



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**DIRECCION GENERAL DE POSGRADOS**

**MAESTRIA EN SEGURIDAD Y PREVENCION DE RIESGOS DEL  
TRABAJO**

**ESTUDIO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA  
DE UNA CLINICA DE LA CIUDAD DE QUITO**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al  
Grado de Especialista o Magister en Prevención de Riesgos de Trabajo.**

**Autora:**

**Adriana Paola Munizaga Cárdenas**

**Directora:**

**Tania Crisanto Msc.**

**Quito-Ecuador**

**2016**

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Adriana Paola Munizaga Cárdenas, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi autoría y que los resultados de esta investigación son auténticos y originales. Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de grado.

Quito, 29 de abril de 2016.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adriana Paola Munizaga Cárdenas', is centered on the page. The signature is fluid and cursive.

Adriana Paola Munizaga Cárdenas

CI 1714350616

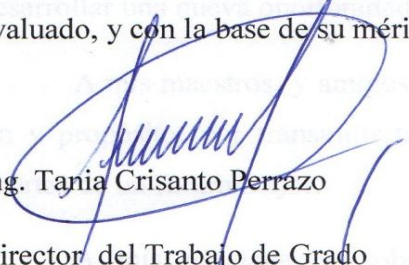
## INFORME DEL COMITÉ DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

Para: Rodrigo Albuja Chaves, PhD

Director General de Posgrados

Este trabajo de titulación, escrito por Adriana Paola Munizaga Cárdenas, y titulado Estudio Psicosocial al Personal de Enfermería de una Clínica de la Ciudad de Quito, ha sido aprobado en cuanto a estilo y contenido académico y se refiere a usted para ser juzgado.

El Comité de aprobación de este Trabajo de Titulación, una vez que se ha revisado y evaluado, y con la base de su mérito intelectual, recomienda sea APROBADO.



Ing. Tania Crisanto Perrazo

Director del Trabajo de Grado

Ing. Gonzalo Albuja

Evaluador

Ing. Medardo Ulloa PhD

Evaluador

## DEDICATORIA

Sin la ayuda de Dios, nada en este mundo sería posible, por eso este trabajo de Titulación le dedico a Dios, por darme la serenidad en los momentos más difíciles.

A mis padres por estar siempre a mi lado y brindarme su apoyo moral incondicional, gracias por su consejo oportuno, su cuidado, su respeto, por todas sus virtudes y valores que han permitido ser la persona que soy ahora.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial por poner al alcance de nuestras manos una formación académica avanzada, con tecnología de punta que ha permitido desarrollar una nueva oportunidad en mi vida profesional.

A mis maestros y amigos, por su apoyo, porque la vida nos unió con un mismo fin y propósito, por transmitir tantos conocimientos importantes que nos abrirán las puertas de un futuro mejor.

A mis hermanas y sobrinos por su motivación para que yo pese a las circunstancias no me di por vencida y logre mi objetivo.

A mi tutora, Ingeniera Tania Crisanto, por su dedicación, empeño, por su experiencia que ha permitido culminar de la mejor manera este trabajo de Titulación.

A mi Jefe Dr. Guillermo Montes por su comprensión, su apoyo y cariño que fueron un pilar y me dieron las fuerzas suficientes para seguir adelante.

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo es el resultado del esfuerzo conjunto de muchas personas, que han intervenido de forma expresa y tácita para la realización del mismo, agradezco a Dios por ser mi guía espiritual, a mis padres por su comprensión y apoyo, a mis hermanas por su compañía, a la Universidad Tecnológica Equinoccial por permitirme estudiar y prepararme para mejorar mi futuro.

A TOMOMEDICAL SA, representada por el Dr. Guillermo Montes, quien me permitió realizar el trabajo en sus instalaciones, a todo su personal que colaboró activamente en este proyecto y estoy segura será de gran beneficio para todos.

A mi directora Ingeniera Tania Crisanto por su apoyo, su guía, su tiempo quien supo distribuirlo de la manera más adecuada y gracias a su consejo acertado y oportuno que me ha permitido culminar con éxito esta nueva meta en mi vida.

**FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO**  
**PROYECTO DE TITULACIÓN**

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1714350616
APELLIDO Y NOMBRES:	MUNIZAGA CARDENAS ADRIANA PAOLA
DIRECCIÓN:	TUMBACO, LA CERAMICA Y RUTA VIVA
EMAIL:	presidencia@tomomedical.com.ec
TELÉFONO FIJO:	2568653
TELÉFONO MOVIL:	0958846270

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ESTUDIO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE UNA CLINICA DE LA CIUDAD DE QUITO
AUTOR O AUTORES:	MUNIZAGA CARDENAS ADRIANA PAOLA
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	29 DE ABRIL DE 2016
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	ING. TANIA CRISANTO MSC.
PROGRAMA	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input checked="" type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	MAESTRIA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	Los factores Psicosociales son considerados causa importante del origen psicosomático El personal médico, específicamente el personal de enfermería, ha sido parte de estudios, como el que se realizó en 1974 a cargo de la Organización

Mundial de la Salud, considerando al estrés laboral como uno de los riesgos más importantes y que pueden afectar al 100% de la población de una organización. El personal que labora en turnos rotativos, son más vulnerables a presentar trastornos emocionales que influyen en su relación familiar, social y en el rendimiento laboral. Y pocas veces se da la importancia debida al aspecto psicológico de este grupo humano. La necesidad de realizar este estudio parte por el contacto diario con la actividad laboral, con el personal de enfermería y con el paciente. Es un conjunto de situaciones que influyen en el rendimiento laboral del personal.

Existen varios métodos para la evaluación de factores Psicosociales, de los cuales como basamento para este trabajo de investigación se consideró al Método ISTAS 21, ya que es el que más se adapta al objeto de estudio. Como resultado se obtuvo que el factor psicosocial que más afecta es la carga de trabajo y dentro de ésta las dimensiones psicológicas más evidentes son el control sobre el trabajo con un 63% y la estima con un 60%. Estos factores influyen en el rendimiento laboral de una manera directa,

	<p>por lo que se elaboró un manual de buenas prácticas de enfermería con el fin de elaborar el rendimiento evaluado.</p>
<p><b>PALABRAS CLAVES:</b></p>	<p><b>Riesgos Psicosociales, Método de Evaluación, ISTAS 21.</b></p>
<p><b>ABSTRACT:</b></p>	<p>Psychosocial factors are considered important cause of psychosomatic origin that sooner or later have an impact on the health of workers following the decline of its production capacity is reflected in poor work performance lies with an economic deficit for the organization.</p> <p>Medical personnel, specifically nurses, has been part of studies, such as that conducted in 1974 by the World Health Organization, considering the work stress as one of the most important risks that may affect 100 % of the population of an organization. The staff working rotating shifts are more vulnerable to develop emotional disorders that affect their family, social relationships and work performance.</p> <p>There are several methods for assessing psychosocial factors, among the most important ISTAS Method 21, NAVARRE, NTP 443 and the method is</p>



	<p>find Karasek. Once the study of each was made, it concluded that none responds to the reality of nursing staff so a questionnaire for the study population of TOMOMEDICAL SA with basement in the ISTAS Method 21 adapted. As a result it was found that psychosocial factor affecting the workload is and within this the most obvious psychological dimensions are control over working with 63% and 60% estimated. These factors influence job performance in a straightforward manner, so a manual of best nursing practices in order to develop the assessed performance was developed.</p>
<p><b>KEYWORDS</b></p>	<p><b>Keywords:</b> Psychosocial Risk, Evaluation Method, ISTAS 21</p>

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f: 

MUNIIZAGA CARDENAS ADRIANA PAOLA

1714350616

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **MUNIZAGA CARDENAS ADRIANA PAOLA**, CI 1714350616 autora del proyecto titulado: **TITULO Estudio Psicosocial en el Personal de Enfermería de una Clínica de la Ciudad de Quito**, previo a la obtención del título de MAESTRIA DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 29 de abril de 2016.

f: \_\_\_\_\_

MUNIZAGA CARDENAS ADRIANA PAOLA

1714350616

Quito, DM 29 de abril de 2016

### **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, **MONTES VALLEJO GUILLERMO EDUARDO** con cédula de identidad N. 0601414089 en calidad de Gerente General de TOMOMEDICAL SA autorizo a MUNIZAGA CARDENAS ADRIANA PAOLA, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación “Estudio Psicosocial en el Personal de Enfermería de una Clínica de la ciudad de Quito”, basada en la información proporcionada por la compañía.

f: \_\_\_\_\_

**MONTES VALLEJO GUILLERMO EDUARDO**

0601414089

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b>	ii
<b>INFORME DE APROBACION DEL COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO</b>	iii
<b>DEDICATORIA</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	v
<b>FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRAFICO.</b>	vi
<b>DECLARACION Y AUTORIZACION</b>	x
<b>CARTA DE AUTORIZACION</b>	xi
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>	xii
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	xvii
<b>LISTA DE TABLAS</b>	xix
<b>LISTA DE ABREVIATURAS</b>	xxii
<b>LISTA DE ANEXOS</b>	xxiii
<b>RESUMEN</b>	1
<b>ABSTRACT</b>	2
<b>CAPITULO 1: FACTORES PSICOSOCIALES</b>	
<b>1.1 Introducción</b>	3
1.1.1 Antecedentes de la investigación	4
1.1.2 Marco legal	5
1.1.3 Justificación	6
1.1.4 Objetivo general	8
1.1.5 Objetivos específicos	8
<b>1.2 Metodología</b>	9

<b>1.3</b>	<b>Marco referencial</b>	10
1.3.1	Factores psicosociales	10
1.3.2	Ambiente físico de trabajo	11
1.3.3	Carga mental	11
1.3.4	Autonomía temporal	12
1.3.5	Supervisión – participación	12
1.3.6	Definición del rol	12
1.3.7	Interés por el trabajador	12
1.3.8	Relaciones personales	12
1.3.9	Estrés laboral.	13
1.3.10	Rendimiento o desempeño laboral	13
<b>1.4</b>	<b>Consecuencias de los factores psicosociales</b>	14
1.4.1	Consecuencias psicológicas	14
1.4.2	Reacción de comportamiento	14
1.4.3	Consecuencias fisiológicas	14
<b>1.5</b>	<b>Métodos de Evaluación de Factores Psicosociales</b>	15
1.5.1	Método CoPsoQ Cuestionario Psicosocial de Copenhagen: ISTAS 21	15
1.5.1.1	Descripción	15
1.5.2	Método de Navarra	16
1.5.2.1	Descripción	16
1.5.3	Modelo de Karesek	17
1.5.3.1	Descripción	17
1.5.4	Norma Técnica de Prevención 443.	18
1.5.4.1	Descripción	18

## **CAPITULO 2: APLICACIÓN DEL METODO DE EVALUACION DE FACTORES PSICOSOCIALES**

<b>2.1</b>	<b>Introducción:</b>	19
<b>2.2</b>	<b>Métodos de Evaluación de Factores Psicosociales:</b>	21
<b>2.3</b>	<b>Aplicación del Método de Evaluación de Factores Psicosociales</b>	22
	2.3.1 Matriz de decisión	22
	2.3.2 Cuestionario ISTAS 21	23
	2.3.3 Criterio de evaluación	28
	2.3.4 Cuestionario para ser aplicado al personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA	29
	2.3.5 Criterio de evaluación	34
	2.3.6 Tamaño de la muestra	35
	2.3.6.1 Muestra	35
<b>2.4</b>	<b>Evaluación del rendimiento laboral</b>	35
	2.4.1 Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en relación a la atención	36
	2.4.2 Criterios de evaluación	41
	2.4.2.1 Evaluación Cualitativa	41
	2.4.2.2 Evaluación Cualitativa en cuanto a frecuencia	42
 <b>CAPITULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
<b>3.1</b>	<b>Resultados referentes a los factores Psicosociales</b>	43
	3.1.1 Datos demográficos del personal	43
	3.1.2 Dimensión Psicosocial	47

3.1.2.1 Exigencia Psicológica	48
3.1.2.2 Control sobre el trabajo	50
3.1.2.3 Inseguridad sobre el futuro	53
3.1.2.4 Apoyo social y calidad de liderazgo	57
3.1.2.5 Doble presencia	60
3.1.2.6 Estima	64
3.1.2.7 Sugerencias para mejorar la actividad laboral	68
<b>3.2 Resultados relacionados con el rendimiento laboral</b>	<b>69</b>
<b>3.3 Discusión de resultados</b>	<b>70</b>
3.3.1 Factores Psicosociales	70
3.3.2 Rendimiento laboral	72
<b>3.4 Manual</b>	<b>73</b>
3.4.1 Antecedentes	73
3.4.2 Marco Normativo	74
3.4.3 Objetivos de la empresa	75
3.4.4 Objetivos del manual	75
3.4.5 Actividades generales	75
3.4.6 Distribución del personal en áreas de servicio	76
<b>CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
<b>4.1 CONCLUSIONES</b>	<b>78</b>
<b>4.2 RECOMENDACIONES</b>	<b>78</b>

**REFERENCIAS**

79

**ANEXOS**

81



## LISTA DE FIGURAS

FIGURA		PÁGINA
1	TOMOMEDICAL SA ubicación	5
2	Metodología de la investigación	9
3	Organigrama de TOMOMEDICAL SA	20
4	Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21	23
5	Criterios de Evaluación del cuestionario CoPsoQ ISTAS 21	28
6	Cuestionario para ser aplicado en el personal de TOMOMEDICAL SA	29
7	Criterios de Evaluación del cuestionario para ser aplicado Al personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA	34
8	Formato adaptado para evaluar al personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA	37
9	Clasificación del personal según la dimensión psicológica	48
10	Clasificación del personal según la exigencia psicológica	49
11	Relación entre el control sobre el trabajo y el área de trabajo	51
12	Relación entre el control sobre el trabajo y la edad de los trabajadores	52
13	Relación entre el control sobre el trabajo y los años de servicio	53

14	Clasificación del personal según la relación entre inseguridad sobre el futuro y edad del trabajador	54
15	Clasificación del personal según su relación entre inseguridad sobre el futuro y el área de trabajo	55
16	Relación entre la inseguridad sobre el futuro y años de servicio	56
17	Relación entre el apoyo social y la edad del trabajador	58
18	Clasificación del personal según la relación entre apoyo social Y el área de trabajo	59
19	Relación entre apoyo social y calidad de liderazgo frente a Años de servicio	60
20	Relación entre doble presencia y la edad del trabajador	61
21	Relación entre doble presencia y el estado civil	62
22	Relación entre doble presencia y el número de hijos	63
23	Relación entre estima y años de servicio	64
24	Relación entre estima y estado civil	65
25	Relación entre estima y edad de los trabajadores	66
26	Relación entre estima y número de hijos	67
27	Sugerencia del personal para mejorar su actividad laboral	69

## LISTA DE TABLAS

TABLA		PÁGINA
1	Matriz de Decisión	47
2	Datos demográficos: Clasificación del personal De enfermería según el género	64
3	Datos demográficos: Clasificación del personal De enfermería según los rangos de edad	64
4	Datos demográficos: Clasificación del personal De enfermería según el estado civil	65
5	Datos demográficos: Clasificación del personal Según el número de hijos	65
6	Clasificación del personal de enfermería según el Tiempo de trabajo	66
7	Clasificación del personal de enfermería según el Área de trabajo	66
8	Clasificación del personal de enfermería según la Dimensión psicológica	67
9	Clasificación del personal según su relación entre La exigencia psicológica y el área de trabajo	69
10	Clasificación del personal relacionando el control Sobre el trabajo y el área de trabajo	70
11	Clasificación del personal relacionando el control sobre	71

	Y la edad de los trabajadores	
12	Clasificación del personal según la relación entre el control sobre el trabajo y años de servicio	72
13	Clasificación del personal según la inseguridad sobre el Futuro y la edad de los trabajadores	73
14	Clasificación del personal según su relación entre inseguridad sobre el futuro y el área de servicio	74
15	Clasificación del personal según la relación entre la inseguridad sobre el futuro y los años de servicio	75
16	Clasificación del personal según la relación entre apoyo y la edad del trabajador	77
17	Clasificación del personal según la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y área de trabajo	78
18	Clasificación del personal según la relación entre apoyo Social y calidad de liderazgo y años de servicio	79
19	Clasificación del personal según la relación entre doble Presencia y edad del trabajador	80
20	Clasificación del personal según la relación entre doble Presencia y estado civil	81
21	Clasificación del personal según la relación entre doble presencia y el número de hijos	82
22	Clasificación del personal según la relación entre estima	83

	y años de servicio	
23	Clasificación del personal según la relación entre estima y el estado civil	84
24	Clasificación del personal según la relación entre estima y la edad de los trabajadores	86
25	Clasificación del personal según la relación entre estima y el número de hijos	87
26	Clasificación de los pacientes según su nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en TOMOMEDICAL SA durante el mes de enero de 2016	89
27	Clasificación de los pacientes según su nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida y la frecuencia de asistencia por parte del personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA durante el mes de enero de 2016	90
28	Distribución del personal de enfermería en una clínica según el área de servicio	96

**LISTA DE ABREVIACIONES**

TÉRMINO	ABREVIACION
Organización Internacional del Trabajo	OIT
Organización Mundial de la Salud	OMS
Ministerio del Trabajo	MDT
Documento de Seguridad y Salud en el Trabajo en su Norma Técnica 25	DSST-NT-25
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	INSHT
Método CoPsoQ Cuestionario Psicosocial de Copenhagen	ISTAS 21
Norma Técnica de Prevención 443	NTP 443
Organización Panamericana de la Salud	OPS
Gavilanez Barroso	GABASA

**LISTA DE ANEXOS**

ANEXO		PÁGINA
1	Cuestionario realizado al personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA.	81
2	Cuestionario realizado a los pacientes de TOMOMEDICAL SA	88

## RESUMEN

Los factores Psicosociales son considerados causa importante del origen psicossomático. El personal médico, específicamente el personal de enfermería, ha sido parte de estudios, como el que se realizó en 1974 a cargo de la Organización Mundial de la Salud, considerando al estrés laboral como uno de los riesgos más importantes y que pueden afectar al 100% de la población de una organización. El personal que labora en turnos rotativos, son más vulnerables a presentar trastornos emocionales que influyen en su relación familiar, social y en el rendimiento laboral.

Existen varios métodos para la evaluación de factores Psicosociales, de los cuales como basamento para este trabajo de investigación se consideró al Método ISTAS 21, ya que es el que más se adapta al objeto de estudio. Como resultado se obtuvo que el factor psicosocial que más afecta es la carga de trabajo y dentro de ésta las dimensiones psicológicas más evidentes son el control sobre el trabajo con un 63% y la estima con un 60%. Estos factores influyen en el rendimiento laboral de una manera directa, por lo que se elaboró un manual de buenas prácticas de enfermería con el fin de elaborar el rendimiento evaluado.

**Palabras clave:** Riesgos Psicosociales, Método de Evaluación, ISTAS 21



## **ABSTRACT**

Psychosocial factors are considered important cause of psychosomatic medical staff, particularly nurses, it has been part of studies, such as that performed in 1974 by the World Health Organization, considering the work stress as one of the most important and that can affect 100% of the population of an organization risks. The staff working rotating shifts are more vulnerable to develop emotional disorders that affect their family, social relationships and work performance.

Several methods exist for assessing psychosocial factors, of which as a foundation for this research was considered to ISTAS Method 21, as is best suited to the object of study. As a result was obtained that psychosocial factor affecting the workload is and within this the most obvious psychological dimensions are control over working with 63% and 60% estimated. These factors influence job performance in a straightforward manner, so a manual of best nursing practices in order to develop the assessed performance was developed.

**Keywords:** Psychosocial Risk, Evaluation Method, ISTAS 21

## CAPITULO 1

### FACTORES PSICOSOCIALES

#### 1.1 Introducción

De forma general se consideran a los factores psicosociales como causa de las enfermedades de origen psicosomático, que influyen en la salud de los trabajadores de cualquier organización. (OIT, 1984)

En salud ocupacional, se ha observado que las condiciones laborales y el ambiente de trabajo, no son la causa de enfermedades profesionales únicamente, sino que pueden ser el desencadenante de otros problemas que se relacionan con el aspecto psicosocial del trabajador. (OMS, 1984)

Los factores psicosociales hacen referencia a condiciones laborales que se relacionan directamente con la organización, contenido del trabajo y realización de la tarea. (Kalimo, 1988). Estos factores realmente afectan el bienestar de la salud de las personas bajando su rendimiento laboral, que se caracterizan por presentar estrés, insatisfacción laboral, problemas familiares, desmotivación laboral, entre otros.

Sin embargo, las condiciones adversas del ambiente laboral, no influyen de la misma manera en todos los trabajadores, depende de condiciones internas o externas, como pueden ser personalidad, necesidades, expectativas, capacidad de adaptación, así mismo sus consecuencias varían de uno a otro.

A pesar de ser la parte emocional y psíquica de una persona muy importante dentro de su desarrollo integral, a los factores psicosociales no se los toma en cuenta en el momento de generar un ambiente laboral amigable, adaptable y seguro para todos los trabajadores.

Se debe considerar que el trabajo hospitalario es fuente de estrés y carga mental, difícil de medir con instrumentos que permitan prever cuando una situación de trabajo es susceptible de originar en los trabajadores estados de estrés o fatiga mental, (Ceballos, 2014).

En el personal de enfermería la carga mental hace referencia al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea. (González 2006). El trabajo con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información. Las características del medio socio profesional hospitalario son predominantes en la aparición de la carga mental debida al trabajo, la organización del trabajo, la creciente complejidad de las técnicas y los problemas jerárquicos son frecuentemente origen de estrés para el personal de enfermería.

Es importante considerar que el desarrollo de la tarea en este sector de actividad implica el mantenimiento constante de un nivel de atención elevado, la información es variable, cada paciente sigue un proceso de evolución distinto, por lo que la interpretación de variables debe adaptarse en cada caso. Además otro factor que desencadena la carga mental en el personal de enfermería es la toma de decisiones y por tanto los posibles errores, es evidente por la responsabilidad que las enfermeras y enfermeros tienen sobre la salud de los enfermos

### 1.2.1 Antecedentes de la Investigación

La Organización Mundial de la Salud (OMS) a partir 1974, realizó los primeros estudios, sobre los factores psicosociales y sus consecuencias en los trabajadores, inició estos estudios con la organización de programas multidisciplinarios que incorporen estos factores. Llegando a la conclusión que los responsables de la higiene del trabajo poco se han preocupado por determinar los factores psicosociales que se encuentran presentes en el ambiente laboral y el área sanitaria no es la excepción. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), desde 1975 ha tratado de dar impulso a este tema en el ambiente laboral y en ocasiones ha señalado de precario los estudios que se han realizado sobre el entorno psicosocial. Esta situación se da porque no existen estructuras adecuadas para concretar la información psicosocial.

En 1984, la OMS en conjunto con la OIT, dieron un espacio al personal de enfermería enfocándose en aspectos como la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el

conflicto de autoridad, la desigualdad salarial, falta de seguridad laboral, trabajo por turnos y peligro físico.

En la clínica objeto de este estudio no está exenta de la afectación por los factores psicosociales, ha repercutido en el personal de enfermería que se refleja en su disminución del rendimiento laboral, basados en el nivel de satisfacción del usuario. Como se observa en la figura 1, la clínica está ubicada en la calle Yahuachi E4-237 y Av. Gran Colombia, TOMOMEDICAL SA.



Figura 1: TOMOMEDICAL SA, ubicada en las calles Yahuachi E4-237 y Av. Gran Colombia.

Fuente: TOMOMEDICAL SA 2010.

### 1.1.2 Marco Legal

En el Ecuador, el Ministerio del Trabajo (MDT), ha realizado la primera revisión al Documento de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su norma Técnica 25

(DSST-NT-25), que trata los Factores y Riesgos Laborales, Introducción a la Evaluación, en este documento, se da una referencia de los factores psicosociales laborales, basándose en el siguiente sustento Legal:

Constitución Política del Ecuador en su Artículo 331, donde prohíbe todo tipo de discriminación, acoso o acto de violencia sobre los trabajadores.

Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Capítulo III Artículo 11 Literal b indica que los riesgos deben ser evaluados e identificados desde el inicio de la actividad laboral y de forma periódica, con la finalidad de planificar oportunamente las acciones preventivas.

Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Artículo 1 Literal b, que trata la Gestión Técnica donde se puede identificar, evaluar, controlar, realizar seguimiento de los factores de riesgo y sus medidas de control.

Resolución CD 333, Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos de Trabajo Artículo 9, Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 Medición. La que realiza mediciones de los factores de riesgo a todos los puestos de trabajo utilizando instrumentos nacionales e internacionales.

### 1.1.3 Justificación

En 1998, Borges, indica que los trabajadores y trabajadoras de hospitales, clínicas, específicamente el personal de enfermería, están expuestos a una serie de riesgos, como la exposición a agentes infecciosos, posturas inadecuadas, levantamiento de cargas, exposición a químicos, radiaciones ionizantes, entre otros, que han sido estudiados por varios científicos por muchos años. Sin embargo, hay otro aspecto que no

se ha tomado en cuenta, es el contacto que tiene el personal de enfermería con: la enfermedad, muerte, sufrimiento, lo que genera una carga mental para los trabajadores de esta área. Se considera a la vez que se expone a otras dificultades, como son: organización del trabajo, sobrecarga, problemas de comunicación entre colegas, horarios, jornada nocturna, rotación de turnos, servicios, etc.

La clínica motivo de este estudio, está conformada por las siguientes áreas: imageneología, laboratorio clínico, emergencia, consulta externa, hospitalización, quirófano, odontología Cuenta con treinta enfermeras quienes laboran en horarios rotativos e incluso trabajan en dos instituciones similares, por tal motivo en los últimos dos años se ha observado cambios en el comportamiento del personal, llamando la atención al directorio de la misma, el bajo rendimiento laboral y múltiples conflictos que involucran la vida personal de quienes laboran en el área de enfermería, sumándose a esta problemática, las constantes quejas de los usuarios que se han incrementado en este último semestre. El cuarenta por ciento del personal en los últimos cinco años ha presentado problemas conyugales, separación, divorcios y abandonos, el veinte y cinco por ciento de las enfermeras de la clínica son madres solteras y se hacen cargo solas de sus hijos. El diez por ciento de las trabajadoras son solteras y no tienen ningún tipo de relación sentimental, lo que incrementa su estrés laboral.

La necesidad de realizar este estudio es determinar las causas y buscar las soluciones más viables para que se permita un mejor rendimiento laboral, que involucre el entorno psicosocial del personal del área de enfermería quienes son considerados como la base de la atención de salud.

En sí los factores psicosociales no son tratados a fondo dentro del ambiente laboral en clínicas, hospitales e incluso centro médicos el personal de enfermería se ve afectado por su excesiva carga laboral. Aspectos como el horario con turnos rotativos, atención directa a pacientes y sus familiares, conllevan a un desorden en su vida personal que en la mayoría de casos se refleja en el bajo rendimiento laboral. A la vez se debe considerar los años de servicio del personal en la institución médica.

Los beneficios que este estudio proporcionarían no solo estarían a favor del trabajador, sino de la clínica, porque se realizará gestión humana considerando el aspecto más importante de sus colaboradores, y que se verá reflejado en la calidad de atención que reciben sus usuarios.

Se puede explicar que la falta de atención a este grupo de profesionales se da porque la Salud Ocupacional en el Ecuador no se ha desarrollado totalmente, se pudiera decir que su nacimiento es reciente y se ha enfocado en el área industrial, mejorando las condiciones de trabajo desde el punto de vista ergonómico, mecánico, físico e incluso químico, pero el área emocional y ambiental aún no toma la importancia que requiere.

#### 1.1.4 Objetivo general

Identificar los factores psicosociales y su relación con el rendimiento laboral del personal de enfermería en una clínica de la ciudad de Quito en el año 2016.

##### 1.1.4.1 Objetivos específicos

- Identificar los factores psicosociales que influyen en el personal de enfermería.

- Establecer el rendimiento laboral del personal en estudio.
- Determinar un plan de medidas preventivas a aplicarse en la clínica en estudio.

## **1.2 Metodología**

Este trabajo de grado se realizará bajo el esquema de una investigación *exploratoria* ya que se identificará los factores psicosociales que afectan al personal de enfermería y que repercute en su rendimiento, para lo cual se aplicará la encuesta y dentro de esta un cuestionario que se basará en el que mejor se adapte a la realidad del objeto de estudio, los métodos son: ISTAS21, NAVARRA, METODO DE KARASEK, NORMA TÉCNICA DE PREVENCION, NTP 443. El método ISTAS 21 es el que más se relaciona con el personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA y su realidad.

Como se describe en la figura 2, el camino de la metodología está trazado en el recuadro marcado con celestes.



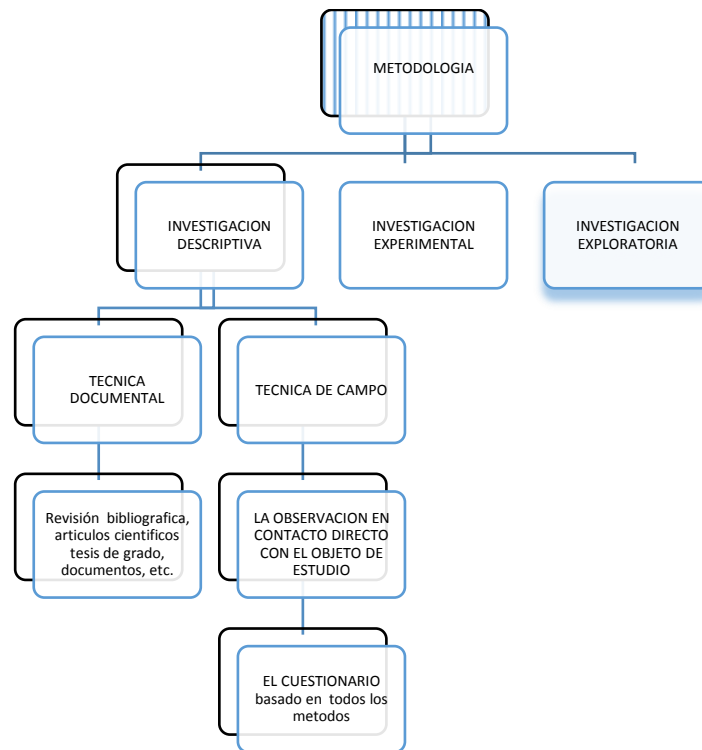


Figura 2: Metodología de la Investigación, para utilizarse en el trabajo de Grado.  
Fuente: elaboración propia

La Metodología utilizada es la investigación exploratoria, que permite dar una visión general que aproxima a la realidad., se utiliza en investigaciones poco exploradas y reconocidas. En este caso las hipótesis no son fáciles de generar. (González 2011)

En este estudio se adaptará el cuestionario ISTAS 21 a la realidad de la población en estudio, el mismo que se aplicará a la totalidad de la población, (treinta enfermeras) de la clínica, todas trabajan en jornadas rotativas, que permitirá determinar los factores psicosociales más importantes que afectan al personal de enfermería.

Una vez que se aplique el Método se realizará la tabulación de los datos y se procederá a obtener los resultados comparándolos con índices internacionales

determinados por los métodos que fueron analizados y que sirvieron de base para la creación de la matriz de selección.

### **1.3 Marco Referencial**

#### 1.3.1 Factores Psicosociales:

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, porque representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, abarcan muchos aspectos, como las condiciones propias del trabajador, ambiente laboral, con repercusiones económicas y sociales. (OIT, 1984)

Esta definición es muy amplia por las consecuencias que conllevan los factores psicosociales tanto en el aspecto emocional, familiar, social y ambiente laboral del trabajador. Dentro del trabajo se relacionan con la satisfacción de las actividades laborales y las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, influye a la vez en su rendimiento y producción laboral. (OMS, 1984)

Durante las últimas décadas se ha realizado varias investigaciones sobre las condiciones psicosociales en el trabajo, que indican, la interacción entre los individuos y el ambiente, está determinado por las condiciones de trabajo por sus capacidades y necesidades humanas, los factores primordiales de esta interacción son la propia tarea, al ambiente físico y laboral, prácticas administrativas y condiciones laborales. (OIT, 1984)

#### 1.3.2 Ambiente físico de trabajo

El ambiente físico del trabajo debe ser lo más cómodo posible para el trabajador, reduciendo la exposición a ruidos, vibraciones entre otros aspectos físicos, reducción de químicos, biológicos y riesgos ergonómicos, la acumulación de los mismos genera estrés pero sin lugar a duda buscar en el ambiente riesgos que se transforman en problemas emocionales es muy importante. (OIT, 1984) A este punto se lo define de forma general, pero no forma parte de este estudio.

### 1.3.3 Carga mental

Es el grado de movilización, esfuerzo intelectual que el trabajador realiza como parte del conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de su trabajo. (Martín, 1984). Los indicadores de carga mental son las presiones de tiempo, el esfuerzo de atención, la fatiga percibida, la dificultad que tiene el trabajador para realizar su trabajo diario. (Martin, 1984).

### 1.3.4 Autonomía temporal

Este factor se refiere a la gestión del tiempo del trabajador, el ritmo del trabajo, la capacidad para distribuir sus descansos. (Martín, 1984). En el personal de turnos rotativos es muy difícil que el trabajador pueda decidir sobre sus actividades y tiempo de trabajo, descansos, etc. En el área de salud es mucho más compleja esta realidad, ya que la atención es de veinte y cuatro horas los trescientos sesenta y cinco días del año.

La duración del trabajo, tanto diaria, semanal, mensual o anual se vinculan directamente en las estructuras de sueño y vigilia, participación social y estilo de vida. Es lógico pensar que los trabajos de turnos modifican los ritmos biológicos, la temperatura, metabolismo, e incluso la cantidad de glucosa en sangre, la agilidad mental y motivación por las tareas asignadas. (OMS, 1984)

### 1.3.5 Supervisión – participación

En este caso se define el grado de la distribución del poder de decisión, desarrollo del trabajo, la relación entre el trabajador y la dirección de la organización (Martín, 1984). Este factor se lo evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo. (Martin, 1984).

### 1.3.6 Definición del rol

Considera los problemas que se derivan del rol o función laboral, y de la misma organización que otorga a cada trabajador y es evaluado a partir de la ambigüedad del rol y la conflictividad del mismo. (Martin, 1984).

#### 1.3.7 Interés por el trabajador

Este factor se refiere al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, como la capacitación, profesionalización, situación social y familiar del trabajador. Aquí se evalúa aspectos como promoción, formación, información y estabilidad laboral. (Martín, 1984)

#### 1.3.8 Relaciones personales

Valora la calidad de relaciones personales de los trabajadores, la comunicación entre los trabajadores, con los superiores y en grupo (Martín, 1984). Las relaciones personales son muy complejas no siempre la relación entre los trabajadores y los mandos medios es la más adecuada.

#### 1.3.9 Estrés laboral

La sobrecarga de tarea es una causa importante que genera estrés en el trabajo, la cantidad de trabajo y la dificultad propia de la tarea son factores contundentes en el momento de determinar factores psicosociales a los que se expone el trabajador. (OMS, 1984)

El estrés laboral es propio de las sociedades industrializadas, por la creciente presión en el torno laboral, este factor puede provocar la saturación física o mental del trabajador, afectando su salud tanto física, social, emocional. (Vásquez, 2015).

El estrés laboral se produce cuando las exigencias superan la capacidad de control del individuo, se refleja de distintas formas, depresión, agotamiento físico,

mental. Se asocia a la vez con baja productividad, descenso de la calidad de vida, problemas familiares, sociales. (Vásquez, 2015).

Este factor se origina por una excesiva carga de trabajo, elevado nivel de responsabilidad, relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo, mala planificación de turnos u horarios, remuneración inadecuada. (Martín, 1984).

#### 1.3.10 Rendimiento o desempeño laboral

El rendimiento laboral, se ha considerado como la piedra angular para el desarrollo y éxito de una organización, por esta razón existe gran interés en el área de talento humano los aspectos que permitan no solo medir sino mejorar el rendimiento o desempeño laboral. (Pedraza, 2010).

Según Faria (1995), considera al desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su carga laboral, incluyendo atribuciones, tareas, que dependerán de la regulación entre el trabajador y la empresa. Dentro de esta conceptualización se deberá considerar la importancia de la estabilidad laboral como son la tranquilidad, salud y motivación del estado emocional.

Según Socorro (2006), la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida entre el trabajador y el empleador, ya que la organización dará las condiciones suficientes para mantener la relación laboral, mientras que el trabajador debe comprometerse con su actividad laboral.

### **1.4 Consecuencias de factores psicosociales**

Los factores psicosociales producen varias consecuencias en el individuo, las mismas que tienen diferentes formas de manifestarse, y se las categoriza para facilitar su estudio:

#### 1.4.1 Consecuencias psicológicas:

Si los factores psicosociales no han sido corregidos a tiempo, se puede observar una disminución en las defensas psíquicas del trabajador, lo que facilita la aparición de

los trastornos emocionales como la inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, lo que genera perturbaciones en funciones cognitivas como la atención, memoria, pensamiento y concentración. (Mansilla, 2015).

#### 1.4.2 Reacciones de comportamiento

Si la situación se incrementa y no se logra controlar los factores que están produciendo la incomodidad al trabajador se observa alteraciones en el comportamiento que se reflejará en su vida personal, familiar, social y laboral que afectará su rendimiento laboral según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1994) los trastornos de comportamiento pueden ser activos si el trabajador lo expresa como quejas, huelgas, enfrentamientos e incluso retrasos, pasivos si lo aceptan con resignación, indiferencia a la calidad de trabajo, absentismo, falta de participación.

#### 1.4.3 Consecuencias fisiológicas

Se ha demostrado que existe una relación estrecha entre los factores psicosociales y los trastornos funcionales, los síntomas aparecen según la sensibilidad de cada persona, ya que afectarán a la parte más débil de cada individuo (Mansilla, 2015), así se observarán alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, úlcera péptica, colon irritable, entre las más comunes.

### **1.5 Métodos de Evaluación de Factores Psicosociales:**

La evaluación de los riesgos psicosociales es un proceso que busca la magnitud de aquellos riesgos que no han podido evitarse, permite obtener y facilitar la información necesaria para que pueda tomarse las medidas preventivas adecuadas para evitar problemas emocionales que puedan afectar la salud del trabajador y por tanto el rendimiento laboral. (Mansilla, 2015).

La evaluación de los riesgos psicosociales es parte integral de la evaluación de riesgos laborales, por lo tanto se debe iniciar con la identificación de los mismos, su valoración cualitativa y cuantitativa. Recordando que el estudio en el proceso laboral se debe hacer a través de la observación directa, se debe aplicar a la vez instrumentos como

cuestionarios o escalas, se debe recurrir a su vez a los datos obtenidos por los reconocimientos médico laborales. (Mansilla, 2015). Es así que los diversos métodos de evaluación de factores psicosociales buscan los riesgos y proponen corregir los puntos críticos para lograr un ambiente laboral saludable para el trabajador.

### 1.5.1 Método CoPsoQ Cuestionario Psicosocial de Copenhagen: ISTAS 21

#### 1.5.1.1 Descripción

Desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca, este instrumento conceptualiza cuatro grandes dimensiones psicológicas que son las exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y habilidades, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensaciones, doble presencia. Consta de 21 dimensiones psicosociales que tratan de cubrir los riesgos que pueden existir en el mundo laboral. (Mansilla, 2015).

La metodología CoPsoQ-istas21, se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo que está integrado por el directivo de la empresa, trabajadores, delegados de seguridad, personal operativo. Del buen funcionamiento del trabajo del grupo depende en gran medida el éxito de todo el proceso. Es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, sus autores y propietarios autorizan su uso, de forma gratuita bajo las condiciones del mismo. (ISTAS 21, 2010).

Las condiciones de utilización del método ISTAS21 se deben cumplir para que se dé la vigencia de la licencia, las empresas deben ser de 25 o más personas, se debe cumplir la finalidad preventiva, participación, anonimato y confidencialidad, no modificación, acuerdo de implementación del método, (ISTAS21, 2010)

Esta herramienta, incorpora el conocimiento científico donde se identifica las características de la organización, y aplica un cuestionario estandarizado válido y fiable, que es mucho más apropiado que una entrevista ya que estas últimas son difíciles de contrastar e interpretar. Permite desarrollar un método epidemiológico, identificando edad, género, puesto de trabajo, suministra indicadores de comparación directa entre estas medidas. (Mansilla, 2015)

## 1.5.2 Método de Navarra

### 1.5.2.1 Descripción:

La evolución de la actividad laboral ha traído una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, y a la vez es responsable de la presencia de efectos negativos en la salud su salud. Se debe reconocer que la relación entre trabajo y salud se puede evaluar de distintos puntos de vista, pueden ser físicos, sociales o psicosociales. (Lahera, 2002).

En el punto de vista psicosocial los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos, de no ser controlados a tiempo suelen provocar absentismo, defectos en la calidad del trabajo, estrés, ansiedad, llanto fácil, histeria, entre los más importantes. (Lahera, 2002).

El instrumento de Navarra sirve para un acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Pone énfasis en los puntos que debe 3rán mejorar para realizar el correctivo necesario y proporcionar un ambiente laboral seguro para todos. (Lahera, 2002).

Es un cuestionario de evaluación de factores psicosociales, que estudia cuatro variables participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión del tiempo y cohesión de grupo. (Lahera, 2002).

El objetivo de este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias y que afectan la salud de los trabajadores. (Lahera, 2002)

Este cuestionario puede ser aplicado para gerente, responsables de recursos humanos, delegado de prevención, colaboradores administrativos, operadores, etc. Este cuestionario se compone de treinta preguntas, con varias alternativas de repuesta cualitativa.

## 1.5.3 Modelo de Karesek



#### 1.5.3.1 Descripción

El modelo de Karasek, mide el estrés laboral, que se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral, y su repercusión en la salud del trabajador, pudiendo traducirse en absentismo, disminución de la productividad, incremento de costos para la empresa (Peiró, 2001).

Este modelo a la vez considera que el estrés tiene su inicio en la situación ambiental o personal que influye en el individuo en exigencias que la persona no puede controlar convirtiéndose en una amenaza para si misma. (Peiró, 2001).

Karasek le considera al estrés como uno de los riesgos importantes de la salud laboral, y suele convertirse en un fenómeno colectivo, y el enfocar adecuadamente este tema permite que la legislación se modifique adecuadamente permitiendo contemplar a los riesgos psicosociales desde diversas perspectivas. (Peiró, 2001).

Este modelo fue creado en el año 1969, por Robert Karasek y se caracteriza por su simplicidad y alcance que ha tenido en investigación sobre problemas de salud y comportamientos. (Montero, 2013)

El modelo Karasek abarca variables como el control sobre el trabajo que se refiere a las oportunidades de desarrollar habilidades propias, mientras que la autonomía es la que el trabajo proporciona. En este caso las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa, volumen de trabajo, presión de tiempo, interrupciones. A la vez considera de vital importancia al apoyo social, que son las relaciones sociales y el grado de apoyo. (Prado, 2013).

1.5.4 Norma Técnica de Prevención 443: (NTP 443): Factores psicosociales: metodología de evaluación.

1.5.4.1 Descripción:

La Norma Técnica de Prevención 443, corresponden a la Evaluación de los factores psicosociales, redactados por Félix Martín y Jesús Pérez en el año 2000, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). En este caso describe factores como son la carga mental, autonomía temporal, el contenido del trabajo, supervisión y participación, definición del rol, interés por el trabajador, relaciones personales. (NTP, 443)

Este método se aplica para la evaluación de situaciones concretas, localización de fuentes de problemas, para diseñar cambios como son el contenido, magnitud y dirección de actuaciones dentro del trabajo, para la comparación de un grupo en dos momentos distintos y entre varios grupos, para tomar conciencia de la situación, (NTP, 443).

**CAPITULO 2**

**APLICACIÓN DEL METODO DE EVALUACION DE FACTORES  
PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE  
TOMOMEDICAL SA**

**2.1 Introducción:**

TOMOMEDICAL SA es una empresa de salud legalmente constituida en la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito, capital de la República del Ecuador, el veinte y nueve de julio del año dos mil tres. Su objetivo principal es “*brindar servicios de calidad en el área de salud tanto en medicina general como especializada*” (TOMOMEDICAL SA, 2003), tanto en áreas de consulta externa, hospitalización, quirófano, diagnóstico médico.

Cuenta con treinta enfermeras quienes laboran en turnos rotativos en el horario de la mañana es de siete a catorce horas, el turno de la tarde de catorce a veinte horas y la velada de veinte a ocho horas.

TOMOMEDICAL SA es una clínica que cuenta con varias áreas de atención en salud, que está a disposición del público en general, con personal altamente calificado y equipos con tecnología de punta, distribuidos en las siguientes áreas: imageneología, laboratorio clínico, consulta externa, pediatría, hospitalización, cirugía, quirófano, traumatología, emergencia. El personal se distribuye de la siguiente manera como se muestra en la figura 3:

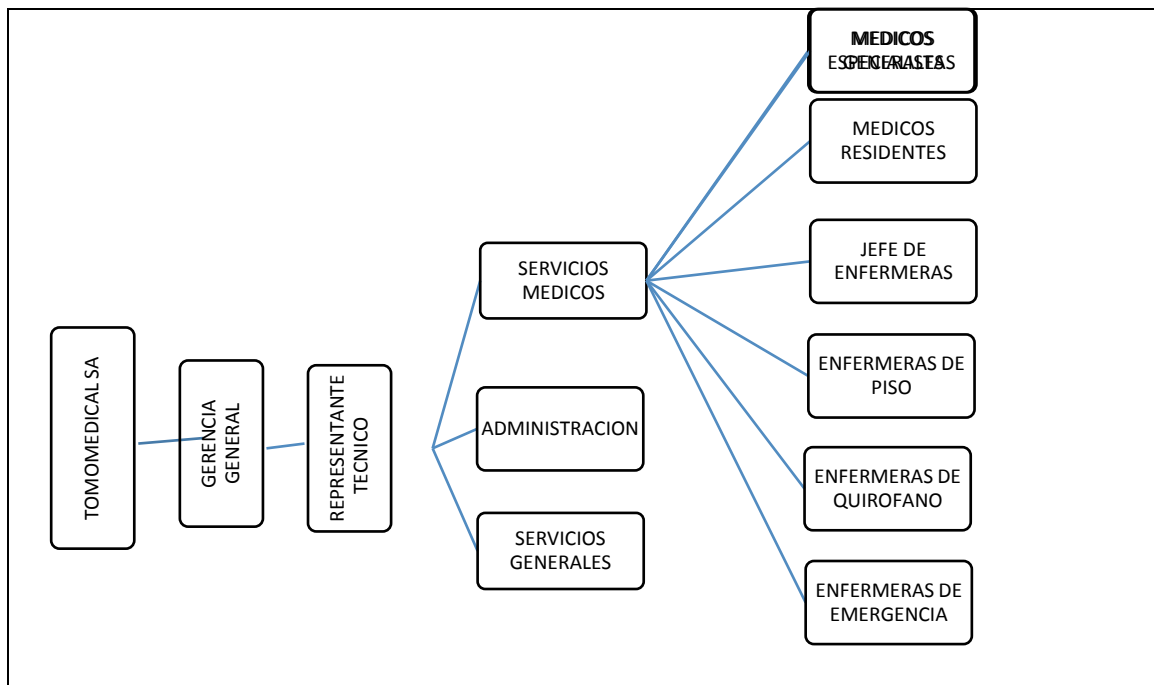


Figura 3: Organigrama de TOMOMEDICAL SA.

Fuente: Elaboración propia

TOMOMEDICAL SA es una empresa que está representada legalmente por el Gerente General, es quien dirige la clínica, el representante técnico es un profesional médico quien es elegido por la gerencia general y los médicos especialistas, es quien estará a cargo de la parte técnica y médica de la clínica. Los médicos especialistas son los responsables de sus diferentes áreas médicas a su cargo está un médico residente y un médico general, quienes son los responsables de la atención de los pacientes.

La jefa de enfermeras labora en un horario de ocho a diecisiete horas, sus funciones son supervisar al personal de enfermería tanto licenciadas o auxiliares, organizar horarios, turnos, vacaciones, cubrir ausentismos laborales, distribuir los insumos y materiales.

Las enfermeras de piso deben realizar el cuidado diario del paciente, administrar la medicación, revisar las historias clínicas, llevar al día el kardex de medicación, colaborar en procedimientos médicos, participar de la visita médica, ingresar a los

pacientes, y estar pendiente del alta con indicaciones médicas turnos para la próxima cita, rehabilitación, aparatos ortopédicos.

Las enfermeras de emergencia tienen funciones diferentes, recibir la emergencia, control de signos vitales, registro en la hoja de emergencia, colaborar con el médico en los distintos procedimientos, lavado gástrico, suturas, colocación de yesos e inmovilizaciones, revisar hojas de ingreso, emergencia, anunciar los mismos a las áreas asignadas, en caso de ser pacientes quirúrgicos prepararlos para cirugía, revisar notas e indicaciones, medicación, exámenes complementarios, transferencias.

En el área de quirófano el personal de enfermería está a cargo de la esterilización, control de material completo, equipos, exámenes, historia clínica, hay tres áreas específicas, esterilización, quirófano, circulante. Durante el procedimiento quirúrgico, instrumentar la cirugía, contar material blanco, controlar el instrumental, la esterilidad en todo momento. La enfermera circulante debe controlar medicación, abastecer de todo lo necesario para la cirugía, exámenes, radiografías, muestras de sangre o tejidos si es el caso, mantener la esterilidad durante todo el procedimiento quirúrgico, contar el material blanco, controlar el instrumental, apoyo constante a todo el equipo quirúrgico. (TOMOMEDICAL SA 2014)

## **2.2 Métodos de evaluación de factores psicosociales**

Una vez descritas las funciones del personal de enfermería se puede observar que la carga mental del trabajo, la capacidad para organizarlo, es muy compleja y requiere que el personal esté atento, que tenga muchos conocimientos académicos y prácticos. Por este motivo la evaluación de los factores psicosociales en el personal de enfermería es muy importante, para evitar que exista exceso de estrés que no pueda manejar y que llegue al burnout.

## 2.3 Aplicación del Método de Evaluación de Factores Psicosociales para el personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA

### 2.3.1 Matriz de decisión

Una vez estudiados y analizados los cuatro métodos descritos anteriormente, se observa que ninguno se adapta a las necesidades del personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA, por lo que se aplicó un cuestionario con basamento en lo estudiado, considerando la matriz de decisión que se detalla a continuación.

Tabla 1: Matriz de Decisión: Método de Evaluación de Factores Psicosociales.

METODO		ISTAS 21	NAVARRA	KARASEK	NTP 443
PARAMETRO					
FACTORES DE EVALUACION		9	8	8	8
CARACTERISTICAS		10	8	9	8
RESULTADOS		10	8	9	8
BENEFICIOS		9	9	9	8
TOTAL		38	33	35	32

EVALUACION: 1-4 NO ADECUADO

5-7 ADECUADO

8-10 MUY ADECUADO

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario de ISTAS 21 según esta matriz de decisión es la más adecuada para aplicar al estudio de factores psicosociales para el personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA. En el Anexo 1, se muestra el cuestionario a ser aplicado al personal de enfermería de la clínica objeto de estudio.

### 2.3.2 Cuestionario

Al ser un documento gratuito, está disponible y al alcance de cualquier persona que lo quiera aplicar. Se divide en seis apartados los mismos que evalúan exigencias psicológicas que permitirán analizar la situación psicosocial del trabajador dentro de la organización.

#### CUESTIONARIO CoPsoQ-ISTAS 21

2010

#### APARTADO 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO NUNCA UNA VEZ	
1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5. ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6= puntos

## APARTADO 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO NUNCA UNA VEZ	
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10. ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	4	3	2	1	0
11. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos media hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15. ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16= puntos



## APARTADO 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

En estos momentos, ¿estás preocupado/a?	Muy preocupado	Bastante preocupado	más o menos preocupado	poco preocupado	nada preocupado
17. Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18. Por si te cambian de tareas contra tu voluntad.	4	3	2	1	0
19. Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad.	4	3	2	1	0
20. Por si te varían el salario (que no te actualicen, que te lo baje, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc)	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20= puntos

## APARTADO 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21. ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22. ¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0

23. ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo.	4	3	2	1	0
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/ras?	0	1	2	3	4
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Tus actuales jefes inmediatas se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30= puntos

#### APARTADO 5

DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACION:

31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte	4
	de las tareas familiares y domésticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
	Solo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33. Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34. ¿Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34= puntos

#### APARTADO 6

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Solo alguna Vez	Nunca
35. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	4	3	2	1	0
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.	4	3	2	1	0
37. En mi trabajo me tratan justamente.	0	1	2	3	4
38. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38=      puntos
---

Figura 4: Cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21 2015.

Fuente: Instituto Nacional de Salud de Dinamarca

### 2.3.3 Criterio de evaluación

Para realizar una adecuada evaluación se toma en cuenta los siguientes puntos:

- 1) Anote los puntos que ha obtenido en cada apartado en la columna (tu puntuación) de la tabla que se detalla a continuación.
- 2) Compare la puntuación de cada uno de tus apartados con los intervalos de puntuación que ves en las tres columnas de la derecha: favorable, intermedia o desfavorable.
- 3) Ahora ya puede ver en qué situación de exposición se encuentra, seis grupos de riesgos psicosociales, estos intervalos significan:
  - Favorable: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
  - Intermedia: nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud.
  - Desfavorable: nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nociva para la salud.

A continuación en la figura 5 se describe los criterios de evaluación del cuestionario CoPsoQ ISTAS 21.

Dimensión psicosocial	Puntuación	Puntuación de referencia		
		Favorable	Intermedia	Desfavorable
1. Exigencias Psicológicas	De 0 a 7	8 a 11	12 a 24	
2. Control sobre el trabajo	De 26 a 40	19 a 25	0 a 18	
3. Inseguridad sobre el futuro	De 0 a 4	5 a 9	10 a 16	
4. Apoyo social y calidad de liderazgo	De 32 a 40	25 a 31	0 a 24	
5. Doble Presencia	De 0 a 2	3 a 6	7 a 16	
6. Estima	De 13 a 16	10 a 12	0 a 9	

Figura 5: Criterios de Evaluación del cuestionario CoPsoQ ISTAS 21

Fuente: Instituto Nacional de Salud de Dinamarca

#### 2.3.4 Cuestionario para ser aplicado al personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA

A pesar de ser el método ISTAS21 el que más se adapta a la realidad del personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA, se ve la necesidad de modificar algunas preguntas para relacionarlas con la situación vivencial propia del personal en estudio.

A continuación se detalla el cuestionario para ser aplicado en el personal de enfermería TOMOMEDICAL SA.

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERIA DE TOMOMEDICAL SA

DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre de la Empresa:

Actividad de la Empresa:

---

Sector al que pertenece: PUBLICO \_\_\_\_\_ PRIVADO \_\_\_\_\_

Jornada laboral 1 TURNO \_\_\_\_\_ 2 TURNO \_\_\_\_\_ 3 TURNO \_\_\_\_\_

OTROS TURNOS \_\_\_\_\_

1. DATOS DEL COLABORADOR

Género FEMENINO \_\_\_\_\_ MASCULINO \_\_\_\_\_

Edad 25-30 \_\_\_\_\_

31-35 \_\_\_\_\_

36-40 \_\_\_\_\_

41-45 \_\_\_\_\_

46-50 \_\_\_\_\_

51 o más años \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_ Área de trabajo \_\_\_\_\_

Estado civil \_\_\_\_\_ Número de hijos \_\_\_\_\_

2. INSTRUCCIONES encierre en un círculo la respuesta que más se adapte a su realidad.

#### APARTADO 1

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	SIEMPRE	MUCHAS	ALGUNAS	SOLO	
NUNCA		VECES	VECES	UNA	
				VEZ	
1) ¿Su trabajo requiere velocidad?	4	3	2	1	0
2) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	4	3	2	1	0
3. ¿Su trabajo interviene en su vida afectiva?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 4= puntos

#### APARTADO 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	SIEMPRE	MUCHAS	ALGUNAS	SOLO	NUNCA
		VECES	VECES	UNA	
				VEZ	
4. ¿En su trabajo se toma en cuenta su opinión en el momento de asignar su tarea?	4	3	2	1	0
5. ¿Puede organizar su trabajo ad-	4	3	2	1	0

	ministrativo para que este no se acumule?					
6.	¿Durante su trabajo se puede tomar un descanso?	4	3	2	1	0
7.	¿Si tiene algún problema personal y familiar la clínica le permite cambio de turno o reemplazo u otra alternativa?	4	3	2	1	0
8.	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	4	3	2	1	0
9.	¿Se siente comprometido con su profesión?	4	3	2	1	0
10.	¿Habla con entusiasmo de la clínica con otras personas?	4	3	2	1	0
11.	¿Se tiene en cuenta su opinión en el momento de supervisar la tarea?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 5 a 12= puntos

### APARTADO 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	En estos momentos, ¿está Preocupado/a?	Muy preocupado	Bastante preocupado	más o menos preocupado	poco preocupado	nada preocupado
12.	Por encontrar el trabajo si pierdes el actual.	4	3	2	1	0
13.	Si le asignan otra área de trabajo sin consultarlo.	4	3	2	1	0
14.	Si el salario no es suficiente para cubrir sus necesidades.	4	3	2	1	0
15.	Si sus ingresos complementarios son variables?	4	3	2	1	0
16.	Han pensado en que tipo de tareas realizará después de su jubilación?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 13 a 17= puntos

## APARTADO 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
17. ¿Sabe exactamente que margen de autonomía tienes en su trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	4	3	2	1	0
19. ¿Si hay cambios en su tarea le comunican con tiempo?	4	3	2	1	0
20. ¿La capacitación para el desempeño de su trabajo es oportuna?	4	3	2	1	0
21. ¿Si le cambian de área de trabajo encuentra apoyo en sus compañeros?	4	3	2	1	0
22. ¿Su jefe inmediato le apoya en su trabajo? to o inmediata superior?	4	3	2	1	0
23. ¿Se siente parte del grupo de trabajo?	4	3	2	1	0
24. ¿Cree que debería ser mejor planificado su trabajo diario?	4	3	2	1	0
25. ¿Hay buena comunicación entre los miembros de su clínica?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 18 a 26= puntos

## APARTADO 5

DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACION:

26. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte	De las tareas familiares y domésticas	4
---	---	---------------------------------------	---



Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas – familiares y domésticas	2
Solo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
27. ¿Mientras trabaja piensa en sus tareas familiares y domésticas?	4	3	2	1	0
28. ¿Hay ocasiones que quisiera estar en casa y en el trabajo?	4	3	2	1	0
29. ¿Su trabajo le ha traído problemas para conseguir, mantener o conservar pareja?	4	3	2	1	0
30. ¿Su actividad laboral genera conflicto con sus hijos?	4	3	2	1	0
31. ¿Su trabajo le ha generado un vínculo laboral afectivo?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 27 a 32= puntos

#### APARTADO 6

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Solo alguna Vez	Nunca
32. Sus superiores le dan el reconocimiento que merece.	4	3	2	1	0
33. ¿Si hay problemas en el trabajo	4	3	2	1	0

	recibe apoyo?					
34.	¿En su trabajo le tratan justamente?	4	3	2	1	0
35.	¿El trabajo que realiza y el salario que recibe son equitativos?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 33 a 36=						puntos
RESPONDA LA SIGUIENTE PREGUNTA DE ACUERDO A SU CRITERIO.						
¿Cuál sería su recomendación para mejorar su ambiente de trabajo?						
_____						
_____						

Figura 6: Cuestionario Basado en ISTAS 21, modificado para aplicarlo al personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA.

Fuente: Elaboración propia

### 2.3.5 Criterio de evaluación

Dimensión Psicosocial	Puntuación	Puntuaciones para la población de Referencia	
		Favorable	Intermedia
Desfavorable			
1. Exigencias psicológicas	0 a 4	5 a 12	13-16
2. Control sobre el trabajo	16-32	8-15	0-7
3. Inseguridad sobre el futuro	0-5	6-12	13-20
4. Apoyo social y calidad de liderazgo	28-36	10-27	0-9
5. Doble presencia	0-6	7-18	19-24
6. Estima	13-20	5-12	0-4

Figura 7: Criterios de Evaluación del cuestionario para ser aplicado al personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA

Fuente: Basado en el Instituto de Salud de Dinamarca.

Los criterios de evaluación se basan en la puntuación que recibe cada una de las preguntas, y según la dimensión psicológica que se considere, de tal manera que se describe de la siguiente manera:

Favorable: se considera dentro de esta categoría cuando las actividades laborales aseguran un buen ambiente al trabajador, sin tantas exigencias psicológicas, con un control sobre el trabajo apto para sus capacidades, que proporcione seguridad sobre el futuro, contando con apoyo social y de sus líderes, en cuanto a la doble presencia dependerá de las condiciones propias del trabajador, mientras que el trabajo le permita evitar al máximo la doble presencia, y que finalmente la organización evite la baja autoestima en el trabajador, motivando sus actividades, capacidades e iniciativa. (ISTAS21, 2001)

Intermedio: se considera que las condiciones laborales no representan un peligro para el trabajador y pueden ser tratadas a tiempo para evitar su avance hacia lo desfavorable, se caracteriza porque el trabajo afecta a su vida personal pero no llega al punto convertirlo en un factor desfavorable, en este caso la intervención se la puede hacer programada para evitar que se vuelva negativo. (ISTAS21, 2001).

Desfavorable: en este caso las características del trabajo no son adecuadas, hay exceso de carga laboral, poco control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, poco apoyo de los compañeros y líderes, son afectados por la doble presencia y la baja autoestima en el personal, lo que indica una intervención urgente. (ISTAS21, 2001).

### 2.3.6 Tamaño de la muestra

TOMOMEDICAL SA cuenta con treinta enfermeras distribuidas en diferentes áreas de salud como se explicó anteriormente, razón por la cual y para facilitar el estudio se recomienda realizar a todo el personal de enfermería. Por tanto el universo de este trabajo de investigación es de treinta enfermeras.

#### 2.3.6.1 Muestra

Muestreo en este caso no aplica, además para obtener resultados apropiados es conveniente realizar a todo el personal de enfermería que labora en TOMOMEDICAL SA, considerando áreas como emergencia, consulta externa, hospitalización, quirófano, recuperación.

## **2.4 Evaluación del rendimiento laboral**

La evaluación del rendimiento consiste en medir la habilidad de un individuo para efectuar una determinada tarea y en el caso de un trabajador de la salud es muy importante esta evaluación porque el desempeño laboral repercute con la atención a los pacientes, con su satisfacción como usuarios. (OMS, 2004)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 1980), definió el concepto de rendimiento laboral reflejado en la satisfacción de los pacientes o clientes en relación a la atención recibida por parte del personal sanitario incluyendo al personal de enfermería. El instrumento utilizado es el cuestionario desarrollado por Sierra, en el año 2009, se basa en la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en las diversas áreas de servicio.

A la vez es importante la evaluación del desempeño por parte de la supervisión del personal de enfermería, que se realiza mensualmente, esta evaluación es realizada por el departamento de talento humano a través de la supervisión de enfermería.

### **2.4.1 Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en relación a la atención:**

El cuestionario de (Sierra, 2009), consiste en un conjunto de preguntas basadas en tres esferas que son la profesionalidad, comunicación y comodidades. La metodología es un cuestionario que mide cualitativamente las respuestas de los encuestados. En este caso el personal debe ser evaluado por los usuarios de cada una de las áreas de servicio, realizado durante el mes de enero de 2016, a un total de 60 pacientes. El mismo que fue realizado por la gerencia técnica de TOMOMEDICAL SA y con el apoyo de GABA S.A, que fue contratada para la evaluación del rendimiento

laboral del personal de enfermería. En el Anexo 2, se evidencia un modelo de las encuestas realizadas a los pacientes.

El cuestionario cuenta con tres apartados, donde se incluyen aspectos que integran el constructo “satisfacción del paciente”:

- Aspectos técnico instrumentales y científicos, relacionados con la competencia profesional, eficacia, continuidad de cuidados.
- Aspectos comunicativos y expresivos, relación interpersonal, tiempo de dedicación, información.
- Comodidades de la asistencia, relacionado con accesibilidad, disponibilidad, entorno.

FORMATO ADAPTADO PARA EVALUAR AL PERSONAL DE ENFERMERIA DE  
TOMOMEDICAL SA.

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA

Situación laboral: ACTIVO \_\_\_\_\_ JUBILADO \_\_\_\_\_ ESTUDIANTE \_\_\_\_\_

AMA DE CASA \_\_\_\_\_ DESEMPLEADO \_\_\_\_\_

Nivel de estudios: SIN ESTUDIOS \_\_\_\_\_ PRIMARIA \_\_\_\_\_ SEGUNDARIA \_\_\_\_\_

SUPERIOR \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ años

Género: FEMENINO \_\_\_\_\_ MASCULINO \_\_\_\_\_

Ingresos hospitalarios: PREVIOS \_\_\_\_ NO. 1 \_\_\_\_ NO.2 \_\_\_\_ NO.3 \_\_\_\_

MAS DE 3 \_\_\_\_

Área de servicio: EMERGENCIA \_\_\_\_\_ HOSPITALIZACION \_\_\_\_\_ PEDIATRIA \_\_\_\_\_

## QUIROFANO \_\_\_\_\_ RECUPERACION \_\_\_\_\_

## PROFESIONALIDAD

1. ¿Cómo considera que ha sido la preparación del personal de enfermería que le ha atendido durante su estadía en TOMOMEDICAL SA?

\_\_\_ Muy bien

\_\_\_ Bien

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Mal

2. Considera que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico, aparatos y equipos para cuidarle.

\_\_\_ Muy bien

\_\_\_ Bien

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Mal

3. ¿Si usted presentó dolor, náusea, sangrado, el personal de enfermería lo resolvió con prontitud?

\_\_\_ Muy bien

\_\_\_ Bien

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Mal

4. ¿Durante su estancia en TOMOMEDICAL sintió que el personal de enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

5. ¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, el personal de enfermería le ha respondido con criterio profesional?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

6. ¿La información que recibió por parte del personal de enfermería fue clara?

\_\_\_ Muy bien

\_\_\_ Bien

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Mal

#### COMUNICACIÓN

1. ¿El personal de enfermería le llamaba por su nombre y apellido?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

2. ¿Conocía el nombre del personal que le atendía?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

3. ¿El personal de enfermería se presentó a usted con su nombre?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

4. ¿Cuándo el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado, le informaban?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

5. ¿Recibía información del personal de enfermería sobre la evolución de su enfermedad?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

6. ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del personal de enfermería?

Muy bien

Bien

Regular

Mal

7. ¿Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuesen de su enfermedad?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Cree que su familia ha sido debidamente atendida por el personal de enfermería?

Muy bien

Bien

Regular

Mal

9. ¿El personal de enfermería le ha transmitido seguridad?

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿El personal de enfermería le inspiraba confianza?

Siempre

A veces

Nunca

#### COMODIDADES

1. ¿El personal de enfermería ha preservado su intimidad durante su aseo personal, o cuando le atendía?

Muy bien

Bien

Regular

Mal

2. ¿El personal de enfermería se preocupaba por ofrecerle varias alternativas alimenticias?

Siempre



A veces  
 Nunca

3. ¿El personal de enfermería se preocupaba por su confort?

Siempre  
 A veces  
 Nunca

4. ¿Le ayudado el personal de enfermería hizo que su estancia fuera más llevadera en ausencia de sus familiares?

Siempre  
 A veces  
 Nunca

5. ¿El personal de enfermería se ha preocupado por facilitar su descanso?

Muy Bien  
 Bien  
 Regular  
 Mal

6. ¿Qué sintió a su ingreso a hospitalización?

Miedo  
 Tranquilidad  
 Seguridad  
 Incertidumbre  
 Otro                      Especifique \_\_\_\_\_

Muchas Gracias por su colaboración.

Figura 9: Formato de Cuestionario para evaluar el desempeño del personal de TOMOMEDICAL SA.

Fuente: Sierra 2009

#### 2.4.2 Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación se dan en relación con el contenido de las preguntas y se realiza de forma cualitativa, a cada uno de los criterios se le asignará el número de pacientes que respondieron determinado ítem y sobre el total de pacientes encuestados.

Este cuestionario busca encontrar la satisfacción del paciente con respecto a los cuidados de enfermería recibidos. (Sierra, 2009). En este caso se va a evaluar de dos maneras dependiendo el constructo que será calificado:

#### 2.4.2.1 Evaluación cualitativa:

Muy bien cuando un cliente o como en este caso un paciente evalúa de esta manera la atención brindada, quiere decir que es la más alta puntuación y que cumplió con sus expectativas, en cuanto a tiempo, trato, seguridad, conocimientos.

Bien en este caso no cumplió con todas las expectativas, es decir está satisfecho medianamente, se puede indagar que falló, tal vez el tiempo, la seguridad, pero no la educación, respeto o profesionalismo, porque son aspectos que interesan mucho al paciente.

Regular al dar esta calificación el paciente considera que la atención es insatisfactoria, tiene algunas falencias, como puede ser el tiempo, la seguridad y lo que es más grave falta de educación o respeto.

Mal este indica insatisfacción total de la atención recibida y puede ser acompañada de sugerencias o lo que es peor de malas recomendaciones.

#### 2.4.2.2 Evaluación cualitativa en cuanto a frecuencia:

Siempre en este caso el paciente evalúa la frecuencia de la atención más que las características del trabajo, sin embargo es tan importante este resultado porque con la rapidez que se resuelven sus necesidades se sentirá más satisfecho.

A veces en este caso no se cumple totalmente la rapidez con que se cubren las necesidades del paciente.

Nunca definitivamente el paciente no recibe la atención a tiempo y esto genera insatisfacción.

## **CAPITULO 3**

### **PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS**

#### **3.1 Resultados referentes a los factores Psicosociales:**

A continuación se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante la aplicación del “Método de Evaluación de Factores Psicosociales del personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA”, en datos estadísticos, figuras y tablas de acuerdo a la relación de variables. Datos demográficos de la población, las exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Se realizó en el 20, 21 y 22 de enero del año dos mil dieciséis, en las instalaciones de TOMOMEDICAL SA, considerando todos los turnos de trabajo y las áreas de servicio. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario adaptado en el capítulo 2.

##### **3.1.1 Datos demográficos del personal de enfermería**

En las tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7, se detallan los resultados demográficos del personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA, referentes a género, edad, estado civil, número de hijos, tiempo y área de trabajo. Es importante clasificar estos parámetros para determinar las características de la población en estudio.

Tabla 2: Datos demográficos: Clasificación del personal de enfermería según el género

GENERO	NÚMERO	PORCENTAJE
FEMENINO	30	100
MASCULINO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

Nota: N=30

Tabla 3: Datos demográficos: Clasificación del personal de enfermería según los rangos de edad

RANGOS DE EDAD	NUMERO	PORCENTAJE
25-30	6	20
31-35	5	17
36-40	4	13
41-45	7	23
46-50	5	17
50 o más años	3	10
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Datos demográficos: Clasificación del personal de enfermería según estado civil

ESTADO CIVIL	NÚMERO	PORCENTAJE
Soltero	10	33
Casado	3	10
Viudo	2	7
Unión libre	0	0
Divorciado	12	40
Separado	3	10
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Datos demográficos: Clasificación del personal según el número de hijos.

NUMERO DE HIJOS	NÚMERO	PORCENTAJE
NO TIENE HIJOS	13	43
1-2	6	20
3-5	8	27
5 o más	3	10
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Clasificación del personal de enfermería según los años de servicio

AÑOS DE SERVICIO	NUMERO	PORCENTAJE
1-3	5	17
4-6	7	23
7-10	8	27
11 o más	10	33
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Clasificación del personal de enfermería según el área de trabajo

AREA DE TRABAJO	NUMERO	PORCENTAJE
Emergencia	8	27
Pediatría	10	33
Hospitalización	6	20
Quirófano	4	13
Recuperación	2	7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2 Dimensión Psicosocial

La dimensión psicosocial es un grupo de parámetros que se relacionan con la calidad del ambiente laboral donde desarrollan sus actividades el personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA, el mismo que se encuentra distribuido en distintas áreas como son: emergencia, hospitalización, pediatría, quirófano y recuperación; en los diferentes turnos de trabajo se les realizó el cuestionario que valorará las siguientes esferas: exigencias psicosociales, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia, estima. Todos estos aspectos se conjugan para evaluar la calidad de ambiente laboral de la clínica. Cada uno corresponde a cada apartado del cuestionario. Se debe recordar que dentro de los criterios de evaluación puede ser favorable, intermedio y desfavorable.

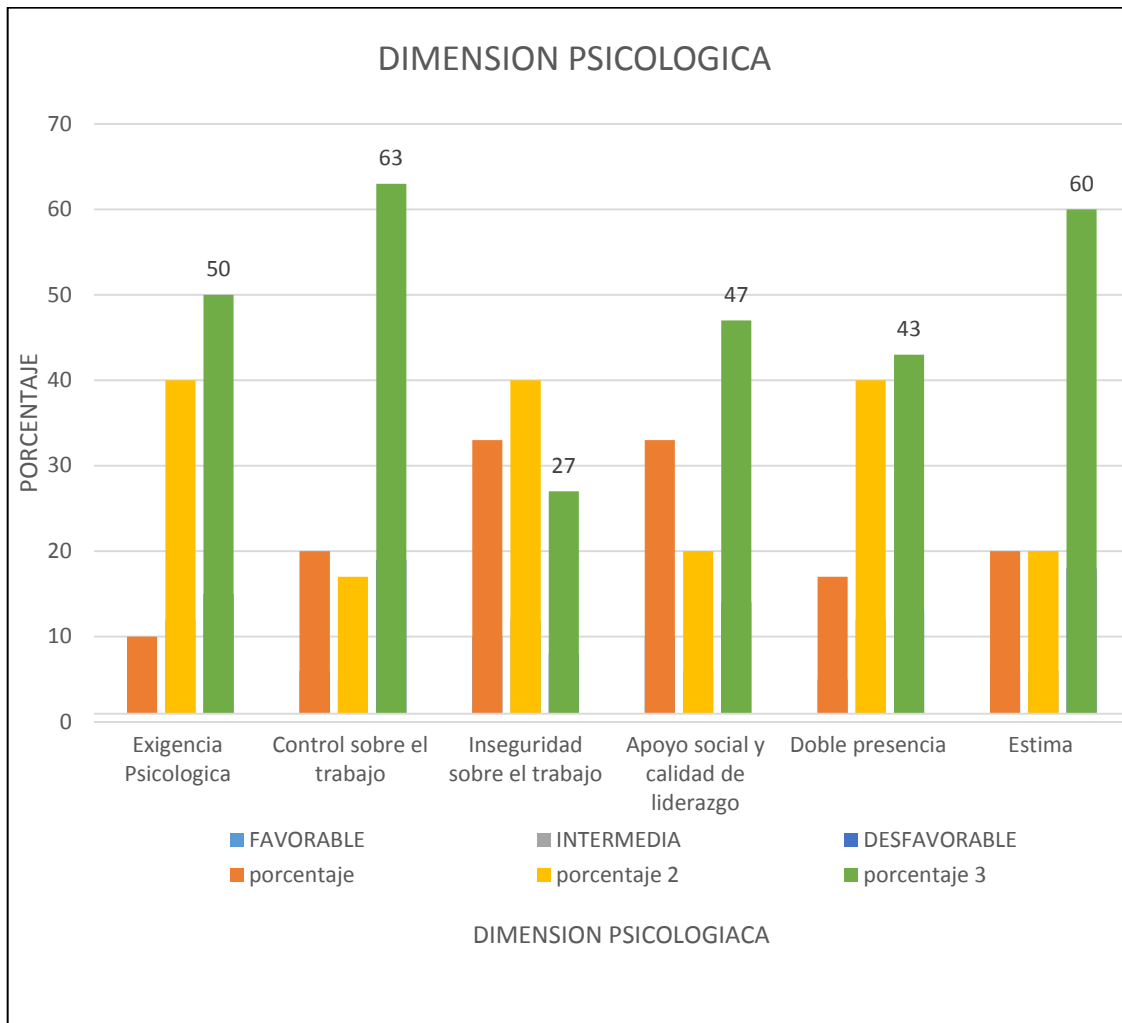
En la tabla 8 y figura 9 se demuestra la distribución psicológica, relacionando con la población total del personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA.

Tabla 8: Clasificación del personal de enfermería según la dimensión psicológica

DIMENSION PSICOLOGICA	FAVORABLE		INTERMEDI		DESFAVO.		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Exigencia Psicológica	3	10	12	40	15	50	30	100
Control sobre el trabajo	6	20	5	17	19	63	30	100
Inseguridad sobre el futuro	10	33	12	40	8	27	30	100
Apoyo social y calidad de liderazgo	10	33	6	20	14	47	30	100
Doble presencial	5	17	12	40	13	43	30	100
Estima	6	20	6	20	18	60	30	100
TOTAL	40	22	53	29	87	49	180	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Clasificación del personal según la dimensión psicológica



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.1 Exigencia psicológica:

La exigencia psicológica es un parámetro que se relaciona directamente con la carga de trabajo (área de servicio), y no con características propias del trabajador como se describe en la tabla 9 y se refleja en la figura 10.

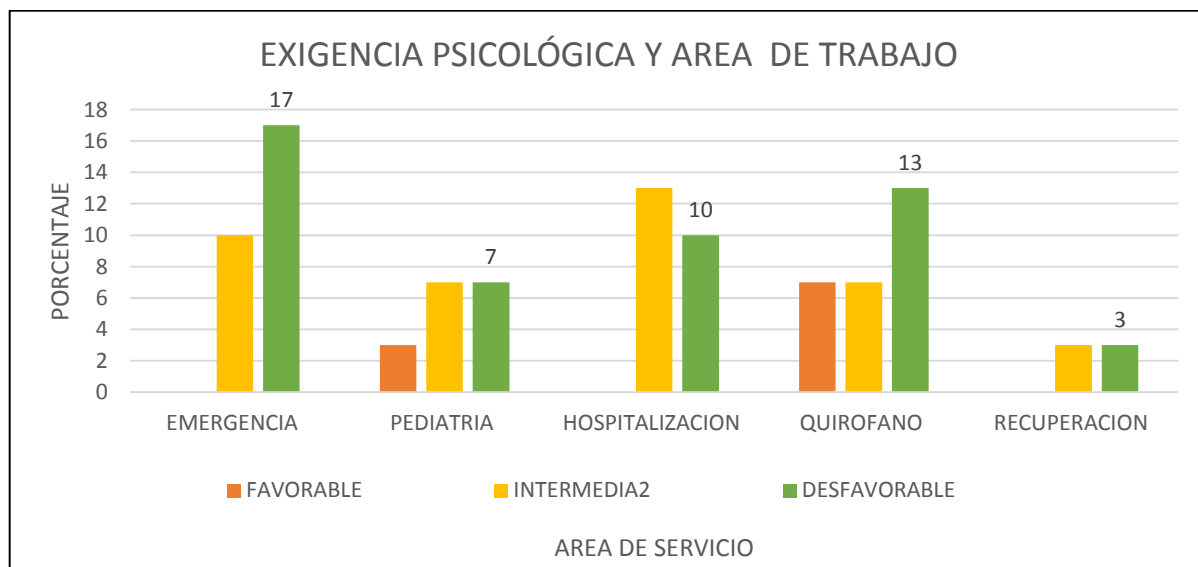


Tabla 9: Clasificación del personal según su relación entre la exigencia psicológica y el área de trabajo.

AREA DE TRABAJO	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
Emergencia	0	0	3	10	5	17
Pediatría	1	3	2	7	2	7
Hospitalización	0	0	4	13	3	10
Quirófano	2	7	2	7	4	13
Recuperación	0	0	1	3	1	3
TOTAL	3	10	12	40	15	50

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Relación entre la exigencia psicológica y el área de trabajo



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.2 Control sobre el trabajo:

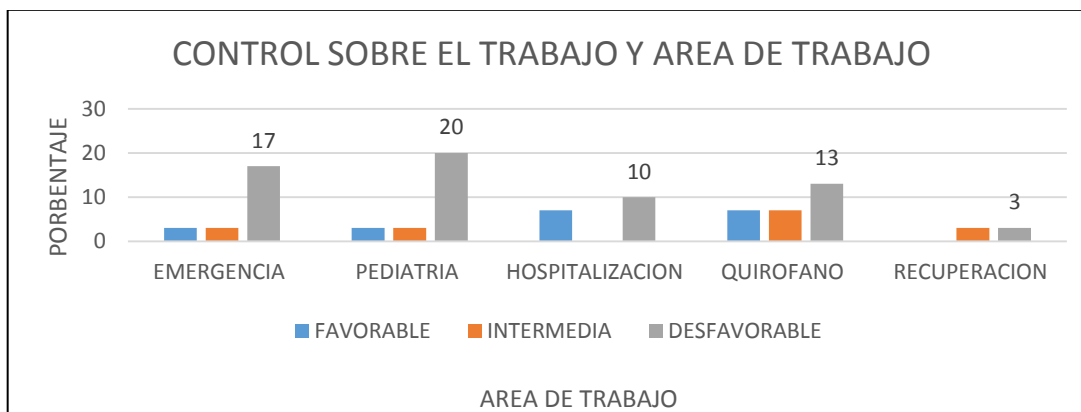
El control sobre el trabajo es un parámetro en el que intervienen algunas características de la persona y la carga de trabajo, por tal motivo se lo relaciona con el área de trabajo, edad del trabajador y años de servicio, como se describen en la tabla 10, 11 y 12, con sus respectivas figuras 11, 12 y 13.

Tabla 10: Clasificación del personal relacionado el control sobre el trabajo y el área de trabajo

AREA DE TRABAJO	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
Emergencia	1	3	1	3	5	17
Pediatría	1	3	1	3	6	20
Hospitalización	2	7	0	0	3	10
Quirófano	2	7	2	7	4	13
Recuperación	0	0	1	3	1	3
TOTAL	6	20	5	17	19	63

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Relación entre el control sobre el trabajo y el área de trabajo



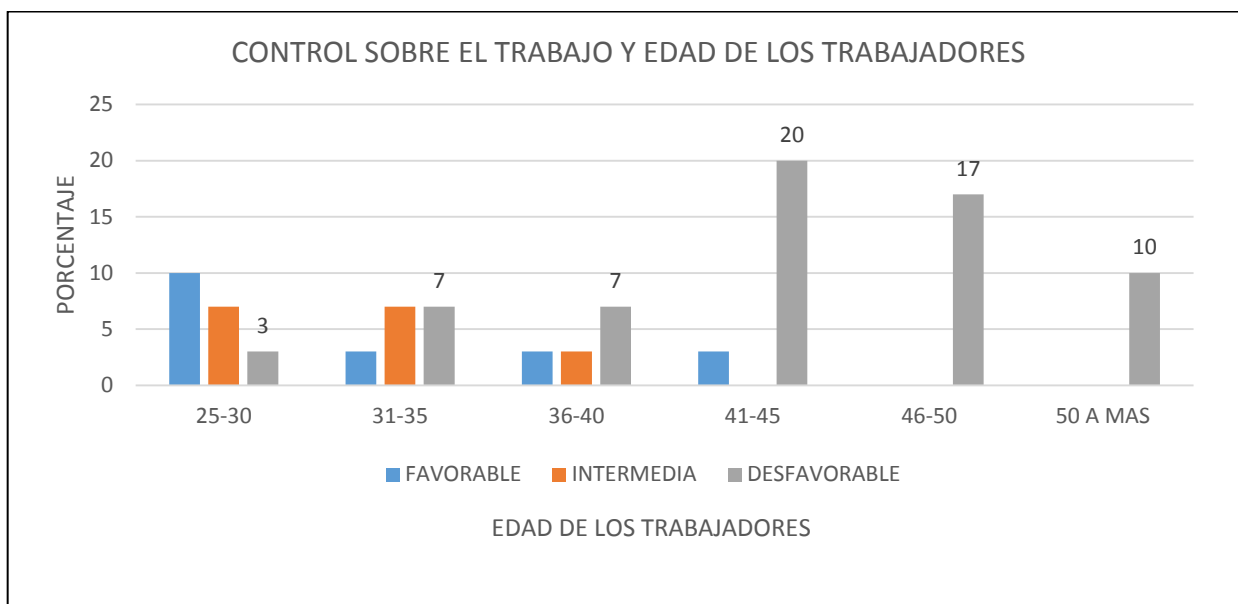
Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Clasificación del personal relacionando el control sobre el trabajo y edad de las trabajadoras

EDAD DE LOS TRABAJADORES	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
25-30	3	10	2	7	1	3
31-35	1	3	2	7	2	7
36-40	1	3	1	3	2	7
41-45	1	3	0	0	6	20
46-50	0	0	0	0	5	17
50 o más	0	0	0	0	3	10
TOTAL	6	19	5	17	19	64

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Relación entre el control sobre el trabajo y la edad de los trabajadores



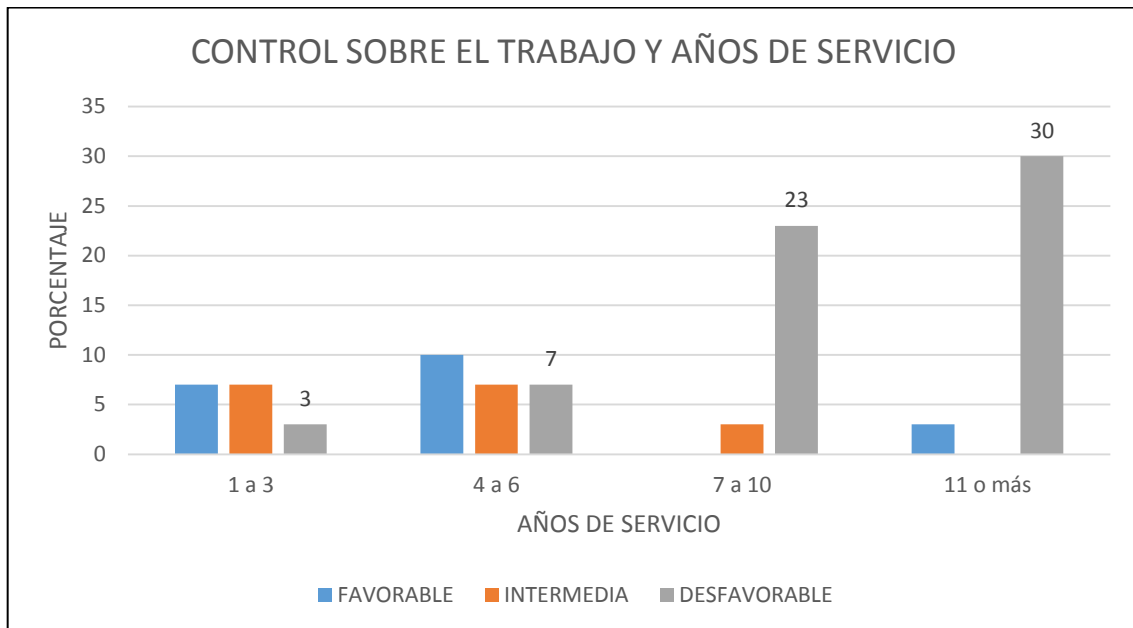
Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Clasificación del personal según la relación entre control sobre el trabajo y años de servicio.

AÑOS DE SERVICIO	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
1-3	2	7	2	7	1	3
4-6	3	10	2	7	2	7
7-10	0	0	1	3	7	23
11 o más	1	3	0	0	9	30
TOTAL	6	20	5	17	19	63

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Clasificación del personal según la relación entre el control sobre el trabajo y años de servicio.



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.3 Inseguridad sobre el futuro

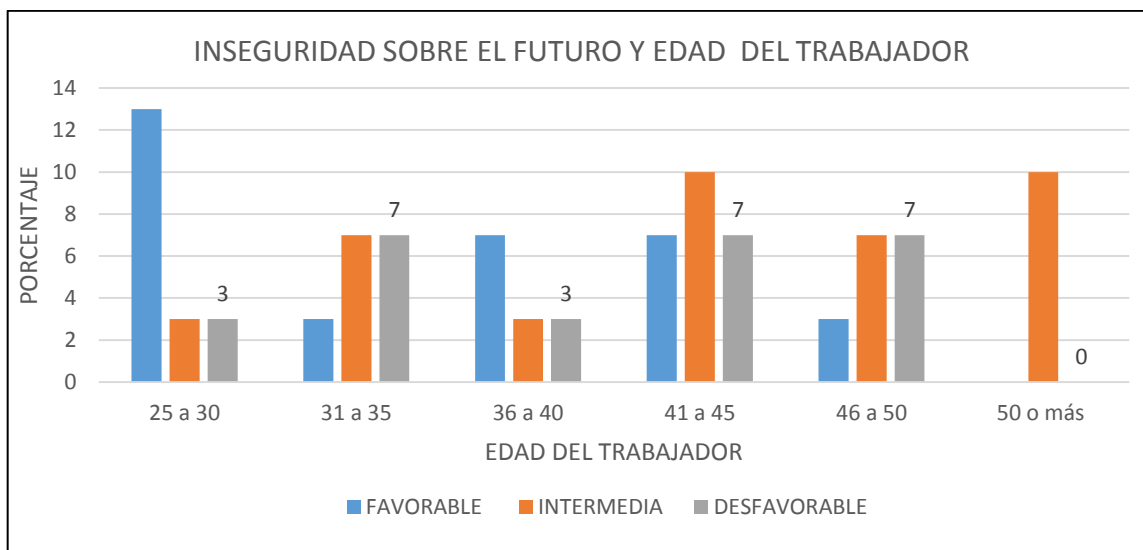
La inseguridad sobre el futuro es uno de los parámetros más importantes en la actualidad laboral en el Ecuador, por la situación económica y la tendencia a la reducción de personal en la mayor parte de empresas, por este motivo se relaciona a este factor con la edad del trabajador, el área de trabajo, los años de servicio, como se muestra en la tabla 13, 14 y 15, representadas en las figuras 15, 16 y 17, respectivamente.

Tabla 13: Clasificación del personal según la inseguridad sobre el futuro y la edad del trabajador.

EDAD DEL TRABAJADOR	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
25-30	4	13	1	3	1	3
31-35	1	3	2	7	2	7
36-40	2	7	1	3	1	3
41-45	2	7	3	10	2	7
46-50	1	3	2	7	2	7
50 o más	0	0	3	10	0	0
TOTAL	10	33	12	40	8	27

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: Clasificación del personal según su relación entre inseguridad sobre el futuro y edad del trabajador



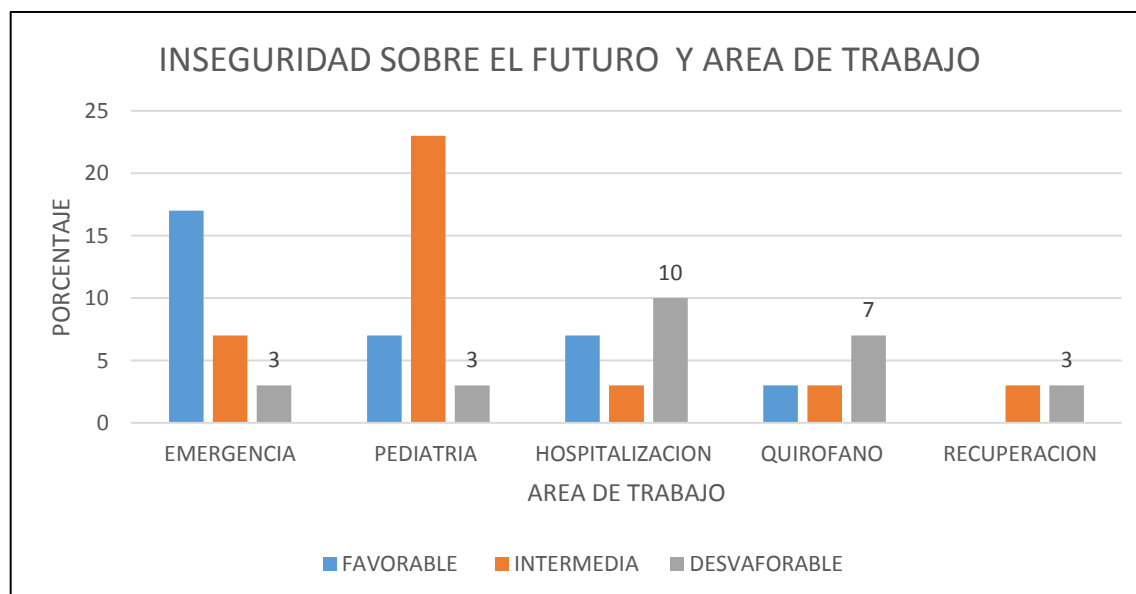
Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Clasificación del personal según su relación entre inseguridad sobre el futuro y el área de servicio.

AREA DE SERVICIO	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
Emergencia	5	17	2	7	1	3
Pediatría	2	7	7	23	1	3
Hospitalización	2	7	1	3	3	10
Quirófano	1	3	1	3	2	7
Recuperación	0	0	1	3	1	3
TOTAL	10	34	12	40	8	26

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Relación entre la inseguridad sobre el futuro y el área de trabajo



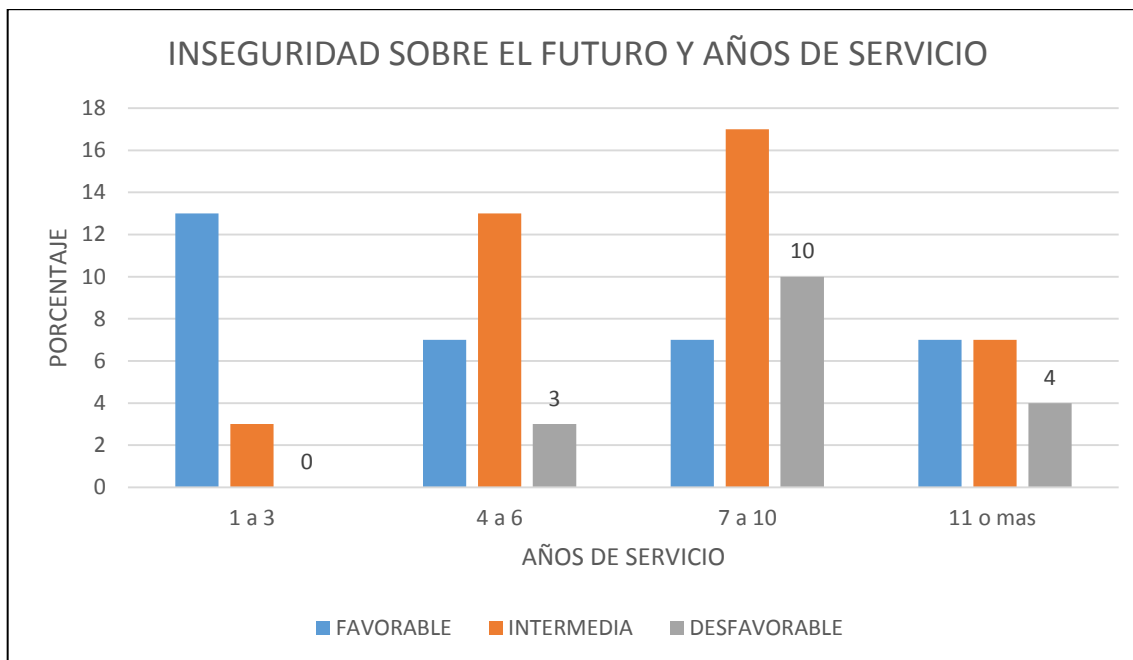
Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Clasificación del personal según la relación entre la inseguridad sobre el futuro y los años de servicio

AÑOS DE SERVICIO	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
1-3	4	13	1	3	0	0
4-6	2	7	4	13	1	3
7-10	2	7	5	17	3	10
11 o más	2	7	2	7	4	13
TOTAL	10	34	12	40	8	27

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Relación entre la inseguridad sobre el futuro y años de servicio



Fuente: Elaboración propia



### 3.1.2.4 Apoyo social y calidad de liderazgo

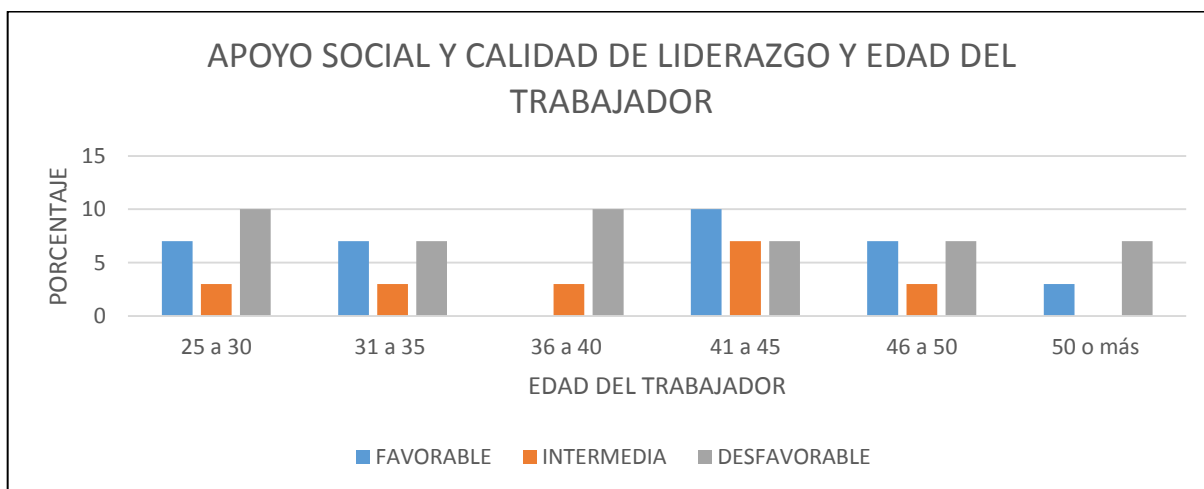
El apoyo social y calidad de liderazgo es importante en todos los ámbitos laborales, en el caso del personal de enfermería suele ser complicado por la carga laboral por este motivo se relaciona con la edad del trabajo, área de servicio y años de servicio, como se representa en la tabla 16, 17, 18 y en la figura 17, 18, 19 respectivamente.

Tabla16: Clasificación del personal según la relación entre apoyo social y la edad del trabajador

EDAD DEL TRABAJADOR	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
25-30	2	7	1	3	3	10
31-35	2	7	1	3	2	7
36-40	0	0	1	3	3	10
41-45	3	10	2	7	2	7
46-50	2	7	1	3	2	7
50 o más	1	3	0	0	2	7
TOTAL	10	34	6	19	14	47

Fuente: Elaboración propia

Figura17: Clasificación del personal según la relación entre apoyo social y la edad del trabajador



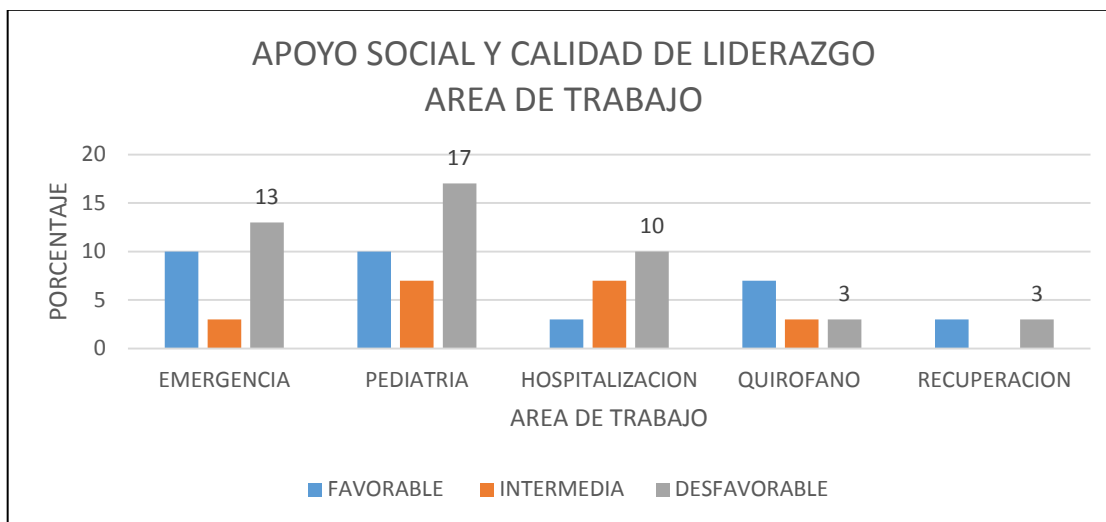
Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Clasificación del personal según la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y área de trabajo.

AREA DE TRABAJO	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
Emergencia	3	10	1	3	4	13
Pediatría	3	10	2	7	5	17
Hospitalización	1	3	2	7	3	10
Quirófano	2	7	1	3	1	3
Recuperación	1	3	0	0	1	3
TOTAL	10	33	6	20	14	47

Fuente: Elaboración propia

Figura 18: Relación entre apoyo social y calidad de liderazgo frente al área de trabajo



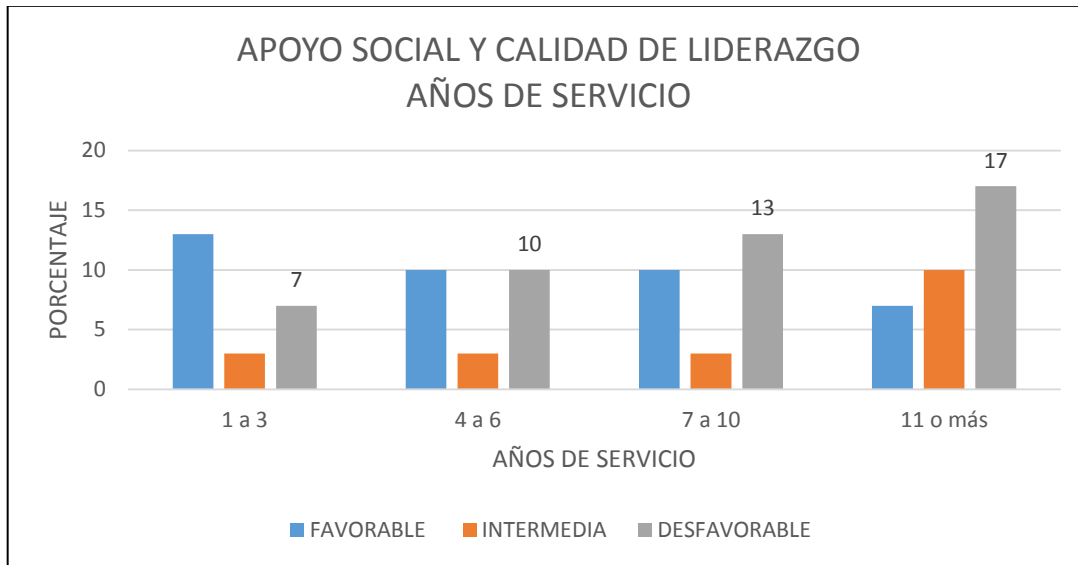
Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: Clasificación del personal según la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y años de servicio

AÑOS DE SERVICIO	FAVORABLE		INTERMEDI A		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
1-3	2	13	1	3	2	7
4-6	3	10	1	3	3	10
7-10	3	10	1	3	4	13
11 o más	2	7	3	10	5	17
TOTAL	10	33	6	20	14	47

Fuente: Elaboración propia

Figura 19: Relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo y años de servicio



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.5 Doble presencia

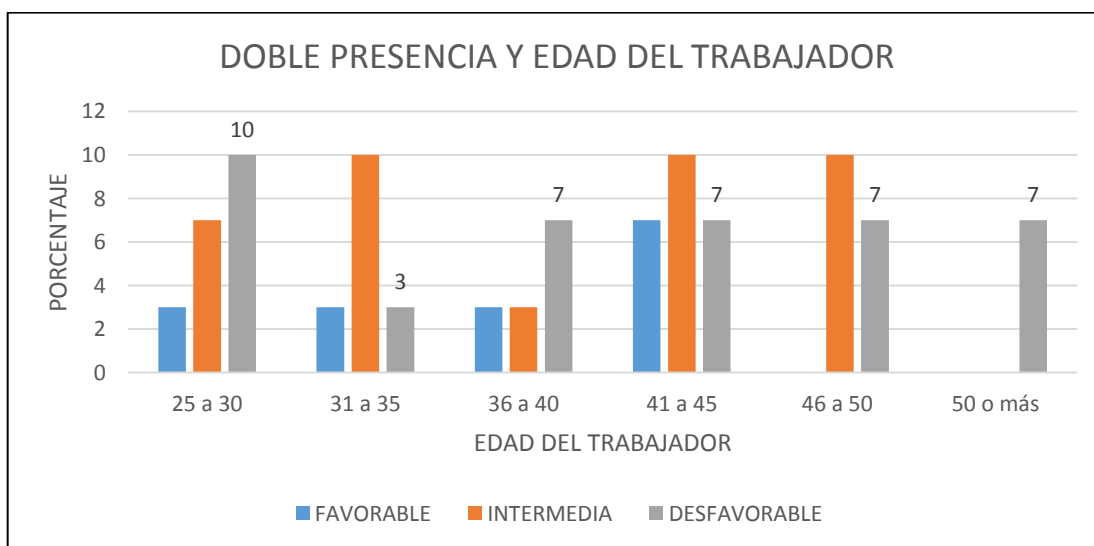
En las actividades laborales que dependen de horarios rotativos, turnos nocturnos, extendidos, siempre generan en el personal un factor importante que es la doble presencia, y afecta directamente a la persona y su familia, por lo que se relaciona con la edad del trabajador, estado civil, número de hijos, y años de servicio, que se representan en las tablas 19, 20, 21 y su detalle gráfico en las figuras 20, 21, 22.

Tabla 19: Clasificación del personal según la relación entre doble presencia y edad del trabajador

EDAD DEL TRABAJADOR	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
25-30	1	3	2	7	3	10
31-35	1	3	3	10	1	3
36-40	1	3	1	3	2	7
41-45	2	7	3	10	2	7
46-50	0	0	3	10	2	7
50 o más	0	0	0	0	3	10
TOTAL	5	16	12	40	13	44

Fuente: Elaboración propia

Figura 20: Relación entre doble presencia y la edad del trabajador



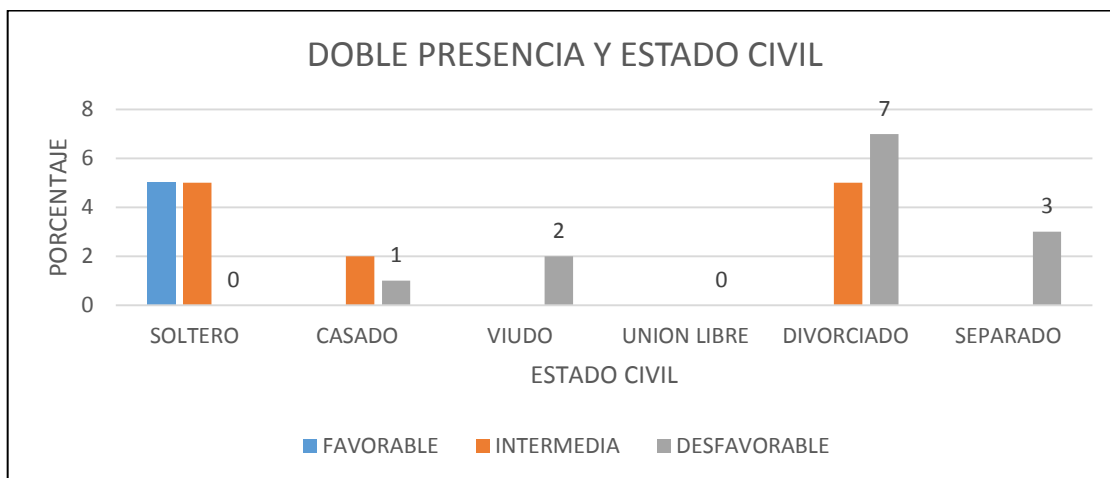
Fuente: Elaboración propia

Tabla 20: Clasificación del personal según la relación entre doble presencia y el estado civil

ESTADO CIVIL	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
Soltero	5	17	5	17	0	0
Casado	0	0	2	6	1	3
Viudo	0	0	0	0	2	7
Unión Libre	0	0	0	0	0	0
Divorciado	0	0	5	17	7	23
Separado	0	0	0	0	3	10
TOTAL	5	17	12	40	13	43

Fuente: Elaboración propia

Figura 21: Relación entre doble presencia y el estado civil



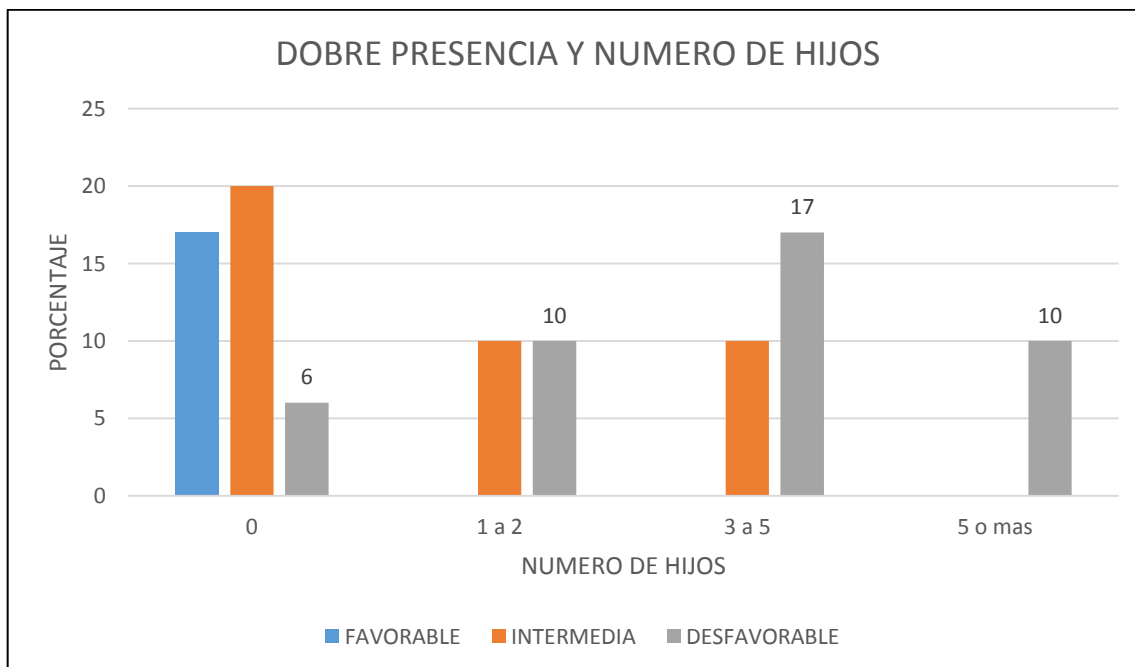
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21: Clasificación del personal según la relación entre doble presencia y el número de hijos

NUMERO DE HIJOS	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
0	5	17	6	20	2	6
1-2	0	0	3	10	3	10
3-5	0	0	3	10	5	17
5 o más	0	0	0	0	3	10
TOTAL	5	17	12	40	13	43

Fuente: Elaboración propia

Figura 22: Relación entre doble presencia y el número de hijos



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.6 Estima

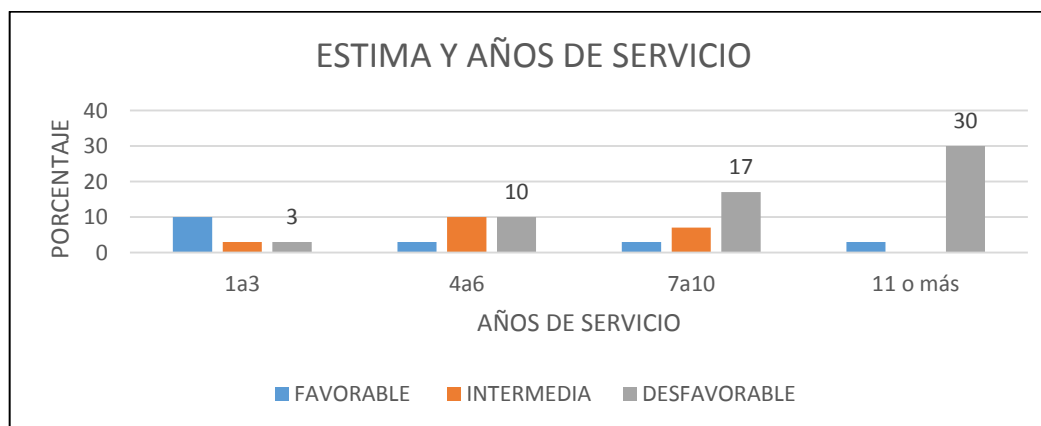
La estima es un aspecto tan importante en el trabajador porque permite un mejor desempeño de sus funciones, se relaciona directamente con la persona más que con el trabajo en sí, por este motivo se compara con los años de servicio, estado civil, la edad del trabajador y el número de hijos tal como se muestra en las tablas 22, 23, 24, 25 y sus respectivas figuras 23, 24, 25, 26.

Tabla 22: Clasificación del personal según la relación entre estima y años de servicio.

AÑOS DE SERVICIO	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
1-3	3	10	1	3	1	3
4-6	1	3	3	10	3	10
7-10	1	3	2	7	5	17
11 o más	1	3	0	0	9	30
TOTAL	6	20	6	20	18	60

Fuente: Elaboración propia

Figura 23: Relación entre estima y años de servicio



Fuente: Elaboración propia

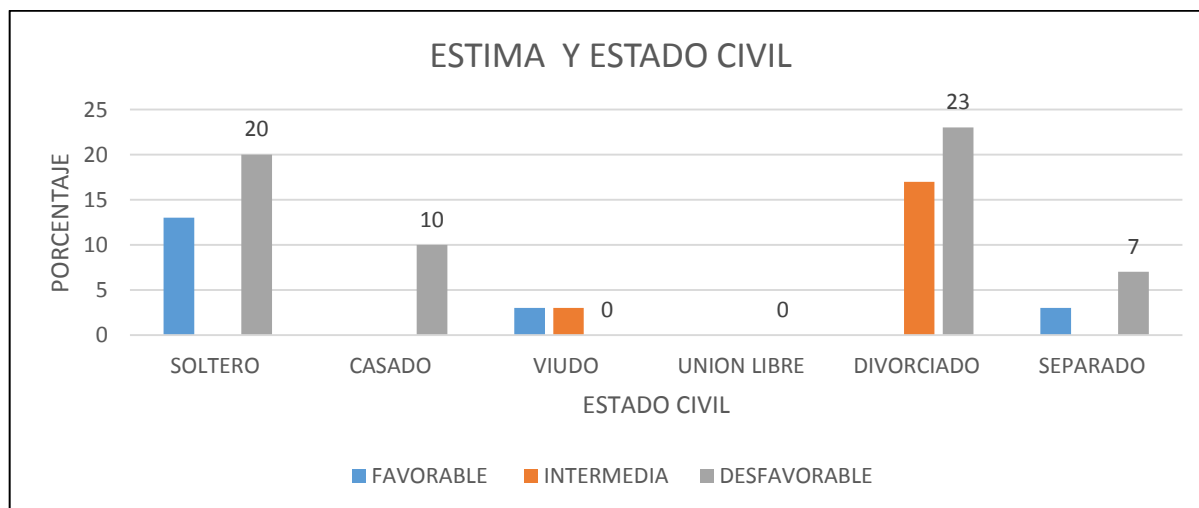


Tabla 23: Clasificación del personal según la relación entre estima y el estado civil

ESTADO CIVIL	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
Soltero	4	13	0	0	6	20
Casado	0	0	0	0	3	10
Viudo	1	3	1	3	0	0
Unión Libre	0	0	0	0	0	0
Divorciado	0	0	5	17	7	23
Separado	1	3	0	0	2	7
TOTAL	6	20	6	20	18	60

Fuente: Elaboración propia

Figura 24: Relación entre estima y el estado civil



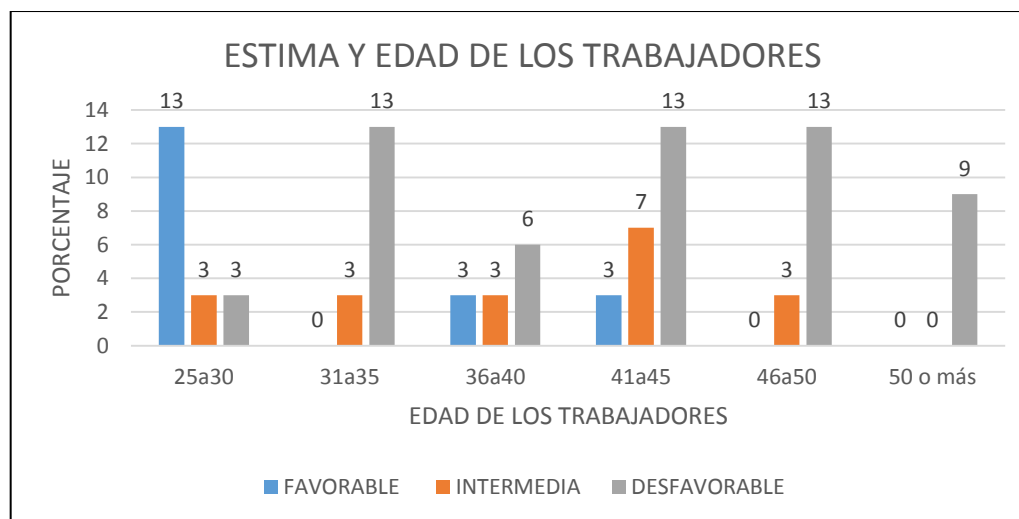
Fuente: Elaboración propia

Tabla 24: Clasificación del personal relacionando la estima y edad de las trabajadoras

EDAD DEL TRABAJADOR	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
25-30	4	13	1	3	1	3
31-35	0	0	1	3	4	13
36-40	1	3	1	3	2	6
41-45	1	3	2	7	4	13
46-50	0	0	1	3	4	13
50 o más	0	0	0	0	3	9
TOTAL	6	19	6	19	19	62

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Relación entre estima y edad de los trabajadores



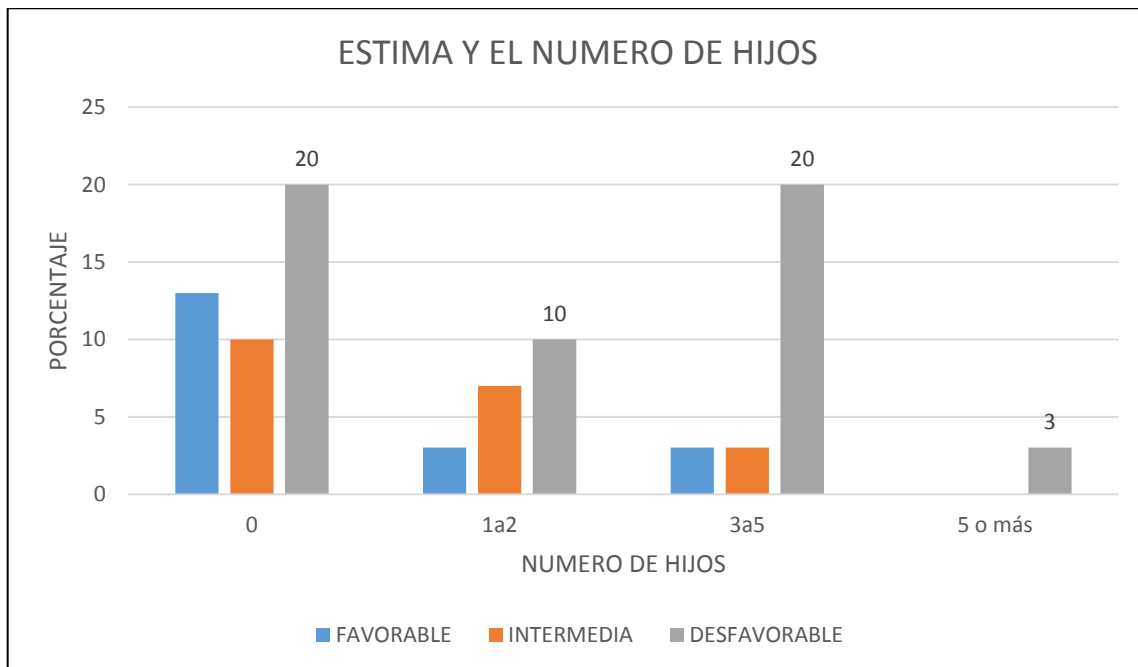
Fuente: Elaboración propia

Tabla 25: Clasificación del personal según la relación entre estima y el número de hijos

NUMERO DE HIJOS	FAVORABLE		INTERMEDIA		DESFAVO.	
	No.	%	No.	%	No.	%
0	4	13	3	10	6	20
1-2	1	3	2	7	3	10
3-5	1	3	1	3	6	20
5 o más	0	0	0	0	3	10
TOTAL	6	20	6	20	18	60

Fuente: Elaboración propia

Figura 26: Relación entre estima y el número de hijos



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2.7 Sugerencias para mejorar la actividad laboral.

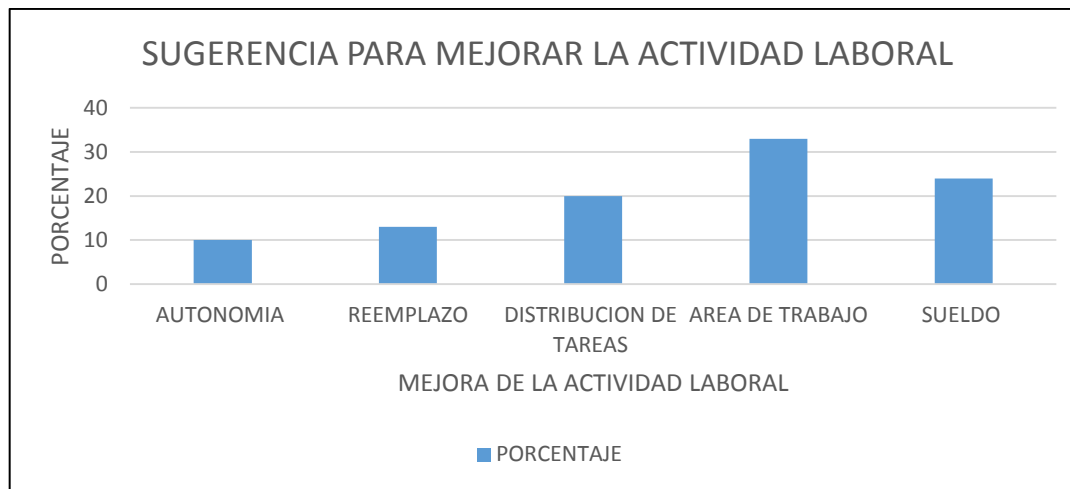
Haciendo referencia a la pregunta abierta del cuestionario en estudio, el personal de enfermería de las distintas áreas de trabajo da las siguientes sugerencias como se detalla en la tabla 26 y su respectiva figura 27.

Tabla 26: Clasificación del personal según la sugerencia del personal para mejorar su actividad laboral.

SUGERENCIA	NUMERO	PORCENTAJE
Más autonomía en el trabajo	3	10
Reemplazo en caso de Emergencia	4	13
Mejor distribución de las tareas	6	20
Escoger área de trabajo	10	33
Mejorar el sueldo	7	24
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 27: Sugerencia del personal para mejorar su actividad laboral



Fuente: Elaboración propia

### 3.2 Resultados relacionados con el rendimiento laboral

La empresa GABA S.A, realizó el estudio a 60 pacientes quienes fueron atendidos en las instalaciones de TOMOMEDICAL SA durante el mes de enero del año dos mil dieciséis, reportando los resultados que se describe en las tablas 28 y 29. Cuya valoración esta descrita en el ítem 2.4.1

Tabla 27. Clasificación de los pacientes según su nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en TOMOMEDICAL SA durante el mes de enero de 2016.

AREA	NO.	TECNICOS			COMUNICATIVO				ASISTENCIALES				
		%	M B	B	R	M	M B	B	R	M	M B	B	R
Emergencia	33	10	13	6	4	4	8	10	11	3	6	10	14
Pediatría	17	9	5	3	0	2	3	4	8	1	3	4	9
Hospitalización	25	15	6	3	1	3	4	8	10	2	4	8	11
Quirófano	15	8	6	1	0	2	3	1	9	2	1	4	8
Recuperación	10	10	0	0	0	0	2	1	7	1	2	1	6
TOTAL	100	52	30	13	5	11	20	24	45	9	16	27	48

Fuente: GABA SA 2016.

CLAVE: MB Muy bien, B bueno, R regular, M malo

Tabla 28. Clasificación de los pacientes según su nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida y la frecuencia de asistencia por parte del personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA durante el mes de enero de 2016.

AREA	NO. %	TECNICOS			COMUNICACIÓN			COMODIDADES		
		S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N
Emergencia	33	23	6	4	10	11	12	8	10	15
Pediatría	17	10	4	3	3	4	10	2	5	10
Hospitalización	25	12	10	3	2	11	12	4	5	16
Quirófano	15	9	5	1	5	2	8	1	5	9
Recuperación	10	6	3	1	1	3	6	0	3	7
TOTAL	100	60	28	12	21	31	48	15	28	57

Fuente: GABA SA 2016

CLAVE: S siempre, AV a veces, N nunca

### 3.3 Discusión de resultados

#### 3.3.1 Factores psicosociales

Como se observa en la tabla 3, el personal de enfermería de TOMOMEDICAL SA es 100% femenino, quienes se encuentran entre los 25 a 50 años de edad, de los cuales la mayoría se encuentra entre los 41 a 45 años de edad que corresponde al 23% (tabla 4). En cuanto al estado civil se observa que el 40% del personal son divorciadas y el 33% son solteras, (tabla 5). Referente al número de hijos, la tabla 6 indica que el 43% no tiene hijos. De acuerdo a los años de servicio en la tabla 7 se observa que el 33% trabaja de 11 o más años y se encuentran distribuidas en diversas áreas y servicios, siendo pediatría el área de mayor concentración con 33%. Toda esta situación podría tener su explicación por la carga laboral y los turnos rotativos, hacen que se distancien de su vida familiar y personal.

Al analizar la distribución del personal según la dimensión psicológica, se observa que el 48% se encuentra en una evaluación desfavorable. Dentro de esta evaluación el control sobre el trabajo es el punto más vulnerable y corresponde al 63%, seguido de la estima con un 60%.

La exigencia psicológica se ve afectada directamente por la carga laboral, la cual también se encuentra relacionada de forma directa con el área de servicio, observándose que el 17% del personal de emergencia se encuentran en una situación desfavorable como (tabla 10).

El control sobre el trabajo al relacionarlo con el área de servicio, edad del trabajador y años de servicio, se encontró que: el 20% del personal de pediatría, el 20% de personas entre 41 a 45 años de edad y el 30% en quienes laboran 11 o más años, se encuentran en una situación desfavorable, tal como se refleja en las tablas 11, 12 y 13.

La inseguridad sobre el futuro se relaciona con la edad del trabajador, área de trabajo y años de servicio. Analizando la variable edad del trabajador se observa un total del 27% en una situación desfavorable con mayor concentración entre los 41 a 50 años. En cuanto al área de servicio el 26% está valorado como desfavorable, correspondiendo a hospitalización el mayor porcentaje. En lo referente a los años de servicio el 27% corresponde a una situación desfavorable con una alta concentración entre 7 y más años de servicio, (tablas 14, 15 y 16)

El apoyo social y calidad de liderazgo, se relaciona con el área de trabajo, edad del trabajador y años de servicio, donde se observa que el 10% de la población se encuentra en una situación desfavorable entre las edades de 23-30 y de 36-40 años de edad. En cuanto al área de servicio el 17% de la población está en una categoría desfavorable, mientras que 11 o más años de servicio se sitúa en el 17% en una posición desfavorable; (tablas 17,18 y 19).

Definitivamente la doble presencia es un factor que afecta a todas trabajadoras, debido a que laboran en turnos rotativos, y como se evidencia en las tablas, 20, 21, 22 y 23, un 23 % de las personas divorciadas se encuentra en una situación desfavorable, también se asocia la doble presencia con el número de hijos, los cuales las personas que tienen entre 3 a 5 hijos se encuentran en una valoración desfavorable. En cuanto a la edad se sitúa en una situación desfavorable las personas comprendidas entre los 36 a 50 años.

La estima por su parte engloba los aspectos inherentes de la persona, por lo que se relaciona con los años de servicio, estado civil, edad del trabajador, y el número de hijos (tablas 24 a 27). En la categoría desfavorable se encuentran quienes tienen 11 o más años de su contingente en la clínica. El estado civil es una variable importante, el 43% del personal sin compromisos (divorciado y soltero), tienen una valoración desfavorable.

Al realizar la pregunta abierta que busca características para mejorar el ambiente laboral el 33% de las personas coinciden en que escoger el área de trabajo, de esta manera sería más fácil adaptarse al mismo (tabla 28).

### 3.3.2 Rendimiento laboral

En cuanto al rendimiento laboral, según los resultados obtenidos por el estudio de la empresa GABA SA, durante el mes de enero del año 2016 a 60 pacientes de TOMOMEDICAL SA, donde se observa que el 52% manifiestan que los aspectos técnicos del personal son muy buenos. Mientras que el 45% se encuentran inconformes con la comunicación por parte del personal. El 48% de los pacientes manifiestan que los aspectos asistenciales son malos, (tabla 27).

En cuanto a la frecuencia de atención, se aprecia que 60% pacientes siempre han recibido una respuesta rápida en su atención en cuanto al aspecto técnico o profesional. Mientras que el 48% de los pacientes refiere que nunca recibió una comunicación adecuada por parte del personal de enfermería y el 57% de pacientes nunca recibió una asistencia confortable en su estadía en la clínica. (tabla 28)



### 3.4 Manual

#### MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE ENFERMERIA

Una vez que se ha realizado el despliegue de resultados con su respectiva discusión, se ve la necesidad de crear un manual de trabajo, donde se de pautas a la clínica para que mejore el ambiente laboral, no es un manual de procedimientos ya que eso implica otra área de trabajo. En este caso se tomará en cuenta al personal en su aspecto psicosocial. Este manual dará prioridad a las variables psicológicas con calificación desfavorable e intermedia.

Al contrastarlo con los resultados obtenidos por el rendimiento laboral, se aprecia que el personal está capacitado profesionalmente mientras que se descuida la parte de comunicación y comodidades.

Este manual se desarrollara como un documento listo para ser entregado a la gerencia de la clínica para la toma de decisiones pertinentes.

##### 3.4.1 Antecedentes:

TOMOMEDICAL SA es una clínica que fue constituida en el año 2003, con el objeto social de crear una institución de salud que esté al servicio de la Comunidad en general, tanto en el área de medicina general, especializada, y de diagnóstico médico. Cuenta con profesionales altamente calificados en las distintas áreas médicas, administrativas y en servicios generales.

Actualmente forman parte de su equipo de trabajo treinta enfermeras que se encuentran distribuidas en emergencia, pediatría, hospitalización, quirófano y recuperación, quienes laboran en turnos rotativos, las veinte y cuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año.

Sin embargo, el aspecto emocional de trabajador pocas veces se toma en consideración, por ese motivo se ha visto la necesidad de crear este manual, que atienda las necesidades psicosociales del personal de enfermería.

#### 3.4.2 Marco Normativo

Las normas que fundamentan la realización de este manual son:

- a. La primera revisión al Documento de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su norma Técnica 25 (DSST-NT-25), que trata los Factores y Riesgos Laborales, Introducción a la Evaluación, en este documento, se da una referencia de los factores psicosociales laborales, basándose en el siguiente sustento Legal:
- b. Constitución Política del Ecuador en su Artículo 331, donde prohíbe todo tipo de discriminación, acoso o acto de violencia sobre los trabajadores.
- c. Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Capítulo III Artículo 11 Literal b indica que los riesgos deben ser evaluados e identificados desde el inicio de la actividad laboral y de forma periódica, con la finalidad de planificar oportunamente las acciones preventivas.
- d. Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Artículo 1 Literal b, que trata la Gestión Técnica donde se puede identificar, evaluar, controlar, realizar seguimiento de los factores de riesgo y sus medidas de control.
- e. Resolución CD 333, Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos de Trabajo Artículo 9, Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 Medición. La que realiza mediciones de los factores de riesgo a todos los puestos de trabajo utilizando instrumentos nacionales e internacionales.

### 3.4.3 Objetivos de la empresa

- a. Brindar servicios de atención médica en las áreas de medicina general y especializada.
- b. Brindar servicios de atención médica de calidad en las áreas de diagnóstico médico.
- c. Cumplir con todas las disposiciones de seguridad industrial para el personal y los visitantes de la clínica.

### 3.4.4 Objetivos del manual

- a. Mejorar los aspectos psicosociales que en cuyos durante el años 2016.
- b. Mejorar la distribución del personal hasta diciembre del 2016.
- c. Asegurar una atención de calidad en cuanto a la comunicación y asistencia de comodidades del paciente.

### 3.4.5 Actividades generales

1. Capacitación: al observar los resultados se ve necesario capacitar al personal en las áreas de comunicación, y atención al cliente; ya que el personal es profesional, conoce y maneja las técnicas de forma satisfactoria, se debe mejorar el aspecto comunicativo con el paciente y el tiempo para la atención.

2. Redistribución del persona: se debe realizar un estudio más a fondo sobre el número de personas que deben trabajar en cada área de servicio, de tal manera se puede agilizar el trabajo y mejorar la atención, a la vez se debe considerar que se requiere una persona de apoyo en cada turno para dar soporte a las áreas de trabajo, en este punto se

considera que si alguien falta a su turno, se puede tener reemplazo inmediato sin que afecte la calidad y velocidad en la atención al paciente.

3. En el área de talento humano se incrementará una nueva actividad, que es el seguimiento de las capacitaciones impartidas al personal, para controlar de una mejor manera la asistencia al paciente por parte del departamento de enfermería que sin duda son quienes pasan las 24 horas del día al cuidado del paciente.

4. Relación interdisciplinaria, se debe distribuir las tareas para que el personal de enfermería participe de la visita médica. Observe, el avance del paciente y de la información adecuada al personal de salud que asiste en otras áreas como es la médica, diagnóstica, rehabilitación, etc.

#### 3.4.6 Distribución del personal en áreas de servicio

Según la Universidad de Aquino de Bolivia, (2014), y basándose en lo descrito por la OMS (2013), realizó un estudio y determinó que la distribución del personal de enfermería de forma adecuada puede reducir notablemente factores psicosociales como la carga mental, estrés, etc. Por tal motivo se debe siempre considerar el área de servicio, el rol, la carga laboral para poder distribuir al personal de forma adecuada. Las áreas críticas como emergencia, quirófano, terapia intensiva es donde debe existir más personal altamente capacitado. Tal como se describe en la tabla No. 28.

Tabla 28: Distribución del personal en una clínica según el área de servicio

AREA DE SERVICIO	NUMERO DE PERSONAS
EMERGENCIA	2 enfermeras por turno, 5 enfermeras en el día.
QUIROFANO	1 enfermera por quirófano, 2 circulantes, 1 enfermeras en el día
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS UCI	1 enfermera cada dos pacientes, según la capacidad de la unidad.
HOSPITALIZACION	1 enfermera cada 8 pacientes
RECUPERACION	1 enfermera cada 4 pacientes
PEDIATRIA	1 enfermera cada 6 pacientes

Fuente: Universidad de Aquino de Bolivia, 2014.

## **CAPITULO 4**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

- Se identificó los factores psicosociales y su relación con el rendimiento laboral, siendo la carga laboral el que más afecta al personal de enfermería y dentro de ésta las dimensiones psicológicas que prevalecen son el control sobre el trabajo con un 63% y la estima en el 60%.
- Para la valoración del rendimiento laboral se tomaron en cuenta tres parámetros: asistencia profesional, comunicativa y de comodidades, que de acuerdo al criterio de los pacientes se encuentran en un 52%, 45% y 48% respectivamente. Las causas principales que influye en estos resultados son el exceso de carga laboral y el escaso tiempo que tiene el personal de enfermería para comunicarse.
- Se determinó un plan de medidas preventivas a aplicarse en la clínica en función de los resultados encontrados en el estudio previo y con el fin de mejorar el rendimiento laboral.

#### **4.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda implementar el uso del manual de buenas prácticas de enfermería, desarrollado en este trabajo de grado, para permitir una adecuada distribución del personal según las áreas de servicio, el número de pacientes y la complejidad del caso.
- Se recomienda se continúe con este tipo de investigaciones ya que son escasas las estadísticas en el Ecuador sobre este tema y trabajos como el desarrollado aportan a su incremento.

## REFERENCIAS

- Anderson CR, Oficina Integral de Trabajo, Informe en conjunto de la Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud, 1984, Ginebra, 3-40.
- Borges R, Personal de Enfermería, Condiciones de Trabajo de alto riesgo, 1998, Canadá, 1-7.
- Ceballos P, Rolo G, Hernández E, Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una calidad percibida por enfermedades en Unidades Críticas, 2014, Chile, 1-8.
- Constitución de la República del Ecuador, 2011, Quito, Artículo 331.
- Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004, Guayaquil, 1-13.
- Faria F, Desarrollo Organizacional, Enfoque Integral, 1995, México, 1-4.
- González E, Gutierrez R, *Revista Latinoamericana de Psicología*, La Carga Mental como Factor de Riesgo de Estrés en Trabajadores, 2006, Bogotá, 2-13.
- Kalimo R, Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud, Organización Mundial de la Salud, 1988, Ginebra, 15-20.
- Lahera M, Góngora J, Instituto Navarro de Salud Laboral, Factores Psicosociales, España, 2002, 2-20.
- López J, Manual Estándares e Indicadores de Calidad para el Cuidado de Enfermería, 2005, Salvador, 2-25.
- Mansilla F, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2015, Madrid, 1-28.
- Martín F, Pérez J, Factores Psicosociales: Metodología de la Evaluación, NTP 443, 2004, Ministerio de Trabajo y Asistencia Social España, 1-5.

- Método CoPsoQ Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, ISTAS 21, 2010, Dinamarca, 1-217.
- Ministerio de Relaciones Laborales, Cargas en Evaluación, Documento de Seguridad y Salud en el Trabajo, Norma Técnica 25, Introducción a la Evaluación, 2013, Quito, 1-18.
- Montero M, El Modelo de Demandas Control Apoyo y su Relación con el Riesgo percibido de Enfermedad Accidente, 2013, Andalucía, 5-26.
- Organización Panamericana de Salud, Desempeño laboral, 1980, Ginebra, 1-15.
- Pedraza E, Amaya G, Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo, 2010, Maracaibo, 1-10.
- Peiró J, Nuevas tendencias en la Investigación Sobre Estrés laboral y sus Implicaciones para el Análisis y Prevención de los Riesgos Psicosociales, 2001, Barcelona, 6-24.
- Prado J, Modelo demanda-control-apoyo social de Karasek, 2013, Chile, 1-5.
- Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005, Lima, 2-21.
- Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo, CD 333, 2010, Quito, 2-20.
- Sierra C, Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos cardiológicos desde la percepción de los pacientes, 2009, Valencia, 1-9.
- Socorro F, Estabilidad Laboral: Otro paradigma que cambia, 2006, México, 1-10.
- Vásquez M, Factores Psicosociales, Estrés Laboral, 2015, México, 1.4.



## ANEXO 1

### CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE ENFERMERIA

#### TOMOMEDICAL SA

1 DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre de la Empresa:

Actividad de la Empresa:

Sector al que pertenece: PUBLICO \_\_\_\_\_ PRIVADO \_\_\_\_\_

Jornada laboral 1 TURNO \_\_\_\_\_ 2 TURNO \_\_\_\_\_ 3 TURNO \_\_\_\_\_

OTROS TURNOS \_\_\_\_\_

2. DATOS DEL COLABORADOR

Género FEMENINO \_\_\_\_\_ MASCULINO \_\_\_\_\_

Edad 25-30 \_\_\_\_\_

31-35 \_\_\_\_\_

36-40 \_\_\_\_\_

41-45 \_\_\_\_\_

46-50 \_\_\_\_\_

51 o más años \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_ Área de trabajo \_\_\_\_\_

Estado civil \_\_\_\_\_ Número de hijos \_\_\_\_\_

3. INSTRUCCIONES encierre en un círculo la respuesta que más se adapte a su realidad.

#### APARTADO 1

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	SIEMPRE	MUCHAS	ALGUNAS	SOLO	
NUNCA		VECES	VECES	UNA VEZ	
3) ¿Su trabajo requiere velocidad?	4	3	2	1	0
4) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	4	3	2	1	0
4) ¿Su trabajo interviene en su vida afectiva?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 4= puntos

#### APARTADO 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	SIEMPRE	MUCHAS	ALGUNAS	SOLO	
NUNCA		VECES	VECES	UNA VEZ	
5) ¿En su trabajo se toma en cuenta su opinión en el momento de asignar su tarea?	4	3	2	1	0
6) ¿Puede organizar su trabajo administrativo para que este no se acumule?	4	3	2	1	0
7) ¿Durante su trabajo se puede tomar un descanso?	4	3	2	1	0
8) ¿Si tiene algún problema personal y familiar la clínica le permite cambio de turno o reemplazo u otra alternativa?	4	3	2	1	0
9) ¿Su trabajo permite que aprenda	4	3	2	1	0

	cosas nuevas?					
10.	¿Se siente comprometido con su profesión?	4	3	2	1	0
11.	¿Habla con entusiasmo de la clínica con otras personas?	4	3	2	1	0
12.	¿Se tiene en cuenta su opinión en el momento de supervisar la tarea?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 5 a 12= puntos

### APARTADO 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	En estos momentos, ¿está Preocupado/a?	Muy preocupado	Bastante preocupado	más o menos preocupado	poco preocupado	nada
13.	Por encontrar el trabajo si pierdes el actual.	4	3	2	1	0
14.	Si le asignan otra área de trabajo sin consultarlo.	4	3	2	1	0
15.	Si el salario no es suficiente para cubrir sus necesidades.	4	3	2	1	0
16.	Si sus ingresos complementarios son variables?	4	3	2	1	0
17.	Han pensado en que tipo de tareas realizará después de su jubilación?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 13 a 17= puntos

### APARTADO 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

		Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
18.	¿Sabe exactamente que margen	4	3	2	1	0

	de autonomía tienes en su trabajo?					
19.	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	4	3	2	1	0
20.	¿Si hay cambios en su tarea le comunican con tiempo?	4	3	2	1	0
21.	¿La capacitación para el desempeño de su trabajo es oportuna?	4	3	2	1	0
22.	¿Si le cambian de área de trabajo encuentra apoyo en sus compañeros?	4	3	2	1	0
23.	¿Su jefe inmediato le apoya en su trabajo? o o inmediata superior?	4	3	2	1	0
24.	¿Se siente parte del grupo de trabajo?	4	3	2	1	0
25.	¿Cree que debería ser mejor planificado su trabajo diario?	4	3	2	1	0
26.	¿Hay buena comunicación entre los miembros de su clínica?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 18 a 26= puntos

#### APARTADO 5

DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACION:

27.	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte	
		De las tareas familiares y domésticas	4
		Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
		Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
		Solo hago tareas muy puntuales	1
		No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
28. ¿Mientras trabaja piensa en sus tareas familiares y domésticas?	4	3	2	1	0
29. ¿Hay ocasiones que quisiera estar en casa y en el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Su trabajo le ha traído problemas para conseguir, mantener o conservar pareja?	4	3	2	1	0
31. ¿Su actividad laboral genera conflicto con sus hijos?	4	3	2	1	0
32. ¿Su trabajo le ha generado un vínculo laboral afectivo?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 27 a 32= puntos

#### APARTADO 6

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Solo alguna Vez	Nunca
33. Sus superiores le dan el reconocimiento que merece.	4	3	2	1	0
34. ¿Si hay problemas en el trabajo recibe apoyo?	4	3	2	1	0
35. ¿En su trabajo le tratan justamente?	4	3	2	1	0
36. ¿El trabajo que realiza y el salario que recibe son equitativos?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 33 a 36= puntos

RESPONDA LA SIGUIENTE PREGUNTA DE ACUERDO A SU CRITERIO.

¿Cuál sería su recomendación para mejorar su ambiente de trabajo?

---

---

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO APLICADO A LOS PACIENTES DE TOMOMEDICAL SA EN EL MES DE ENERO DE 2016

#### CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA

Situación laboral: ACTIVO \_\_\_\_\_ JUBILADO \_\_\_\_\_ ESTUDIANTE \_\_\_\_\_

AMA DE CASA \_\_\_\_\_ DESEMPLEADO \_\_\_\_\_

Nivel de estudios: SIN ESTUDIOS \_\_\_\_\_ PRIMARIA \_\_\_\_\_ SEGUNDARIA \_\_\_\_\_

SUPERIOR \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ años

Género: FEMENINO \_\_\_\_\_ MASCULINO \_\_\_\_\_

Ingresos hospitalarios: PREVIOS \_\_\_\_ NO. 1 \_\_\_\_ NO.2 \_\_\_\_ NO.3 \_\_\_\_

MAS DE 3 \_\_\_\_

Área de servicio: EMERGENCIA \_\_\_\_\_ HOSPITALIZACION \_\_\_\_\_ PEDIATRIA \_\_\_\_\_

QUIROFANO \_\_\_\_\_ RECUPERACION \_\_\_\_\_

#### PROFESIONALIDAD

1. ¿Cómo considera que ha sido la preparación del personal de enfermería que le ha atendido durante su estadía en TOMOMEDICAL SA?

\_\_\_ Muy bien

\_\_\_ Bien

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Mal

2. Considera que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico, aparatos y equipos para cuidarle.

Muy bien

Bien

Regular

Mal

3. ¿Si usted presentó dolor, náusea, sangrado, el personal de enfermería lo resolvió con prontitud?

Muy bien

Bien

Regular

Mal

4. ¿Durante su estancia en TOMOMEDICAL sintió que el personal de enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, el personal de enfermería le ha respondido con criterio profesional?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿La información que recibió por parte del personal de enfermería fue clara?

Muy bien

Bien

Regular

Mal

## COMUNICACIÓN

11. ¿El personal de enfermería le llamaba por su nombre y apellido?

Siempre



\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

12. ¿Conocía el nombre del personal que le atendía?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

13. ¿El personal de enfermería se presentó a usted con su nombre?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

14. ¿Cuándo el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado, le informaban?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

15. ¿Recibía información del personal de enfermería sobre la evolución de su enfermedad?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

16. ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del personal de enfermería?

\_\_\_ Muy bien

\_\_\_ Bien

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Mal

17. ¿Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuesen de su enfermedad?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

18. ¿Cree que su familia ha sido debidamente atendida por el personal de enfermería?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal

19. ¿El personal de enfermería le ha transmitido seguridad?

- Siempre
- A veces
- Nunca

20. ¿El personal de enfermería le inspiraba confianza?

- Siempre
- A veces
- Nunca

#### COMODIDADES

7. ¿El personal de enfermería ha preservado su intimidad durante su aseo personal, o cuando le atendía?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal

8. ¿El personal de enfermería se preocupaba por ofrecerle varias alternativas alimenticias?

- Siempre
- A veces
- Nunca

9. ¿El personal de enfermería se preocupaba por su confort?

- Siempre
- A veces
- Nunca

10. ¿Le ayudado el personal de enfermería hizo que su estancia fuera más llevadera en ausencia de sus familiares?

- Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

11. ¿El personal de enfermería se ha preocupado por facilitar su descanso?

\_\_\_ Muy Bien

\_\_\_ Bien

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Mal

12. ¿Qué sintió a su ingreso a hospitalización?

\_\_\_ Miedo

\_\_\_ Tranquilidad

\_\_\_ Seguridad

\_\_\_ Incertidumbre

\_\_\_ Otro

Especifique \_\_\_\_\_

Muchas Gracias por su colaboración.