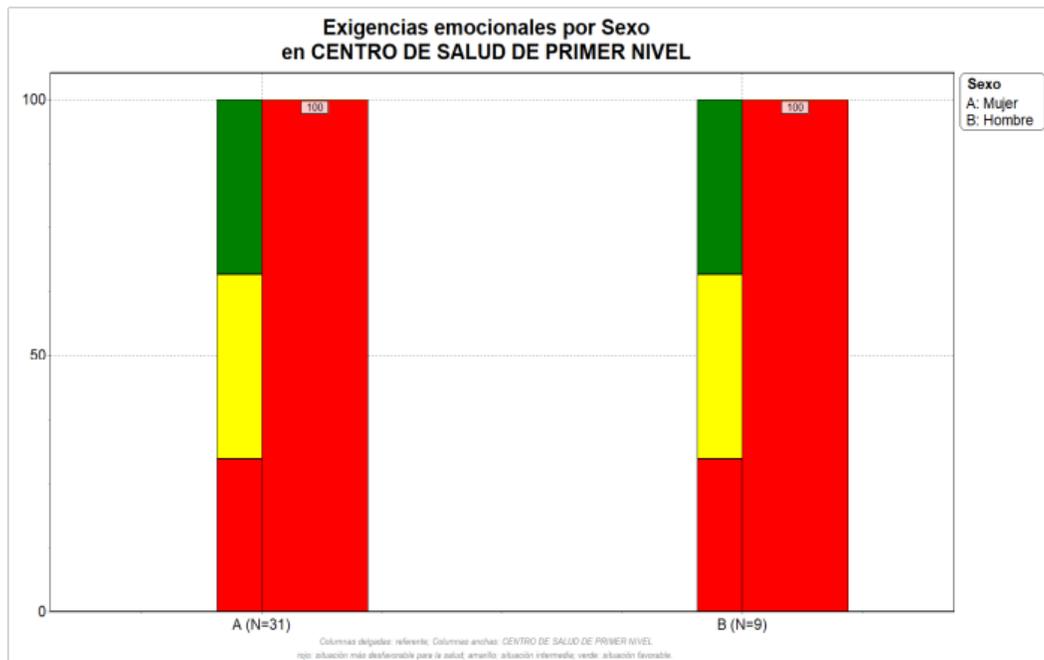
### 4.3.2. Exigencias emocionales

La tabla 28, muestra que un 100% de trabajadores/as del Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias emocionales. Dichas cifras están estrechamente relacionadas con su actividad diaria, puesto que, al estar en constante contacto con la comunidad, es más frecuente el peso emocional y sentimental que se crea atendiendo a sus pacientes. Por otro lado, en la figura 4.3, se observa el mismo comportamiento tanto para hombres como mujeres, sobrepasando el estándar español.

**Tabla 28**  
**Distribución de frecuencias asociadas a las exigencias emocionales**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	47,5 [N=19]	10,0 [N=4]	42,5 [N=17]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	72,5 [N=29]	25,0 [N=10]	2,5 [N=1]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.3 Exigencias emocionales por sexo.**

Fuente: Autor

#### 4.3.3. Exigencias de esconder emociones

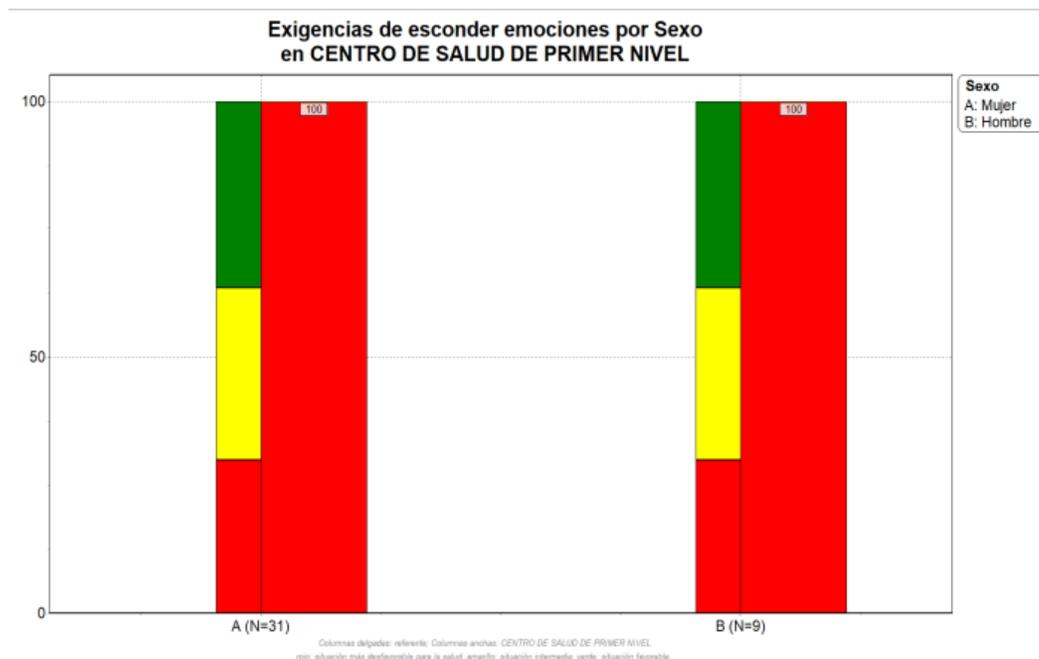
La tabla 29, muestra que un 100% de trabajadores/as del Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias de esconder emociones. Esta dimensión al igual que la anterior es común en las ocupaciones de servicio al cliente, dado a su naturaleza de contacto que no puede ser disminuida o eliminada.

Los datos revelan que los enfermeros deben tratar a todos por igual, aunque no tengan ganas, con un alto nivel de exigencia de esconder emociones, y un trato no recíproco, pues se exige ser amable con todos independientemente de la forma en que los traten a ellos. Estas cifras divergen en el origen, dado que se reporta inconvenientes desde sus superiores, así como las emociones que deben esconder frente situaciones desgarradoras. Además, este comportamiento se repite tanto para hombres como para mujeres tal como se observa en la figura 4.4, sobrepasando el estándar español.

**Tabla 29**  
**Distribución de frecuencias asociadas a exigencias de esconder emociones**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	30,0 [N=12]	35,0 [N=14]	35,0 [N=14]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	95,0 [N=38]	5,0 [N=2]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.4 Exigencias de esconder emociones por sexo**

Fuente: Autor

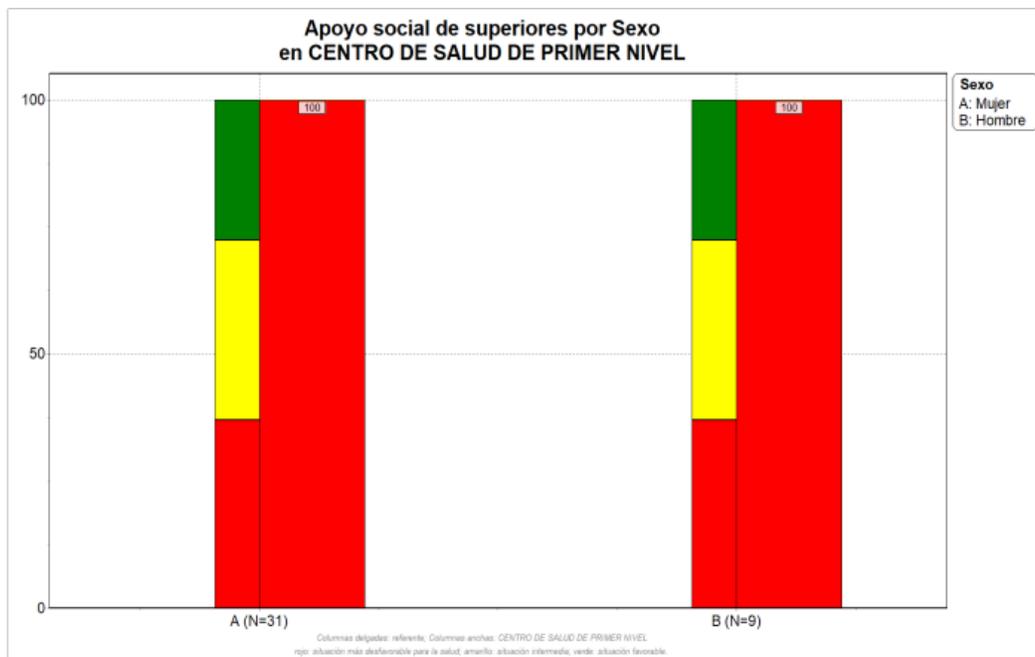
#### 4.3.4. Apoyo social de superiores

La tabla 30, muestra que un 100% de trabajadores/as de del Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores. Estas cifras se ven reflejadas en función a la habilidad de escucha del jefe inmediato, pues toda la población de estudio indicó que nunca o sólo alguna vez, el jefe superior se interesaba sobre los problemas de sus subordinados. Mientras que, la retroalimentación que realizan los jefes inmediatos se percibe por debajo del 23%, con lo cual se evidencia la falta de interés de los jefes por las actividades dentro del Centro de Salud. Por otra parte, en la figura 4.5, se observa el mismo comportamiento tanto para hombres como mujeres, sobrepasando el estándar español.

**Tabla 30**  
**Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social de superiores**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=40]	[N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	22,5 [N=9]	55,0 [N=22]	22,5 [N=9]	[N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	2,5 [N=1]	27,5 [N=11]	70,0 [N=28]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.5 Apoyo social de superiores por género**

Fuente: Autor

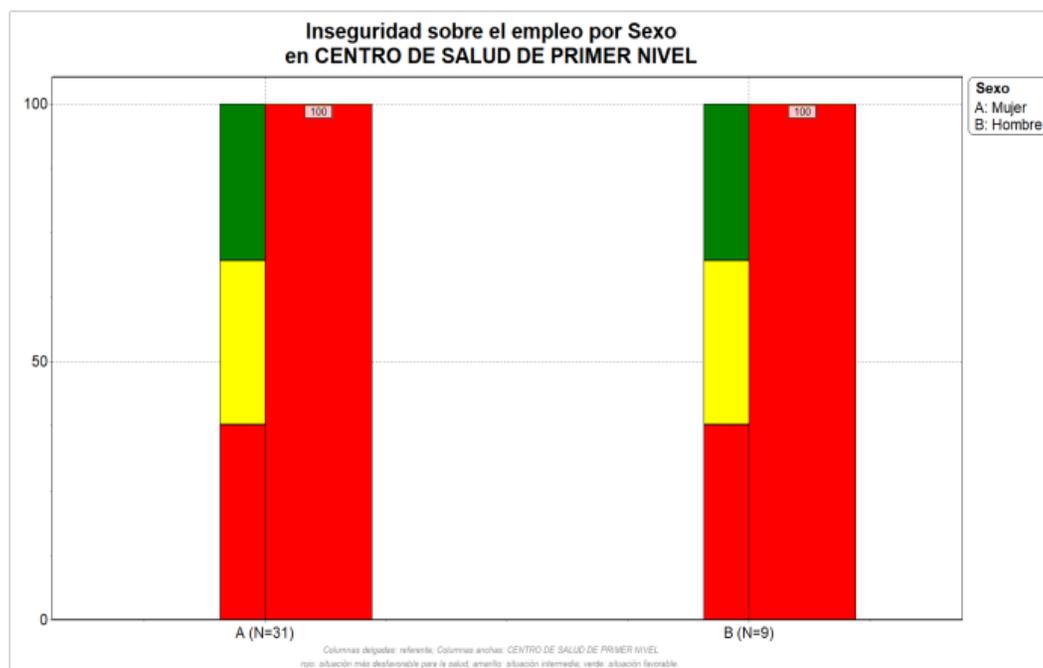
### 4.3.5. Inseguridad sobre el empleo

La tabla 31, muestra que un 100% de trabajadores/as del Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo. Por otra parte, en la figura 4.6, se observa el mismo comportamiento tanto para hombres como mujeres, sobrepasando el estándar español.

**Tabla 31**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la inseguridad sobre el empleo**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.6 Inseguridad sobre el empleo por género**

Fuente: Autor

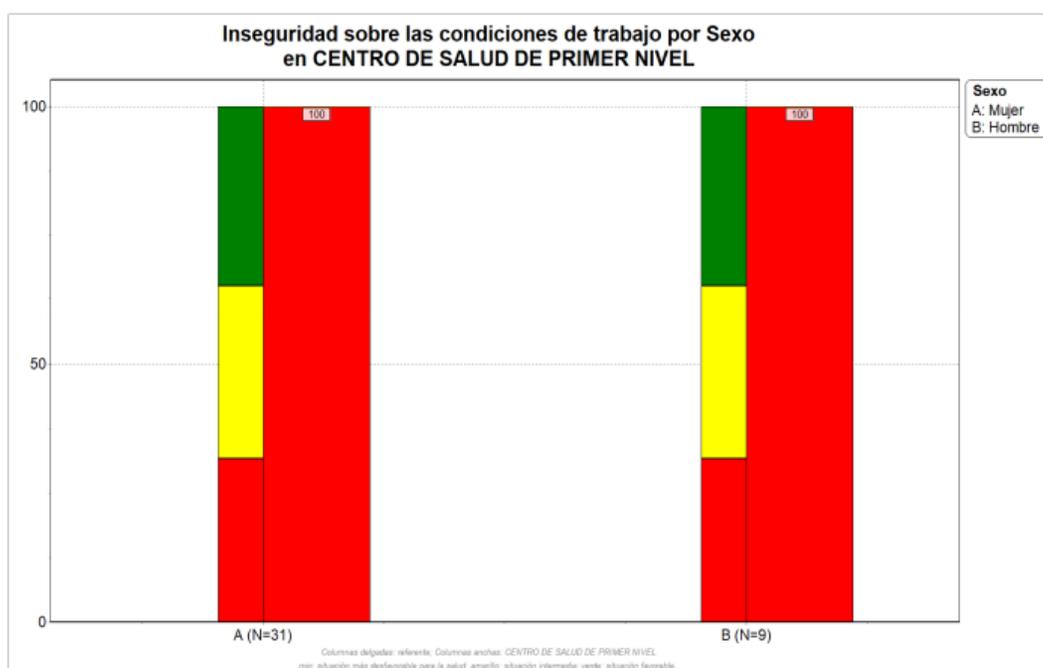
### 4.3.6. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

En la tabla 32, se muestra que un 100% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Por otra parte, en la figura 4.7, se observa el mismo comportamiento tanto para hombres como mujeres, sobrepasando el estándar español.

**Tabla 32**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la inseguridad sobre condiciones de trabajo**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.7 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por sexo**

Fuente: Autor

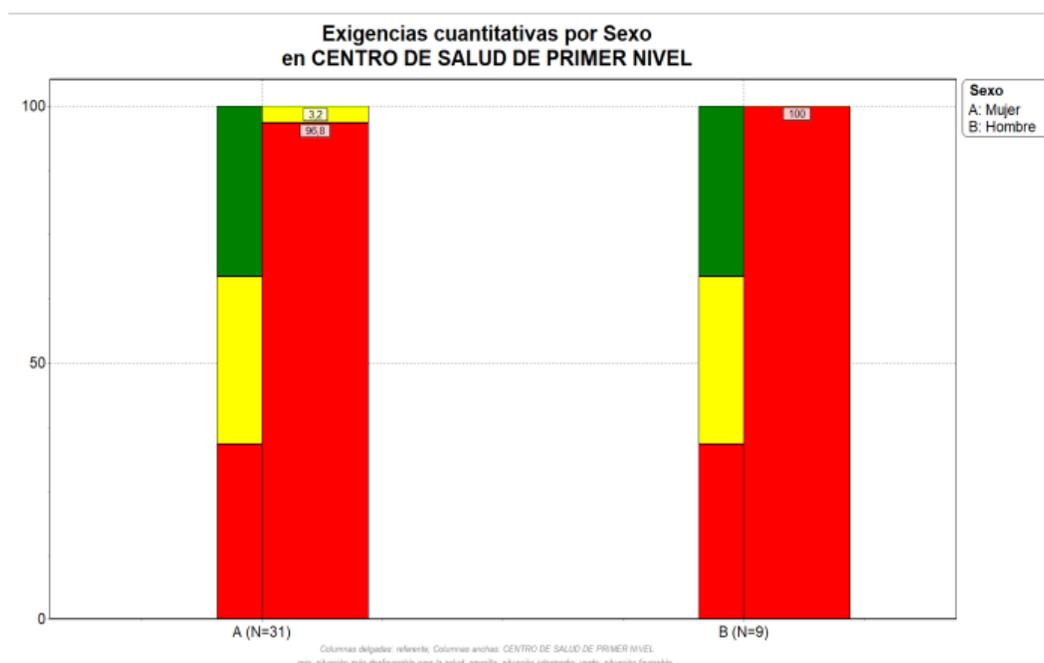
#### 4.3.7. Exigencias cuantitativas

En la tabla 33, se muestra que un 97,5% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 2,5% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias cuantitativas. Por otra parte, en la figura 4.8, se observa que afecta en mayor manera a los hombres, puesto que se reporta un total del 100% con situación desfavorable debido a exigencias cuantitativas; mientras que, el 96.8% de las mujeres son afectadas desfavorablemente.

**Tabla 33**  
**Distribución de frecuencias asociadas a las exigencias cuantitativas**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	52,5 [N=21]	47,5 [N=19]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	0,0 [N=0]	30,0 [N=12]	70,0 [N=28]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	35,0 [N=14]	30,0 [N=12]	35,0 [N=14]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	20,0 [N=8]	27,5 [N=11]	52,5 [N=21]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.8 Exigencias cuantitativas por sexo**

Fuente: Autor

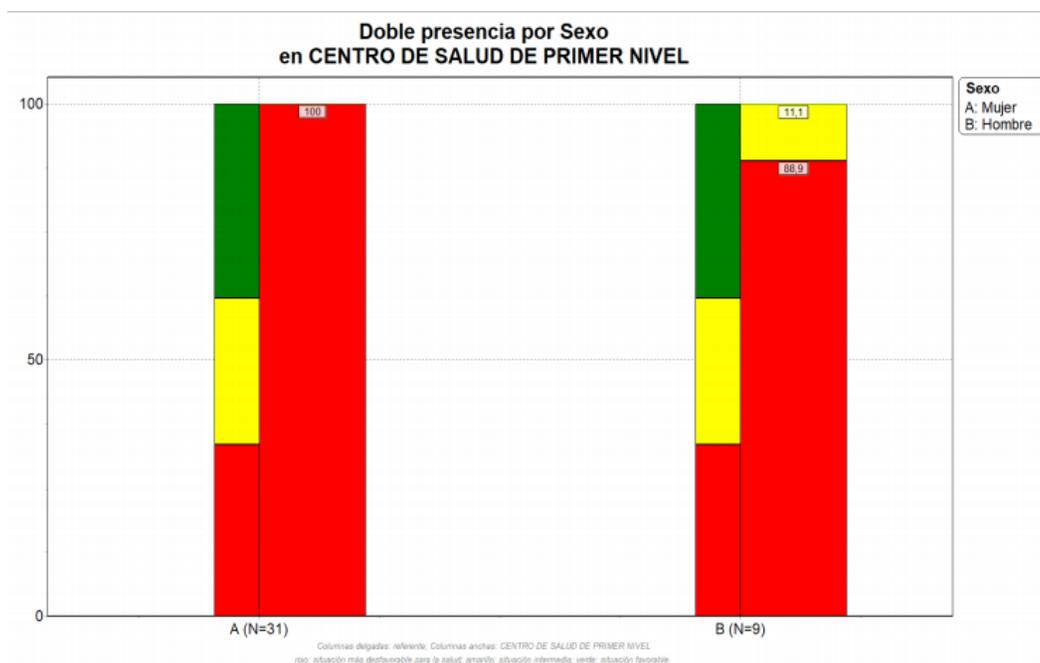
#### 4.3.8. Doble presencia

La tabla 34, muestra que un 97,5% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 2,5% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia. Por otra parte, en la figura 4.9, se observa que afecta en mayor manera a las mujeres, puesto que se reporta un total del 100% con situación desfavorable debido a la dimensión doble presencia; mientras que, el 88.9% de hombres son afectados desfavorablemente.

**Tabla 34**  
**Distribución de frecuencias asociadas a doble presencia**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	40,0 [N=16]	12,5 [N=5]	47,5 [N=19]	[N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	42,5 [N=17]	57,5 [N=23]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	87,5 [N=35]	12,5 [N=5]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	20,0 [N=8]	57,5 [N=23]	22,5 [N=9]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.9 Doble presencia por sexo**

Fuente: Autor

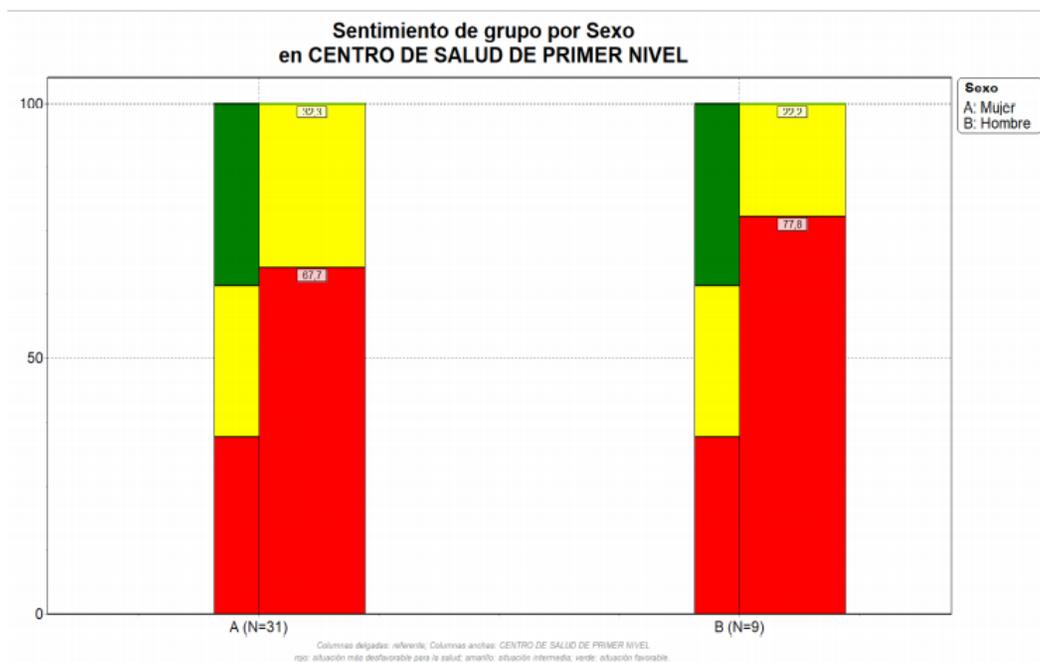
#### 4.3.9. Sentimiento de grupo

La tabla 35 muestra que un 70% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 30% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo. Por otra parte, en la figura 4.10 se observa que afecta en mayor manera a los hombres, puesto que se reporta que un 77.8% se encuentra en una situación desfavorable debido a la dimensión doble presencia; mientras que, dicho estado lo comparten con el 67.7% de las enfermeras del Centro de Salud.

**Tabla 35**  
**Distribución de frecuencias asociadas a sentimiento de grupo**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	72,5 [N=29]	27,5 [N=11]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	50,0 [N=20]	40,0 [N=16]	10,0 [N=4]	[N=0]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	5,0 [N=2]	50,0 [N=20]	45,0 [N=18]	[N=0]

Fuente: Autor.



**Figura 4.10 Sentimiento de grupo por sexo**

Fuente: Autor

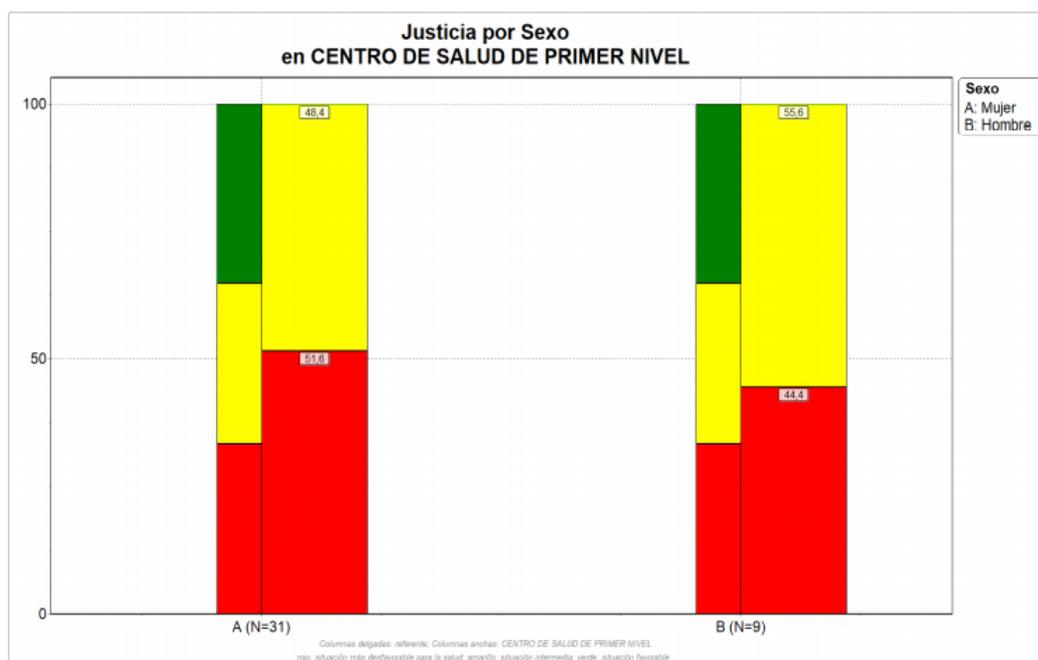
#### 4.3.10. Justicia

La tabla 36 muestra que un 50% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 50% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Justicia. Por otro lado, en la figura 4.11, se observa que afecta en mayor proporción a mujeres que a hombres, puesto que un 51.6% de enfermeras se encuentran en situación muy desfavorable; mientras que, esta misma realidad la comparten con el 44.4% de hombres.

**Tabla 36**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la justicia**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿se solucionan los conflictos de una manera justa?	12,5 [N=5]	87,5 [N=35]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	0,0 [N=0]	5,0 [N=2]	95,0 [N=38]	[N=0]
¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=40]	[N=0]
¿se distribuyen las tareas de una forma justa?	22,5 [N=9]	12,5 [N=5]	65,0 [N=26]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.11 Justicia por género**

Fuente: Autor

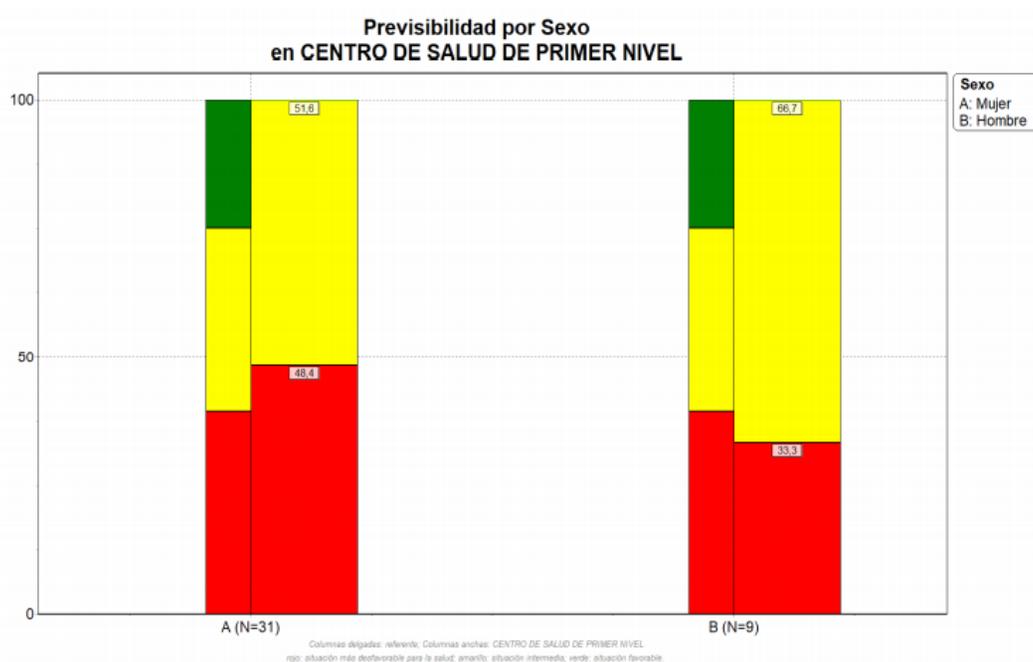
#### 4.3.11. Previsibilidad

La tabla 37 muestra que un 45% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 55% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad. Por otro lado, en la figura 4.12 se observa que el 48.4% de las mujeres están en una situación desfavorable, la misma que comparten con el 33.3% de los enfermeros del centro de salud.

**Tabla 37**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la previsibilidad**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	45,0 [N=18]	50,0 [N=20]	5,0 [N=2]	[N=0]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	32,5 [N=13]	62,5 [N=25]	5,0 [N=2]	[N=0]

Fuente: Autor



#### 4.3.12. Apoyo social de compañeros

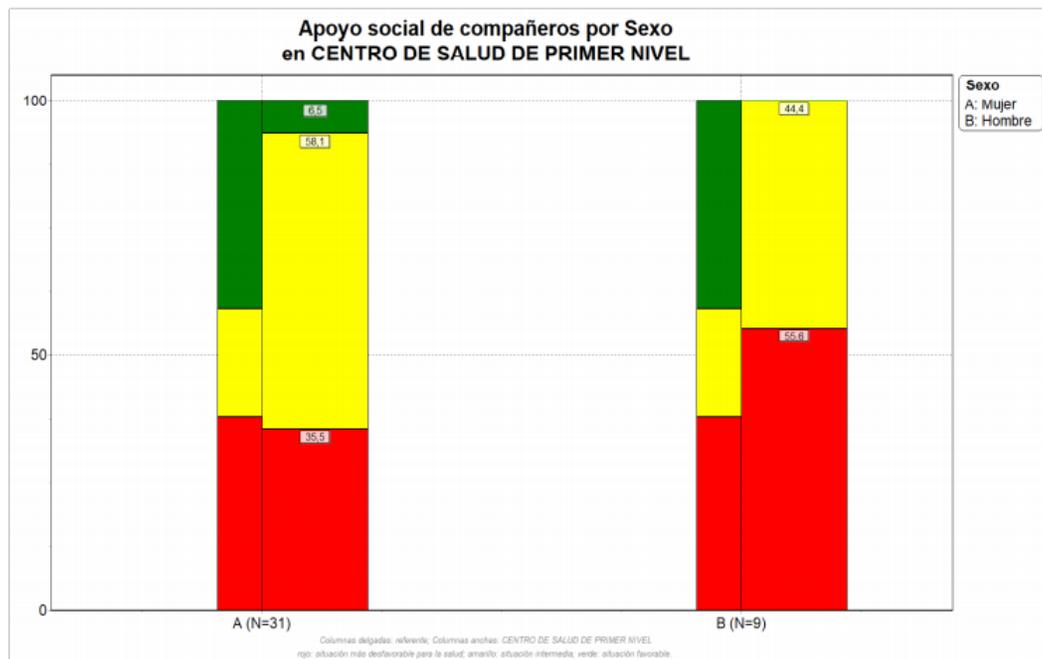
La tabla 38 muestra que un 40% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 55% a la intermedia y un 5% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros.

En la figura 4.13 se muestra que las mujeres reciben más apoyo social de compañeros que los hombres, evidenciándose por primera vez, un margen de situación favorable a favor de 6.5% de mujeres. Profundizando en este caso, se muestra que la situación más desfavorable se encuentra en 35.5% de las enfermeras, cifra menor al promedio español. Por otro lado, el hombre sobrepasa los límites referenciales con un 55.6% de enfermeros en situación desfavorable.

**Tabla 38**  
**Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social de compañeros**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	90,0 [N=36]	10,0 [N=4]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	35,0 [N=14]	47,5 [N=19]	17,5 [N=7]	[N=0]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	2,5 [N=1]	25,0 [N=10]	72,5 [N=29]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.13 Apoyo social de compañeros por género**

Fuente: Autor.

#### 4.3.13. Claridad de rol

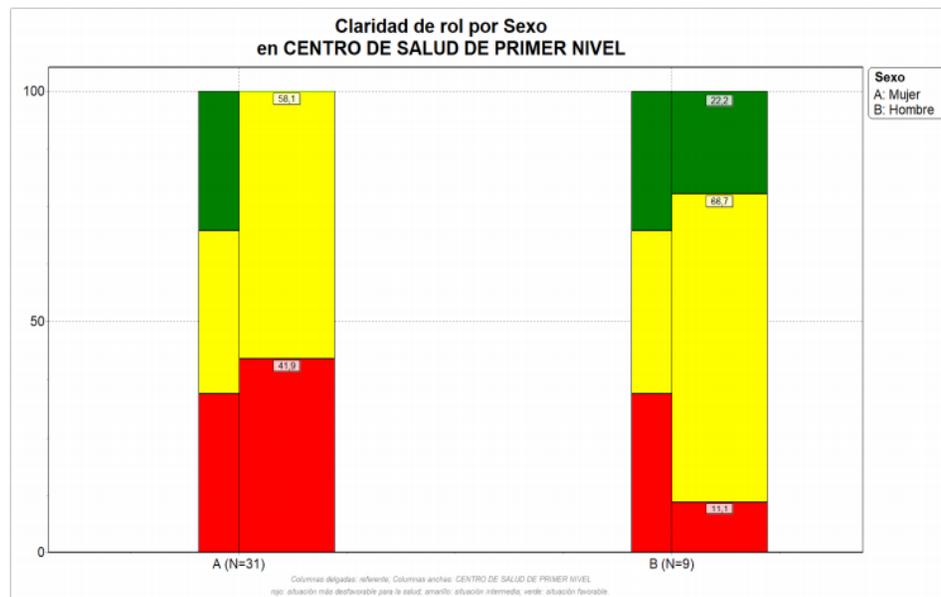
La tabla 39 muestra que un 35% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 60% a la intermedia y un 5% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

En la figura 4.14 se observa por primera vez un 22.2% de hombres en situación favorable, con un rango muy por debajo del promedio de situación muy desfavorable española (11.1%). Caso contrario en las mujeres, pues el 41.9% de las enfermeras se encuentran en situaciones muy desfavorables, sobrepasando la referencia española.

**Tabla 39**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la claridad de rol**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	45,0 [N=18]	55,0 [N=22]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	60,0 [N=24]	30,0 [N=12]	10,0 [N=4]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	40,0 [N=16]	60,0 [N=24]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.14 Claridad de rol por género**

Fuente: Autor

#### 4.3.14. Conflicto de rol

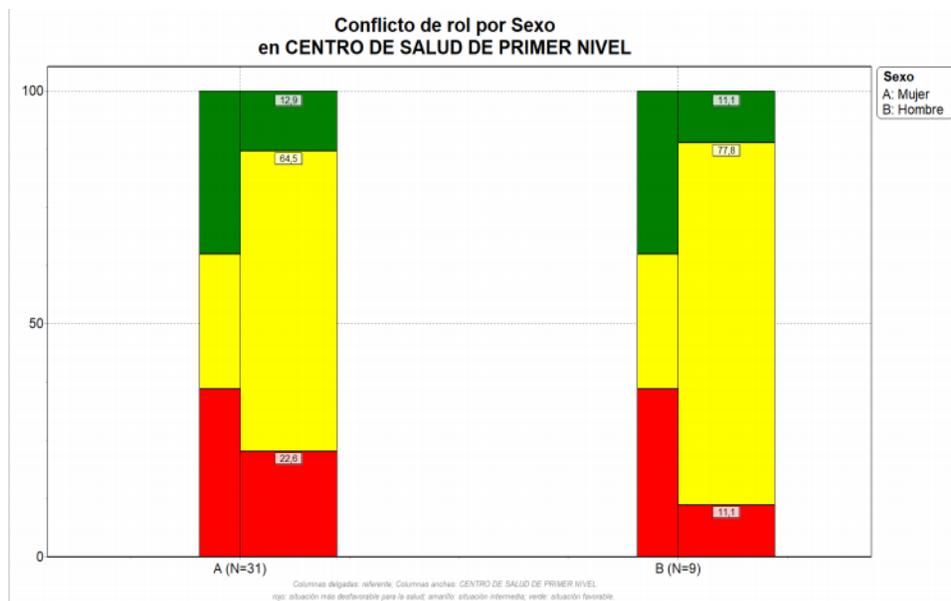
La tabla 40 muestra que un 20% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 67,5% a la intermedia y un 12,5% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

En la figura 4.15 se observa un panorama alentador para los trabajadores, puesto que se encuentra bajo el rango del promedio referencial tanto las situaciones desfavorables de hombres como las de mujeres con 11.1% y 22.5%, respectivamente. Además, se constata de un grupo de personas en situación favorable, que, aunque son menores al promedio referencial español, por primera vez se evidencia tanto para hombres (11.1%) como en mujeres (12.9%) dentro de la misma dimensión de estudio.

**Tabla 40**  
**Distribución de frecuencias asociadas al conflicto de rol**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	10,0 [N=4]	42,5 [N=17]	47,5 [N=19]	[N=0]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	0,0 [N=0]	40,0 [N=16]	60,0 [N=24]	[N=0]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	32,5 [N=13]	45,0 [N=18]	22,5 [N=9]	[N=0]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	0,0 [N=0]	2,5 [N=1]	97,5 [N=39]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.15 Conflicto de rol por género**

Fuente: Autor

#### 4.3.15. Calidad de liderazgo

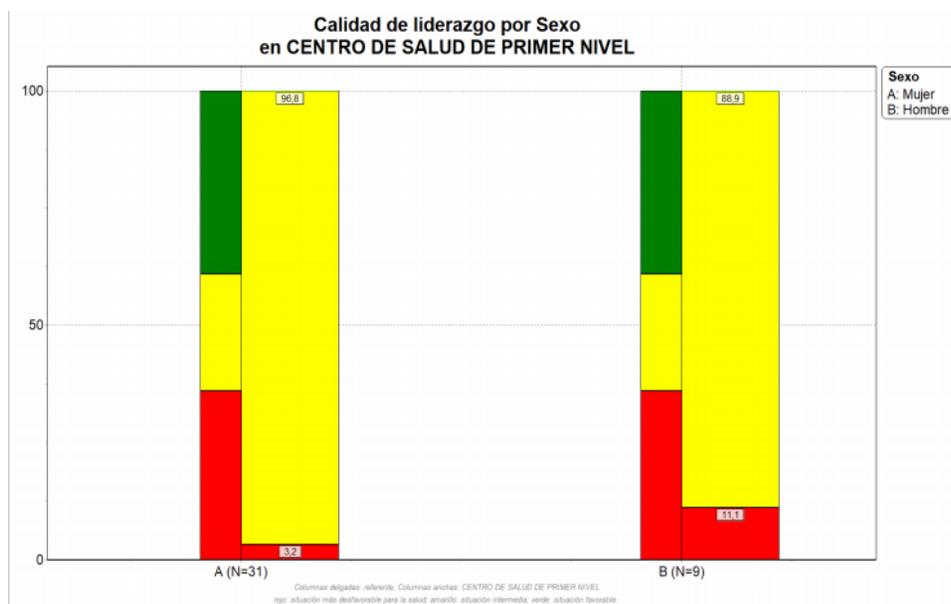
La tabla 41 muestra que un 5% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 95% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo.

En la figura 4.16 se observa la predominación de la situación favorable intermedia en hombres y mujeres, reduciéndose los grupos en situación muy desfavorable con 3.2% y 11.1% en mujeres y hombres, respectivamente.

**Tabla 41**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la calidad de liderazgo**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	2,5 [N=1]	87,5 [N=35]	10,0 [N=4]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	55,0 [N=22]	45,0 [N=18]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	65,0 [N=26]	35,0 [N=14]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	85,0 [N=34]	15,0 [N=6]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.16 Calidad de liderazgo por género**

Fuente: Autor

### 4.3.16. Influencia

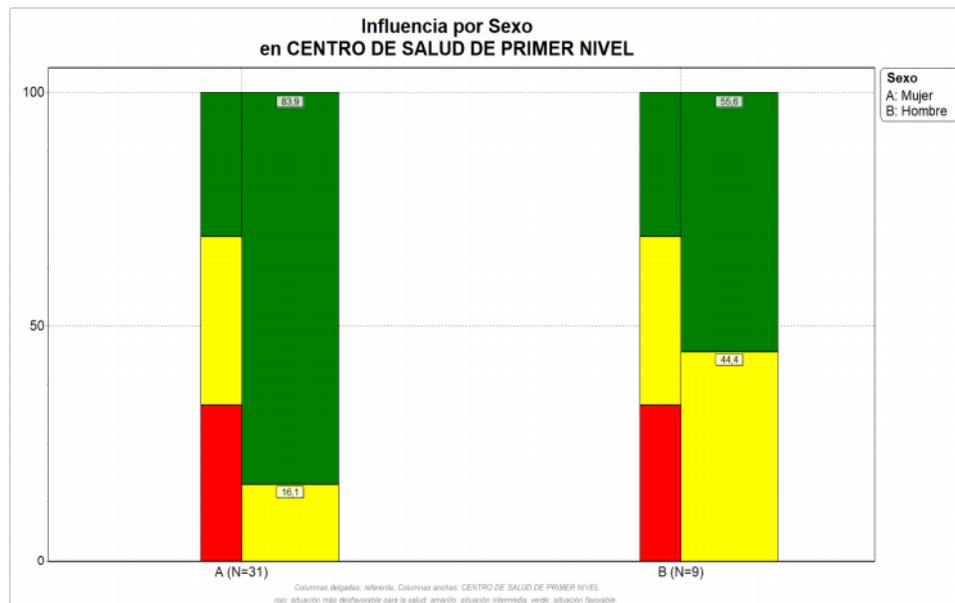
La tabla 42 muestra que un 0% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 22,5% a la intermedia y un 77,5% a la más favorable para la salud respecto a la Influenza.

En la figura 4.17 se comienza a evidenciar las dimensiones en la que los trabajadores se encuentran en mayor proporción en situaciones favorables, tal es el caso que, el 83,9% de mujeres y 55,6% de hombres gozan de una buena participación en las decisiones de su trabajo cotidiano, superando e incluso duplicando el rango promedio español.

**Tabla 42**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la influencia**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	92,5 [N=37]	7,5 [N=3]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	85,0 [N=34]	0,0 [N=0]	15,0 [N=6]	[N=0]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	75,0 [N=30]	22,5 [N=9]	2,5 [N=1]	[N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	37,5 [N=15]	35,0 [N=14]	27,5 [N=11]	[N=0]

Fuente: Autor



#### 4.3.17. Posibilidad de desarrollo

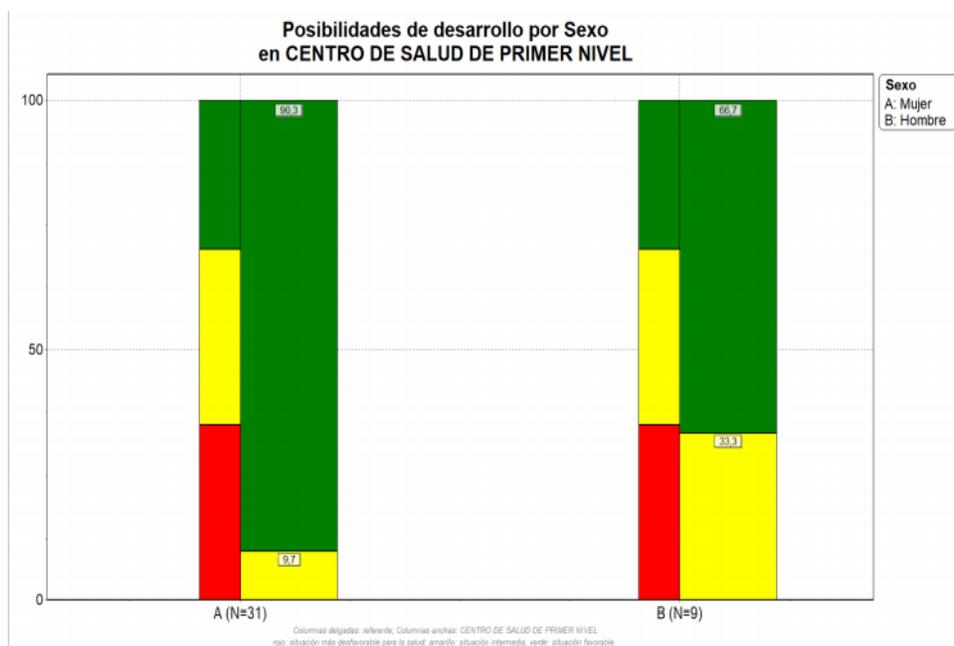
La tabla 43 muestra que un 0% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 15% a la intermedia y un 85% a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

En la figura 4.18 se observa nuevamente una situación favorable para un gran grupo de enfermeros, ubicándose al 90.3% de mujeres y 66.7% de hombres sobre el promedio de la referencia española.

**Tabla 43**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la posibilidad de desarrollo**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	95,0 [N=38]	5,0 [N=2]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	17,5 [N=7]	22,5 [N=9]	60,0 [N=24]	[N=0]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.18** Posibilidad de desarrollo por género

Fuente: Autor

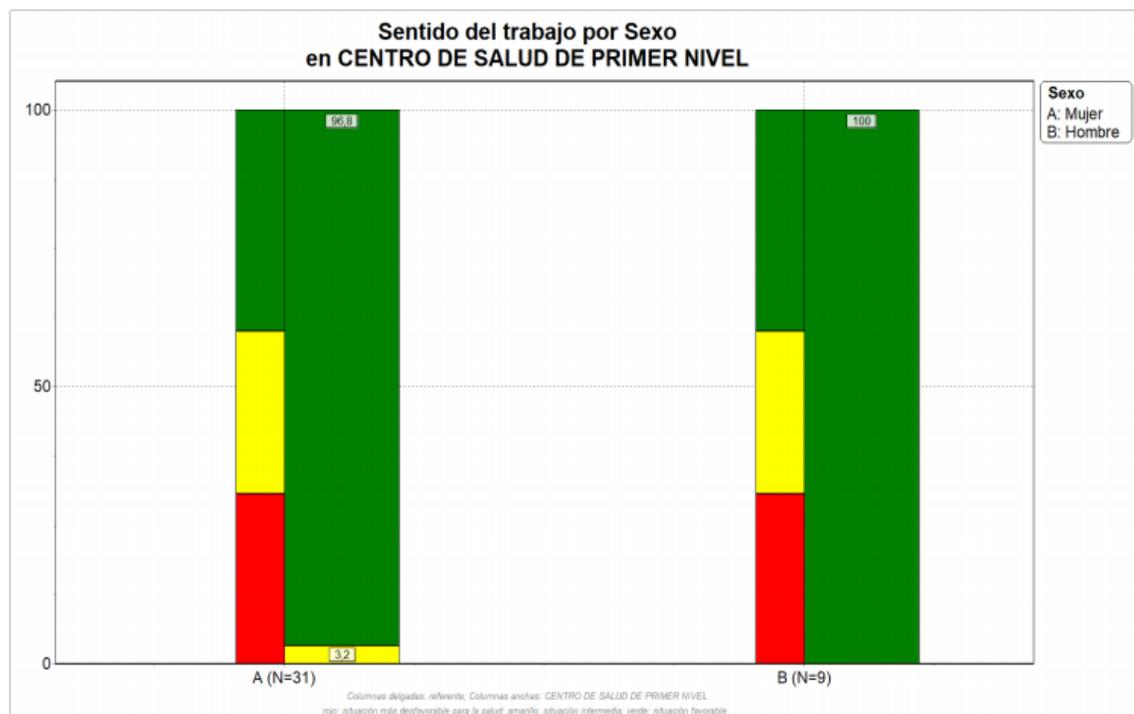
#### 4.3.18. Sentido de trabajo

La tabla 44 muestra que un 0% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 2,5% a la intermedia y un 97,5% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo. Por otro lado, en la figura 4.19 se observa la prevalencia del 100% en situación favorable para los hombres; mientras que, comparten esta realidad con un 90.8% de mujeres.

**Tabla 44**  
**Distribución de frecuencias asociadas al sentido del trabajo**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tus tareas tienen sentido?	90,0 [N=36]	10,0 [N=4]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	92,5 [N=37]	7,5 [N=3]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.19 Sentido del trabajo por género**

Fuente: Autor

#### 4.3.19. Reconocimiento

La tabla 45 muestra que un 0% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 30% a la intermedia y un 70% a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento. Por otro lado, en la figura 4.20 se observa la prevalencia del 77.8% en situación favorable para los hombres; mientras que, comparten esta realidad con un 67.7% de mujeres.

**Tabla 45**  
**Distribución de frecuencias asociadas al reconocimiento**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo es valorado por la dirección?	2,5 [N=1]	67,5 [N=27]	30,0 [N=12]	[N=0]
¿la dirección te respeta en tu trabajo?	15,0 [N=6]	7,5 [N=3]	77,5 [N=31]	[N=0]
¿recibes un trato justo en tu trabajo?	7,5 [N=3]	82,5 [N=33]	10,0 [N=4]	[N=0]

Fuente: Autor

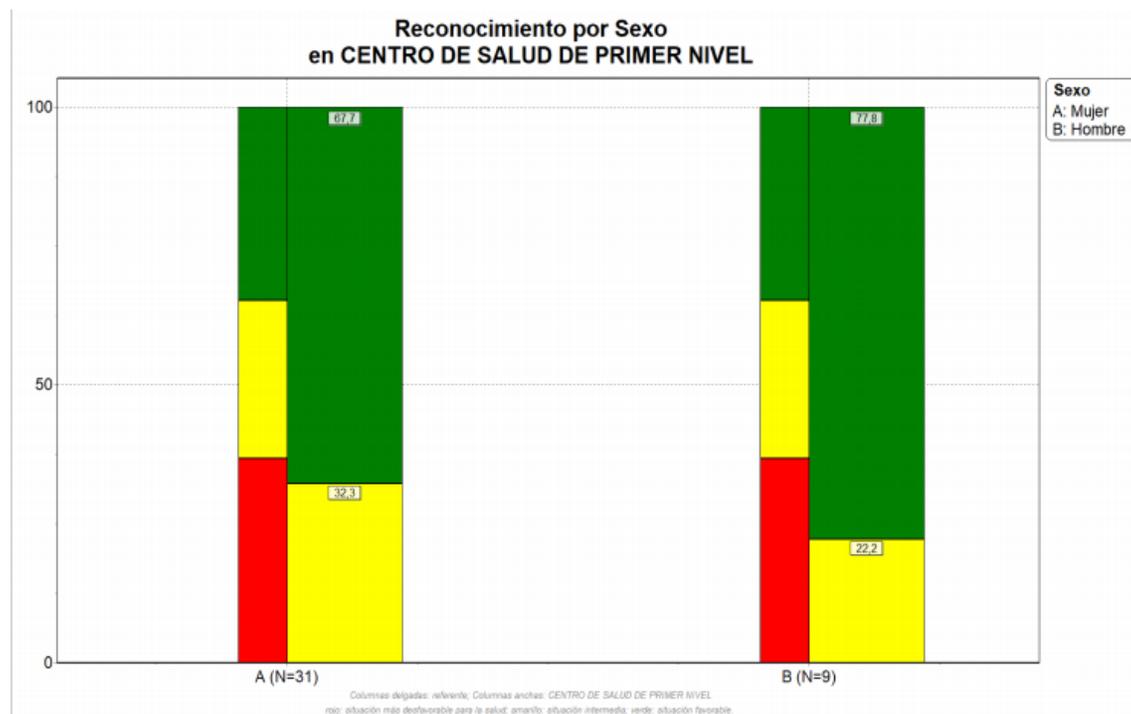


Figura 4.20 Reconocimiento por género

Fuente: Autor.

#### 4.3.20. Confianza vertical

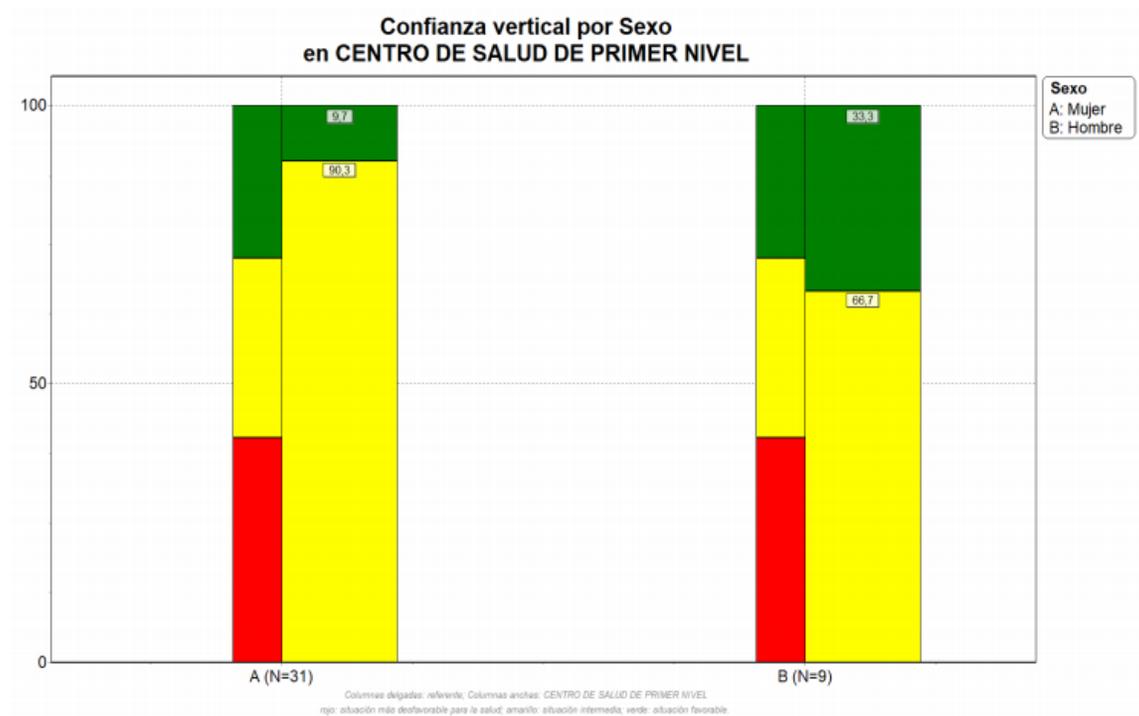
La tabla 46 muestra que 0% de trabajadores/as de Centro de Salud de Primer Nivel está expuesto a la situación más desfavorable, un 85% a la intermedia y un 15% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

Por otro lado, en la figura 4.21 se observa que el nivel favorable intermedio es la situación que predomina en hombres y mujeres con un 66.7% y 90.3% respectivamente.

**Tabla 46**  
**Distribución de frecuencias asociadas a la confianza vertical**

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	17,5 [N=7]	82,5 [N=33]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	0,0 [N=0]	70,0 [N=28]	30,0 [N=12]	[N=0]
¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=40]	[N=0]

Fuente: Autor



**Figura 4.21 Confianza vertical por género**

Fuente: Autor

#### 4.4. Salud y satisfacción

Los presentes resultados fueron obtenidos a través del software CoPsoQ ISTAS21, el cual maneja valores de referencia para la población asalariada de España, por lo que la información queda sujeta en función del programa, y se la emplea a modo de obtención de variables de estudio para ser contrastadas con los riesgos psicosociales, permitiendo detectar de manera somera algún aspecto de interés para ser investigado a profundidad con sus respectivas pruebas estandarizadas en futuros trabajos de investigación.

##### 4.4.1. Salud general

En la tabla 47 se muestra la salud general de los encuestados según su edad y género, con lo cual se observa que los menores de 31 años se perciben con mejor salud de que los mayores de 45 años, tanto en hombres como en mujeres. En general, la percepción de

salud es superior en los trabajadores más jóvenes, sin embargo, los que menor percepción de bienestar general presentan son los trabajadores de entre 31 – 45 años. Los datos comprueban que las mujeres mayores de 45 años son las que mayormente perciben problemas de salud, siendo representadas en un 28.57%.

**Tabla 47**  
**Salud general**

	Edad	Regular o mala %	Buena %	Excelente o muy buena %
Todos	Menos de 31 años	0	20	80
	Entre 31 - 45 años	0	40	60
	Más de 45 años	20	10	70
Mujeres	Menos de 31 años	0	25	75
	Entre 31 - 45 años	0	45	55
	Más de 45 años	28,57	0	71,43
Hombres	Menos de 31 años	0	0	100
	Entre 31 - 45 años	0	20	80
	Más de 45 años	0	33,33	66,67

Fuente: Autor

#### 4.4.2. Salud mental

En la tabla 48 se muestra la percepción de salud mental de los trabajadores, en los que se detecta que los enfermeros mayores de 45 años presentan la menor percepción de salud mental. En el caso de las mujeres, se evidencia que son las mayores a 45 años quienes consideran que llevan una mala salud mental, mientras que, en el caso de los hombres, no existen ningún grupo de edad en el que se encuentre en el tercil desfavorable, es más, se evidencia que los menores de 31 años son quienes mayor facilidad tienen con resolver problemas de esta índole.

**Tabla 48**  
**Salud mental**

	Edad	Tercil superior %	Tercil medio %	Tercil inferior %
Todos	Menos de 31 años	60	40	0
	Entre 31 - 45 años	12	88	0
	Más de 45 años	30	50	20
Mujeres	Menos de 31 años	50	50	0
	Entre 31 - 45 años	5	95	0
	Más de 45 años	28,57	42,86	28,57
Hombres	Menos de 31 años	100	0	0
	Entre 31 - 45 años	40	60	0
	Más de 45 años	33,33	66,67	0

Fuente: Autor

#### 4.4.3. Estrés

La tabla 49 presenta valores de estrés de los enfermeros de acuerdo a un semáforo, en donde se evidencia que toda la población de estudio menor a 31 años es la que se

encuentra libre de este inconveniente; mientras que son los adultos mayores de 45 años quienes padecen de este problema. Enfocándose en el caso de las mujeres, se ubica a las mayores de 45 años quienes son a las que más se las asocia con problemas de estrés. En cuanto al caso de los hombres, son los que en mayor cantidad presentan facilidad en evitar esta enfermedad, puesto que, en todos los rangos de edad superan a los reportes de mujeres, a excepción del rango entre 31-45 años, el cual es superado por un 90% de las trabajadoras.

**Tabla 49**  
**Estrés**

	Edad	Verde %	Amarillo %	Rojo %
Todos	Menos de 31 años	100	0	0
	Entre 31 - 45 años	88	12	0
	Más de 45 años	80	0	20
Mujeres	Menos de 31 años	100	0	0
	Entre 31 - 45 años	90	10	0
	Más de 45 años	71,43	0	28,57
Hombres	Menos de 31 años	100	0	0
	Entre 31 - 45 años	80	20	0
	Más de 45 años	100	0	0

Fuente: Autor

#### 4.4.4. Burnout

La tabla 50 muestra valores sobre el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud, que a diferencia de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI), se refiere únicamente a la fatiga y agotamiento emocional conforme al software COPSOQ-Istas21, el cual incorpora la escala de burnout general de la versión del Copenhagen Burnout Inventory (CBI) validada en España. En este sentido, se reporta que el 50% de los encuestados mayores de 45 años presentan un alto nivel de agotamiento emocionalmente. En el caso de las mujeres, se detecta que el 57.14% y 25% de las mujeres mayores de 45 años y las que tienen entre 31-45 años, respectivamente, se ven afectadas por el síndrome de Burnout. Mientras que, los hombres se reportan altos niveles en edades de 31-45 años y mayores de 45 años con 20% y 33.33%, respectivamente.

**Tabla 50**  
**Burnout**

	Edad	Verde %	Amarillo %	Rojo %
Todos	Menos de 31 años	0	100	0
	Entre 31 - 45 años	0	76	24
	Más de 45 años	0	50	50
Mujeres	Menos de 31 años	0	100	0
	Entre 31 - 45 años	0	75	25
	Más de 45 años	0	42,86	57,14
Hombres	Menos de 31 años	0	100	0
	Entre 31 - 45 años	0	80	20
	Más de 45 años	0	66,67	33,33

Fuente: Autor

#### 4.5. Propuestas para mejorar el clima laboral

De conformidad con los resultados obtenidos en la tabla 25, se detectan nueve dimensiones que superan el 50% de situaciones desfavorables, por lo que la presente propuesta para mejorar el clima laboral se enfoca en disminuir, mitigar o eliminar los efectos de las dimensiones: ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones, apoyo social de superiores, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, exigencias cuantitativas, doble presencia, y sentimiento de grupo.

##### 4.5.1. Ritmo de trabajo

La dimensión ritmo de trabajo refiere al factor psicosocial más desfavorable para la población de estudio, tal como se muestra en la tabla 51, guardando una estrecha relación con las exigencias cuantitativas ya que se detecta su mismo origen: trabajo rápido para atender la demanda de pacientes, ritmo de trabajo alto para abastecer sus servicios en los tiempos establecidos que no disminuye en toda la jornada laboral. Estos datos se traducen a falta de personal para completar las tareas conforme a la cantidad de pacientes que ingresa al centro de salud; mala planificación que no concuerda con la realidad actual del centro de salud y el ingreso de pacientes, que fue en aumento debido a la pandemia que data del 2019 e incrementó los problemas de salud pública desde marzo del 2020.

En consecuencia, mediante la tabla 51 se plantean medidas preventivas para la dimensión ritmo de trabajo con el objetivo de reducir un 30% las situaciones muy desfavorables dentro del centro de salud.

**Tabla 51**  
**Medidas preventivas de la dimensión ritmo de trabajo**

1	Dimensión	Ritmo de trabajo		
	Objetivo	Disminuir un 30% las situaciones muy desfavorables.		
	Meta	30% bajo / favorable		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 0% Alto: 100%  Hombres: 100% Mujeres: 100%	Prolongación de jornada: 6 a 10 días al mes Distribución irregular de tareas Ritmo de trabajo alto Falta de personal	Plantilla ajustada basada en reducir costos.	Compromiso organizacional Planificación y programación de plantilla acorde a las demandas actuales Análisis presupuestal para el aumento de personal Programación de la distribución de tareas al inicio de cada turno de trabajo. Incluir un descanso de 30 minutos de manera rotativa para los trabajos en turno diurno.

Fuente: Autor

#### 4.5.2. Exigencias emocionales

La dimensión exigencias emocionales se detecta como uno de los principales riesgos psicosociales para los trabajadores del centro de salud, con un 100% del personal en situaciones muy desfavorables. Estas cifras son usuales en ocupaciones de cuidado a las personas, por lo que son trabajadores que están expuestos a exigencias emocionales que se derivan de la naturaleza de su trabajo y no pueden eliminarse, tal es el caso de los enfermeros, quienes se enfrentan a situaciones desgastadoras emocionalmente y manejo de problemas personales de otros, en el que el 35% aceptó que les afecta emocionalmente y un 85% que por lo general es desgastador emocionalmente.

En vista de los resultados, se presenta la tabla 52, en donde se plantea las medidas preventivas para la dimensión exigencias emocionales con el objetivo de disminuir un 30% de trabajadores en situación muy desfavorable, posicionándolos a situaciones de grado intermedio, dado que es un riesgo psicosocial inherente al tipo de ocupación.

**Tabla 52**  
**Medidas preventivas de la dimensión exigencias emocionales**

<b>2</b>	Dimensión	Exigencias emocionales		
	Objetivo	Disminuir un 30% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	30% intermedia		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 0% Alto: 100%  Hombres: 100% Mujeres: 100%	Situaciones desgastadoras emocionalmente Manejo de problemas personales de otros	Tiempo de exposición  Grado de resiliencia	Apoyo social informativo Incremento de citas con el equipo de psicología Aumentar el logro personal Rotar al personal en las áreas donde se genera mayor fatiga emocional Elaboración de guías y protocolos de actuación para enfermedades relacionadas a exigencias emocionales Continuar con un estudio a profundidad del impacto emocional de los trabajadores frente a estas exigencias emocionales Detectar áreas de trabajo con mayor impacto emocional

Fuente: Autor

#### 4.5.3. Exigencias de esconder emociones

La dimensión referente a esconder emociones es una de las más problemáticas para los trabajadores del centro de salud, con un 100% de situaciones muy desfavorables. Esta dimensión al igual que la anterior es común en las ocupaciones de servicio al cliente, dado a su naturaleza de contacto que no puede ser disminuida o eliminada.

Los datos revelan que los enfermeros deben tratar a todos por igual, aunque no tengan ganas, con un alto nivel de exigencia de esconder emociones, y un trato no recíproco, pues se exige ser amable con todos independientemente de la forma en que los traten a ellos. Estas cifras divergen en el origen, dado que se reporta inconvenientes desde sus superiores, así como las emociones que deben esconder frente situaciones desgarradoras.

Por tal motivo, se presenta la tabla 53 en la que se plantean medidas preventivas para la dimensión esconder emociones con el objetivo de disminuir un 30% de las situaciones muy desfavorables y transformarlas en 30% intermedia, y en medida de lo posible, a situaciones favorables.

**Tabla 53**  
**Medidas preventivas de la dimensión esconder emociones**

<b>3</b>	Dimensión	Exigencias de esconder emociones		
	Objetivo	Disminuir un 30% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	30% intermedia		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 0% Alto: 100%  Hombres: 100% Mujeres: 100%	Trato igualitario sin ganas Alta demanda de esconder emociones Trato no recíproco con pacientes	Relación enfermero/paciente  Relación superiores/enfermeros	Concienciación al paciente sobre el trato hacia los enfermeros Formación de técnicas de asertividad y resolución de conflictos Aumentar el logro personal Compromiso organizacional Establecer mecanismos de participación efectiva entre trabajadores y superiores. Sancionar amenazas sobre estabilidad laboral de superiores hacia enfermeros.

Fuente: Autor

#### 4.5.4. Apoyo social de superiores

La dimensión referente al apoyo social de superiores integra a los riesgos psicosociales más problemáticos en el centro de salud, con un 100% de situaciones muy desfavorables. Esta información refiere a falta de escucha activa de los superiores sobre los problemas laborales de los trabajadores, y una falta de comunicación de los superiores referente a la valoración del trabajo realizado. Por tal motivo, mediante la tabla 54 se plantean medidas preventivas de la dimensión apoyo social de superiores para reducir las situaciones desfavorables en un 50% y transformarlas en muy favorables.

**Tabla 54**  
**Medidas preventivas de la dimensión apoyo social de superiores**

<b>4</b>	Dimensión	Apoyo social de superiores		
	Objetivo	Disminuir un 50% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	50% baja / favorable		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 0% Alto: 100%  Hombres: 100% Mujeres: 100%	Falta de escucha activa sobre problemas laborales Falta de comunicación	Relación superiores/enfermeros	Establecer principio y procedimientos concretos de gestión de personal Formación de técnicas de asertividad y resolución de conflictos Compromiso organizacional Establecer mecanismos de participación efectiva entre trabajadores y superiores. Sancionar amenazas sobre estabilidad laboral de superiores hacia enfermeros.

Fuente: Autor

#### 4.5.5. Inseguridad sobre el empleo

La dimensión inseguridad sobre el empleo es una de las más problemáticas dentro del centro de salud, con un 100% de situaciones muy desfavorables. Esto se atribuye a una alta preocupación por la no renovación del contrato o despidos, debido a la relación laboral que se tiene con el centro de salud, que en su mayoría es fijo discontinuo, es decir, cuenta con un contrato laboral que es de libre remoción, traduciéndose a una percepción de inestabilidad laboral, lo cual se agrava con un deficiente apoyo social de superiores. Además, se encontró que el 100% de los trabajadores se encuentran preocupados por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedarse en paro.

Ante estas cifras, se plantean las medidas preventivas de la dimensión de inseguridad sobre el empleo, en el que se busca disminuir el 50% de las situaciones muy desfavorables y convertirlas en situaciones favorables, tal como se muestra en la tabla 55.

**Tabla 55**  
**Medidas preventivas de la dimensión inseguridad sobre el empleo**

<b>5</b>	Dimensión	Inseguridad sobre el empleo		
	Objetivo	Disminuir un 50% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	50% baja / favorable		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 0% Alto: 100%  Hombres: 100% Mujeres: 100%	Contrato de libre remoción Alta preocupación por la no renovación del contrato o despido Dificultad de encontrar otro trabajo	Relación superiores/enfermeros  Inestabilidad laboral  Empleabilidad del mercado laboral	Establecer principio y procedimientos concretos de gestión de personal Formación de técnicas de asertividad y resolución de conflictos Compromiso organizacional Motivación laboral Establecer mecanismos de participación efectiva entre trabajadores y superiores. Sancionar amenazas sobre estabilidad laboral de superiores hacia enfermeros.

Fuente: Autor

#### 4.5.6. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

La dimensión de inseguridad sobre las condiciones de trabajo es una de las más problemáticas dentro del centro de salud, con un 100% de situaciones muy desfavorables. Esto se atribuye a que el 100% de los trabajadores se muestran preocupados por el traslado a otro centro de salud, cambio de horario contra su voluntad, cambios de tareas y variación del salario en contra de su voluntad.

Esta información confirma la falta de confianza de los trabajadores hacia los poderes jerárquicos superiores, en la que se percibe desigualdad e injusticia. Por tal motivo, se plantean medidas preventivas para la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo en las que se tiene como objetivo, disminuir un 50% de las situaciones muy desfavorables y transformarlas a favorables, tal como se evidencia en la tabla 56.

Tabla 56

**Medidas preventivas de la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

6	Dimensión	Inseguridad sobre las condiciones del trabajo		
	Objetivo	Disminuir un 50% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	50% baja / favorable		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 0% Alto: 100%  Hombres: 100% Mujeres: 100%	Contrato de libre remoción Alta preocupación por la no renovación del contrato o despido Dificultad de encontrar otro trabajo	Relación superiores/enfermeros  Inestabilidad laboral  Aumento de horas en jornada laboral sin aumento de salario  Realización de funciones que no corresponden a la categoría	Definición de procedimientos internos para la asignación de tramos salariales Establecer principio y procedimientos concretos de gestión de personal Formación de técnicas de asertividad y resolución de conflictos Compromiso organizacional Motivación laboral Establecer mecanismos de participación efectiva entre trabajadores y superiores. Sancionar amenazas sobre estabilidad laboral de superiores hacia enfermeros.

Fuente: Autor

**4.5.7. Exigencias cuantitativas**

La dimensión exigencias cuantitativas es la séptima más desfavorable para la población de estudio, con un 97.5% de afectación. Ésta se deriva de una distribución de tareas que muchas veces es irregular y provoca que se acumule el trabajo, generando una extensión en la jornada laboral de mínimo media hora de 6 a 10 días al mes, en la que siempre o muchas veces hace falta personal, por lo que siempre tienen que trabajar rápido. Estos resultados revelan que el origen se debe a una plantilla ajustada probablemente basada en reducir costos dada la austeridad por la que atraviesa el gobierno ecuatoriano, por lo que mediante la tabla 57 se plantean medidas de prevención para reducir las repercusiones de las exigencias cuantitativas en el entorno laboral.

**Tabla 57**  
**Medidas preventivas para exigencias cuantitativas**

<b>7</b>	Dimensión	Exigencias cuantitativas		
	Objetivo	Disminuir un 30% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	30% baja / favorable		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 2.5% Alto: 97.5%  Hombres: 100% Mujeres: 96.8%	Prolongación de jornada: 6 a 10 días al mes Distribución irregular de tareas Ritmo de trabajo alto Falta de personal	Plantilla ajustada basada en reducir costos	Compromiso organizacional Motivación laboral Accesibilidad de permisos Mejorar el canal de comunicación para absentismo por motivos personal. Distribución de horarios factibles para el personal sin ocasionar amenaza percibida. Planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares.

Fuente: Autor

#### 4.5.8. Doble presencia

La dimensión doble presencia es una de las más problemáticas en el centro de salud, con un 97.5% de situaciones muy desfavorables, esto se atribuye a que gran número de trabajadores necesitan responder al mismo tiempo tanto las demandas del trabajo en el centro de salud y las de ámbito familiar – doméstico. Sin embargo, dada la naturaleza de la ocupación, su trabajo presencial se vuelve necesario y no puede ser sustituido por teletrabajo, por lo cual en la tabla 58 se plantean medidas preventivas de esta dimensión que concuerden con la realidad laboral y la flexibilidad necesaria para cumplir obligaciones domésticas – familiares de sus trabajadores, con el objetivo de reducir un 30% de situaciones muy desfavorables y convertirlos a intermedios, y en medida de lo posible, favorables.

**Tabla 58**  
**Medidas preventivas de la dimensión doble presencia**

<b>8</b>	Dimensión	Doble presencia		
	Objetivo	Disminuir un 50% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	50% baja / favorable		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 2.5% Alto: 97.5%  Hombres: 100% Mujeres: 88.9%	40% piensa en tareas familiares y domésticas mientras está en el centro de salud 43% indica que necesita estar en la empresa y en la casa a la vez 88% siente que el trabajo consume sus energías para realizar sus tareas domésticas – familiares 20% siente que el trabajo ocupa demasiado tiempo que perjudica sus actividades doméstico – familiar	Plantilla ajustada basada en reducir costos  Insuficientes medidas de conciliación para trabajadores con altas cargas doméstico - familiares	Compromiso organizacional Accesibilidad de permisos Implementar sistema de permutas entre trabajadores Creación de plantilla flotante Análisis presupuestario para contratación de nuevos elementos Introducir nuevas jornadas laborales que permitan cumplir con las horas establecidas en el contrato sin pérdida salarial

Fuente: Autor

#### 4.5.9. Sentimiento de grupo

La dimensión sentimiento de grupo está representada por un 70% de trabajadores con situaciones muy desfavorables dentro del centro de salud. Esta cifra se vincula a una falta de colaboración entre compañeros, aunque en ellos exista un buen ambiente laboral y que forman parte de un grupo. Esta dimensión es un tanto interesante, pues se ve marcada en el contraste de amistad y solidaridad o compañerismo, términos que no convergen dentro del centro de salud y se deben a políticas inflexibles de los superiores hacia el trabajo cooperativo y mentalidad de los trabajadores.

Por tal motivo, se plantean medidas preventivas de la dimensión sentimiento de grupo, las cuales buscan disminuir en un 50% las situaciones muy desfavorables, y transformarlas en favorables, fomentando la colaboración en equipo.

**Tabla 59**  
**Medidas preventivas de la dimensión sentimiento de grupo**

<b>9</b>	Dimensión	Sentimiento de grupo		
	Objetivo	Disminuir un 50% las situaciones muy desfavorables		
	Meta	50% baja / favorable		
	Responsable	Equipo de psicología del Centro de Salud de la Ciudad de Milagro		
	Cronograma	Las actividades fueron aplicadas en el lapso de julio y diciembre del 2020, luego de la socialización y la respectiva autorización a los Directivos del Centro de Salud.		
	Exposición y localización	Resultados de orientación al origen	Origen	Medidas preventivas
	Bajo: 0% Intermedio: 30% Alto: 70%  Hombres: 77.8% Mujeres: 67.3%	95% reporta no apoyo de compañeros en el trabajo	Políticas que fomentan el trabajo no cooperativo  Mentalidad de los trabajadores	Talleres de trabajos en equipo Políticas que normalicen la cooperación entre compañeros.

Fuente: Autor

# CAPÍTULO 5

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1. Los riesgos psicosociales que generan situaciones más desfavorables para el personal de enfermería del centro de salud son: ritmo de trabajo (100%), exigencias emocionales (100%), exigencias de esconder emociones (100%), apoyo social de superiores (100%), inseguridad sobre el empleo (100%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (100%), exigencias cuantitativas (97.5%), doble presencia (97.5%), y sentimiento de grupo (70%). Esta última dimensión tiene la característica de no guardar relación con problemas de ambiente laboral o sentirse dentro de un grupo, dado que el 70% revela que se siente conforme en estos aspectos, sin embargo, no existe apoyo en dentro del trabajo, lo que se traduce a problemas de políticas internas o mentalidad del trabajador. Por otro lado, se observa una fuerte relación entre las exigencias cuantitativas y ritmo de trabajo, por lo que se comparte un mecanismo común para reducir su impacto a favorable en un 30%. En cuanto a los relacionados al apoyo social como el de superiores, junto con la inseguridad de condiciones de trabajo y sobre el empleo, se detectó fuertes problemas de comunicación y escucha activa por parte del personal con jerarquía superior, con una falta de confianza organizacional que se traduce a sentimientos de injusticia e inseguridad laboral dada las condiciones del contrato laboral. Mientras que, para la dimensión doble presencia, se detectó que afecta en diferentes niveles a hombres (100%) y mujeres (88.9%), por lo que se proponen medidas que flexibilicen los horarios. Finalmente, las exigencias de esconder emociones y emocionales son las más problemáticas al momento de su reducción en el impacto dada a la naturaleza de la ocupación de enfermería, pues el contacto con pacientes no se puede evitar, por tal motivo se proponen acciones para transformar el 30% de situaciones muy desfavorables en intermedias, debido a la realidad del centro de salud, por lo que son las únicas dimensiones que se busca un control a largo plazo con intervención del equipo de psicología para brindar apoyo e información sobre el control emocional. En general, el origen común que tiene la mayoría de estas dimensiones son la falta de personal, horarios inflexibles, falta de planilla flotante, y mala calidad de relación social entre superiores y trabajadores.
2. En contraste con los resultados de apoyo social de superiores, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo, se observa que la confianza vertical se encuentra en una situación intermedia en un 85%, lo que se traduce a que no existe una confianza plena en la organización, ya que el 70% de enfermeros consideran que pueden fiarse sólo a veces de la información precedente de la dirección, aunque un 83% de trabajadores están conscientes de que la dirección confía en su trabajo. Además, se confirma la falta de participación de los enfermeros, ya que el 100% indica que no pueden expresar sus opiniones y emociones. Estas cifras alarman a que deben tomarse con seriedad las dimensiones relacionadas con confianza vertical pues este porcentaje de personas pueden pasar de una situación intermedia a muy desfavorable sino se toman acciones preventivas.

3. En cuanto a género, tanto hombres como mujeres se exponen a los mismos riesgos psicosociales; sin embargo, las enfermeras tienen mayor predisposición a sufrir situaciones desfavorables de acuerdo con la dimensión de justicia, que se relaciona con problemas con el reconocimiento de un trabajo bien hecho, participación en decisiones y resolución de conflictos, y distribución de tareas; mientras que los hombres tienden a tener menor apoyo social de sus compañeros.
4. Finalmente, se detectó que el grupo más afectado por estrés es el de las mujeres mayores a 45 años, pues el 28.57% de ellas lo padecen. Por otro lado, se revela que el 50% del personal de enfermería mayor a 45 años se encuentra con un alto nivel de desgaste emocional, así lo revela la prueba de Burnout realizada en el software COPSOQ-Istas21, el cual incorpora la escala de Burnout general de la versión del Copenhagen Burnout Inventory (CBI) validada en España. Esta información se relaciona directamente con los efectos de la exposición de riesgos psicosociales, y supone un punto de base para realizar una mayor investigación de la salud mental y un chequeo completo y a profundidad del síndrome de Burnout en sus otras dimensiones, ya que se evidencia el desarrollo de la enfermedad que debe ser tratada a tiempo para resguardar el bienestar de este grupo de trabajadores.

## 5.2. Recomendaciones

1. A las autoridades del Centro de Salud de la ciudad de Milagro, una vez conocidos los resultados, diseñen actividades enfocadas a disminuir los factores de riesgo mejorando la estabilidad laboral, la organización del trabajo, flexibilizando permisos para disminuir carga que puede provocar la necesidad conjunta de cumplir las obligaciones tanto del hogar como del trabajo.
2. Al personal encargado del área de talento humano planificar charlas sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales, para que el personal que labora en esta casa de salud se encuentre informado y actualizado sobre este tema tan importante y sepa como reconocerlos y evitarlos.
3. A futuros investigadores emplear datos sociodemográficos más amplios con la finalidad de conseguir una información más relevante de la población en la cual se realiza el estudio y así mismo se emplee nuevamente la herramienta ISTAS21, a todo el personal que labora en el Centro de Salud de la ciudad de Milagro, para identificar los niveles de riesgos determinados en cada apartado, lo cual permita crear una base de información para generar acciones para la prevención y minimicen los riesgos psicosociales.
4. Dar a conocer los resultados que se obtuvieron en esta investigación con el fin de que los directivos de esta casa de salud, sean conscientes de la gravedad de la exposición a riesgos psicosociales del personal que allí labora y de esta manera se busque aplicar el tratamiento más adecuado para el manejo y eliminación de los riesgos psicosociales en el personal de enfermería a mediano y largo plazo, como pueden ser terapias de relajación y manejo del estrés en las áreas de trabajo, terapias de recreación luego del trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arenal Laza, C. (2020). *Sistemas de información y bases de datos en consumo. UF1755. (Ed. 2020)*. La Rioja: Tutor Formación.
- Arroyo Santander, O. (2017). *Repositorio Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6820>
- Betancourt et al. (2020). ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE UCI DURANTE LA PANDEMIA DE COVID 19. *Publicación cuatrimestral. Vol. 4, No. 3*, 41-50.
- Caldas e Hidalgo, M. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo (FOL) 2018*. Madrid: Editex.
- Caldas, Castellanos e Hidalgo, M. (2018). *FPB - Prevención de riesgos laborales (2018)*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Castillo et al., I. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte, vol. 30, núm. 1*, 34-43.
- Chávez Pacheco, J. (2020). *Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal*. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4182>
- Chávez y Fol, J. (2018). *Manual de aplicación y casos prácticos de Seguridad Social 2018*. Ciudad de México: Tax Editores.
- Díaz Zazo, M. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Editorial CEP. (2017). *Auxiliar de la Función Administrativa. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM). Temario Vol. I*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Espín, Chisaguano y Criollo, J. (2020). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA Numero Especial N° 01*, 107-115.
- Fornés Vives, J. (2020). Estrés laboral en enfermería: un reto a combatir. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental | número 11*, 8-10.
- Gómez et al. (2015). Miocardiopatía por estrés: serie de casos. *Revista Colombiana de Cardiología*, 97-101.
- González Acedo y Pérez Aroca, J. (2020). *Formación y orientación laboral 7.ª edición 2020*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Lecca, Lora y Rodríguez, J. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. Centros de salud Minsa Llacuabamba y Parcoy. . *REV. Epistemia. Vol. 4 Núm. 3*, 96-118.

- Luna Rosauero, F. (2019). *Prevención de Riesgos Laborales*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Moriano, Topa y García, J. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Sanz Y Torres S.I.
- Moriano, Topa y García, J. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Sanz Y Torres S.I.
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/)
- Organización Panamericana para la Salud. (s.f.). OPS. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es)
- Peñafiel et al. (2020). Guía de acompañamiento en el embarazo y puerperio por el personal de enfermería. *Pol. Con. (Edición núm. 48) Vol. 5, No 08*, 1200-1218.
- Quirós Morales, D. (2020). Diseño de un cuestionario para valorar la percepción sobre potenciales generadores de estrés laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 23. (1), 65-98.
- Ramírez Pereira, M. (2020). El cuidado de Enfermería, relevancia en el contexto de la pandemia COVID-19. *Enfermería (Montevideo) vol.9 no.1*, 1-2.
- Ramírez Rueda y Aroca Posso, J. (2015). *Repositorio Universidad Cooperativa de Colombia*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/305/1/Factores%20de%20riesgo%20psicosociales%20en%20entidades%20prestadoras%20de%20servicios%20de%20salud.pdf>
- Rodríguez Ruíz, E. (2018). *Discapacidad por daño sobrevenido y sus efectos en el ámbito jurídico-laboral*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Romero, Puerta y Martínez, M. (2016). *Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario*. Alicante: 3Ciencias.
- Ruiz et al. (2020). *Matemáticas aplicadas a las Ciencias Sociales II 2º Bachillerato (2020)*. Madrid: Editex.
- Sánchez y Solís, M. (2020). *PMAR - Ámbito científico y matemático – Nivel II 2020 - Andalucía*. Madrid: Editex.
- Sanz Acebes, S. (2017). *Motores. Novedad 2017*. Madrid: Editex.

- Sarrión Peñalver, E. (2018). *Repositorio Universidad Miguel Hernández*. Obtenido de <http://193.147.134.18/bitstream/11000/5844/1/Sarri%C3%B3n%20Pe%C3%B1alver%20Esther%20-TFM.pdf>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General*. Colombia: EDICION GAMMA.
- Valero, N. (2020). LA BIOSEGURIDAD Y EL PERSONAL DE SALUD: A PROPÓSITO DE LA PANDEMIA DE COVID-19. *Enferm Inv.* 5, 1-4.
- Vega Martínez, S. (2012). Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I) . *Notas Técnicas de Prevención*, 1-4.
- Zelaschi, Cornelio, Reif y Amable, M. (2021). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo en población trabajadora argentina (COPSOQII-ISTAS21). *Revista de Psicología (UNPL)*, 1-16.

## **ANEXOS**

# Anexo A

## Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

### I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
- 2 Entre 31 y 45 años
- 3 Más de 45 años

### I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Enfermería

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Enfermero/a

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )
- 5 Soy funcionario
- 6 Soy interino
- 7 Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

10) Desde que entraste en CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
 ¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

## II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**

Fuente: Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014.