



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TITULO:

**“Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción
laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora
de Loja, año 2018”**

**Tesis previa a la obtención del grado
de ingeniera en Administración
Pública.**

AUTORA: Jenny Gabriela Medina Alvarado

DIRECTOR: Eco. Ontaneda Vivanco, Elvis Andrés, Mg. Sc

LOJA - ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN

Eco.

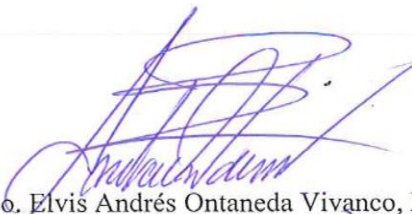
Elvis Andrés Ontaneda Vivanco

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE CLÍNICA DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA, AÑO 2018” presentada por la Srta. Jenny Gabriela Medina Alvarado egresada de la carrera de Administración Pública, fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con todos los requisitos establecidos por el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Agosto del 2019



Eco. Elvis Andrés Ontaneda Vivanco, Mg. Sc

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Jenny Gabriela Medina Alvarado declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual

Autora: Jenny Gabriela Medina Alvarado

Firma: 

Cédula: 1150033395

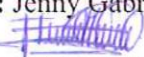
Fecha: Loja, Agosto del 2019

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA,
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo Jenny Gabriela Medina Alvarado, declaro ser la autora de la tesis titulada: **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE CLÍNICA DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA, AÑO 2018”**, como requisito para optar al grado de: **Ingeniera en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional .

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Digital Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 01 días del mes de Agosto del dos mil diecinueve, firma la autora.

Autora: Jenny Gabriela Medina Alvarado
Firma: 
Cédula: 1150033395
Dirección: Loja, Av. Éxodo de Yangana
Correo electrónico: jgmedinaa@unl.edu.ec
Celular: 0959994431

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Eco. Elvis Andrés Ontaneda Vivanco, Mg. Sc

Tribunal De grado:

Ing. Mauricio Burneo Álvarez, Mg.Sc.	Presidente del tribunal
Dr. Mario Dávila Puruncajas, M.G.C.N.I	Vocal del tribunal
Ing. Elizabeth Jiménez Salinas, Mg.Sc.	Vocal del tribunal

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios y a la Virgen Santísima que están siempre conmigo protegiéndome y dándome fortaleza para seguir adelante, a mis amados padres María y Juan por apoyarme y guiarme para que continúe mis estudios, y a mis hermanas por su apoyo incondicional.

A mis estimados amigos y compañeros, por hacer cada día de clases sea único, por los momentos y experiencias compartidas, durante este trayecto.

Jenny Medina

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica Social y Administrativa, de manera especial a la Carrera de Administración Pública, la misma que me dio la oportunidad de educarme y formarme en las aulas universitarias, de igual manera a todos los docentes de la Carrera, quienes me transmitieron sus conocimientos a través de sus enseñanzas.

De manera especial, al Eco. Elvis Andrés Ontaneda Vivanco, por su correcta asesoría y dirección de tesis.

Al Servicio de Clínica del Hospital Isidro Ayora de Loja, institución donde se realizó este trabajo de investigación.

La autora.

1. TÍTULO

**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL
SERVICIO DE CLÍNICA DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE
LOJA, AÑO 2018”**

2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal Analizar de qué manera los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018, así mismo entre los objetivos específicos están: Identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, y determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja. Trata de explicar el impacto que tienen el personal y la estructura sobre el comportamiento dentro del servicio, se lo realizó mediante las respectivas encuestas tanto de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, las mismas que fueron elaboradas en base a una escala de Likert, que mide la percepción y expectativas de los trabajadores.

En cuanto a satisfacción laboral se tomó en cuenta las teorías de la causalidad múltiple Heirinch (1931) y la teoría de ajuste persona- entorno Harrison (1978), ya que son las teorías que más se enfocan en los factores de riesgo psicosocial, las mismas que fueron de gran importancia para elaborar la respectiva encuesta, así mismo para el estudio de satisfacción laboral se determinó las teorías de Herzberg y la teoría de Maslow, por lo que son las que dan mayor relevancia al estudio.

Una vez aplicada la técnica de investigación encuesta se obtuvo como resultados que, en cuanto a los factores, condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento, todos ellos están en un rango de que casi nunca intervienen dentro de su trabajo a diferencia de las exigencias laborales que casi siempre están presentes. Mientras que con respecto

a satisfacción laboral sus dimensiones significación se encuentran en un rango satisfecho, excepto condición de trabajo, ya que dentro de ella se presentan pequeñas anomalías, aunque no sean demasiado notorias, pero de cierta forma no son de agrado de los trabajadores, concluyendo así con la determinación de una adecuada satisfacción laboral de los servidores públicos del servicio de clínica.

ABSTRACT.

The main objective of this research work is to analyze how psychosocial risk factors influence the job satisfaction of the Isidro Ayora de Loja hospital clinic staff, year 2018, and among the specific objectives are to identify the different factors of psychosocial risk that affect the workers of the clinic service of the Isidro Ayora de Loja hospital, and Determine the level of job satisfaction in the staff of the clinic service of the Isidro Ayora de Loja hospital. Try to explain the impact that staff and structure have on behavior within the service, it was carried out through the respective surveys of both psychosocial risk factors and job satisfaction, which were prepared based on a Likert scale, which It measures the perception and expectations of workers.

Regarding job satisfaction, the theories of multiple causality Heirinch (1931) and the adjustment theory Person around Harrison (1978) were taken into account, since they are the theories that most focus on psychosocial risk factors, the same as They were of great importance to elaborate the respective survey, also for the study of job satisfaction the theories of Herzberg and Maslow's theory were determined, so they are the ones that give more relevance to the study.

Once the survey research technique was applied, it was obtained as results that, in terms of factors, workplace conditions, workload, content and characteristics of the task, work role and career development, social interaction and organizational aspects, performance compensation, all of them are in a range that almost never intervene in their work unlike the labor demands that are almost always present. While with respect to job satisfaction its dimensions of significance are in a satisfied range, except for working conditions, since within it there are small anomalies, although they are not too noticeable, but in a way they are not liked by workers, concluding thus with the

determination of an adequate labor satisfaction of the public servants of the clinic service.

3. INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación denominada “Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018” ha sido motivado por el interés que tengo como autora de contribuir en el bienestar y desarrollo organizacional del personal que labora en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora.

El medio laboral ha evolucionado y ha dejado la típica organización tradicional caracterizada por tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas, esto debido a que en la actualidad la competencia del mercado requiere empresas que se encuentren organizadas que sean dinámicas y que tengan altos estándares de calidad, para que así puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Las personas son de vital importancia dentro de una entidad, en la actualidad la mayoría de empresas están conscientes de que para ser exitosas dependen del talento humano, cuanto más exitoso sea éste mayor rentabilidad tendrán las mismas. Es por esto que la labor de las gerencias es brindar a todas las personas un ambiente laboral que se ajuste a las necesidades de las mismas, así como del puesto de trabajo, permitiendo de esta manera un adecuado desarrollo de las tareas asignadas, debido a que en la actualidad los puestos de trabajo requieren de altos niveles de concentración de carga de trabajo y responsabilidad. (Moreno, 2011)

Con los cambios continuos que realizan las organizaciones para mantenerse dentro del medio obligan a los trabajadores a experimentar una alta demanda de trabajo como consecuencia de ello, afecta de manera emocional y cognitiva, posteriormente dando lugar a que estos problemas se reflejen en desarrollo laboral del servidor.

Al hablar de factores de riesgo psicosocial nos referimos a las condiciones que se encuentran presentes en un entorno laboral que están directamente relacionadas, el contenido del trabajo y la realización de la tarea que pueden afectar tanto en la salud como en el desempeño de los trabajadores, es así que los factores de riesgo psicosocial no solo influyen de manera negativa en el bienestar de los trabajadores, sino que al mismo tiempo genera problemas en el correcto funcionamiento de las entidades es por ello la importancia de llevarlos de la mejor manera. (Arenas & Verónica, 2013)

Debido a esto se deben realizar diagnósticos periódicos de factores de riesgo psicosocial en los trabajos del sector público con la finalidad de proponer mejoras y hacer una retroalimentación de los procesos que puedan estar causando malestar, en atención a ello es que las organizaciones deben garantizar un adecuado ambiente de trabajo, es por esto, que en la Constitución de la República del Ecuador (2008) se establece que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Lo mencionado anteriormente es un compendio que dio lugar al presente trabajo de investigación que tiene como motivo principal determinar “Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018”; por lo cual se planteó como objetivos específicos Identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja y Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.

La justificación del presente trabajo se enmarca en la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la formación profesional de tercer nivel así mismo esta investigación determina la necesidad de conocer el bienestar del personal en las instituciones públicas, basándose en las percepciones de cada individuo.

La importancia de este trabajo se enfoca en recopilar información primaria a través de la encuesta relacionada con los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de las personas que laboran en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora, para así poder determinar la percepción de los trabajadores hacia dicho servicio.

Además, este trabajo es factible ya que cuenta con la disponibilidad de fuentes de información, la existencia del talento humano, recursos financieros y materiales así mismo es posible la participación de la población a estudiar.

Para la viabilidad de la presente investigación, se utilizó el método científico, descriptivo, sintético, analítico; además de las técnicas para la recolección de la información fueron la observación directa, las encuestas tanto de factores de riesgo psicosocial como de satisfacción laboral aplicada a los 48 servidores públicos que laboran en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora, en los resultados de esta investigación se determina que en cuanto a los factores, condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento todos ellos están en un rango de que casi nunca intervienen dentro de su trabajo a diferencia de las exigencias laborales que casi siempre están presentes.

Con respecto a satisfacción laboral los trabajadores se encuentran satisfechos con esta, las dimensiones que la componen significación de la tarea, reconocimiento personal o social, beneficios económicos se encuentran en un rango de satisfacción adecuada y no presentan mayores dificultades excepto la condición de trabajo en donde existe incomodidad con respecto a la distribución física del ambiente de trabajo.

La aplicación práctica de esta investigación se reflejará en el grado en que sus recomendaciones sean acogidas por el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora, para lograr el bienestar total del talento humano de dicho servicio, debido a que la información obtenida es valorada y fiable, por ende, este trabajo está en condiciones para ser utilizada como base para futuras investigaciones, así mismo el estudio y metodología aplicada es viable por lo que contribuirá al desarrollo de la cultura organizacional, del servicio de clínica .

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Normativa Legal

La legislación de nuestro país cuenta con varias leyes vigentes en cuanto a los riesgos de trabajo, estas leyes son importantes dentro de la organización ya que se encargan de regular tanto a las personas que pertenecen a la institución, como a las actividades que se desarrollan dentro de la misma.

La normativa legal referente a los factores de riesgo psicosocial se fundamenta en lo siguiente: Constitución de la República del Ecuador

4.1.1. Constitución de la República del Ecuador

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constitucion de la República Del Ecuador, 2008,art.33). El trabajo es un derecho fundamental independientemente de sus características o circunstancias, siendo esta la base para el desarrollo y sustento de las personas, las mismas que pueden elegir su trabajo dentro de las posibilidades que se les presenten, y debe ser desarrollado adecuadamente y con dignidad.

“El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención

de las necesidades individuales y colectivas.” (Constitución De La República Del Ecuador, 2008,art.34). La Constitución garantiza el trabajo como un derecho fundamental, base para la realización de una persona de tal manera que pueda tener una vida digna, este derecho incluye la oportunidad de un trabajo libremente elegido o aceptado con equidad salarial, remuneración digna, de esta manera brindando condiciones satisfactorias en el trabajador.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República, establece que: *"Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar". (Constitución De La República Del Ecuador, 2008)*

Trabajar en un ambiente laboral adecuado, es decir, que sea un lugar favorable en donde se cumplan todos los requerimientos, condiciones del lugar de trabajo, relaciones adecuadas entre empleados como empleadores entre otras, las personas se sienten cómodas, satisfechas el desempeño será evidente y por ende el crecimiento de la entidad.

4.1.2. Ley Orgánica del Servidor Público

Esta ley regula la relación de los servidores públicos con el Estado, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, mediante el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión de talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y no discriminación.

“Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos, entre otros los siguientes:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (LOSEP, 2010,art.23)

Los servidores públicos cuentan con derechos los mismos que no pueden ser excluidos y desamparados por parte del empleador, y como resultado de ello el trabajador se encuentre motivado y con seguridad de la labor que realiza, priorizando así el desarrollo de los derechos laborales.

4.1.3. Código de Trabajo

El código de trabajo establece las normas para el desarrollo de la persona que labora, permite determinar la importancia de que toda persona que labora posee derechos y deberes, por lo tanto, el patrono debe regirse bajo este marco legal y de esta manera brindar un ambiente adecuado para el desenvolvimiento de los trabajadores.

“Obligaciones del empleador. -son obligaciones del empleador, entre otras:

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.” (Código de Trabajo, 2013,art.42)

El empleador debe cumplir con todo aquello estipulado en la ley, para el correcto desempeño laboral del trabajador, entre dichas disposiciones se debe considerar el lugar en el cual el personal se encuentra ejecutando sus labores, así como la seguridad laboral con la que cuentan los mismos dentro de dicha entidad al momento desarrollar su trabajo.

4.1.4. Reglamento del Seguro General de Riesgos

Este Reglamento tiene como finalidad la aplicación medidas y la ejecución de actividades necesarias para prevenir los riesgos que afecten la integridad o salud de las personas.

“Enfermedades Profesionales u Ocupacionales: Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral.” (Reglamento Del Seguro General De Riesgos, 2016,art.6). Las enfermedades ocupacionales son el resultado de las actividades laborales, es un estado de malestar en la salud de la persona derivado del trabajo o del medio ambiente en el que se encuentran laborando, los mismos que son causados por

diferentes agentes los mismos que a su vez generan deficiencias en el estado laboral del trabajador.

“Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial. (Reglamento Del Seguro General De Riesgos, 2016,art.9).Son consideradas como las causas que generan los riesgos laborales en los trabajadores los mismos que afectan la salud y bienestar de los mismos.

4.1.5. Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores

Tiene como finalidad la aplicación de medidas y la ejecución de actividades necesarias para la prevención de riesgos originados por el trabajo, este convenio se fundamenta promover un ambiente de trabajo adecuado, con condiciones justas en donde los trabajadores puedan desarrollar actividades dignas garantizando la salud y seguridad de los trabajadores.

“Deberán tomarse medidas a fin de promover, de manera conforme a las condiciones y a la práctica nacionales, la inclusión de las cuestiones de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo en todos los niveles de enseñanza y de formación, incluidos los de la enseñanza superior técnica, médica y profesional, con objeto de satisfacer las necesidades de formación de todos los trabajadores.” (Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981,art.14).

Es indispensable promover la seguridad y salud de los trabajadores, fomentando el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir riesgos en el trabajo y de esta manera asegurar la integridad de las personas en medio laboral en que estos se desenvuelven.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 16 numeral 1 del convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores establece que: *“Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control son seguros y no entrañan riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores.”*; el numeral 2 establece que: *“Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los agentes y las sustancias químicos, físicos y biológicos que estén bajo su control no entrañan riesgos para la salud cuando se toman medidas de protección adecuadas;* y el numeral 3 establece: *“Cuando sea necesario, los empleadores deberán suministrar ropas y equipos de protección apropiados a fin de prevenir, en la medida en que sea razonable y factible, los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud.”* (Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981,art.16).

Para una adecuada prevención de riesgos laborales se requiere de la colaboración y apoyo primordial de los empleadores de modo que los trabajadores se encuentren seguros en su trabajo y cuenten con las respectivas medidas de seguridad laboral, generando así un ambiente favorable para los trabajadores de tal manera que estos cumplan sus actividades eficientemente contribuyendo al desarrollo de la entidad en la que laboran.

4.1.6. Norma ISO 45001

Es una norma que aporta un enfoque en la gestión de los riesgos de seguridad y la salud en el trabajo, contribuyendo así a mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable de tal manera que se reduzcan los accidentes y problemas de salud laboral.

La norma ISO 45001:2018 son *“Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene el objetivo de prevenir los riesgos laborales, de seguridad (accidentes) y de salud (enfermedades). Un Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo fomenta entornos de trabajo, seguros y saludables, al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar su rendimiento en general.” (NORMA INTERNACIONAL ISO 45001, 2018).* Es importante tener en cuenta que los sistemas de gestión en el trabajo fomenta entornos de trabajo seguros y saludables, ya que mediante ellos permite a la entidad identificar y controlar los riesgos de salud y seguridad, aportando de esta manera tanto a la empresa como al bienestar de las personas que laboran dentro de la misma.

4.2. Marco Institucional

Conjunto de políticas que determina el marco en el que la institución actúa para ofrecer servicios de calidad; el Hospital Isidro Ayora cuenta con una cobertura que abarca la ciudad y provincia de Loja, así como toda la provincia de Zamora Chinchipe y parte de la provincia el Oro, de esta manera brindando una atención de calidad y humanística enfocada en el bienestar de la sociedad.

4.2.1. Hospital Isidro Ayora de Loja

En 1912 se inicia la primera etapa de construcción del hospital San Juan de Dios, en ese entonces el gobierno asigna la cantidad de 12000 pesos, para dicha construcción la cual concluyó en 1921, el mismo año en que recibió el título de médica la lojana Matilde Hidalgo. En el año de 1822 con la venida del libertador Simón Bolívar se ordena la rehabilitación del centro asistencial, cuando asumió la presidencia de la República el lojano Isidro Ayora, en 1968 declaran la primera huelga hospitalaria, exigiendo la construcción del nuevo hospital ya que el San Juan De Dios fue arrasado por un incendio, dos años más tarde formaron la posta de la lojanidad para exigir recursos al gobierno de Velasco Ibarra la petición, finalmente se concretó con la inauguración del hospital Isidro Ayora, que fue en el año de 1970.

El Hospital Provincial Isidro Ayora, es una casa de salud de la ciudad de Loja, del sistema de servicios de Salud Pública implementado para prestar atención de salud integral de tipo ambulatorio y de internamiento a la población de la región sur del país, brindando a la población que acude una atención de calidad. Siendo una entidad del sistema de salud pública implementada para prestar atención interna integral y ambulatoria esta institución de salud, es regida por el estado, actualmente tiene una dotación normal de 243 camas destinadas para la población tanto urbana como rural y con una cobertura a nivel de la provincia como de las partes altas de las provincias del oro y de Zamora Chinchipe. (Departamento de salud ocupacional Hospital Isidro Ayora , 2018).

4.2.2. Misión

Preservar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de sus carteras de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral.

4.2.3. Visión

Ser reconocida por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo. (Ministerio De Salud, 2010)

4.2.4. Estructura Orgánica de Gestión por procesos

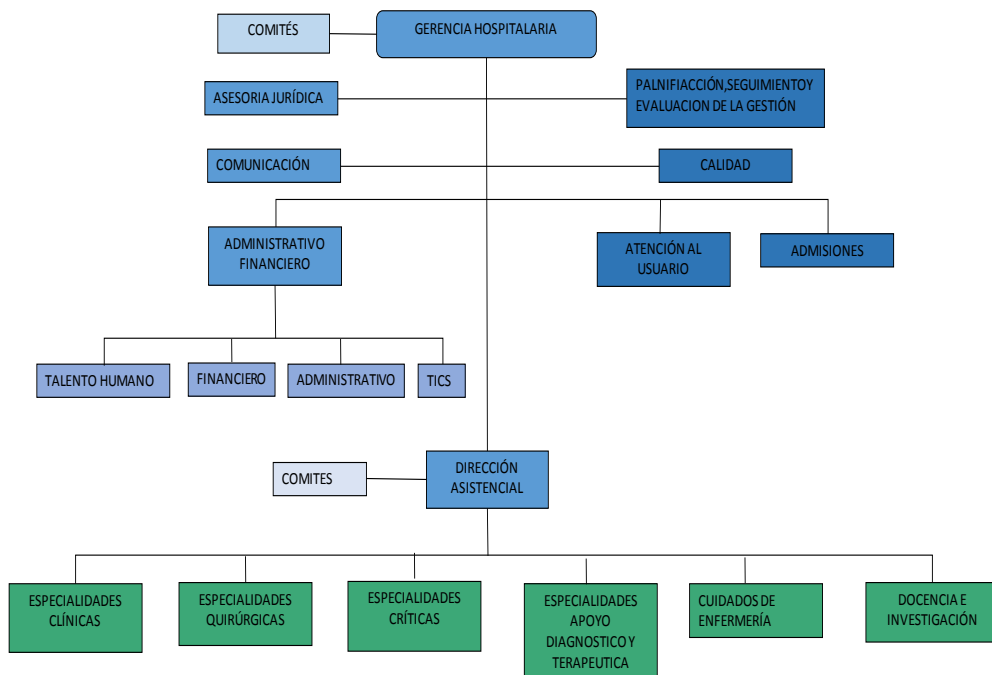


Ilustración 1: Estructura Orgánica de Gestión Por procesos

Fuente: (Ministerio De Salud, 2010)

Elaborado por: La autora

La estructura formal del Hospital Isidro Ayora detalla la distribución jerárquica, departamentales que corresponden a la entidad, lo cual permite tener una idea clara de su organización. De esta manera, en la estructura se encuentra: Proceso gobernante, los procesos habilitantes de asesoría en la cual se encuentra: gestión de planificación, seguimiento y evaluación de gestión, gestión de asesoría jurídica, gestión de comunicación, y la gestión de calidad, seguidamente se encuentran los procesos habilitantes de apoyo que comprende: gestión de atención al usuario, gestión de admisiones gestión, gestión administrativa y financiera dentro de esta se encuentra gestión de talento humano, gestión financiera, gestión administrativa, gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, finalmente están los procesos agregadores de valor conformado por :gestión de especialidades clínicas, gestión de cuidados de enfermería, gestión de apoyo diagnóstico y terapéutico, gestión de docencia e investigación .

4.2.5. Servicio de clínica

Es un servicio que brinda atención global al enfermo asumiendo la completa responsabilidad de la misma de una forma continua desde la consulta externa a las unidades de hospitalización, este servicio cuenta con la intervención de profesionales idóneos que se encargan del cuidado continuo de los pacientes que están bajo su atención para poder determinar diagnósticos correctos y así poder efectuar los tratamientos adecuados , el servicio de clínica vela por el bienestar de cada paciente desde el inicio de su ingreso hasta el día de su alta, es por ello que es considerado como un servicio encaminado al bienestar social.

El servicio de clínica del Hospital Isidro Ayora cuenta con un total de 55 camas para la atención integral de los pacientes que requieren del servicio, así mismo está conformado por un total de 48 profesionales de la salud entre médicos, enfermeras y auxiliares los mismos que cuentan con los conocimientos y capacidad profesional para atender a las personas que demandan de dicho servicio. (Departamento de salud ocupacional Hospital Isidro Ayora , 2018)

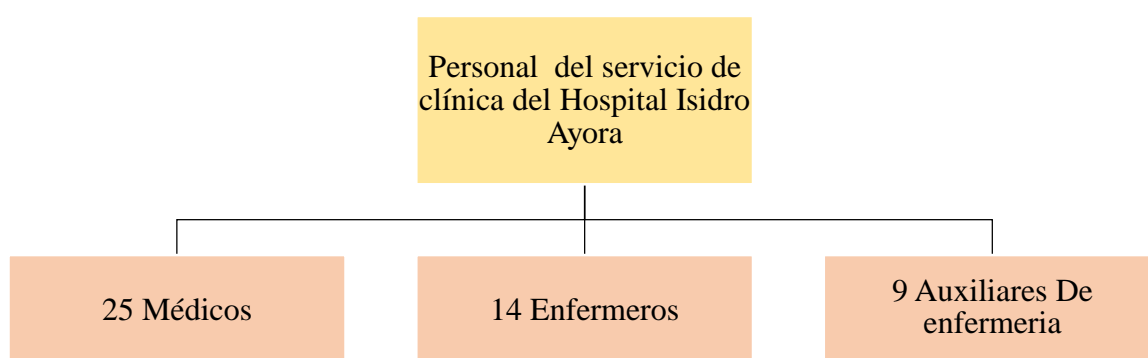


Ilustración 2: Personal del Servicio de Clínica del Hospital Isidro Ayora

Fuente: Departamento de clínica del Hospital Isidro Ayora

Elaborado por: La autora

4.2.6. Funciones del personal del servicio de clínica

- ✓ Coordinar la atención integral a los procesos a su cargo sustentada en medicina basada en evidencia, guías de práctica clínica, y protocolos en atención.
- ✓ Conocer el estado de los pacientes atendidos en su ámbito de acción y asegurar que se facilite oportunamente la información a pacientes y familiares, brindando así una atención de calidad.
- ✓ Informar al paciente y a sus familiares, de forma oral o escrita, sobre su dolencia, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, para así mantener informado tanto al paciente como a sus familiares del estado de salud de la persona atendida.

- ✓ Solicitar del paciente o familiares el consentimiento informado para actuar, sobre cualquier situación que se requiera.
- ✓ Emitir certificados sobre el estado de salud del paciente, cuando su exigencia se establezca.
- ✓ Planificar, organizar, y mantener un registro de las actividades realizadas en su ámbito de acción. (Departamento de salud ocupacional Hospital Isidro Ayora , 2018)

4.3. Marco Conceptual

El marco conceptual detalla conceptos claves, básicos de factores de riesgo psicosocial, así también de satisfacción laboral y las diferentes teorías que sustentan el tema de investigación.

4.3.1. Riesgo

La Organización Mundial de la Salud define riesgo como “aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio entre los estados físico, mental y social de las personas”. Al romperse el equilibrio entre el estado integral de salud del ser humano puede causar eventos y consecuencias negativas en el mismo, haciéndolas más vulnerables.

Cada uno de los riesgos que se producen son el resultado de una actividad determinada “Ningún riesgo existe de forma aislada, muchos tienen su raíz en complejas cadenas de acontecimientos que abarcan largos periodos de tiempo, cada uno de ellos tiene una causa, y algunos se deben a múltiples causas” (Angeles Martínez , 2018).

4.3.2. Riesgo laboral

Los riesgos laborales son uno de los problemas con mayor connotación en todo el mundo, es toda situación capaz de generar un daño o peligro en el contexto del desarrollo de una actividad laboral determinada, es todo aquello que puede producir un accidente o siniestro con resultado de lesiones o enfermedades, así también como daños físicos o psicológicos, el efecto siempre será negativo sobre la persona que lo sufre. Los riesgos laborales a los que se exponen los trabajadores de salud por ser colectivos y estar en contacto directo con pacientes, se pueden clasificar en riesgos biológicos, químicos, físicos, ergonómicos y psicosociales. (Macarena, 2017, pp. 138-139)

4.3.3. Factores de Riesgo Psicosocial

Con el paso del tiempo y la evolución del trabajo surgen los factores de riesgo psicosocial, esto con una mayor carga mental de lo habitual, es por ello que los trabajos con un elevado esfuerzo muscular se han ido reduciendo paulatinamente, gracias al avance de la técnica, dejando paso a los procesos que requieren una mayor ejecución y esfuerzo mental, por lo que las entidades tienen menos trabajadores que deben realizar las mismas tareas en menos tiempo.

Este proceso de evolución laboral ha traído consigo la necesidad de mayores niveles de responsabilidad, concentración sobrecarga del trabajo, entre otras, a la hora de enfrentarse los trabajadores a su jornada laboral se puede evidenciar que todas estas circunstancias tienen un efecto negativo sobre la salud del trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, las cuales están relacionadas directamente con las condiciones

ambientales, la organización, los procedimientos, métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo, la realización de las diferentes tareas y como estas pueden afectar tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Es importante no caer en el error de considerar que los factores de riesgo psicosocial son un problema individual, de personalidad o que se enfoca a circunstancias personales o familiares, estas tienen su origen en las condiciones de trabajo y en particular en las condiciones de trabajo derivadas de la organización en la cual se realiza el trabajo. Igualmente hay que tener en cuenta que los factores de riesgos psicosocial no afectan de igual manera a todos los trabajadores, sino que estos varían en función de la personalidad del sujeto características físicas edad, sexo, etc. (Moreno, 2011)

4.4. Teorías de factores de riesgo psicosocial

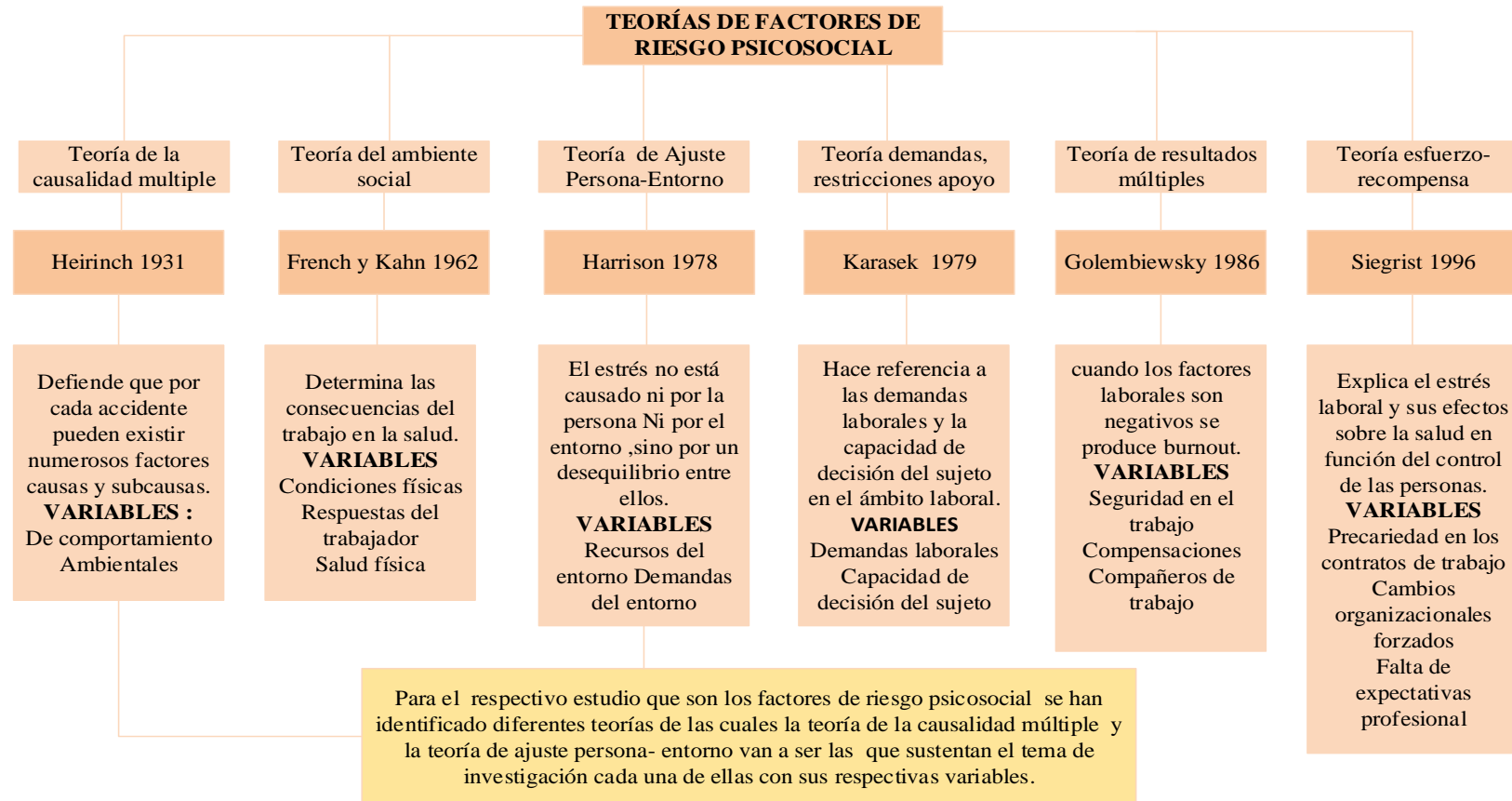


Ilustración 3: Teorías de factores de riesgo Psicosocial

Fuente y Elaborado por: La autora

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial existen diversas teorías que aportan al desarrollo de dicho estudio entre ellas están la teoría de la causalidad múltiple, teoría del ambiente social, teoría del ajuste persona-entorno, teoría de las demandas restricciones apoyo, teoría de resultados múltiples, teoría esfuerzo- recompensa, de todo este conjunto de teorías para la ejecución de dicho estudio las teorías a considerarse son: la teoría de la causalidad múltiple Heirinch (1931) y la teoría de ajuste Persona-entorno Harrison (1978), ya que son las que más se ajustan a los factores de riesgo psicosocial, a partir de las cuales se pudo determinar las respectivas variables para elaborar el instrumento de investigación, como lo es la encuesta.

4.4.1. Teoría de la causalidad múltiple Heirinch 1931

La teoría de la causalidad múltiple defiende que, por cada accidente, pueden existir numerosos factores, causas y subcausas que contribuyan a su aparición, y que determinadas combinaciones de éstos provocan accidentes; de acuerdo con esta teoría, los factores propicios pueden agruparse en las dos categorías siguientes:

- ✓ **De comportamiento** en esta categoría se incluyen factores relativos al trabajador, como una actitud incorrecta, la falta de conocimientos y una condición física y mental inadecuada.
- ✓ **Ambientales** en esta categoría se incluye la protección inapropiada de otros elementos de trabajo peligroso y el deterioro de los equipos por el uso y la aplicación de procedimientos inseguros.(Botta, 2010)

4.4.2. Teoría de ajuste persona- entorno Harrison 1978

Esta teoría determina que al mal ajuste entre la persona y el entorno puede considerarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades del mismo de utilizar sus capacidades y habilidades; con respecto a lo que ofrece su entorno laboral, o desde el punto de vista de la entidad, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado entre las aptitudes y habilidades del trabajador y demandas del entorno.

Dicha teoría ofrece un marco para evaluar y predecir la forma en que las características personales y el entorno laboral determinan conjuntamente el bienestar del trabajador. Para ello se explica de manera más detallada, un ajuste deficiente puede contemplarse desde otra perspectiva: las necesidades del trabajador (ajustes necesidades -ofertas) y las exigencias del entorno de trabajo (ajustes exigencias - capacidades). La expresión ajuste necesidades -ofertas hace referencia al grado en que las necesidades del trabajador, así como la de utilizar sus aptitudes y capacidades se conjugan con lo que su entorno laboral le ofrece, las oportunidades que le brinda para compensar dichas necesidades.

En cuanto al ajuste exigencias - capacidades se refiere al grado en que las aptitudes y capacidades del trabajador satisfacen las necesidades de su trabajo. (Sánchez, 2017)

A partir de dichas teorías se determinan los siguientes indicadores:

4.5.Indicadores de los factores de riesgo psicosocial

4.5.1. Condiciones ambientales de trabajo

Según Gil Monte las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización, es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo, y que son percibidos por los sentidos del mismo.

- **Iluminación** :Se debe proporcionar una iluminación adecuada y suficiente a los trabajadores de modo que puedan desempeñar sus funciones en todo momento de manera eficiente y confortable, si la iluminación no es la adecuada para el trabajo que se tiene que realizar puede generar problemas, debido a lo anteriormente mencionado la ejecución de la tarea se puede tornar más complicada hasta llegar al punto de no poder realizarla, esto en situaciones extremas ,además pueden provocar frustración y tensión en el individuo.
- **Ruido**: Si se produce un ruido extremadamente elevado este, puede interferir en la concentración del individuo generando malestar, de la misma manera una exposición prolongada al mismo puede generar fatiga y disminución en el desempeño laboral por parte del trabajador.
- **Temperatura**: Proporcionar un sistema de acondicionamiento térmico eficiente ya sea este el calor como el frío, es importante que estos puedan regularse en función de las zonas de trabajo, ya que si esta es muy elevada generara fatiga en el trabajador, de la misma manera si es baja puede disminuir la motivación del individuo.

- **Toxicidad:** La contaminación atmosférica la mala calidad del aire en el lugar de trabajo puede generar malestar en el trabajador impidiéndole realizar sus labores de forma eficiente y por ende esto se reflejará en un bajo rendimiento por parte del trabajador.
- **Espacio del lugar de trabajo:** Se debe procurar que este tenga las dimensiones adecuadas y este correctamente acondicionado para que así haya espacio suficiente para permitir los cambios de postura y movimientos necesarios.
- **Higiene del área:** Se refiere a la limpieza y al orden de cada uno de los espacios de trabajo de acuerdo a la función que cada persona realiza.
- **Exposición a polvos, solventes o vapores:** Durante el desempeño de un trabajo referente a la salud las personas manipulan sustancias químicas, las mismas que posteriormente pueden afectar a su salud provocando enfermedades respiratorias oculares dérmicas, dicho factor se puede convertir en un riesgo y por ende afectar la salud de las personas.
- **Equipo y materiales de trabajo:** La dotación de los materiales necesarios para la realización del trabajo y para la labor que desempeñan los trabajadores, garantizara una buena higiene y seguridad hacia el trabajador de tal manera que le proporciona un ambiente más confortable facilitando así un mejor rendimiento laboral. (Gil Monte, 2012)

4.5.2. Carga de trabajo

Para Chavirra R. la carga de trabajo es *“El conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral”*. Tenemos que

tener en cuenta que, para realizar una valoración adecuada de la carga, actividad del individuo frente a la tarea, es necesario valorar los dos aspectos como los son el aspecto físico y el mental ya que los dos se complementan al momento de realizar una tarea, de no ser así lo anteriormente mencionado se producirá una sobre carga laboral generando malestar y fatiga y en los trabajadores. (Valles, 2018, pp. 2-6)

- **Sobre carga de trabajo:** La sobrecarga de trabajo ocurre cuando se asigna una serie de actividades adicionales al trabajador de forma desproporcionada y constante, las mismas que deben llevarse a cabo en un tiempo limitado, estas demandas pueden ser superiores a los conocimientos y competencias del trabajador, debido a todo lo anteriormente mencionado la sobrecarga puede conducir a una situación de fracaso en los rendimientos laborales. (Cruz, Chaves, Da Silva, De Oliveria, & Pedrao, 2010)
- **Demanda laboral no corresponde a nivel de conocimientos y habilidades:** Situación en que las exigencias hacia el trabajador implican un proceso mental superior a sus capacidades, dicho factor se puede convertir en un riesgo al momento en el que el trabajador expresa un estado de desánimo o frustración por no poder cumplir con lo exigido.
- **Jornada de trabajo mayor a 8 horas:** Dicho factor se puede convertir en un riesgo al momento en el que el trabajador se ve obligado a laborar horas extra de manera continua, así mismo cuando no percibe un descanso luego de una larga jornada de trabajo, o una remuneración monetaria por el trabajo extra realizado.
- **Trabajo durante fines de semana y vacaciones:** Se refiere a las situaciones en la que los trabajadores que laboran por turnos se ven

obligados a trabajar los fines de semana, también hace referencia aquella situación en la que el trabajador teniendo sus respectivas vacaciones tiene que responder a su trabajo. Este factor se puede convertir en un riesgo al momento en que este llegue a ofuscar la vida familiar y social del trabajador.

- **La falta de carga de trabajo:** Se da cuando el trabajador no cuenta con una carga de trabajo suficiente como para poder cumplir con su jornada laboral, como consecuencia de ello genera confusión y dudas en el trabajador, pensando así el individuo que no es útil para la organización o que el trabajo que realiza para la misma no es de gran aporte. (Canale, Valenzuela, & Paravic, 2016)

4.5.3. Contenido y características de la tarea

Según Herrera, H. (2007) manifiesta que “son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados”. Acotando a lo anteriormente mencionado el contenido y características de la tarea constituye un conjunto de, metas procedimientos que se complementan, los mismos que no pueden ser ignorados por el trabajador al momento de realizar su tarea para así desarrollar un trabajo de calidad, así mismo se puede decir que tanto las condiciones específicas de trabajo que marcan la prestación de servicios del trabajador así como al grado en que tales tareas, responden a las expectativas intereses y derechos de los trabajadores. (Castillo, 2010, p. 66)

- **Trabajo repetitivo o rutinario:** Situación en la que el trabajador se encuentra expuesto durante toda su jornada laboral al mismo trabajo, es decir sin pausas, como consecuencia de ello se puede generar trastornos musculoesqueléticos afectando así la salud de las personas.
- **Problemas con comportamientos de compañeros:** Situación en la que los trabajadores tienen dificultades o problemas entre ellos generando así un ambiente laboral inestable, complicado y difícil de convivir. Como resultado de todas las situaciones anteriormente mencionadas, este factor se puede convertir en un riesgo cuando la situación afecta hasta llegar al punto en que la productividad y la motivación de las personas es baja.
- **Incapacidad para desarrollar conocimientos y habilidades nuevas:** Es aquella situación en la que el trabajador se encuentra laborando en un trabajo monótono, situación que no le permite aportar ni aprender nada nuevo, debido a esto el trabajador puede empezar a experimentar cierto agotamiento de carácter emocional.
- **Participación en labores que no son de su agrado:** Situación en la que la empresa realiza actividades fuera de las responsabilidades del empleado, las cuales pueden desarrollarse fuera del horario de trabajo, pero requieren la participación casi obligatoria del trabajador, como consecuencia de ello puede generar ciertos efectos en el mismo tales como rehusarse a participar, situación con la que el empleador no esté de acuerdo además puede representar un riesgo al momento en que el trabajador invade el tiempo que tiene destinado para sus actividades personales.

- **Cambios constantes en actividades que son de su responsabilidad:** Aspecto en la que el trabajador es obligado a asumir por múltiples circunstancias, puestos de otros trabajadores ya sea por situaciones como vacaciones, despidos o renunciaciones. Este factor se puede convertir en un riesgo al momento en el que el trabajador en el desempeño de dichas actividades presenta inconvenientes para poder asumir a las exigencias de dicho puesto presentando así una constante frustración.
- **Realiza actividades que no son de su especialidad:** Situación en la que el trabajador rota a otras áreas o puestos de trabajo que no son de su línea, competencia o de su dominio, es por ello que el trabajador no cuenta con el conocimiento y destrezas para desarrollarse de manera eficiente. Como resultado de esto puede existir una baja productividad en la empresa esto debido a que el trabajador no cuenta con el conocimiento y destrezas suficientes para desenvolverse.
- **Desarrollo de actividades de coordinación y supervisión de personal:** Situación en la que el trabajador es el encargado de controlar o realizar inspecciones de las actividades realizadas de aquellos trabajadores que se encuentran bajo su mando o responsabilidad. Este factor puede afectar cuando una persona tiene muchos trabajadores a su cargo afectando así el desarrollo de sus actividades, o cuando los subordinados no tienen respeto a su superior.
(Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014)

4.5.4. Exigencias laborales

Según Noriega (1989) se define como “las necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral”. Además, la exigencia laboral es la pérdida de control por parte del trabajador del ritmo al que debe ejecutar el trabajo, es decir éste se encuentra en una situación en la que debe realizar el trabajo bajo presión. (Luna & Martínez, 2005)

- **Tarea compleja:** Situación en que las tareas asignadas al trabajador requieren de un tratamiento especial o diferente de las que se realiza comúnmente o de manera cotidiana debido a la complejidad de las mismas.
- **Alto grado de concentración:** Se refiere a la situación en la que las exigencias laborales implican un elevado grado de esfuerzo mental por parte del trabajador.
- **Permanecer muchas horas en posturas incómodas:** Cuando el trabajador está expuesto a sufrir lesiones, esto debido a que este experimenta posturas forzadas movimientos repetitivos, al momento de aplicar la fuerza al trabajar y cuando manipula manualmente algún tipo de carga, como consecuencia de esto los trabajadores pueden empezar a sentir trastornos o lesiones musculo esqueléticos, lo que posteriormente puede dar lugar a la incapacidad laboral.
- **Uso de verbalización constante:** Se refiere a aquella situación en la que el trabajo de la persona requiere comunicarse de manera verbal la mayoría del tiempo.

- **Esfuerzo visual prolongado:** Los trabajadores para poder desempeñar sus actividades requieren un uso prolongado de la vista, en consecuencia, de lo anteriormente mencionado este factor se puede convertir en un riesgo al momento en que no se usa un equipo de protección personal, cuando la iluminación no es la adecuada así mismo cuando el trabajador ignora los síntomas de que su vista se está dañando y no hace nada para evitar dichos daños.
- **Exigencia de creatividad e iniciativa:** Situación en la que el empleador espera más de sus trabajadores sin necesidad de que este se lo pida, el empleador busca que los trabajadores sean proactivos, es decir que estos no se dejen abatir por ciertas dificultades sino que más bien salgan adelante sin importar las mismas, este factor se puede convertir en un riesgo al momento en el que el trabajador se vuelve dependiente de los demás para poder realizar sus actividades, o cuando no aprovecha las situaciones para sobresalir, así mismo se puede convertir en un riesgo cuando el empleador no valora las iniciativas del trabajador. (García & Hoyo, 2002)

4.5.5. Papel laboral y desarrollo de la carrera

El desarrollo de la carrera es un esfuerzo organizado formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados, el desarrollo debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo.

- **Realiza actividades que no son de su agrado:** Situaciones en las que el trabajador se encuentra realizando actividades extra o actividades que no le son compatibles con su forma de ser.
- **Dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo:** Situación en la que la empresa se encuentra renovando o actualizando sistemas informáticos. Es importante tener en cuenta que al momento en que haya dificultades en el manejo de los mismos, o estos no respondan de manera positiva, pueden afectar directamente a la productividad de la empresa.
- **Formación profesional en exigencias actuales no compatibles:** Esta situación es más notoria en el personal antiguo o de edad, en la cual muchas veces estos no se encuentran familiarizados con las nuevas tendencias o nuevas actualizaciones en su área de trabajo, cuando el trabajador no se interesa por informarse acerca de las nuevas tendencias tecnológicas, se tendrá consecuencias negativas tales como un ambiente laboral tenso, así como una baja producción en la empresa.
- **Estatus de puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas:** Se refiere a la situación en la que el trabajador siente que merece un mejor puesto laboral, ya que considera que su experiencia profesional y laboral supera al puesto de trabajo asignado.
- **Oportunidades para promoción limitadas:** Situación en la que el trabajador tiene escasas y nulas oportunidades de ascender en la organización, esto ya sea por preferencias dentro de los mismos trabajadores, por contratar a nuevo personal o porque no existen puestos disponibles dentro de la organización.

- **Falta de apoyo para mejor formación o capacitación :**Actividades que la empresa realiza para mejorar los conocimientos aptitudes y habilidades del trabajador, este factor se puede convertir en un riesgo al momento en el que la organización no brinda capacitaciones o actividades afines con el objetivo de mejorar los conocimientos, aptitudes y habilidades del trabajador, esto puede afectar al trabajador cuando la organización no se preocupa en brindar capacitaciones, cursos o charlas necesarias para que el trabajador este actualizado y así se motive a realizar su trabajo de una mejor manera. (Castella, Fernández, García, & Lázara, 2005)

4.5.6. Interacción social y aspectos organizacionales

El objetivo de la interacción social y aspectos organizacionales es tener esquemas que permitan mejorar las organizaciones adaptándolas a las personas ya que el aspecto humano es el actor determinante, dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización siendo sin duda el estudio del cambio uno de los aspectos más relevantes en todo el estudio organizacional.

- **Dificultad en relación con compañeros de trabajo:** Se refiere a la dificultad que tiene el trabajador para encajar con el resto de compañeros de trabajo, cuando un trabajador no recibe apoyo, es tratado de forma agresiva o es tratado de forma irrespetuosa percibe un ambiente poco agradable.
- **Requiere participar en diversos grupos de trabajo:** Las personas para poder realizar sus actividades o para el alcance de las metas necesita de la colaboración de todo el equipo de trabajo, cuando existe escasa cohesión grupal

que no existe la colaboración suficiente para el cumplimiento de una actividad o logro de los objetivos afectando de esta manera el trabajo en equipo.

- **Problemas en relación con el jefe inmediato:** Esto ocurre cuando el trabajador no tiene una comunicación e interacción suficiente con el jefe inmediato y como consecuencia de ello se generará una situación tensa, que desmotivará al trabajador y por ello existirá una baja en la productividad y un mal ambiente laboral llegando a una renuncia por parte del trabajador.
- **Procesos de evaluación de desempeño laboral son inadecuados:** La evaluación del desempeño del trabajador se realiza en función de la consecución de los objetivos previamente planteados, esta situación se puede convertir en un riesgo al momento en el que el trabajador siente algún tipo de injusticia o favoritismo. (Oltaz, 2016)

4.5.7. Remuneración del rendimiento

La remuneración del rendimiento hace referencia al pago del salario en función del trabajo realizado comprende:

- **Satisfacción con la remuneración:** Hace referencia a la satisfacción que percibe el trabajador con la retribución económica que recibe por los servicios prestados, este factor puede generar aspectos negativos cuando el salario es menor al mínimo vital o cuando este no cumple las expectativas del trabajador. (Palao, 2016)

4.6. SATISFACCIÓN LABORAL

El concepto de satisfacción laboral existe desde el siglo XX, el primer autor que realiza estudios acerca de la satisfacción laboral fue Hoopock el mismo que por primera vez descubre que existen diversos factores que afectan la satisfacción laboral, considerando de esta manera que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que una persona ve su trabajo, se trata de un sentimiento de agrado o desagrado hacia algo, posteriormente la satisfacción laboral ha sido definida de diferentes formas, esto de acuerdo a teorías desarrolladas por diversos autores. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010)

4.6.1. Niveles de satisfacción laboral

Se establecen dos formas para analizar la satisfacción laboral:

✓ Satisfacción general

Indicador que corresponde al promedio que puede sentir el trabajador frente a las diferentes etapas o facetas de su trabajo, objetivo de esta medición es obtener un puntaje general único.

✓ Satisfacción por facetas

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo tales como reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida compañeros de trabajo políticas de la empresa entre otras esta medición otorga un puntaje diferente para cada aspecto laboral. (Quintana, 2006)

4.6.2. Teorías de satisfacción laboral

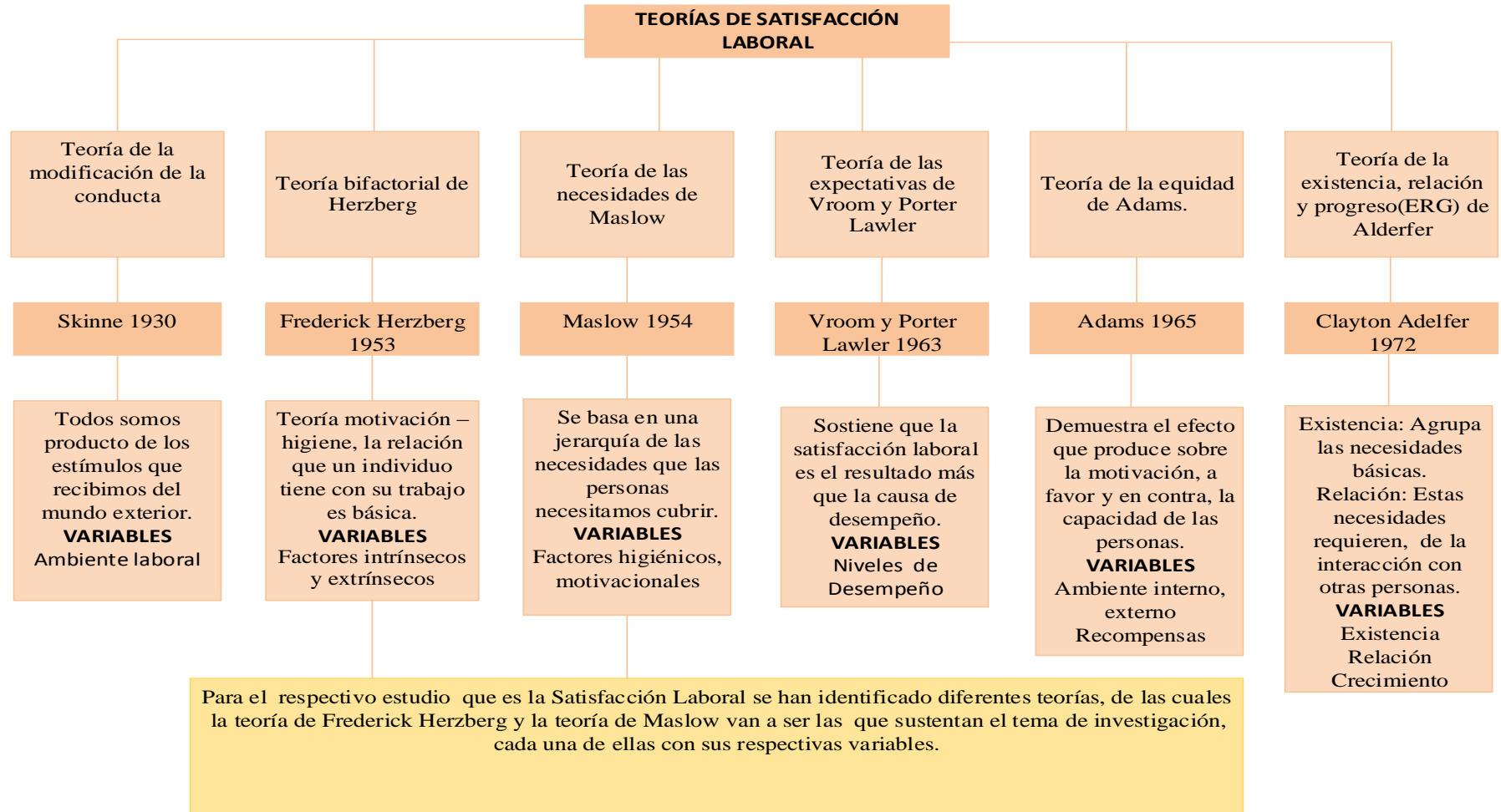


Ilustración 4: Teorías de la satisfacción Laboral
Fuente y Elaborado por: La autora

En cuanto a la satisfacción laboral existen diversas teorías que aportan al desarrollo de este estudio, entre ellas están la teoría de la modificación de la conducta, la teoría Bifactorial de Herzberg, teoría de las necesidades de Maslow, teoría de las expectativas de Vroom y Poter Lawler, teoría de la equidad de Adams, teoría de la existencia, relación y progreso(ERG)de Adelfar, de todo este compendio de teorías para la ejecución de dicho estudio las teorías a considerarse son: la teoría Bifactorial de Herzberg (1953) y la teoría de las necesidades de Maslow (1954), ya que son las que más se ajustan a la satisfacción laboral, y a partir de ellas se pudo determinar las variables para elaborar la respectiva encuesta.

4.6.3. Teoría de Herzberg

Herzberg afirma que la motivación de las personas depende de dos factores:

- ✓ **Factores higiénicos o extrínsecos:** Se refieren a las condiciones que rodean al individuo, al trabajar implican situaciones tanto físicas como ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes todos los factores anteriormente corresponden al aspecto ambiental y a su vez son estos los que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus trabajadores, si estos factores no son precarios sino que más bien son adecuados no se producirá insatisfacción .
- ✓ **Factores motivacionales intrínsecos:** Estos factores se encuentran bajo control del individuo se relaciona con todo aquello que desempeña tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas, y los deberes relacionados con el

puesto el termino motivación abarca sentimientos de realización crecimiento y reconocimiento profesional en la ejecución de la tarea y actividades que constituyen un gran desafío para el trabajo.

Herzberg sostiene que la satisfacción laboral está sujeta a factores motivacionales, es decir, es decir que la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades estimulantes. (García, Luján, & Corona, 2007)

4.6.4. Teoría de Maslow

La teoría de Maslow de la pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas necesitamos cubrir, éstas dependen de la importancia e influencia que las mismas tengan en el comportamiento humano, en la parte inferior de la pirámide se ubican las necesidades más prioritarias o primarias y en la parte superior o cima se encuentran las de menos prioridad o también denominadas necesidades secundarias.

- ✓ **Necesidades fisiológicas:** Son aquellas que constituyen la máxima prioridad del individuo, estas necesidades son vitales para la supervivencia, son consideradas como necesidades innatas tales como las necesidades de alimentación sueño, reposo entre otras, también se denominan necesidades básicas ya son estas las que garantizan la supervivencia de los individuos.
- ✓ **Necesidades de seguridad:** Son aquellas que constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas estas se encaminan a que las personas se protejan de cualquier peligro, en este nivel encontramos las necesidades de estabilidad en el cargo, recursos, salud, protección entre otros, los factores anteriormente mencionados están relacionados con el temor de los individuos a perder el

control de su vida, así mismo están ligados al miedo principalmente a lo desconocido.

- ✓ **Necesidades sociales:** Están afines con la vida de las personas en la sociedad y relación con otros individuos, entre ellas están las necesidades de asociación, comunicación con otras personas, participación, aceptación por parte de los colegas y subordinados. La frustración de dichas necesidades conduce a la desadaptación social y por ende a la soledad, debilidad y desamparo, por el contrario, si estas necesidades se las lleva de la mejor manera, es decir, de forma positiva la persona se sentirá apreciado y se destacará dentro de su grupo social de trabajo.
- ✓ **Necesidades de reconocimiento:** Estas necesidades también son llamadas de autorrealización, están relacionadas con la forma en que la persona se ve y se evalúa. Según Maslow existen dos tipos de reconocimiento una inferior, que son el respeto a los demás, la necesidad de estatus, fama, reconocimiento, reputación y otra superior que determina la necesidad de respeto de sí mismo, autoconfianza, competencia, logro.
- ✓ **Necesidades de autorrealización:** Son las necesidades humanas más elevadas, estas se encuentran en la parte superior de la pirámide consiste en desarrollar al máximo el potencial y talento de cada persona esta tendencia se manifiesta mediante el impulso de superarse cada vez más en este nivel el ser humano quiere trascender, dejar huella, dichas necesidades se relacionan con autonomía, independencia autocontrol.

A partir de las teorías anteriormente mencionadas se plantean los siguientes indicadores:

4.6.5. Indicadores de satisfacción laboral

- **Significación de la tarea**

Excelente disposición para realizar un trabajo en función a facultades asociadas, esto debido a que el trabajo o aporte personal toma un sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material.

- **Reconocimiento personal**

Tendencia evaluativa del trabajo, esto en función al valor propio o de personas asociadas al mismo, en función a los logros obtenidos en el trabajo o por el efecto de estos en resultados indirectos.

- **Condición de trabajo**

Seguimiento del trabajo en función de la efectividad o disponibilidad de los elementos que regulan las actividades laborales y permiten que éstas se desarrollen de forma óptima, contribuyendo así al desarrollo de la empresa.

- **Beneficios económicos**

Se refiere a la predisposición al trabajo como resultado de los beneficios remunerativos o incentivos económicos que éstos reciben como resultado dentro de su trabajo, por realizar las actividades laborales. (López, 2014)

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1.MATERIALES

Para poder llevar a cabo la presente investigación de tesis se utilizó los siguientes materiales:

5.1.1. Bibliográficos

- ✓ Libros
- ✓ Artículos científicos
- ✓ Documentos electrónicos
- ✓ Publicaciones
- ✓ Leyes, reglamentos
- ✓ Libros

5.1.2. Suministros de oficina

- ✓ Esferográficos
- ✓ Hojas
- ✓ Carpetas

5.1.3. Equipos tecnológicos

- ✓ Computador
- ✓ Impresora

5.2. Métodos

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó algunos métodos tales como lo son los siguientes:

5.2.1. Científico

Este método permitió elegir la trayectoria adecuada para efectuar la investigación partiendo de fundamentos teóricos científicos sobre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral para la comprensión del problema de estudio a investigar.

5.2.2. Descriptivo

Este método remplazo al método deductivo planteado en el anteproyecto, ya que mediante este se caracterizó al personal de manera directa, y permitió conocer el entorno en el que laboran los trabajadores dentro del servicio de clínica, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos.

5.2.3. Analítico-Sintético

Este método permitió conocer a profundidad la realidad del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, sirvió para la construcción de los respectivos resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. Así mismo se lo utilizó para elaborar las respectivas tablas y figuras de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas en lo que se refiere a factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018.

5.3.Técnicas

5.3.1. Encuesta

Se aplicó al personal que labora en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, la misma que está conformada por dos partes la primera comprende un instrumento para medir los factores de riesgo psicosocial y la segunda para lo que se refiere a satisfacción laboral.

5.3.2. Observación directa

La observación que se realizó al hospital Isidro Ayora de Loja, de manera especial al personal que labora en el servicio de clínica, ayudó a conocer e identificar cuáles son las carencias en los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, que es lo que puede estar sucediendo en el normal funcionamiento laboral del personal.

5.3.3. Muestra

La población de estudio para la presente investigación estará conformada por el personal que labora en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. *Personal que labora en el servicio de clínica*

Personal	Número de Personas
Médicos	25
Enfermeras	14
Auxiliares de enfermería	9
Total	48

Fuente: Departamento de clínica del hospital Isidro Ayora

Elaborado por: La autora

5.4. Metodología

5.4.1. Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para determinar la confiabilidad y validez del instrumento factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, se utilizó el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach el mismo que se trata de un índice que toma valores entre cero y uno, sirve para determinar si el instrumento que se va a evaluar contiene información incorrecta y como consecuencia de ello nos llevaría a conclusiones erróneas o por el contrario nos permitirá determinar si se trata de un instrumento fiable que permitirá tener mediciones estables y consistentes.

Su fórmula esta dística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Criterio para evaluar al coeficiente alfa de Cronbach

Tabla 2. Criterios para evaluar al coeficiente alfa de Cronbach

Criterio para evaluar al coeficiente alfa de Cronbach
Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es excelente
Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno
Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Bueno
Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Bueno
Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Bueno
Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es inaceptable

Fuente: (Contreras & Muñoz, 2018)
Elaborado por: La autora

Se muestran los criterios para poder determinar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, para así poder determinar cuan fiable es el contenido de las encuestas, esto se lo verifica a través del coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 3. Cálculo de Alfa de Cronbach Factores de Riesgo Psicosocial

DIMENSIONES	K	K/K-1	$\sum S^2i$	S²t	$1-(\sum S^2i/S^2t)$	α
1	9	1,125	10,982	25,303	0,566	0,637
2	5	1,250	6,985	10,061	0,306	0,382
3	6	1,200	5,178	11,928	0,566	0,679
4	7	1,167	7,674	29,679	0,741	0,865
5	6	1,200	6,346	19,294	0,671	0,805
6	9	1,125	6,502	22,008	0,705	0,793
7	3	1,5	1,585	9,955	0,841	1,261
PROMEDIO						0,775

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: La autora

Una vez aplicada la fórmula y realizado el respectivo procedimiento la confiabilidad de la encuesta de factores de riesgos psicosociales alcanzó un 0.7 de Alfa Cronbach indicando de esta manera que es aceptable.

Tabla 4. Cálculo de Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral

DIMENSIONE		K/K-1	$\sum S^2i$	S ² t	$1-(\sum S^2i/S^2t)$	α
S						
1	8	1,143	3,658	38,768	0,906	1,035
2	5	1,250	4,937	16,233	0,696	0,870
3	9	1,125	9,154	36,913	0,752	0,846
4	5	1,250	6,289	12,880	0,512	0,640
			PROMEDIO			0,848

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Una vez aplicada la fórmula y realizado el respectivo procedimiento la confiabilidad de la encuesta de satisfacción laboral alcanzó un 0.8 de confiabilidad Alfa Cronbach indicando de esta manera que es bueno, de acuerdo a los criterios establecidos para evaluar al coeficiente alfa de Cronbach.

5.4.2. Escala de Likert

Denominada así por su inventor Rinses Likert es una herramienta de medición que a diferencia de preguntas dicotómicas, es decir, de si o no esta nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad por parte del encuestado, para ello se determina una serie de afirmaciones y se le sugiere a la persona que seleccione uno de los puntos planteados de la escala, a cada uno de estos puntos se les asigna un valor numérico con el fin de obtener una puntuación facilitando así el estudio a realizarse. (Malhotra, 2004)

Así se determina que la escala de Likert se utiliza para medir opinión, frecuencia, conocimiento, probabilidad, satisfacción. A continuación, se muestran las utilizadas en la presente investigación.

Tabla 5. Escala de Likert factores de riesgo psicosocial

Escala de frecuencia	Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre, Siempre.
Escala de satisfacción	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de Acuerdo.

Fuente: (Ospina, Sandoval, Aristisaval, & Ramírez, 2003)

Elaborado por: La autora

En el cuestionario de factores de riesgo psicosocial los encuestados respondieron a las preguntas a través de una escala de Likert estas respuestas van desde nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Tabla 6. Escala de Likert satisfacción laboral general

Ítem	Totalmente en desacuerdo (Muy Satisfecho)	En desacuerdo (Satisfecho)	Indeciso (Promedio)	De acuerdo (Insatisfecho)	Totalmente de acuerdo (Muy insatisfecho)
	1	2	3	4	5

Fuente: (Ospina, Sandoval, Aristisaval, & Ramírez, 2003)

Elaborado por: La autora

Tabla 7. Escala de Likert Satisfacción laboral por dimensiones

Ítem	Totalmente en desacuerdo (Muy Satisfecho)	En desacuerdo (Satisfecho)	Indeciso (Promedio)	De acuerdo (Insatisfecho)	Totalmente de acuerdo (Muy insatisfecho)
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: (Ospina, Sandoval, Aristisaval, & Ramírez, 2003)

Elaborado por: La autora

El cuestionario de satisfacción laboral está compuesto por 27 ítems los cuales se dividen en preguntas positivas y negativas. Los encuestados responden a las preguntas en base a una escala de Likert en la cual se señala el grado de satisfacción.

5.4.3. Coeficiente de correlación de Pearson

Es una medida de la correspondencia entre dos variables, dicho de otras palabras es un índice utilizado para medir el grado de relación que tienen dos variables en este caso la variable de factores de riesgo y satisfacción laboral. Este cálculo se lo realizó mediante el programa estadístico SPSS. (Camacho, 2008)

6. RESULTADOS

El Hospital Isidro Ayora de Loja cuenta con el servicio de clínica, está conformado por una muestra de 48 personas, las mismas que son consideradas para dicho estudio. Este trabajo tiene como fin saber cuáles son los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral, para ellos se realizó el análisis tanto de factores de riesgo psicosocial, así como de satisfacción laboral.

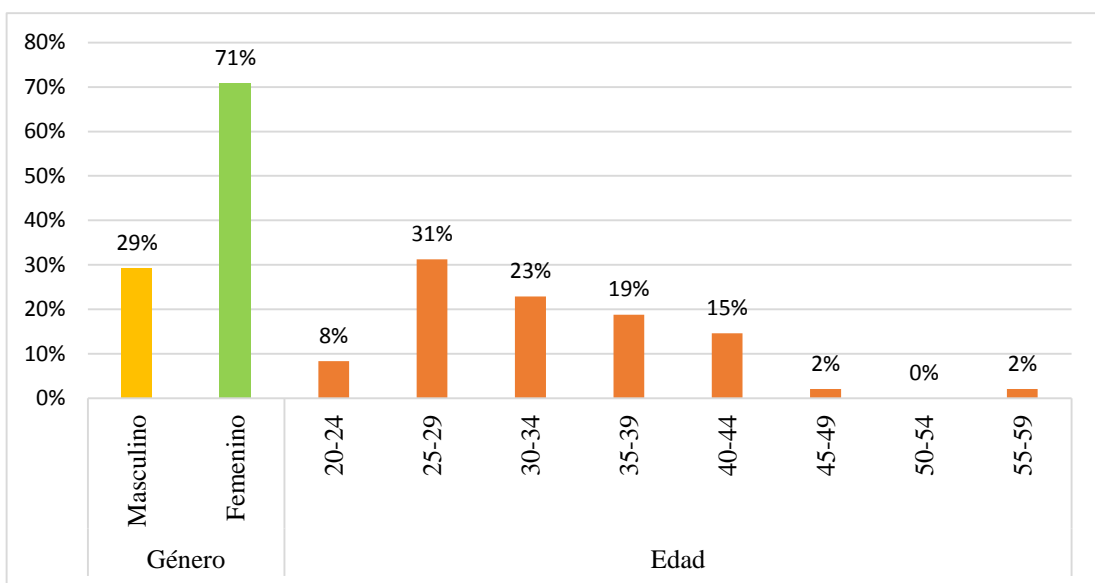


Gráfico 1: Edad y Sexo

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

El 71% del personal que labora en el servicio de Clínica del Hospital son de género femenino, mientras que el 29% son de género masculino, el 31% del personal que labora en el Servicio de clínica del Hospital Isidro Ayora de Loja son personas comprendidas entre las edades de 25 a 29 años, seguido de un 23% percibidas entre 30 a 34 años, el 19% están en una edad de 35 a 39 años, un 15% de 40 a 44 años, un 2% comprenden las edades de 45 a 49 y de 55 a 59 años cada una de ellas con un 2% respectivamente.

Objetivo1: Identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.

Cada factor está integrado por diversas variables que son parte de los factores de riesgo psicosocial, dichos factores son los siguientes: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento.

A través de la respectiva aplicación de la encuesta al personal del servicio de clínica se determina lo siguiente:

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO

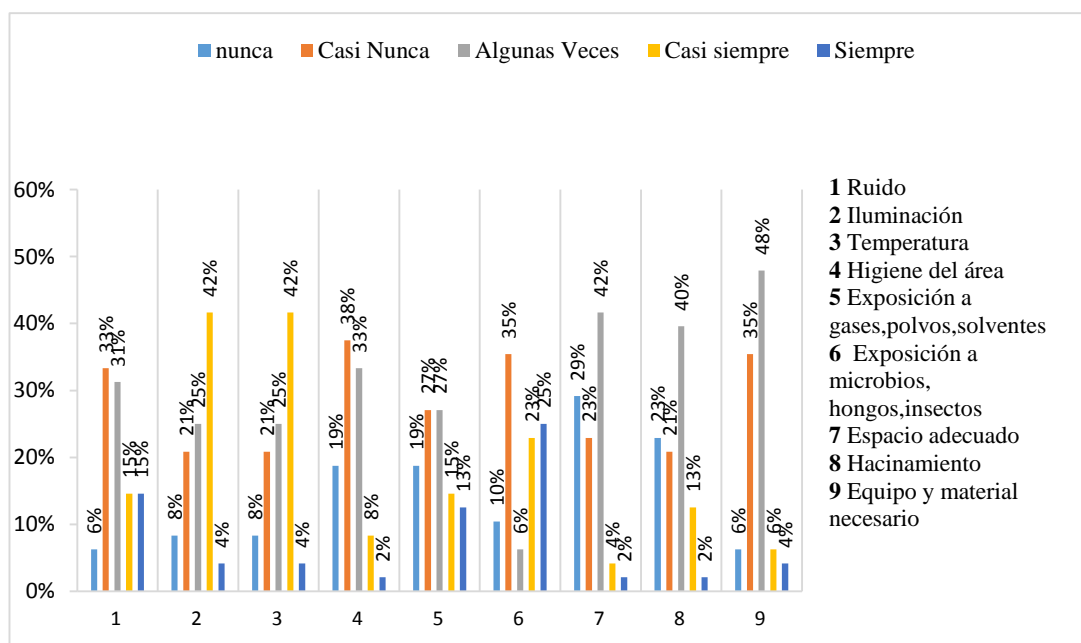


Gráfico 2: Condiciones del lugar de trabajo
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado: La autora

En el factor condiciones del lugar de trabajo se evidencia que la variable 2 y 3 que corresponden tanto a (iluminación como a temperatura), cada una de ellas con un 42% respectivamente, que explica un “casi siempre” afectan el lugar de trabajo, el 42% de los encuestados que corresponde a la variable 7 (espacio adecuado) manifestaron que “algunas veces” el espacio donde trabajan es inadecuado para las labores que se realizan, el 48 % de los encuestados que corresponde a la variable 9 (equipo y material necesario) manifestaron que “algunas veces” no cuentan con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo debido a que estos son entregados en cantidades mínimas y se agotan rápidamente.

CARGA DE TRABAJO

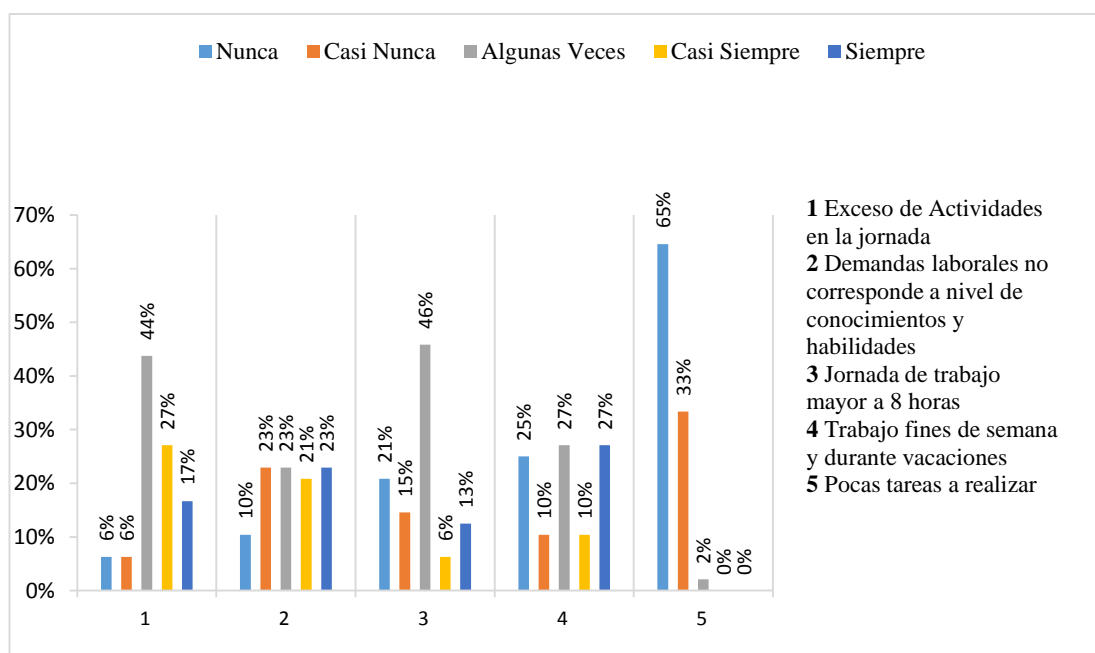


Gráfico 3: Carga de Trabajo

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Sobre el factor carga de trabajo el 44% de los encuestados que corresponde a la variable 1 (exceso de actividades en la jornada) señalan que “algunas veces” tienen

exceso de actividades a realizar durante su jornada, el 46 % de las personas encuestadas las mismas que corresponden a la variable 3 (jornada de trabajo mayor a 8 horas) manifestaron que "algunas veces" su jornada de trabajo se prolonga más de 8 horas, con respecto a la variable 5 (pocas tareas a realizar) y el 65% de la población encuestada indicó que "nunca" tiene pocas tareas a realizar durante su jornada de trabajo.

CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA

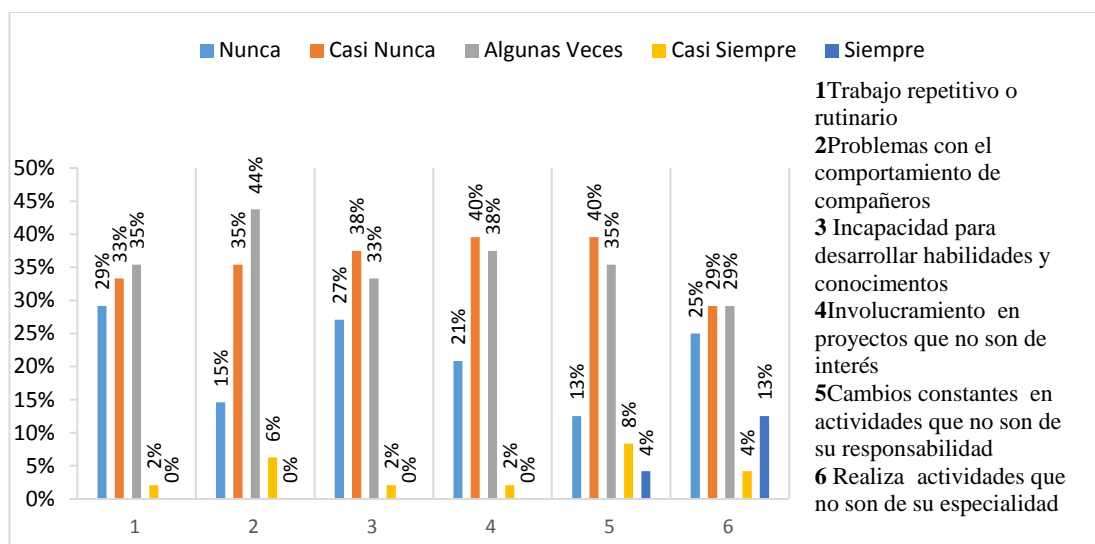


Gráfico 4: Contenido y características de la Tarea
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: La autora

El factor contenido y característica de la tarea, en lo que corresponde a la variable 2 (problemas con el comportamiento de compañeros) se percibe que el 44% de los encuestados señalan que "algunas veces" enfrentan problemas con el comportamiento de los compañeros, con respecto a la variable 4 (involucramiento en proyectos que no son de su interés) el 40% de los encuestados indican que "casi nunca" participan en proyectos que no son de su interés, el 40% de los encuestados con respecto a la variable 5 (cambios constantes en actividades que no son de su responsabilidad) manifestaron

que “casi nunca” hay cambios constantes en las actividades que son de su responsabilidad.

EXIGENCIAS LABORALES

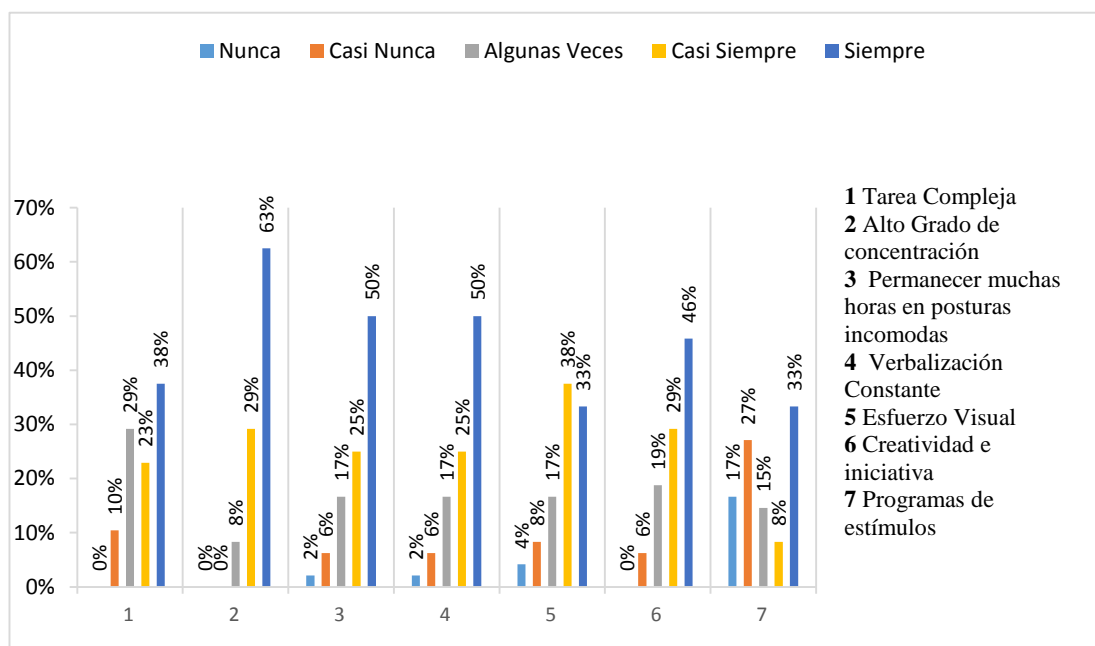


Gráfico 5: Exigencias laborales

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Con respecto a exigencias laborales referente a la variable 2 (alto grado de concentración) el 63% de los encuestados manifestaron que “siempre” su trabajo requiere un alto grado de concentración, de acuerdo a la variable 3 (permanecer muchas horas en posturas incómodas) el 50% de los encuestados manifestaron que “siempre” requieren permanecer por muchas horas en posturas incómodas ,el 50% de los encuestados de acuerdo a la variable 4 (verbalización constante) manifestaron que “siempre” están en verbalización constante.

PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA

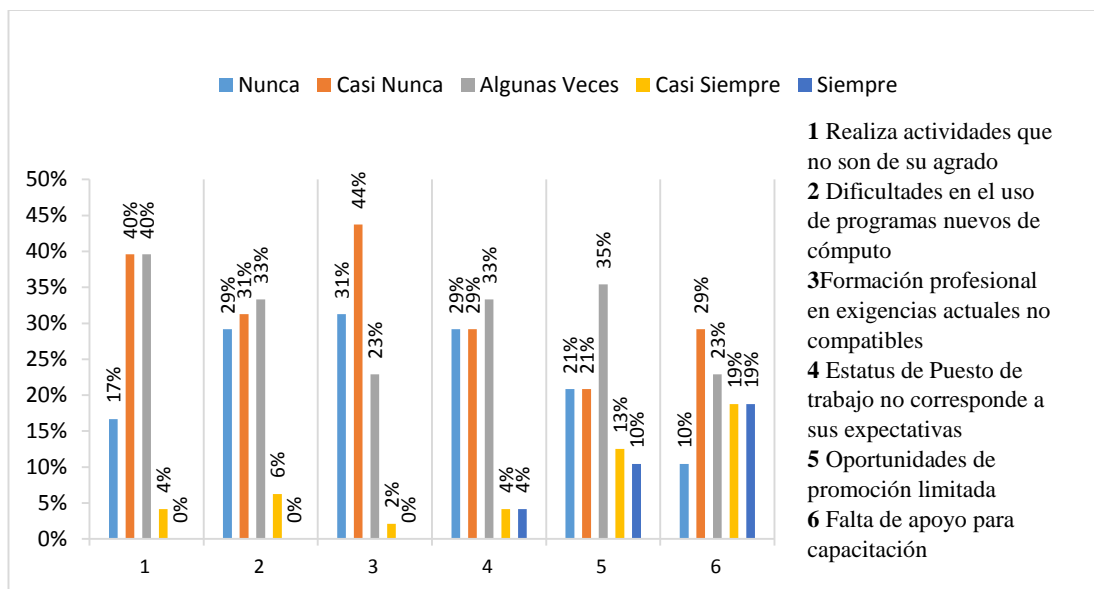


Gráfico 6: Papel Laboral y desarrollo de la carrera

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

El factor papel laboral y desarrollo de la carrera en lo que se refiere a la variable 1 (realiza actividades que no son de su agrado) el 40% de los encuestados indicaron que “casi nunca y algunas veces” realizan actividades con las que no están de acuerdo o no son de su agrado, de acuerdo a la variable 3 (formación profesional en exigencias actuales no compatibles) el 44% de los encuestados manifestaron “casi nunca” su formación profesional y las exigencias de su trabajo no son compatibles.

INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES

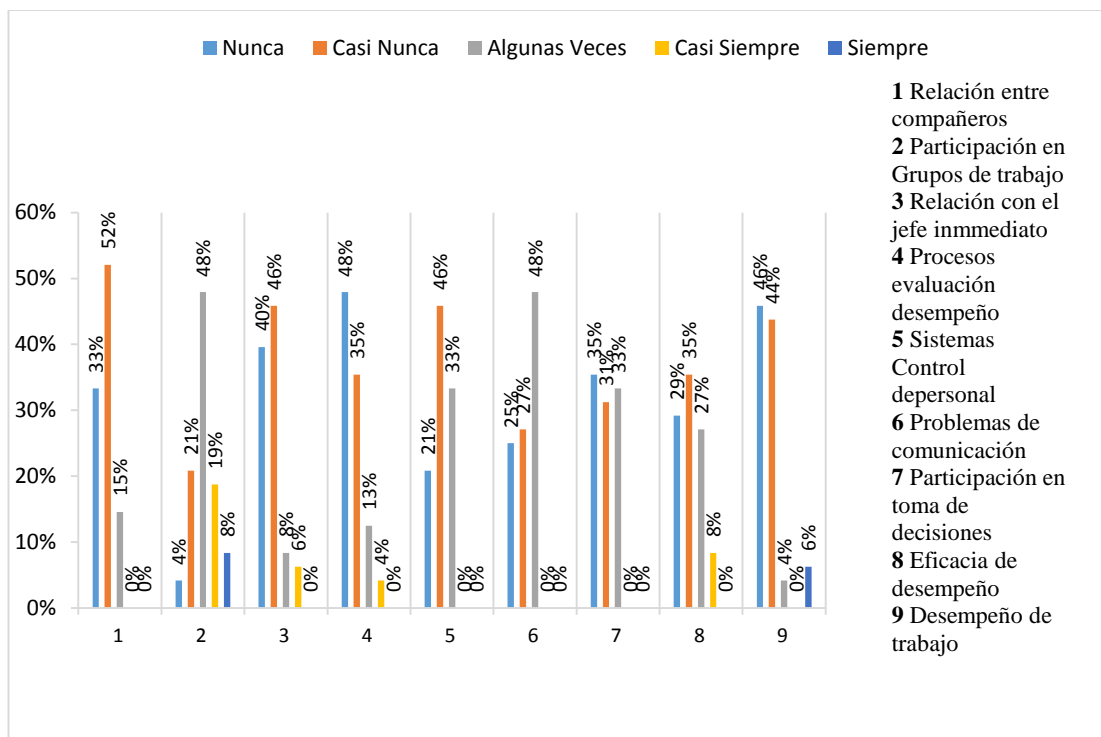


Gráfico 7: Interacción Social y aspectos organizacionales

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

El factor interacción social y aspectos organizacionales en lo que corresponde a la variable 1 (relación entre compañeros) el 52% de los encuestados manifestaron que “casi nunca” tienen dificultades en la relación con los compañeros, en lo que corresponde a la variable 2 (participación en grupos de trabajo) un 48% de los encuestados indicaron que “algunas veces” requieren participar en diversos grupos de trabajo, así mismo un 48% indicaron que “siempre” los (procesos de evaluación de su desempeño laboral) son adecuados, un 48% de los encuestados indicaron que “algunas veces” existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.

REMUNERACIÓN DEL RENDIMIENTO

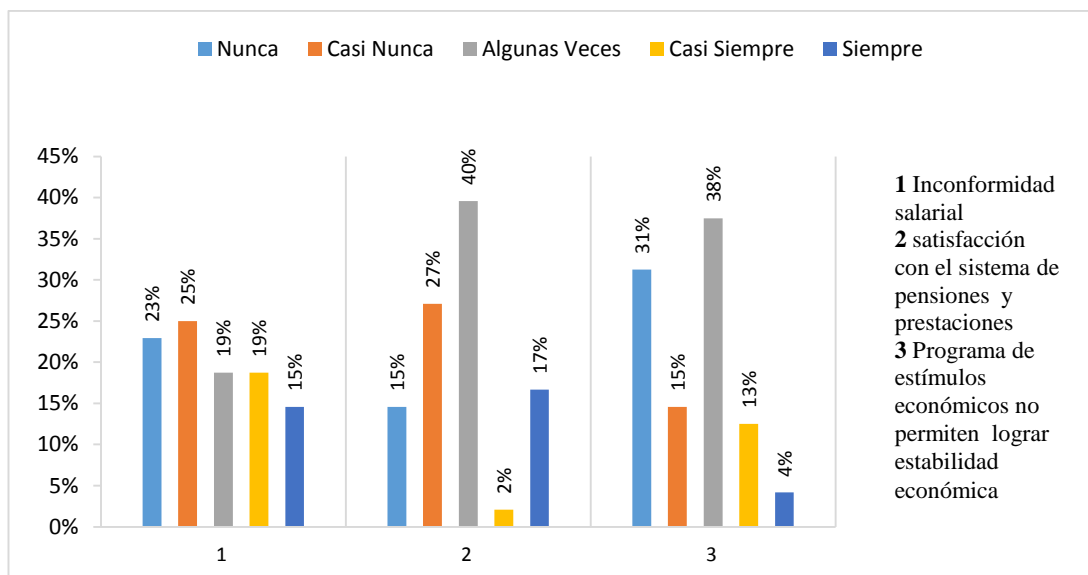


Gráfico 8: Remuneración del Rendimiento

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Con respecto al factor de la remuneración del rendimiento en la variable 2 (sistema de pensiones), señala que el 40% de las personas indicaron que “algunas veces” están insatisfechos con el sistema de pensiones y prestaciones, con respecto a la variable 3 (Programa de estímulos económicos no permiten lograr estabilidad económica) el 38% manifestaron que “algunas veces” los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no les permite lograr estabilidad económica.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE MANERA GENERAL

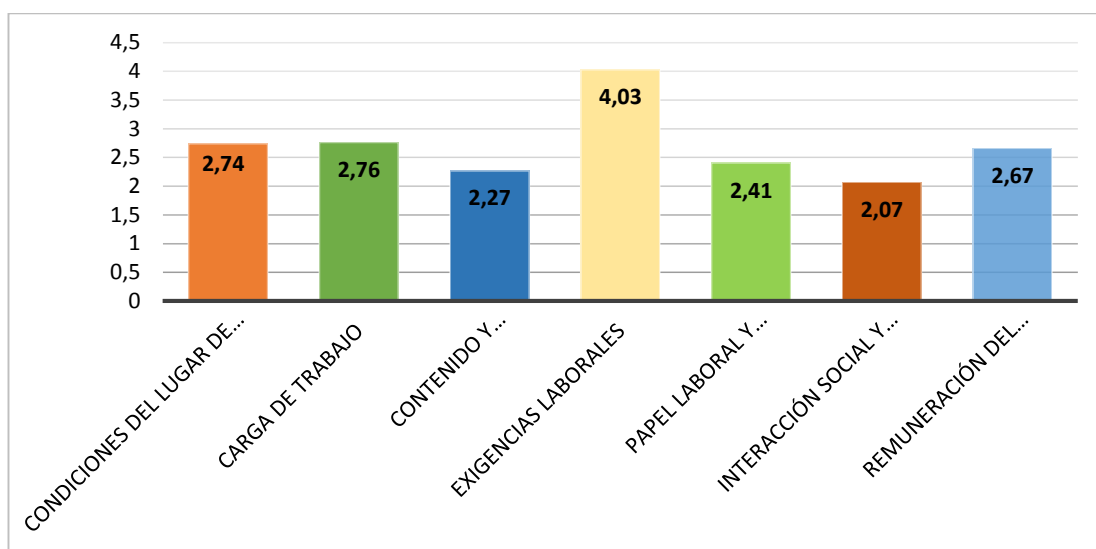


Gráfico 9: Factores de riesgo psicosocial de manera general

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Analizando los factores de riesgo psicosocial podemos observar las condiciones del lugar de trabajo con un total de 2,74 que corresponde al rango de que casi nunca, estos factores intervienen dentro del trabajo, teniendo en consideración la gráfica los factores que más intervienen en el trabajo dentro de esta dimensión es la iluminación ya que no es la adecuada generando cansancio fatiga y como consecuencia de ellos genera una baja en el rendimiento del trabajador, la carga de trabajo muestra un 2,76 es decir que casi nunca la carga de trabajo interfiere dentro del trabajo, el contenido y características de la tarea con un 2,27 indicando que casi nunca éstas intervienen en el desempeño laboral, en cuanto a las exigencias laborales con un 4,03 indican que casi siempre influyen dentro de trabajo, en lo que se refiere al papel laboral y desarrollo de la carrera con un 2,41, la interacción social y aspectos organizacionales con un 2,07, la remuneración del rendimiento 2,67 cada una de ellas respectivamente muestran que casi nunca interfieren dentro del desarrollo de su trabajo.

Objetivo 2: Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.

Se ha tomado en consideración las siguientes dimensiones para poder determinar el nivel de satisfacción del servicio de Clínica:

SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA

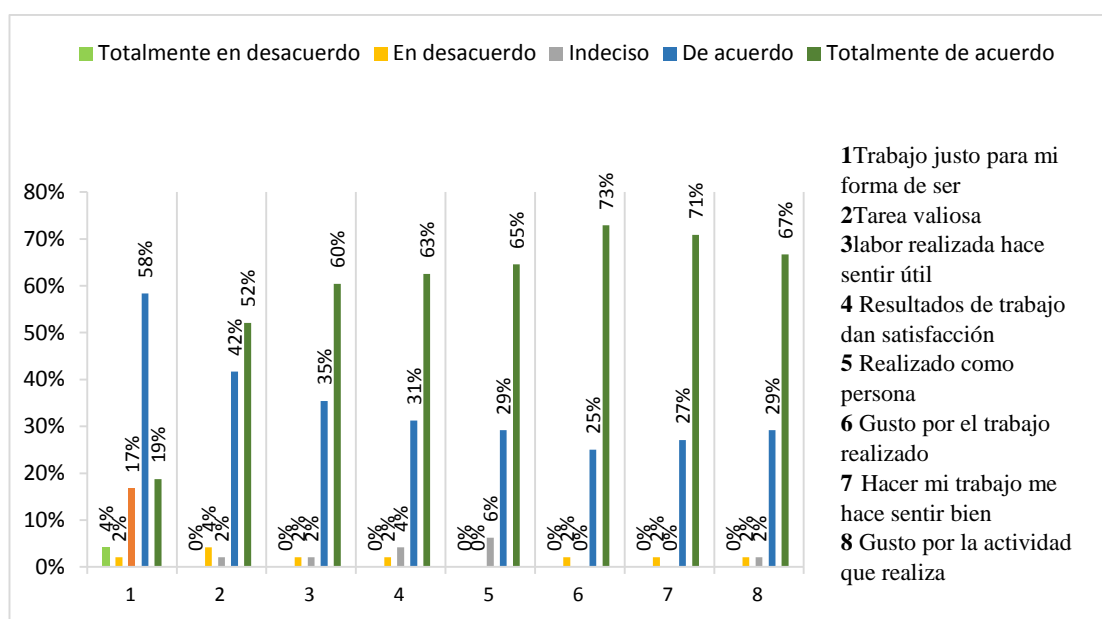


Gráfico 10: Significación de la tarea

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Con respecto a la dimensión significación de la tarea el 73% de los encuestados que corresponde a la variable 6 (gusto por el trabajo realizado), manifestaron que están “totalmente de acuerdo” con el trabajo que realizan, así mismo con respecto a la variable 7 (hacer mi trabajo me hace sentir bien) el 71% indicaron que están “totalmente de acuerdo” que haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismo, y de esta manera se encuentran motivados para desempeñar su trabajo.

RECONOCIMIENTO PERSONAL

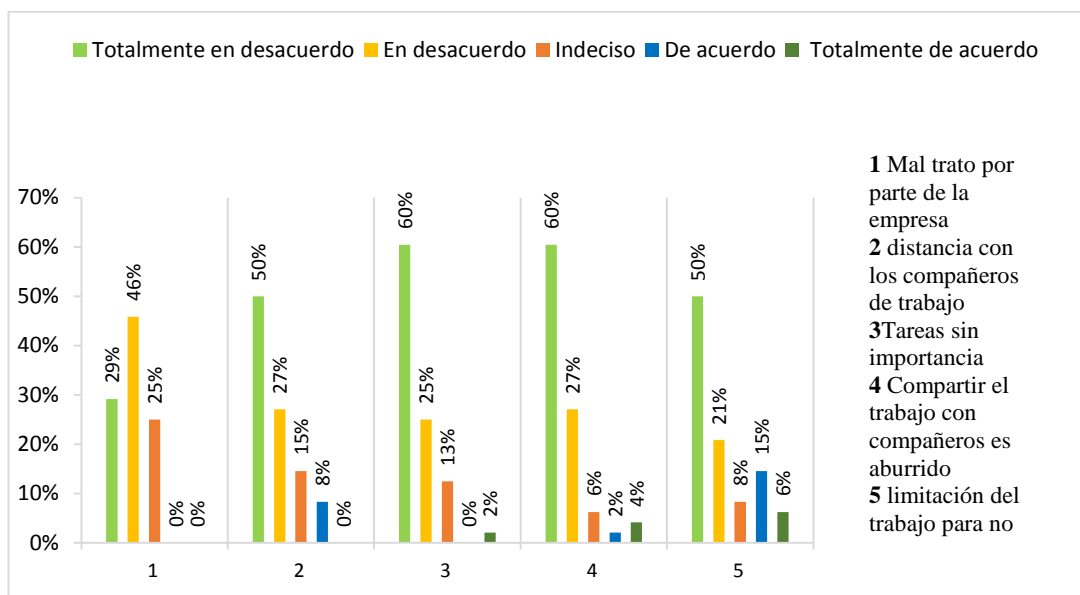


Gráfico 11: Reconocimiento personal

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Con respecto a la dimensión reconocimiento personal el 60% de los encuestados que corresponden a la variable 3 (tareas sin importancia) indicaron que las tareas que realizan “nunca” las perciben como algo sin, en lo que se refiere a la variable 4 (compartir el trabajo con compañeros es aburrido) y el 60% indicaron que están “totalmente en desacuerdo” que compartir el trabajo con otros compañeros resulta aburrido.

CONDICIÓN DE TRABAJO

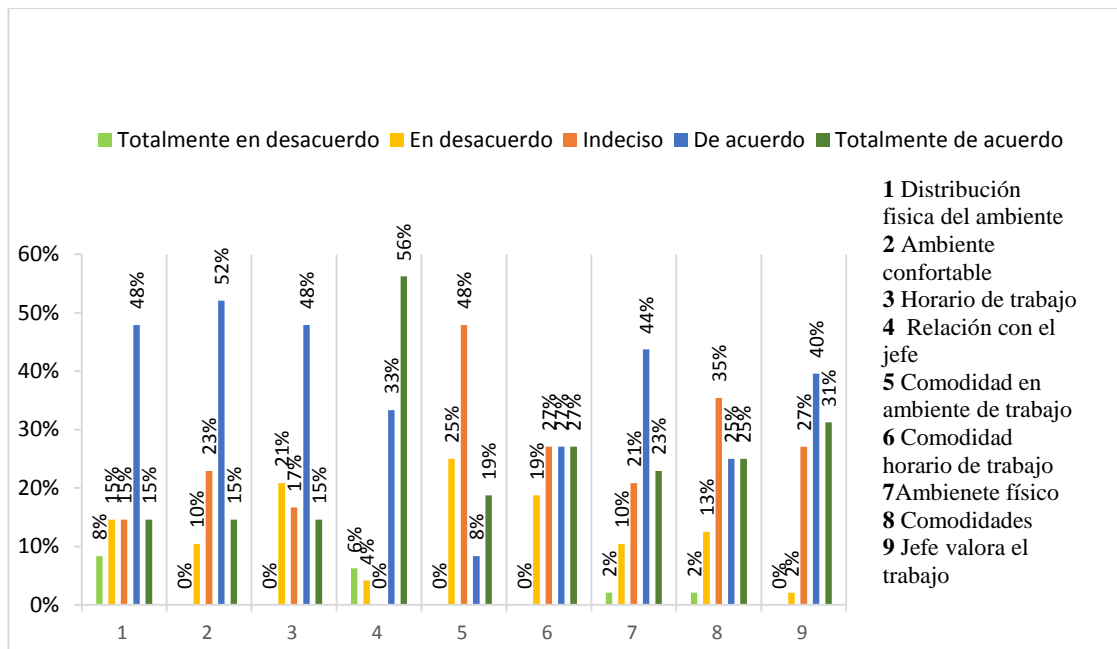


Gráfico 12: Condición de trabajo

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Con respecto a la dimensión condición de trabajo el 52% de los encuestados que corresponde a la variable 2 (ambiente confortable) están “de acuerdo “que existe un ambiente confortable en su lugar de trabajo, el 56% que corresponde a la variable 4 (relación con el jefe) indicaron que están “totalmente de acuerdo” que llevarse bien con su jefe beneficia la calidad del trabajo.

BENEFICIOS ECONÓMICOS

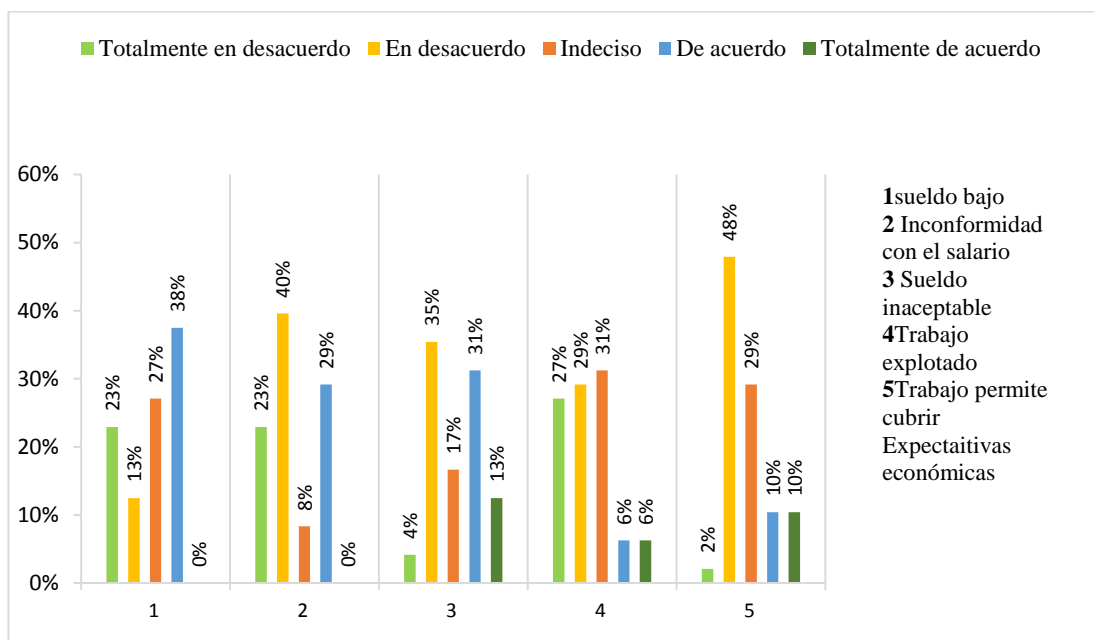


Gráfico 13: Beneficios económicos

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

Con respecto a la dimensión beneficios económicos en la variable 2 (inconformidad con el salario) el 40% de los encuestados manifestaron que están “en desacuerdo” que se sientan mal con lo que ganan, en la variable 5 (trabajo permite cubrir expectativas económicas) un 48% de los encuestados indicaron que están “en desacuerdo que su trabajo” no les permite cumplir sus expectativas.

SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL

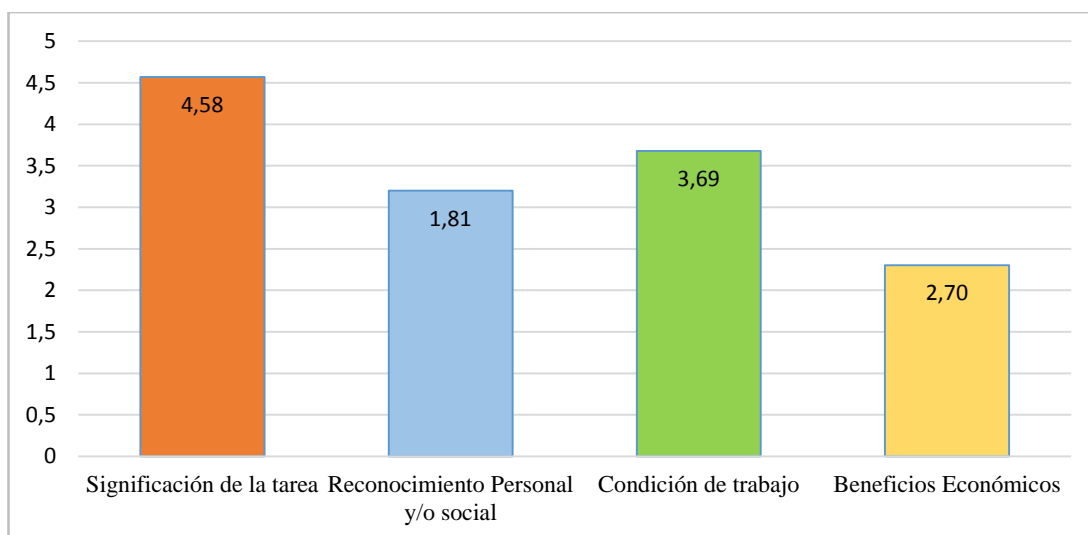


Gráfico 14: Satisfacción Laboral

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado: La autora

Con base en la encuesta realizada, al determinar la satisfacción laboral de manera general, se puede evidenciar que la significación de la tarea alcanza un 4,58 (satisfecho), indicando de esta manera que los trabajadores se encuentran satisfechos con el trabajo y labores que ellos realizan, con respecto a la dimensión reconocimiento personal alcanza un 1,81 se ubica en el parámetro (muy satisfecho), evidenciando así que los trabajadores se encuentran en un buen nivel satisfacción, ya que perciben el reconocimiento personal de forma positiva por parte de la empresa, en cuanto a las condiciones de trabajo alcanza un 3,69 indicando un (promedio) en dicha dimensión, enseñando de esta manera que existe un nivel medio de satisfacción con respecto a la dimensión anteriormente mencionada, ya que no muestran resultados demasiado altos o bajos. En cuanto a los beneficios económicos muestra un resultado de 2,70 mostrando de esta manera que se encuentran satisfechos con estos. El nivel de satisfacción es de 2,55 que corresponde a satisfecho de acuerdo a la escala de Likert. (Ver Anexo13)

INTERPRETACIÓN DE CORRELACIÓN

Tabla 8. Regresión entre variables de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral

	C1		C2		C3
Temperatura	0.653*** (5.94)	Uso de verbalización constante	0.740*** (4.99)	Hacer mi trabajo me hace sentir bien	0.945*** (23.23)
Hacinamiento	0.126 (1.35)	Realiza actividades que no son de su agrado	-0.124 (-1.08)	Tareas sin importancia	-0.00618 (-0.30)
Equipo y material de trabajo	0.274* (2.27)	Realiza actividades que no son de su agrado	-0.0566 (-0.46)	Trabajo con compañeros es aburrido	-0.00681 (-0.42)
Exceso de actividades en la jornada	-0.134 (-1.12)	Dificultad en relación con compañeros de trabajo	0.111 (0.95)	La distribución física del ambiente	0.00258 (0.21)
Jornada de trabajo mayor a 8 horas	-0.0701 (-0.87)	Requiere participar en diversos grupos de trabajo	(-0.38)- 0.0449	Ambiente confortable	-0.00479 (-0.21)
Pocas tareas a realizar	-0.365** (-2.82)	Procesos de evaluación de desempeño laboral inadecuados	0.105 (1.05)	Buena relación con el jefe beneficia calidad de trabajo	0.00755 (0.60)
Problemas con comportamiento de compañeros	-0.0223 (-0.20)	Existen problemas de comunicación	0.194 (1.36)	Inconformidad con el salario	-0.0126 (-1.15)
Involucramiento en proyectos que no son de su interés	0.0656 (0.56)	Limitan su participación	0.000957 (0.01)	Trabajo permite cubrir con las expectativas	-0.00118 (-0.08)
Cambios constantes en actividades que son de su responsabilidad	-0.0310 (-0.27)	Los programas de estímulos económicos no le permiten satisfacer las necesidades	0.0394 (0.39)		
Alto grado de concentración	0.0544 (0.21)				
Constant	0.312 (0.67)		0.192 (0.72)		0.0962 (1.19)

t statistics in parentheses

Observations	48	48	48
Adjusted R^2	0.601	0.332	0.955

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

En la tabla anterior, se determinó una regresión bivariada la misma que se basa en la asociación de dos variables en este caso: variables de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, dicha regresión está compuesta de tres cuartiles: C1, C2, C3, en los cuales constan variables tanto de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, mediante la regresión bivariada realizada a través de software estadístico Stata permitió identificar las variables que tienen mayor efecto en el estudio, estas se encuentran marcadas con un respectivo símbolo(*), en las cuales se detallan a continuación las siguientes: con respecto a los factores de riesgo psicosocial son las variables temperatura, equipo y material de trabajo, pocas tareas a realizar, uso de verbalización constante, las mismas que se encuentran en un rango similar y son estadísticamente significativas, al igual que en la variable de satisfacción laboral hacer mi trabajo me hace sentir bien.

Tabla 9. Valor de la correlación general

		Primera encuesta Factores de riesgo	Segunda Encuesta satisfacción laboral
primera	Correlación de Pearson	1	-0,135
	Sig. (bilateral)		0,361
	Nº Encuestas	48	48
segunda	Correlación de Pearson	-0,135	1
	Sig. (bilateral)	0,361	
	Nº Encuestas	48	48

Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

Elaborado por: La autora

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice que se utiliza para medir el grado de relación entre dos variables. Para proceder a determinar la correlación de Pearson en el programa estadístico SPSS se identificaron las variables en este caso la variable dependiente como lo es la satisfacción laboral y la variable independiente factores de riesgo psicosocial, posteriormente se agrupa los datos del número de encuestas de las dos variables en el programa estadístico SPSS en donde automáticamente nos arroja la tabla de correlación,(ver anexo 14), en este caso el valor de correlación de factores de riesgo psicosocial en relación con la satisfacción laboral muestran un índice de correlación de Pearson de -0,135 siendo el p valor, es decir, el valor de la probabilidad que ocurra un evento es de 0.3, encontrándose por debajo del rango base que es 0.5.

El valor de correlación de satisfacción en relación con factores de riesgo psicosocial muestra un índice de correlación de Pearson de -0,135 en este caso el p valor es decir el valor de la probabilidad que ocurra un evento es de 0.3, ubicándose así por debajo

del rango base que es de 0.5. Dando así lugar a una correlación inversamente proporcional, lo que nos quiere decir que a menor presencia o mientras menos los factores de riesgo psicosocial influyan en la satisfacción laboral los trabajadores percibirán y tendrán una satisfacción adecuada, que es lo que ocurre en el hospital Isidro Ayora de acuerdo a los resultados obtenidos en la correlación de Pearson. Si ocurriera lo contrario, es decir, a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial los trabajadores se encontrarían insatisfechos con su trabajo.

7. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del Hospital Isidro Ayora en la cual se determinó que existe una relación inversamente proporcional, es decir, que a menores factores de riesgo psicosocial mejor será la satisfacción laboral.

Los riesgos psicosociales afectan directamente a la salud física y mental de los trabajadores, es decir, que influyen en la satisfacción laboral de los servidores públicos. El presente estudio analiza los datos con base en la percepción y expectativas de los trabajadores.

Con respecto al género existe una mayor participación de las mujeres con un 71%, mientras que la intervención de los hombres se da en un 29%, por lo cual se deduce que en la actualidad ya se están rompiendo los esquemas de baja participación de las mujeres en aspectos laborales, anteriormente esto no ocurría por lo que de cierta manera la preferencia de ocupar cargos laborales lo tenían los hombres. En lo que se refiere a la edad se observa que un 54% de participación de personas entre los 25 y 34 años mientras que tan solo un 4% de personas entre 45 a 59, años por lo que se puede determinar que dentro de dicho servicio se da la oportunidad de trabajo a personal joven.

La primera parte se refiere al objetivo 1: Identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, mientras que la segunda parte se refiere al objetivo 2: Determinar el

nivel de satisfacción laboral en el personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.

Objetivo1: Identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.

Los riesgos psicosociales que se identificaron son:

- ✓ Condiciones del lugar de trabajo
- ✓ Carga de trabajo
- ✓ Contenido y características de la tarea
- ✓ Exigencias laborales
- ✓ Papel laboral y desarrollo de la carrera
- ✓ Interacción social y aspectos organizacionales
- ✓ Remuneración del rendimiento

El factor condiciones del lugar de trabajo con un 2,74 en la escala de Likert indica que “casi nunca” influyen dentro del trabajo, sin embargo, existen variables que generan ciertas dificultades en las labores como la “iluminación y la temperatura”. La “iluminación” les genera molestias como fatiga o cansancio visual y la temperatura degrada el medio ambiente de trabajo afectando así su rendimiento físico, por ende, una reducción en el desempeño laboral por parte del trabajador hacia el servicio.

Otra variable considerada fue el “espacio”, ésta afecta sus labores, genera dificultades al desplazarse, sobre todo al momento de movilizar los pacientes a realizar algún diagnóstico fuera del servicio, esta inadecuación del espacio de trabajo puede desencadenar trastornos de carácter físico que afectan en la salud del trabajador.

En cuanto al “equipo y material” de trabajo ellos no disponen de estos en cantidades suficientes por lo que son entregados en cantidades mínimas y se agotan rápidamente, al momento en que esto sucede, están propensos a sufrir cualquier anomalía ya sea de carácter química o biológica.

Con respecto a la higiene ésta es adecuada, por ser una entidad que brinda servicios de salud debe estar en óptimas condiciones de asepsia y mantenimiento para evitar la presencia de bacterias dentro de la misma, para que así sea un lugar confortable y saludable para el paciente como para las personas que laboran dentro del mismo. Con relación al factor condiciones del lugar de trabajo existen falencias mínimas del Servicio de Clínica, por tanto, se incumple lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 326 numeral 5 en donde se señala que *“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”*.

El factor Carga de trabajo con un 2,76 en la escala de Likert señala que “casi nunca” interfiere en sus labores, sin embargo, existen ciertas variables que generan incomodidades hacia el trabajador como: el “exceso de actividades a realizar” durante la jornada laboral, por ende, en algún momento ésta se prolonga más de las ocho horas laborables, cual se extiende para cumplir actividades extra especialmente cuando algún paciente se encuentra en estado crítico de salud, sin embargo los servidores lo consideran de manera negativa.

No tienen “pocas tareas a realizar durante su jornada de trabajo”, ya que al ser un personal que brinda atención humanística y en beneficio de la salud tienen que cumplir con las actividades asignadas las mismas que están orientadas al bienestar de los

pacientes que ingresan a dicho servicio, es así como la ejecución y de las mismas, se ve reflejado tanto en cansancio físico, mental y fatiga.

Los trabajadores nunca “laboran los fines de semana y durante sus vacaciones” a menos que sus turnos así sean asignados, ya que en este aspecto se realiza una correcta distribución de turnos. Se corrobora con un estudio realizado por (Barros & Ochoa, 2015) denominado “Prevalencia de los riesgos psicosociales y factores asociados en el personal médico del hospital José Carrasco Arteaga del IESS. Cuenca, Ecuador. 2014” en donde señalan que los trabajadores tienen una alta prevalencia laboral, el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada, deben ajustarse a las necesidades de la entidad que en este caso es una casa de salud y tienen que cubrir la demanda de sus pacientes. En relación a esto según la teoría de “Ajuste persona- Entorno de Harrison 1978” determina que *“al mal ajuste entre la persona y el entorno puede considerarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades del mismo de utilizar sus capacidades y habilidades; con respecto a lo que ofrece su entorno”*, lo que demuestra que el presente estudio no cumple esta teoría, debido que en ocasiones la entidad requiere que laboren más de la jornada laboral normal.

Dentro del factor del contenido y características de la tarea con un 2,27 en la escala de Likert indica que *“casi nunca”* éstas intervienen en el desempeño laboral, sin embargo, existen variables que son significativas dentro de este factor tales como: *“enfrentan problemas con el comportamiento de los compañeros”*, cuando esto ocurre prefieren mantener cierta distancia con cada uno de ellos para así evitar tener un ambiente tenso o desagradable y acabar convirtiendo lo que parecía ser un buen trabajo en estrés. Además, indicaron que no *“participan en proyectos que no son de su interés”*,

ya que ellos lo hacen de manera espontánea y de acuerdo a su línea profesional de modo que no se convierta en una situación forzosa y frustrante, casi nunca hay “cambios en las actividades que son de su responsabilidad”, considerando así que su trabajo no es repetitivo, rutinario o aburrido. Esto se contradice con un estudio realizado por (Soler, 2008) denominado “La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS” en donde no se presentan problemas con el comportamiento de los compañeros ya que ellos muestran una buena actitud al realizar sus labores, y se corrobora en el aspecto en que en el entorno laboral donde ejecutan el trabajo les permiten desarrollar sus habilidades y aplicar sus conocimientos de acuerdo a su profesión. Según Herrera, H. (2007) manifiesta que el contenido y características de la tarea *“son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados”*, sin embargo, pese a los resultados encontrados en el presente estudio no se cumple el factor condiciones del lugar de trabajo de manera, que aunque no afecte significativamente, aún se observa que existen diferencias entre los compañeros de trabajo indicando de esta manera, que no se está informando sobre la conducta de los trabajadores.

Dentro del factor exigencias laborales con un 4,03 en la escala de Likert indican que “casi siempre” influyen en el personal, requieren de un alto grado de concentración al momento de realizar su trabajo, esto debido a que en sus manos está la salud y bienestar de los pacientes, esta concentración debe ser reflejada especialmente al momento en el que se va a determinar el diagnóstico médico para

poder aplicar el respectivo tratamiento y con ello la mejoría del paciente. Tienen que permanecer en “posturas incómodas”, por lo que requieren estar en constante movimiento tanto visitando los pacientes para sus respectivos chequeos médicos, o también para movilizarlos a realizar algún examen clínico. Requieren estar en “verbalización constante”, es decir en comunicación constante, esto tanto con los compañeros de trabajo para poder dar a conocer el estado de salud de los pacientes al momento en el que se cambia de turnos y así ellos puedan seguir con el tratamiento respectivo, así también con los familiares de los mismos para que tengan conocimiento del estado de salud de las personas que se encuentran dentro de dicho servicio. En un estudio realizado por (Gutiérrez, 2016) denominado “Los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa PROSERGRAF del cantón Mejía de la provincia de Pichincha” se demuestra lo contrario, ya que indica que las exigencias laborales al no ser reconocidas de manera correcta por parte de la entidad desfavorece la salud tanto mental, física y social del trabajador, dificultando así el cumplimiento de sus actividades, repercutiendo de esta manera en el rendimiento laboral hacia la entidad. En relación con esto de acuerdo a la teoría de ajuste persona entorno de Harrison 1978 manifiesta que *“En cuanto al ajuste exigencias - capacidades se refiere al grado en que las aptitudes y capacidades del trabajador satisfacen las necesidades de su trabajo”*. En este caso esto no se cumple puesto que no existe un equilibrio entre las exigencias del servicio y el valor de las capacidades del trabajador.

En cuanto al factor papel laboral y desarrollo de la carrera con un 2,41 en la escala de Likert lo cual significa que *“casi nunca”* influyen en el personal, sin embargo, existen algunas variables que generan un poco de malestar en los

trabajadores ya que manifestaron que realizan “actividades que no son de su agrado”, causando malestar en ellos debido a que tienen que realizar actividades que están fuera de su competencia, en cuanto a “formación profesional en exigencias actuales no compatibles”, esto casi nunca ocurre por lo que manifestaron se encuentran familiarizados con las nuevas tendencias de su trabajo debido a que la ciencia y la tecnología se encuentran en avance continuo y ellos tienen que estar adaptados a ellos. Esto se contrasta con un estudio realizado por (Barros & Ochoa, 2015) denominado “Prevalencia de los riesgos psicosociales y factores asociados en el personal médico del hospital José Carrasco Arteaga del IESS. Cuenca, Ecuador. 2014”, en donde se muestra que el 36% de los encuestados consideran que realizan actividades que no son de su agrado mientras que el 34% realizan actividades que son de su interés, así mismo indica que los trabajadores tienen la oportunidad de contar con conocimientos nuevos y actualizados para poder aplicarlos en el trabajo.

En cuanto al factor interacción social y aspectos organizacionales con un 2,07 en la escala de Likert indicando que “*casi nunca*” interfieren en el trabajo, dentro de este factor la variable remuneración del rendimiento los encuestados manifestaron que casi nunca tienen “dificultades en relación con los compañeros”, las pocas veces que esto ocurre se da por poca colaboración, manifestaron de que requieren “participar en diversos grupos de trabajo”, esto en situaciones de emergencia de algún paciente por lo que necesita de la colaboración de todos ellos para poder cubrir dichas demandas, con respecto a los procesos de evaluación de su desempeño laboral siempre son adecuados se lo realiza mediante una encuesta, algunas veces existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo, esto ocurre cuando ingresan internos o personal novato ya que tienen que adaptarse a laborar con ellos, los

trabajadores indicaron que no están insatisfechos con la labor que desempeñan en la entidad, puesto que ellos aportan con todo de su parte con la finalidad de brindar una buena atención. En relación a aquello OLTAZ 2016 manifiesta *“El objetivo de la interacción social y aspectos organizacionales es tener esquemas que permitan mejorar las organizaciones adaptándolas a las personas ya que el aspecto humano es el actor determinante, dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización siendo sin duda el estudio del cambio uno de los aspectos más relevantes en todo el estudio organizacional”*. En el estudio realizado aún falta trabajar sobre el aspecto humano puesto que se determinan factores que no fortalecen la conducta organizacional.

Dentro del factor remuneración del rendimiento con un 2,67 en la escala de Likert indicando que *“casi nunca”* interviene en el trabajo, dentro de este factor con respecto a la variable *“sistema de pensiones”* señala que están insatisfechos, debido a que ellos pagan puntualmente sus tarifas y no reciben una atención adecuada por parte del seguro, que en éste caso es la entidad a quien ellos aportan. Con respecto a *“Programa de estímulos económicos”* no permiten lograr estabilidad económica, por lo que estos en la actualidad ya no existen, así mismo no se encuentran inconformes con el salario que reciben puesto que este está acorde a las funciones que desempeñan y a su línea profesional. En relación a esto como lo establece la teoría ajuste persona Harrison *“La expresión ajuste necesidades -ofertas hace referencia al grado en que las necesidades del trabajador, así como la de utilizar sus aptitudes y capacidades se conjugan con lo que su entorno laboral le ofrece, las oportunidades que le brinda para compensar dichas necesidades.”* En este caso por parte del Seguro Social no se

compensa adecuadamente las necesidades los trabajadores, debido a que ellos no reciben una atención oportuna y adecuada.

Objetivo 2: Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que una persona ve su trabajo, se trata de un sentimiento de agrado o desagrado hacia algo. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010). Quien está muy satisfecho muestra una actitud positiva hacia el trabajo, en cambio quien está insatisfecho muestra actitudes negativas.

Para poder determinar la satisfacción laboral se han considerado 4 dimensiones: significación de la tarea, reconocimiento personal y social, condición de trabajo y beneficios económicos.

Determinando así que el nivel de Satisfacción Laboral general dentro del servicio de clínica es de 2,55 que corresponde a satisfecho dentro de la escala de Likert.

El nivel de satisfacción por dimensiones son las siguientes:

En cuanto a los factores motivacionales o intrínsecos comprenden:

- a. Significación de la tarea** alcanza un 4,57 en la escala de Likert indicando de esta manera que los trabajadores se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan, dentro de esta dimensión en cuanto a la variable “gusto por el trabajo realizado”, los trabajadores están totalmente satisfechos ya que ellos perciben que el trabajo que realizan es justo para su manera de ser. En cuanto a la variable “hacer mi trabajo me hace sentir bien” están completamente satisfechos ya que

ellos tienen vocación para formar parte del servicio de salud y de esta manera brindar un servicio acorde a su profesión.

b. Reconocimiento personal y social está en un 1.81 en la escala de Likert, los trabajadores se encuentran muy satisfechos, todas las actividades las realizan en función al valor propio y bajo estándares de responsabilidad de manera que no genere inconvenientes, los trabajadores no perciben las tareas que ellos realizan como algo sin importancia ya que bajo su cuidado se encuentra la salud y mejora de los pacientes lo cual demanda una gran responsabilidad. Esto se objetiva con un estudio realizado por (Llanos, 2015) Titulado “factores de riesgos psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del área de producción de la empresa “UMCO S.A.” en donde los resultados más preocupantes corresponden a la satisfacción intrínseca debido a que los trabajadores no se encuentran satisfechos con los logros que ellos como personas aspiran tener con su trabajo, y con los objetivos personales trazados por ellos. En relación a la teoría de Herzberg establece que *“Estos factores se encuentran bajo control del individuo se relaciona con todo aquello que desempeña tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas, y los deberes relacionados con el puesto el término motivación abarca sentimientos de realización crecimiento y reconocimiento profesional en la ejecución de la tarea y actividades que constituyen un gran desafío para el trabajo.* El estudio realizado en el servicio de clínica se contrasta con esta teoría puesto que el personal muestra que todas las actividades que realizan las ejecutan bajo estándares de responsabilidad tanto para ellos, así como para dicho servicio.

En cuanto a los factores higiénicos o extrínsecos comprenden:

- c. **Condiciones del lugar de trabajo** alcanza un 3,69 en la escala de Likert indicando un promedio en dicha dimensión, los trabajadores indicaron que tienen un ambiente laboral confortable permitiéndoles la mayor parte del tiempo comodidad en el trabajo, manifestaron que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo ya que de esta manera dinamizan la jornada laboral, fomentan un ambiente de trabajo adecuado, les facilita tener una buena comunicación y por consiguiente les permite un mejor desarrollo profesional y laboral. Los trabajadores están en desacuerdo con la distribución física del ambiente, ya que en ocasiones el espacio no es el adecuado para poder realizar sus labores, los trabajadores consideran que requieren de un espacio más amplio con la finalidad de que les facilite desplazarse de manera ágil al momento de realizar su trabajo.
- d. **Beneficios económicos** muestra un resultado de 2,70 en la escala de Likert indicando de esta manera que se encuentran satisfechos con los beneficios económicos que les brinda ya que de esta manera les permite cubrir y satisfacer sus necesidades básicas. De acuerdo a un estudio realizado por (Saenz, 2016). denominado “Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción”, determina que existen diferencias, en cuanto al salario se determina como fuente de insatisfacción en este estudio por dos principales motivos por ser un sector con una tasa de temporalidad elevada y por el bajo empleo el mismo que no propicia a los empresarios a fomentar un contrato indefinido. Con relación a esto según la teoría de Herzberg los factores higiénicos extrínsecos son “aquellas condiciones que rodean al individuo ya sean estas físicas como ambientales

salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes, de este modo si las condiciones anteriormente mencionadas son precarias se produce insatisfacción en los trabajadores caso contrario si éstas son óptimas se genera un estado de satisfacción por parte del trabajador. Esta teoría no se cumple en cuanto a la distribución física en el estudio realizado en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora debido a que presentan inconvenientes en el espacio.

8. CONCLUSIONES

- Se ha determinado que en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora existen factores de riesgo psicosocial que no influyen significativamente en el trabajo, éstos son: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento y carga de trabajo, a diferencia del factor exigencias laborales que casi siempre está presente en el trabajo.
- El factor carga de trabajo casi nunca interfiere en las labores del personal del servicio de clínica, pese a ello, dentro de éste se encuentran algunas variables que se presentan de forma ocasional, tales como: exceso de actividades durante la jornada, la jornada laboral se extiende más de 8 horas, casi nunca tienen que realizar pocas actividades durante la jornada de trabajo en el hospital.
- El factor exigencias laborales casi siempre influye en el personal por lo que dentro de éste se encuentran variables que requieren un alto grado de responsabilidad por parte del personal al realizar su trabajo, siempre requieren un alto nivel de concentración, permanecer en posturas incómodas, y siempre tienen que estar en constante verbalización, es decir en frecuente comunicación.
- En relación a la satisfacción laboral se puede determinar que existe un nivel de satisfacción adecuado, puesto que las dimensiones significación de la tarea, reconocimiento personal y social y, beneficios económicos, son adecuados en el funcionamiento y comportamiento del personal del servicio de clínica,

haciendo que sus trabajadores se encuentren satisfechos con las actividades que ellos realizan y por ende de pertenecer a esta entidad.

- En la dimensión condición del trabajo, la variable con la que los trabajadores no se encuentran totalmente satisfechos es la distribución física del ambiente de trabajo.

9. RECOMENDACIONES

- Evaluar periódicamente los factores de riesgo psicosocial para poder determinar y valorar los factores que generan dificultades en el trabajo de los servidores, con respecto al lugar en donde laboran, ya que éstos pueden variar en función del tiempo, espacio y rotación del personal, con el fin de priorizar el bienestar del talento humano, y mejorar los niveles de concentración y mantener una frecuente comunicación.
- Desarrollar programas de capacitación y actualización permanente, de acuerdo a las exigencias del trabajo, de manera que los trabajadores conozcan cómo deben desarrollar las actividades asignadas y así puedan determinar el grado de responsabilidad que conllevan las mismas.
- Pese a que los trabajadores se encuentran satisfechos en el trabajo, se recomienda establecer estrategias de mejoras especialmente para la dimensión condiciones del lugar de trabajo que presenta pequeñas dificultades en cuanto a la distribución física del ambiente, y así poder alcanzar una satisfacción plena.
- Los encargados de mantenimiento deben supervisar y controlar periódicamente el estado en el que se encuentran las instalaciones y distribución física, para de esta manera desarrollar adecuadamente las actividades diarias y así garantizar la atención que se brindan a los usuarios y la seguridad del personal, lo cual se verá reflejado en la calidad de atención que se brinda en el servicio de clínica hospital Isidro Ayora.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Angeles Martínez , B. (30 de 8 de 2018). Factores de riesgo en salu laboral. Obtenido de UNED.
- Arenas, F., & Verónica, A. (2013). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO (ENGAGEMENT) CON EL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA. *Acta colombiana de Psicología*.
- Barros, M., & Ochoa, P. (2015). “PREVALENCIA DE LOSRIESGOS PSICOSOCIALES Y FACTORES ASOCIADOS EN ELPERSONAL MÉDICO DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA DEL IESS. CUENCA, ECUADOR. 2014”. Cuenca.
- Botta, N. (2010). *Teorías y Modelización de los Accidentes*. Argentina: Editorial Red Proteger.
- Camacho, J. (2008). Nota Estadística. *Acta Médica Costarricense*.
- Canale, M., Valenzuela, S., & Paravic, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería Unniversitaria*.
- Castella, T., Fernández, I., García, N., & Lázara, M. (2005). *Guía del delegado y delegada de prevención*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Castillo, J. (2010). *Ergonomía Fundamentos Para El Desarrollo de soluciones Ergonómicas*. Bogotá: Universidad Del Rosario.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Código de Trabajo. (2013). Quito.
- Constitución De La República Del Ecuador. (20 de 10 de 2008). Asamblea Nacional Constituyente Montecristi.
- Contreras, S. E., & Muñoz, F. N. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Pan American Journal of Public Health*.
- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores. (11 de 8 de 1981). NORMLEX.
- Cruz, M., Chaves, M., Da Silva, L., De oliveria, I., & Pedrao, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*.

- Departamento de salud ocupacional Hospital Isidro Ayora . (2018). *Servicio de Clínica* . Loja.
- García, M., Luján, M., & Corona, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Medigraphic Artemisa*.
- Gil Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Psychosocial risks at work and occupational health*.
- Guitiérrez, A. (2016). "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROSERGRAF DEL CANTON MEJIADE LA PROVINCIA DE PICHINCHA". Ambato.
- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial. *GUIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES*.
- Llanos, G. (2015). *Factores de riesgos psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del área de producción de la empresa "UMCO S.A."*. Quito.
- López, J. (2014). MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG. *UNMSM*, 28-29.
- LOSEP. (6 de 10 de 2010). Quito.
- Luna, M., & Martínez, S. (2005). Exigencias laborales y daños a la salud en un establecimiento de la industria químico farmacéutica en México. *Salud De Los Trabajadores*, 68.
- Macarena, M. (9 de Agosto de 2017). Una aproximación ala síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 138-139.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados :Un Enfoque Aplicado*. México: Pearson Educación.
- Ministerio De Salud. (2010). *Decreto Ejecutivo N°195*.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales . *Medicina Y seguridad del Trabajo*.
- NORMA INTERNACIONAL ISO 45001. (03 de 2018).
- Oltaz, A. (2016). *GUÍA: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN INTERVENCIÓN SOCIAL*. Creative Commons.
- Ospina, B., Sandoval, J., Aristisaval, C., & Ramírez, M. (2003). La escala de Likert en la valoraciónde los conocimientos y las actitudesde los profesionales de enfermeríaen el cuidado de la salud. *Research*.

- Palao. (2016). *Guía Sobre Factores Psicosociales en el entorno Laboral*. Madrid: Plena Inclusión Madrid.
- Quintana, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Estomatológica*.
- Reglamento Del Seguro General De Riesgos. (12 de 7 de 2016). LEXISFINDER.
- Saenz, L. (2016). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud : estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción*. Huelva.
- Sánchez, M. (2017). *Orientación Para el desarrollo profesional* . Madrid.
- Sánchez, M. S. (2008). “*La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*”. Murcia.
- Soler, M. (2008). “*La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*”. Murcia.
- Valles, S., Valdivieso, E., Mendez, C., & Natal, C. (2018). Impacto de la cronicidad en las cargas de trabajo de la enfermería hospitalaria. *Calidad Asistencial*, 2-6.

11. ANEXOS

Anexo 1: FORMATO DE ENCUESTAS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Administración Pública, del décimo ciclo, estoy realizando un estudio acerca de los factores de riesgo psicosocial cuyo tema titula “Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018” por ello me permito dirigirme a usted de la manera más comedida para solicitarle se digne contestar la siguiente encuesta.

Datos informativos.

Servicio en el que labora.....Profesión.....

Tiempo que labora en el Servicio.....Edad.....

Función que desempeña.....Género: MF.....

N°	Ítems	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas Veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
1	Condiciones del lugar de trabajo					
1.1.	El ruido interfiere en sus actividades					
1.2.	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
1.3.	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
1.4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
1.5	Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores					
1.6	Está expuesto(a) a microbios, hongos, insectos o roedores					
1.7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza					
1.8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en espacios para trabajar					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					
		1	2	3	4	5
N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
2	Carga de trabajo					

2.1	Tienen exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
2.2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias					
2.4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa					
2.5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
3	Contenido y características de la tarea					
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
3.4	Participa en proyectos que no son de su interés					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades que son de su responsabilidad					
3.6	Realiza actividades que no son de su especialidad					
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
4	Exigencias laborales					
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja					
4.2	Requiere alto grado de concentración					
4.3	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
4.4	Hace uso de verbalización constante					
4.5	Requiere de esfuerzo visual prolongado					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					
4.7	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad					
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
5	Papel laboral y desarrollo de la carrera					
5.1	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
5.2	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de computo					
5.3	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
5.4	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas					
5.5	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					

5.6	Falta de apoyo para mejorar su formación y /o capacitación					
		1	2	3	4	5
N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
6	Interacción social y aspectos organizacionales					
6.1	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo					
6.2	Requiere participar en diversos grupos de trabajo					
6.3	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
6.4	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
6.5	Los sistemas de control del personal son incorrectos					
6.6	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
6.7	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
6.8	La información que reciben sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
6.9	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en esta entidad					
		1	2	3	4	5
N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
7	Remuneración del rendimiento					
7.1	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza					
7.2	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones					
7.3	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica.					

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

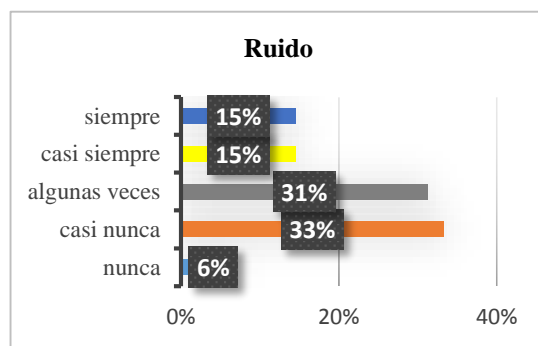
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Significación de la tarea					
1.1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
1.2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
1.3	Me siento útil con la labor que realizo					
1.4	Me complace los resultados de mi trabajo					
1.5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
1.6	Me gusta el trabajo que realizo					
1.7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
1.8	Me gusta la actividad que realizo					
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Reconocimiento personal y/o social					
2.1	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
2.2	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
2.3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
2.4	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
2.5	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Condición de trabajo					

3.1	La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus labores					
3.2	Existe un ambiente confortable en mi lugar de trabajo					
3.3	Me gusta mi horario					
3.4	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
3.5	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
3.6	El horario de trabajo me resulta cómodo					
3.7	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
3.8	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
3.9	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
		1	2	3	4	5
Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Beneficios económicos					
4.1	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
4.2	Me siento mal con lo que gano					
4.3	El sueldo que tengo es bastante inaceptable					
4.4	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
4.5	Mi trabajo no me permite cubrir mis expectativas económicas					

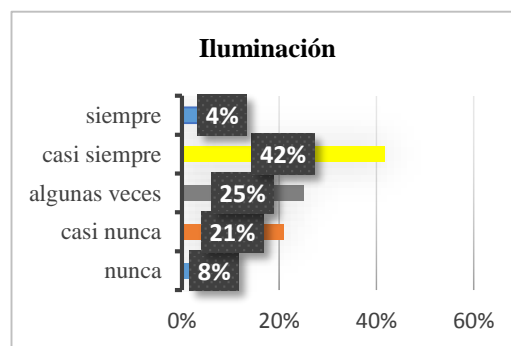
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO

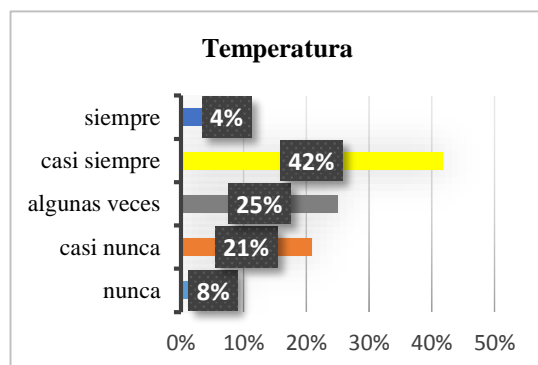
1.1. El ruido interfiere en sus actividades



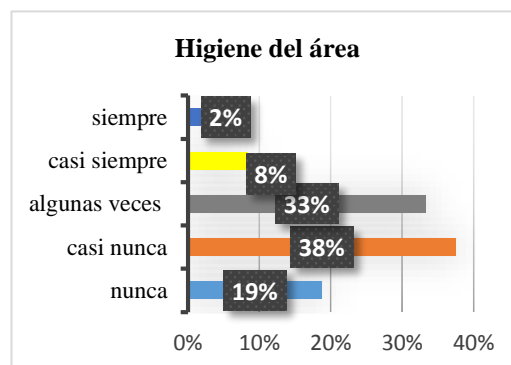
1.2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada



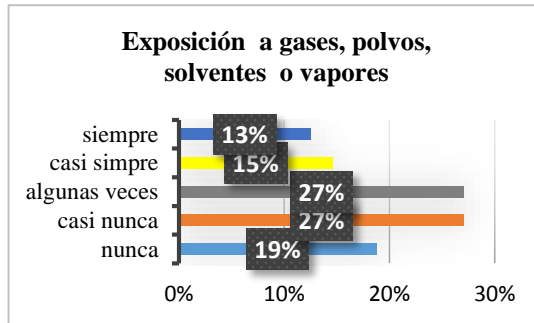
1.3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada



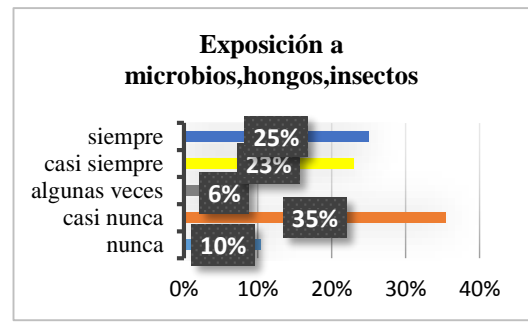
1.4. Existe mala higiene en su área de trabajo



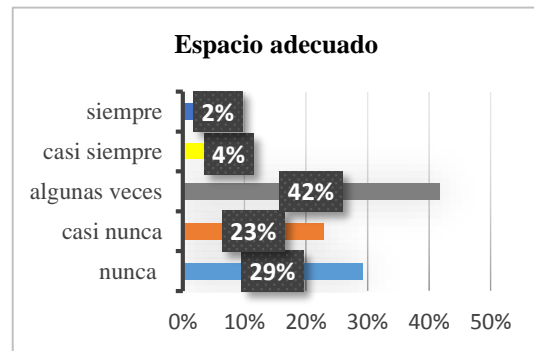
1.5. Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores



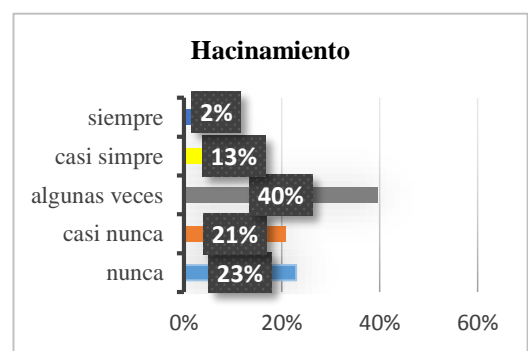
1.6. Está expuesto(a) a microbios, hongos, insectos o roedores



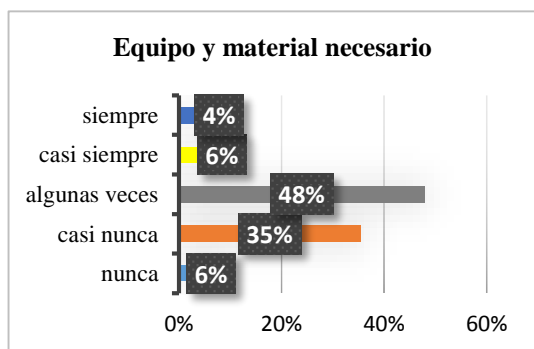
1.7. El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza



1.8. existe hacinamiento (espacio insuficiente) en espacios para trabajar.



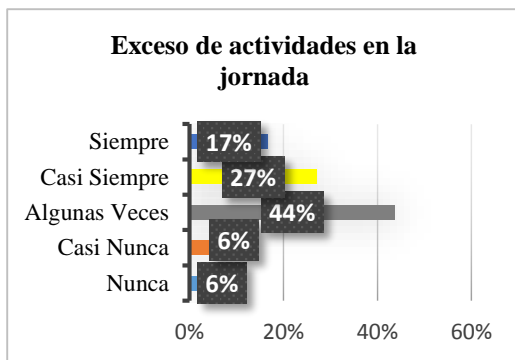
1.9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo



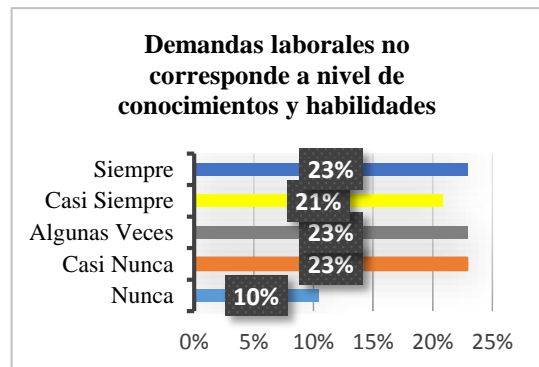
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: La autora

Anexo 3: CARGA DE TRABAJO

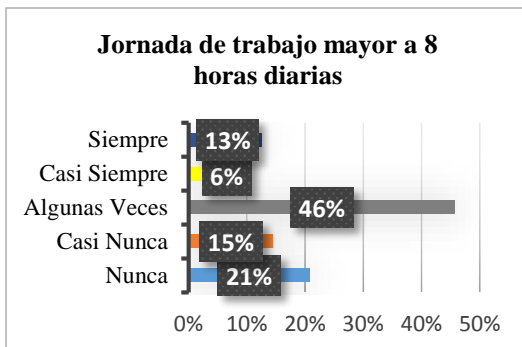
1.1. Tienen exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo



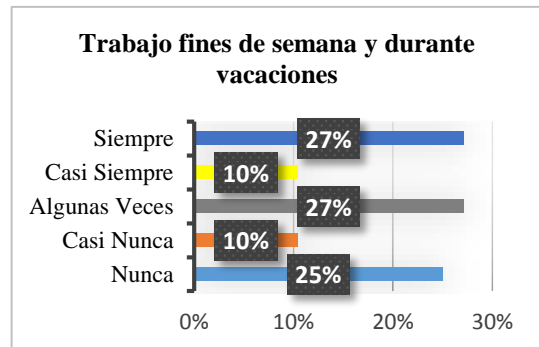
1.2. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades.



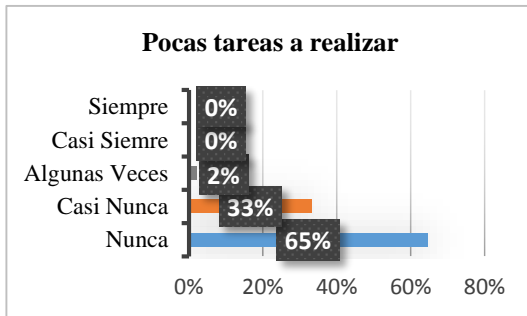
1.3. Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias.



1.4. Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.



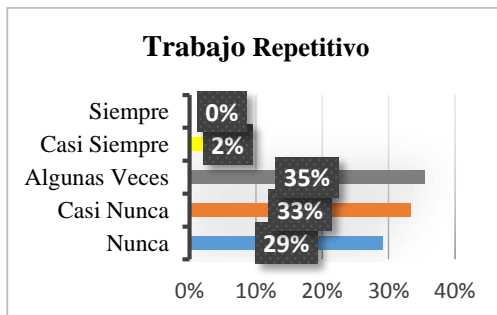
1.5. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo



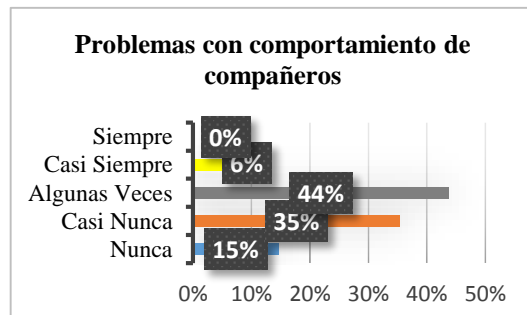
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: La autora

Anexo 4: CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA

1.1. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido



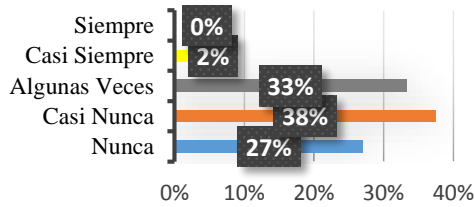
1.2. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros



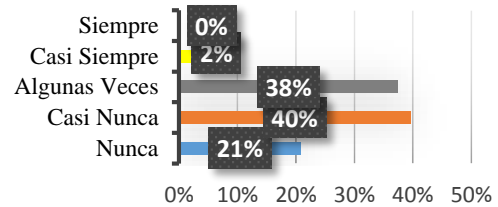
1.3. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos

1.4. Participa en proyectos que no son de su interés

Incapacidad para desarrollar habilidades y Conocimientos



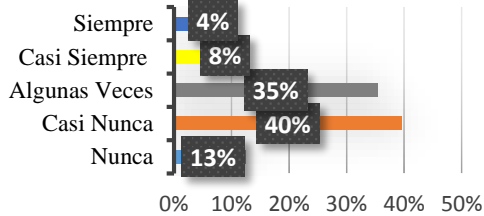
Involucramiento en proyectos que no son de su interés



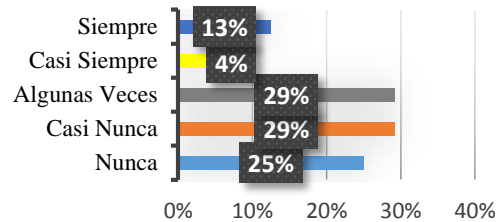
1.5. Hay cambios constantes en las actividades que son de su responsabilidad

1.6. Realiza actividades que no son de su especialidad

Cambios constantes en actividades que son de su responsabilidad



Realización de actividades que no son de su responsabilidad

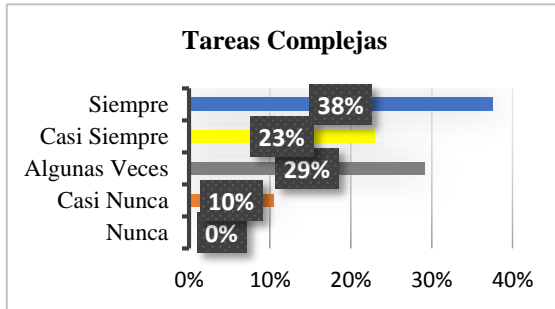


Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

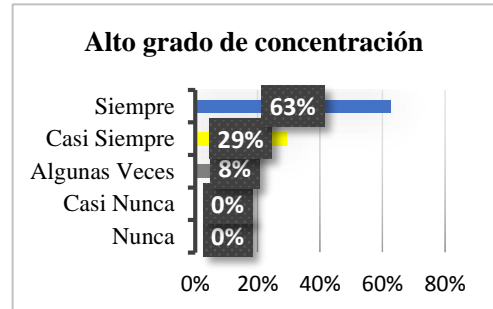
Elaborado: La autora

Anexo 5: EXIGENCIAS LABORALES

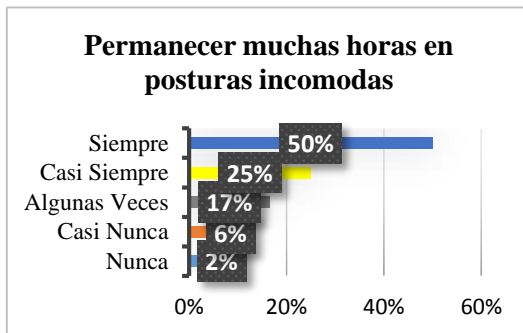
1.1. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja



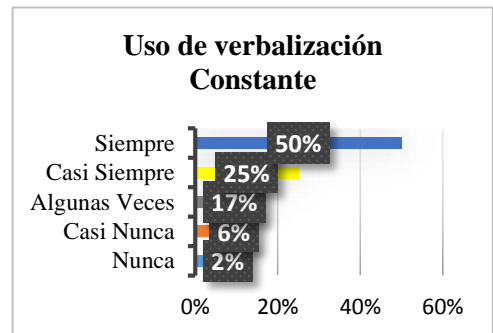
1.2. Requiere alto grado de concentración



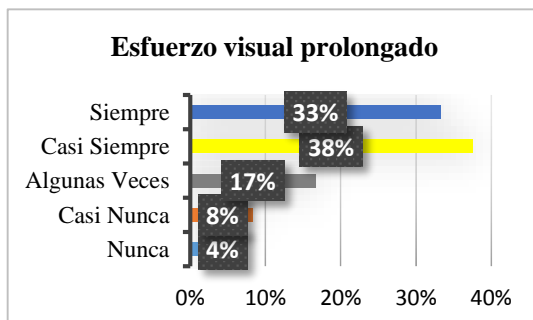
1.3. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)



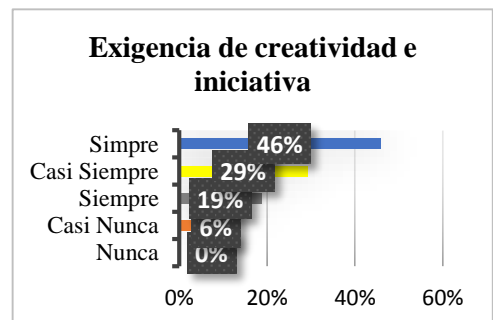
1.4. Hace uso de verbalización constante



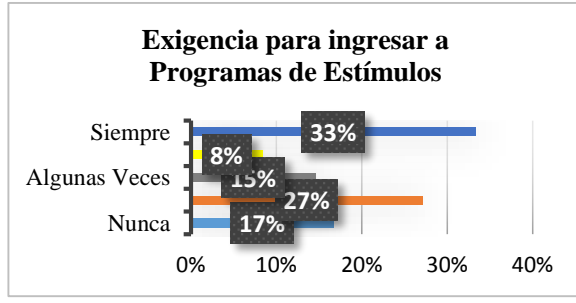
1.5. Requiere de esfuerzo visual prolongado



1.6. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa



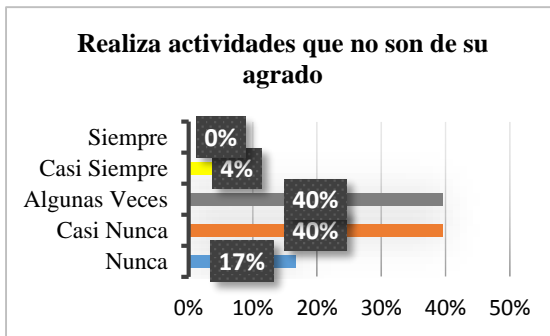
1.7. Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad



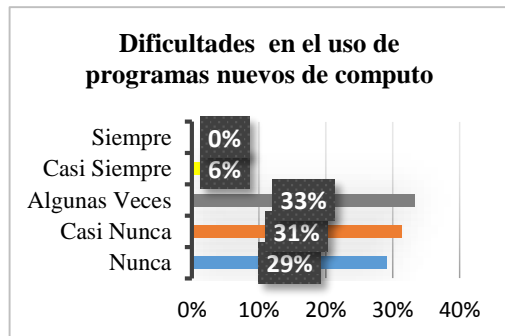
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: la autora

Anexo 6: PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA

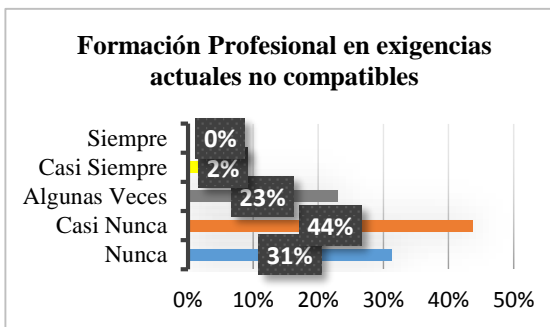
1.1. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado



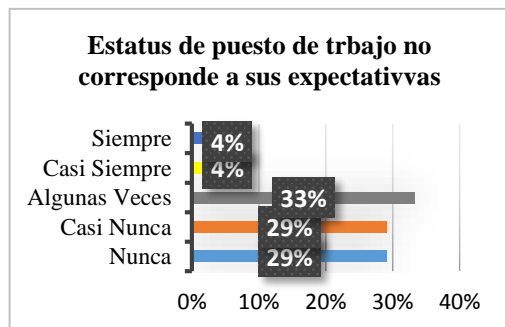
1.2. Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de computo



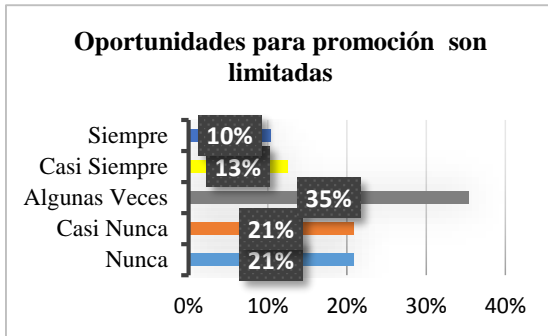
1.3. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles



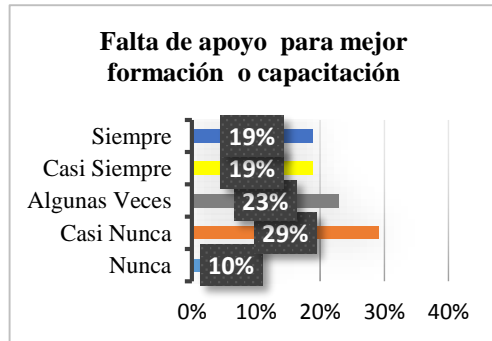
1.4. El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas



1.5. En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas



1.6. Falta de apoyo para mejorar su formación y /o capacitación

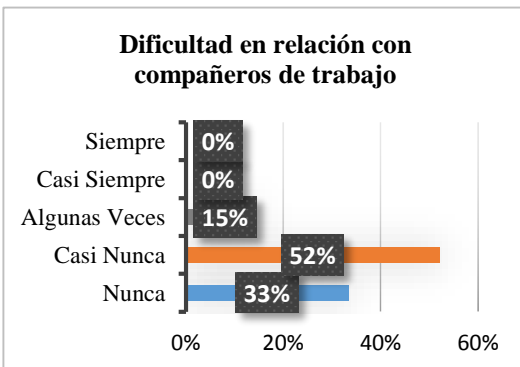


Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

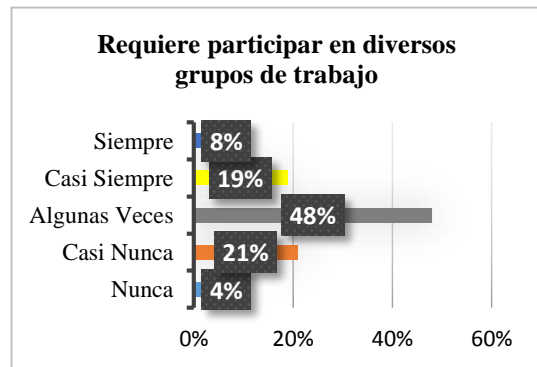
Elaborado por: la autora

Anexo 7: INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES

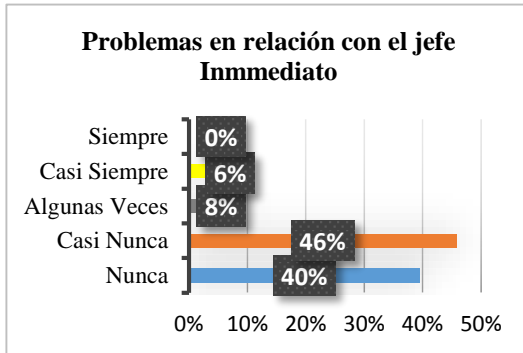
1.1. Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo



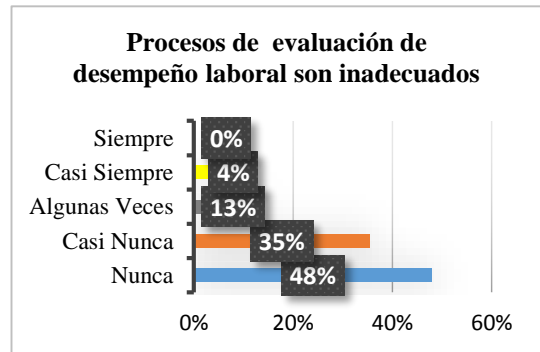
1.2. Requiere participar en diversos grupos de trabajo



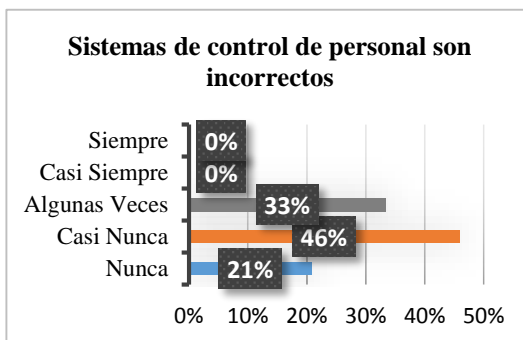
1.3. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato



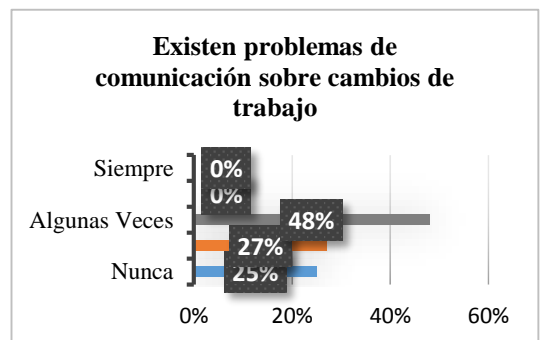
1.4. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados



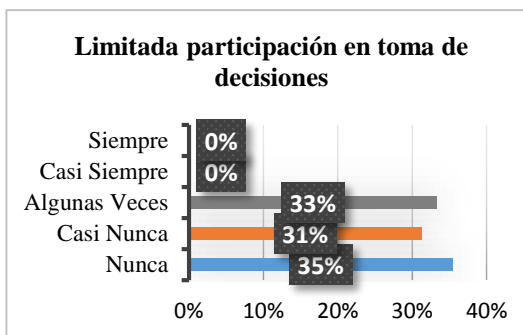
1.5. Los sistemas de control del personal son incorrectos



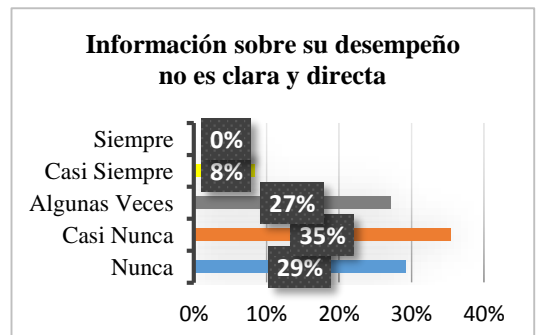
1.6. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo



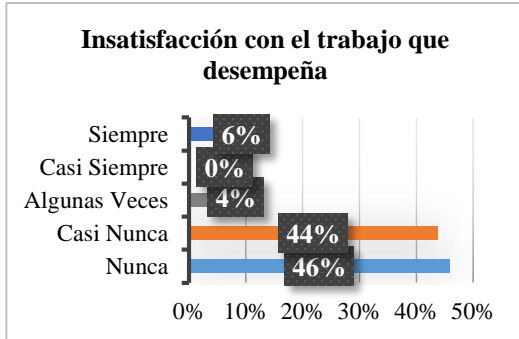
1.7. Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones



1.8. La información que reciben sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa



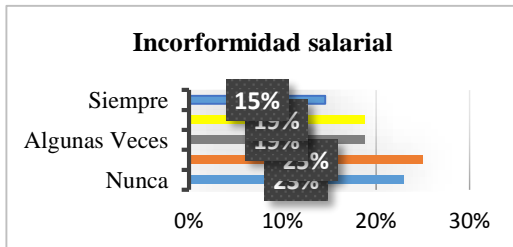
1.9. Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en esta entidad



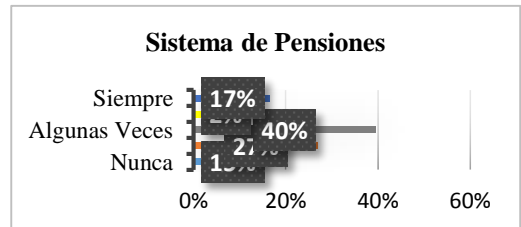
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: la autora

Anexo 8: REMUNERACIÓN DEL RENDIMIENTO

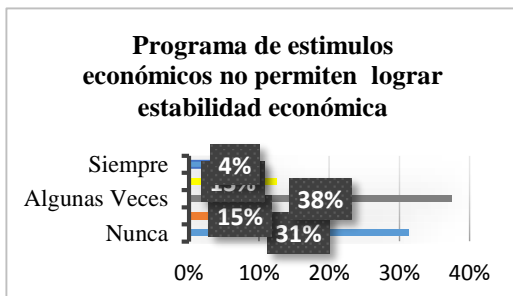
1.1. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza



1.2. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones



1.3. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica.



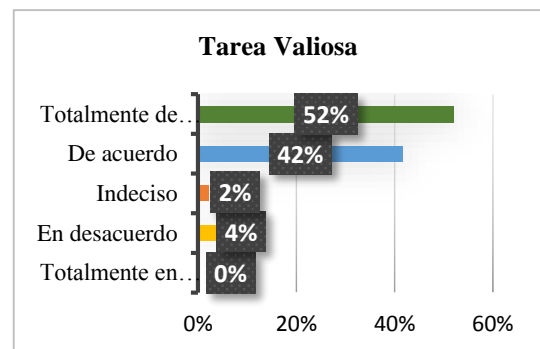
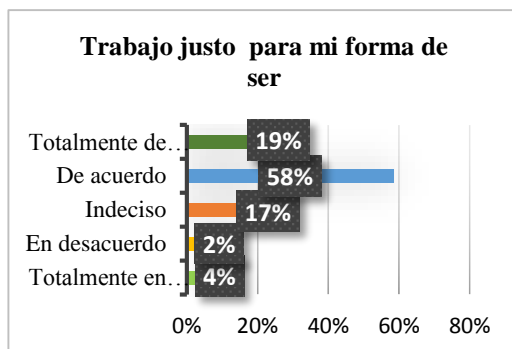
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: la autora

SATISFACCIÓN LABORAL

Anexo 9: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA

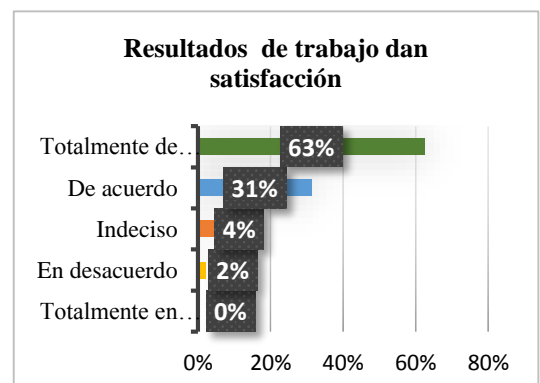
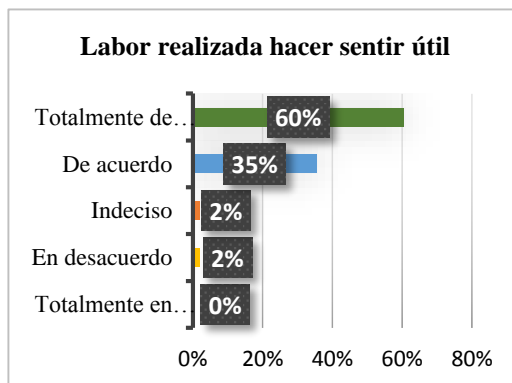
1.1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser

1.2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra

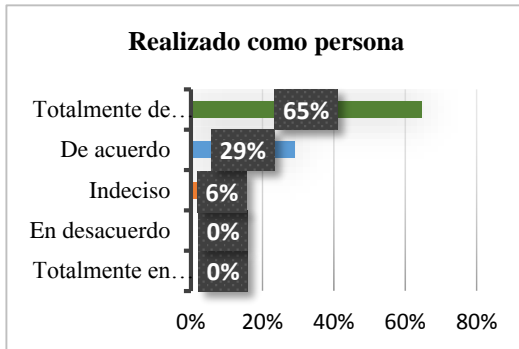


1.3. Me siento útil con la labor que realizo

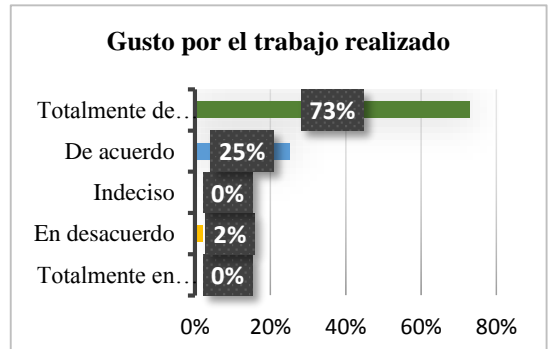
1.4. Me complace los resultados de mi trabajo



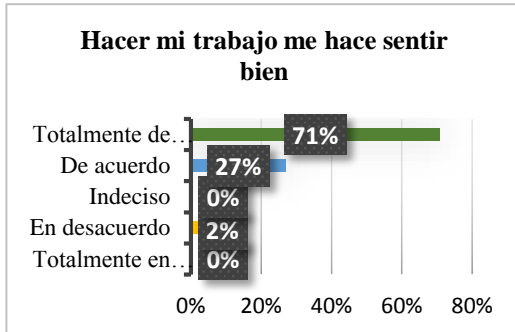
1.5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona



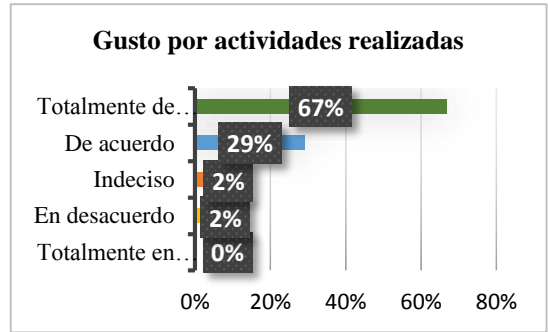
1.6. Me gusta el trabajo que realizo



1.7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo



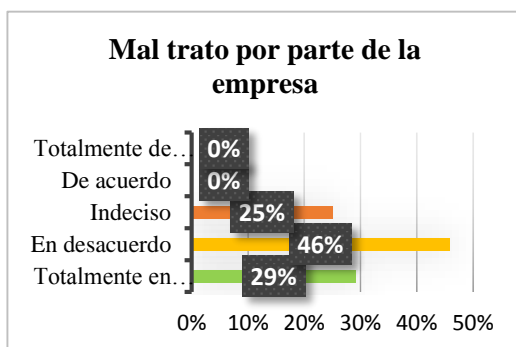
1.8. Me gusta la actividad que realizo



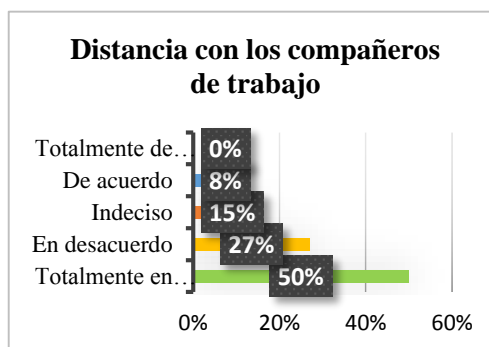
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado: la autora

Anexo 10: RECONOCIMIENTO PERSONAL

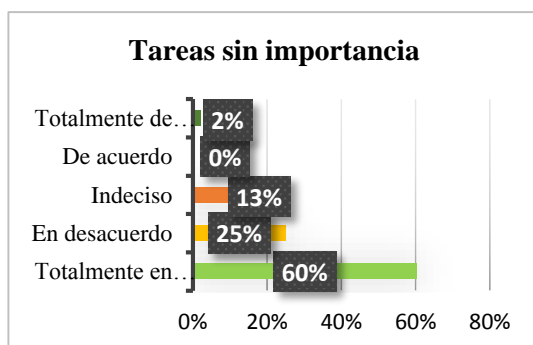
1.1. Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa



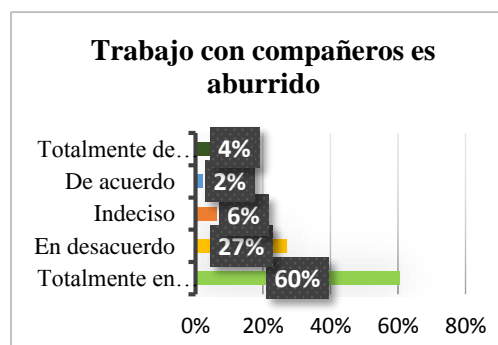
1.2. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo



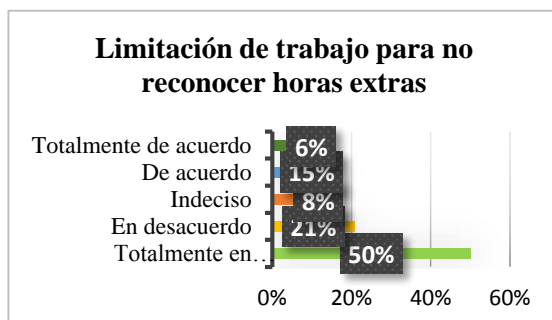
1.3. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia



1.4. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido



1.5. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras

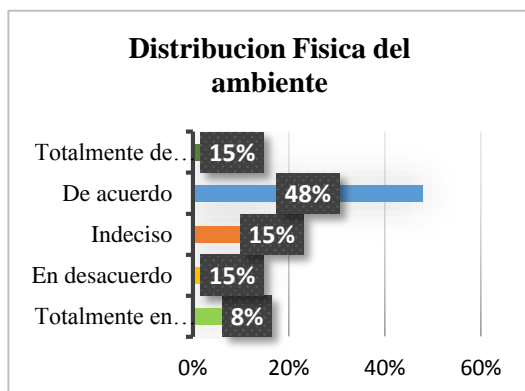


Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica

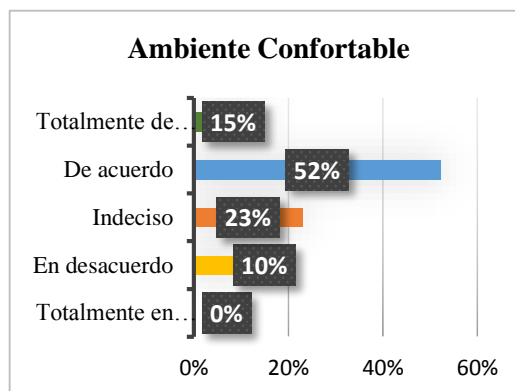
Elaborado por: la autora

Anexo 11: CONDICIÓN DE TRABAJO

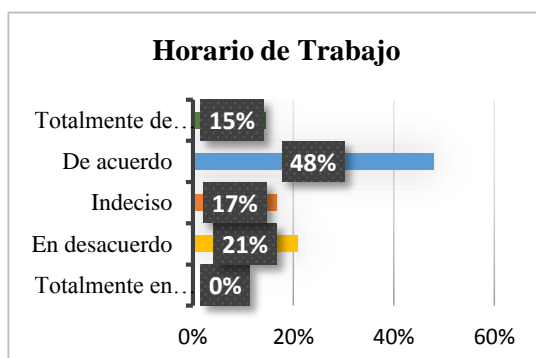
1.1. La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus labores



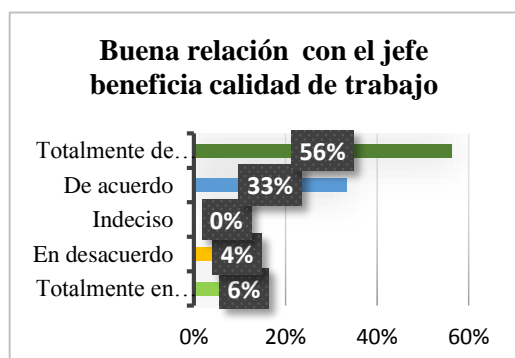
1.2. Existe un ambiente confortable en mi lugar de trabajo



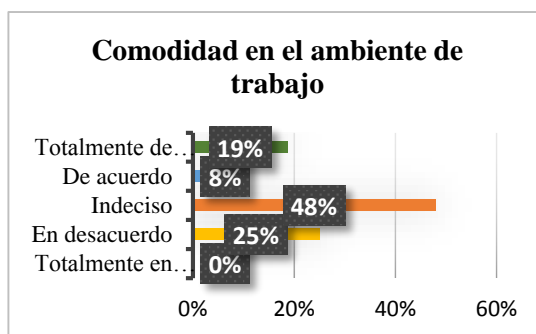
1.3. Me gusta mi horario



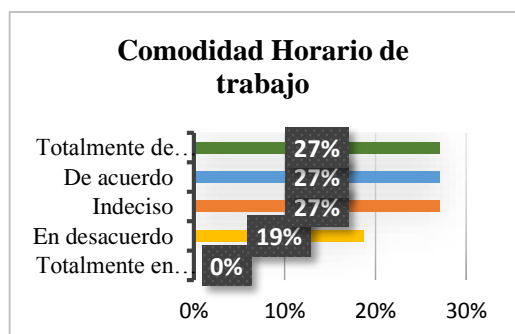
1.4. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo



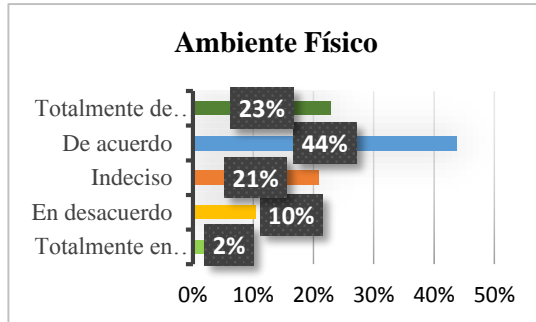
1.5. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable



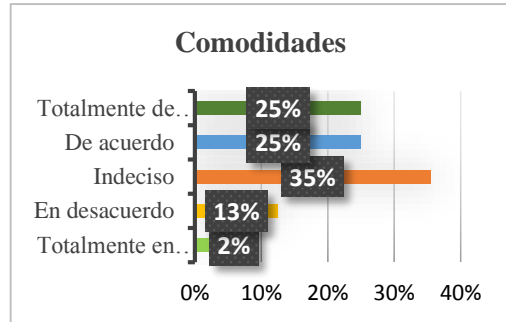
1.6. El horario de trabajo me resulta cómodo



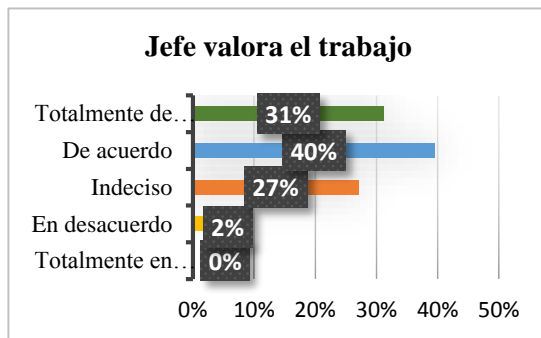
1.7. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo



1.8. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias



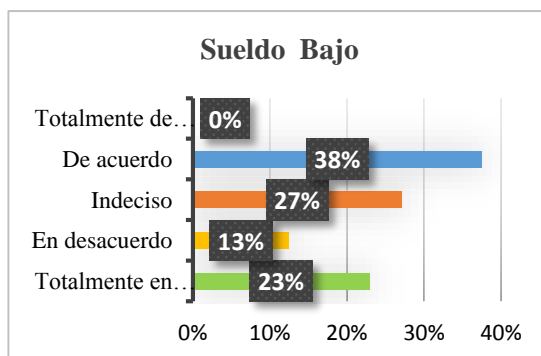
1.9. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo



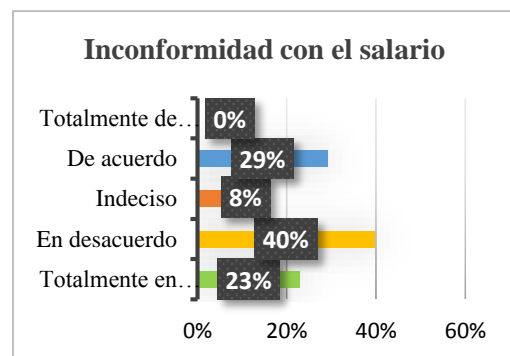
Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: la autora

Anexo 12: BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.1. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo

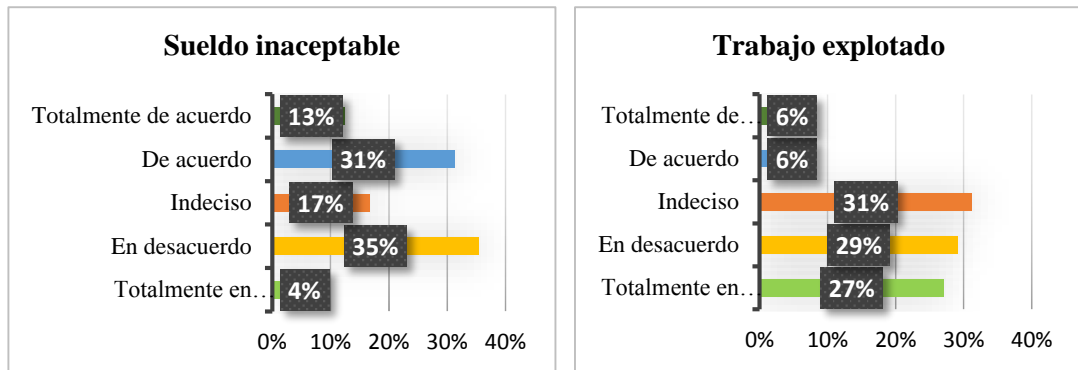


1.2. Me siento mal con lo que gano

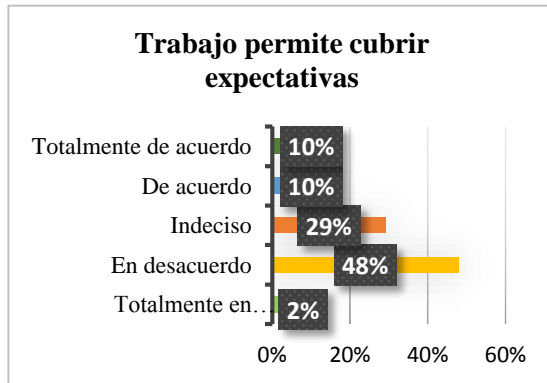


1.3. El sueldo que tengo es bastante inaceptable

1.4. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando



1.5. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas



Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: la autora

Anexo 13: CÁLCULO PROMEDIO SATISFACCIÓN LABORAL

$$\text{Promedio satisfacción laboral} = \frac{D1+D2+D3+D4}{4}$$

$$\text{Promedio satisfacción laboral} = \frac{4,58 + 1,81 + 3,69 + 2,7}{4}$$

$$\text{Promedio satisfacción laboral} = 2,55$$

Anexo 14: CALCULO DE CORRELACION DE PEARSON EN PROGRMA

ESTADISTICO SPSS

```

GET DATA /TYPE=XLSX
  /FILE='C:\Users\Smart User\Desktop\BASEEEEEEEEEEEEEE.xlsx'
  /SHEET=name 'Hojal'
  /CELLRANGE=full
  /READNAMES=on
  /ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
EXECUTE.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
COMPUTE primera=a1+a2+a3+a4+a5+a6+a7+a8+a9+b10+b11+b12+b13+b14+c15+c16+c17+c18+c19+c20+d21+d22+d23+d24+d25+d26+d27+d28+e29+e30+e31+e32+e33+f34+f35+f36+f37+f38+f39+f40+f41+f42+g43+g44+g45.
EXECUTE.
COMPUTE segunda=s46+s47+s48+s49+s50+s51+s52+s53+t54+t55+t56+t57+t58+u59+u60+u61+u62+u63+u64+u65+u66+u67+v68+v69+v70+v71+v72.
EXECUTE.
CORRELATIONS
  /VARIABLES=primera segunda
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
  
```

➔ Correlaciones

[Conjunto_de_datos1]

Correlaciones

		primera	segunda
primera	Correlación de Pearson	1	-,135
	Sig. (bilateral)		,361
	N	48	48
segunda	Correlación de Pearson	-,135	1
	Sig. (bilateral)	,361	
	N	48	48

Fuente: Fuente: Encuestas realizadas al servicio de clínica
Elaborado por: la autora

Anexo 15: FOTOGRÁFICO







UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA:

**“Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción
laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de
Loja, año 2018”**

Tesis previa a la obtención del grado
de ingeniera en Administración
Pública.

AUTORA: Jenny Gabriela Medina Alvarado

LOJA - ECUADOR

2018

1. Tema

“Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018”

2. Problemática

“El trabajo sanitario existe desde el principio de la historia escrita, pero solamente en los últimos tiempos ha empezado a demostrarse un interés activo por los riesgos de quienes trabajan en servicios médicos y de salud, de hecho, los posibles riesgos para la salud en ese sector son muchos y muy diversos”. (Serra, 1995, p. 246) En algunas entidades las personas se encuentran expuestas a riesgos descuidando o poniendo en peligro su integridad y bienestar.

El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios según la Constitución de la República del Ecuador (2008). En su Art.326 numeral 5 señala que toda persona tendrá derechos a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Es por ello la importancia de estudiar elementos vinculados con el bienestar y cómo influye este en el desempeño del empleado; hablar de desempeño se refiere a como el individuo presta sus servicios a la colectividad y como interactúa con la misma.

la (Organización Mundial De La Salud, 2017) afirma que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”. Es importante preservar y velar por el bienestar y seguridad de las personas ya que esto está relacionado con su rendimiento y la seguridad para desempeñarse en su trabajo.

Los riesgos psicosociales son considerados como un concepto fundamental en la relación entre los individuos y la organización en la que se desempeñan, desde la perspectiva del desarrollo de sus actividades y los peligros presentes en su lugar de trabajo, en este sentido, existen diversas acepciones, tales como la de (Alberto, 2009) “Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y con la realización de la tarea, que se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, y la salud física, psíquica y/o social del trabajador”.

La mayor parte de estudios referente a riesgos psicosociales se orientan a relacionarla seguridad, rendimiento, bienestar ya que la correcta evaluación de riesgos dentro de una entidad es de vital importancia para así tener un buen desempeño del personal y de esta manera contribuir con el rendimiento y la eficiencia de la entidad.

Riesgos laborales son condiciones de trabajo potencialmente peligrosas que pueden suponer un riesgo para la salud.

“A nivel mundial la preservación de la seguridad, la salud y el medio ambiente de trabajo es un factor esencial para la buena gestión empresarial, la productividad y el control de la calidad, la naturaleza misma de los riesgos profesionales evoluciona a medida que se utilizan nuevas sustancias y métodos, lo que constituye una amenaza no sólo para los trabajadores sino incluso para comunidades enteras” (Harrington, 1981, pp. 77-84) .En el Ecuador las acciones en materia de seguridad están desarrollándose de manera considerable ya que han tenido toda la articulación y coordinación necesarias, para promover la salud y seguridad en las unidades prestadoras de servicios, como los hospitales, a través de la aplicación de programas de prevención para los trabajadores, lo cual en muchas ocasiones no son acatados , los mismos que no deberían estar excluidos de su cobertura, y de los beneficios que significa el trabajar en un medio seguro y confiable.

El hospital Isidro Ayora se constituye en un referente en la región sur del país en el ámbito de la salud, brinda atención a pacientes de las provincias de Loja, Zamora la parte alta de El Oro y el norte del Perú, por lo tanto, el personal que labora en el mismo debe contar con los medios adecuados que garanticen su bienestar y seguridad lo que repercute en una atención de calidad y calidez a los pacientes.

De un primer acercamiento al hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, de manera específica al servicio de clínica al tratarse de un servicio de apoyo tanto al paciente como a sus familiares mediante un diagnóstico adecuado y los tratamientos asistenciales apropiados a

la situación clínica de cada paciente desde el inicio de su ingreso hasta el día de su alta , es por ello que al ser un servicio encaminado al bienestar social, las personas que laboran en este servicio se encuentran expuestas a factores de riesgos psicosociales puesto que cada uno de ellos tanto médicos enfermeras y auxiliares realizan actividades que conlleva a que se expongan a los mismos, influyendo así en la satisfacción laboral. Los factores de riesgos psicosocial comprenden diversos componentes que pueden afectan la salud física del personal esto debido a que tienen que manipular objetos pesados tales como camillas sillas de rueda ,la cantidad de implementos médicos no son suficientes para satisfacer sus demandas y cumplir con sus actividades impidiendo realizar sus actividades de forma eficiente ya que son entregadas en cantidades mínimas las mismas que se agotan rápidamente, esto debido a que no se realiza la socialización de entrega de los mismos para determinar si la cantidad de implementos entregados son suficientes, por otra parte muchos de los materiales entregados no son los adecuados para su uso, ya que no cumplen con ciertos estándares especialmente en talla (guantes, mandiles), poniendo así en peligro su integridad física. Así mismo no cumple con las actividades de interés a su trabajo, delegándolas mismas al personal que no le corresponde.

Es por eso que surge la necesidad de estudiar y saber cuáles son los factores de riesgos psicosociales en el personal que labora en el servicio de clínica Hospital Isidro Ayora de Loja, para determinar cómo influyen los mismos en la satisfacción laboral.

A partir de ello se plantea las siguientes preguntas de investigación

- ✓ ¿Como influyen los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018?
- ✓ ¿Cuáles son los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal del servicio clínica del hospital Isidro Ayora de Loja?

3. Justificación

Para mejorar la integridad del trabajo del personal que labora dentro del hospital general Isidro Ayora de la ciudad de Loja, de manera especial del Servicio de clínica y hacerlo sostenible es necesario conocer los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestas dichas personas. Así mismo es importante obtener datos sobre el medio en que se encuentran laborando el personal, el nivel de conocimiento de los mismos acerca de los Factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos y así poder tener un panorama más claro de estos, conocer las causas por las que generan estos factores que conllevan las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la entidad. Los resultados de la investigación se pondrán a la disposición de las autoridades pertinentes para toma de decisiones de implementación administrativa futuras y actuales.

La presente investigación surge de la necesidad de estudiar los factores de riesgo Psicosocial a los que está expuesto el personal de clínica del hospital Isidro Ayora para así saber cómo afectan estos en la satisfacción laboral, sus efectos en la salud y bienestar de las personas ya que este tema es desconocido por algunas de ellas.

Esta investigación aportará a la entidad a tener un panorama más claro de cuál es la situación en la que se encuentran laborando el personal del Servicio de clínica, los resultados obtenidos ayudarán a prevenir dichos factores, además, tendrá un impacto significativo en la visión del investigador sobre dichos factores y como afectan estos en la satisfacción laboral. Los trabajadores tendrán un conocimiento más completo sobre la situación de su estado actual de riesgo y sus posibles formas de exposición en el trabajo.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

- ✓ Analizar de qué manera los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja, año 2018.

4.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora de Loja.

5. Marco Teórico

5.1. Riesgo

La Organización Mundial de la Salud define riesgo como “aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio entre los estados físico, mental y social de las personas”. Al romperse el equilibrio entre el estado integral de salud del ser humano puede causar eventos y consecuencias negativas en el mismo, haciéndolas más vulnerables.

Cada uno de los riesgos que se producen es el resultado de una actividad determinada. “Ningún riesgo existe de forma aislada, muchos tienen su raíz en complejas cadenas de acontecimientos que abarcan largos periodos de tiempo, cada uno de ellos tiene una causa, y algunos se deben a múltiples causas” (Angeles Martínez , 2018). No todos los riesgos son iguales cada uno de ellos tienen sus efectos y se encuentran y presentan en diferentes formas en los escenarios del campo laboral.

5.2. Riesgo laboral

Los riesgos laborales son acontecimientos que ocasionan efectos negativos en la integridad de los trabajadores según, (Nava, 2008, p. 8) “Se denomina riesgo laboral a la probabilidad de que un objeto material, sustancia o fenómeno pueda potencialmente desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos. Al conjunto de éstos se les denomina factores de riesgo y cada uno de ellos proviene de diferente naturaleza”. Acotando a lo que mencionó Nava los riesgos laborales son situaciones

que se presentan de manera frecuente en diferentes áreas de trabajo la cual influye en la salud, desarrollo tanto físico e integral del personal que se encuentra laborando, esto desencadena una serie de resultados diferentes ya que cada uno de los riesgos tienen diferente origen.

(Mendez F, 2009) Define como riesgo laboral, “todo objeto, sustancia, forma de energía o características de la organización del trabajo que pueda contribuir a provocar un accidente de trabajo agravar las consecuencias del mismo o producir aún a largo plazo, daños en la salud de los trabajadores. Los riesgos laborales a los que se exponen los trabajadores de salud por ser colectivo y estar en contacto directo con los enfermos, se pueden clasificar en: riesgos biológicos, riesgos químicos, riesgos físicos, riesgos ergonómicos, riesgos psicosociales.”

5.3. Clasificación De Riesgos Laborales

Los riesgos que tienen que afrontar los trabajadores sanitarios según (Armigon, 2009) se incluyen los siguientes:

- a) *“Riesgos biológicos; como infecciones provocadas por heridas de agujas*
- b) *Riesgos químicos; como por ejemplo fármacos utilizados para el tratamiento del cáncer, o productos desinfectantes.*
- c) *Riesgos físicos; como la radiación ionizante*
- d) *Riesgos ergonómicos; por ejemplo, en el manejo de pacientes.*
- e) *Riesgos psicosociales; que incluyen la violencia y el trabajo en turnos”.*

5.3.1. Riesgos biológicos.

Todos aquellos seres vivos ya sean estos tanto de origen animal como vegetal así como los sustancias derivada de los mismos que presentes en el área de trabajo causan efectos negativos en la salud del trabajador, la exposición permanente de los trabajadores con los pacientes y estos con los fluidos orgánicos ya sean saliva ,sangre , heces ,sin las medidas de protección adecuada ya sea guantes , masacrillas , batas y en condiciones de trabajo no adecuada que no cumplan con las condiciones de asepsia hacen de los riesgos biológicos uno de los principales factores a los cuales se expone el personal del departamento de clínica, sus

indicadores son exposición a microorganismos tales como virus, bacterias , hongos y parásitos. (Benavides, 1997, pp. 21-28)

5.3.2 Riesgos químicos.

En los hospitales se utilizan grandes cantidades de sustancias químicas, unas conscientemente y muchas otras sin tener conocimiento de su manipulación, pudiendo un buen número de ellas ocasionar irritaciones, procesos de sensibilización, daños sobre diversos órganos, malformaciones congénitas, mutaciones e inclusive cáncer. La irritación alérgico profesional es uno de los procesos más frecuentes entre el personal sanitario, especialmente en las enfermeras y enfermeros, ayudantes de cirugía, personal de laboratorios y otros; debido al contacto frecuente con productos químicos, medicamentos, anestésicos, antisépticos, así como las prácticas de frecuentes lavados y cepillados de las manos y antebrazo. “Se refiere a los elementos o sustancias orgánicas e inorgánicas que pueden ingresar al organismo por inhalación, absorción o ingestión y dependiendo de su concentración y el tiempo de exposición, puede generar lesiones sistémicas intoxicaciones o quemaduras.” (Hernandez A, 2005)

5.3.2. Riesgos físicos:

En este grupo entran el ruido, la exposición a radiaciones ionizantes y no ionizantes, las condiciones de iluminación y ventilación deficientes en los hospitales, así con las temperaturas inconfortables (calor ambiental), por el mal funcionamiento en algunos servicios de los aires acondicionados o la sustancia de forma de ventilación forzada. Es necesario resaltar que la amplitud, el orden y la limpieza, así como el confort de los ambientes de trabajo con condiciones básicas para el buen desempeño laboral. “Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que al "ser percibidos" por las personas, pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, la exposición y concentración de los mismos”. (Garnica J, 2006). Entre sus indicadores están el ruido, temperaturas extremas, humedad relativa, radiaciones iluminación.

5.3.3. Riesgos ergonómicos

Es la exposición del individuo a factores de riesgo que están asociados con la postura, la fuerza, el movimiento, las herramientas, los medios de trabajo y el entorno laboral así como las características del ambiente de trabajo que causa un desequilibrio entre los requerimientos del desempeño y la capacidad de los trabajadores en la realización de las tareas siendo la lumbalgia, causa de elevadas tasas la morbilidad y ausentismo laboral demandas por compensación de accidentes o enfermedad profesional a nivel mundial. “La actividad de frecuente manipulación de los pacientes y los niveles de estrés postural a causa de la posición de pie prolongada, posturas incófortables como, por ejemplo: torsión o flexión del tronco, etc. y/o la marcha excesiva durante la jornada laboral representan los riesgos fisiológicos o de sobrecarga física del personal de enfermería más conocidos”. (Argimon, 2009, p. 393)

5.4 Riesgos Psicosociales.

Los riesgos psicosociales son situaciones presentes en el área de trabajo relacionadas directamente con las condiciones de trabajo, el contenido del mismo la ejecución de la tarea las cuales generan efectos negativos en el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador y sus condiciones de trabajo, es importante tener en cuenta que los riesgos psicosociales no son autónomos, sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales. Entre los principales riesgos psicosociales tenemos:

El estrés es uno de los riesgos globales que en la actualidad se encuentra presente de forma notable en todos los lugares de trabajo, provocando alteraciones emocionales y de comportamiento desencadenado aspectos negativos en el contenido de los trabajos, así como en la organización.

La violencia en la actualidad es un rasgo de la nuevas formas y estilo de vida predominantemente competitiva sus consecuencias sobre la calidad de vida son amplias y sus consecuencias se extienden tanto en la salud física y mental del trabajador.

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por alguna de sus características y consecuencias propias es considerado como un riesgo laboral.

El acoso sexual es otra de las formas de violencia que ocurre en el trabajo tiene un contexto propio, unas formas.

Inseguridad contractual las nuevas situaciones emergentes del trabajo como son la globalización y nuevas condiciones.

El burnout o desgaste profesional es aquel que no se da en el seno del trabajo como ocurre con el acoso, el desgaste profesional es el resultado de un proceso de estrés crónico y organizacional. Entre otros riesgos psicosociales tenemos:

Conflicto trabajo- familia existe una gran razón para considerar el conflicto trabajo- familia como un riesgo psicosocial laboral debido ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona en especial del tiempo disponible.

El trabajo emocional es el control de las emociones tanto positivas como negativas. (Peiró Silla, 2003)

5.4.1 Características de los riesgos psicosociales

- ✓ Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- ✓ Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador
- ✓ Afectan a la salud mental de los trabajadores
- ✓ Tienen formas de cobertura legal

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: Los riesgos psicosociales no se refiere a aspectos secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino que son elementos fundamentales en el trabajo de las personas, de ella depende la dignidad como persona, la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y a la salud ya sea esta positiva o negativa. (Gonzalez Maestre, 2007)

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: El riesgo psicosocial contempla aspectos tales como el acoso, el estrés, la inseguridad entre otros que afectan al desempeño y al estilo de vida del personal o profesional que labora y por ende al funcionamiento de la organización. (Llaneza Álvarez, 2016)

Afectan a la salud mental de los trabajadores: Los riesgos psicosociales tienen repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores están la depresión, la ansiedad provocando alteraciones en la conducta de la persona. (Diaz Zazo, 2009)

Tienen formas de cobertura legal: La importancia de los riesgos psicosociales su alta incidencia y la relevancia de las consecuencias que ocasionan estos en la salud de las personas que trabajan han obligado al desarrollo de una amplia cobertura de jurisprudencia acerca el tema. (González Muñiz, 2003)

5.4.2 Factores de riesgos Psicosociales

Los factores de riesgos psicosociales son condiciones que se presentan en situaciones laborales las cuales están relacionados con la organización del trabajo su entorno social, el contenido del trabajo la realización de las diferentes tareas que pueden afectar la salud de las personas. (Brunet, 1897)

5.5 Tipos de factores de riesgos Psicosocial

5.5.1 Factores que se derivan del entorno del trabajo

5.5.1.1 Condiciones ambientales

- a) Agentes físicos
- b) Agentes químicos
- c) Agentes biológicos

5.5.1.2 Diseño del puesto de trabajo

Con un adecuado acondicionamiento del puesto de trabajo se puede evitar trastornos musculoesqueléticos cansancio y estrés que puede ocasionar daos en la salud de las personas para ello es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Las características físicas el trabajador
- b) La postura durante el trabajo
- c) Equipo de trabajo
- d) Mobiliario

5.5.1.3 Organización y Gestión del trabajo

- ✓ **Pausas y descansos.** una adecuada distribución del tiempo mejora considerablemente el rendimiento del trabajador, lo contrario ocasiona malestar y fatiga en el trabajador.
- ✓ **Horario de trabajo.** encontramos el horario fijo y el horario flexible siendo este el que genera mayor satisfacción en el trabajador.
- ✓ **Trabajo a turnos.** Son necesarios en diferentes lugares de trabajo, pero estos generan daños en la salud de las personas ya que tiene consecuencias en su aspecto biológico y en su entorno familiar.
- ✓ **Horario nocturno.** El trabajo nocturno es que ocasionan daños considerables en la salud de los trabajadores.
- ✓ **Tareas y funciones** .la mejor forma para que un trabajador realice sus labores de forma eficiente es que sienta que este es de gran utilidad para el lugar de trabajo.
- ✓ **Ritmo de trabajo.** Lo correcto sería que el trabajador realizara su trabajo a su propio ritmo de trabajo lo contrario podría generar estrés.
- ✓ **Monotonía.** Es la acumulación de actividades repetitivas lo cual impide las interacciones entre las personas y puestos de trabajo.

- ✓ **Carga mental.** Son los requerimientos psicofísicos a los que se somete el trabajador durante la jornada de trabajo.
- ✓ **Comunicación**
 - a) Comunicación formal
 - ✓ Vertical ascendente: del trabajador al superior
 - ✓ Vertical descendente: del superior al trabajador
 - ✓ Vertical: comunicación entre iguales
 - b) Comunicación informal: contactos entre compañeros
- ✓ **Estilo de mando.** influye directamente en el ambiente de trabajo, en las relaciones entre los trabajadores, y trabajadores y los jefes entre ellos tenemos el jefe autoritario basado en el principio de autoridad, el paternalista protege a los trabajadores y no desempeña su rol, el pasivo da total libertad a los trabajadores el democrático escucha las opiniones de sus trabajadores. (Manzilla Izquierdo, 2012)

5.6 Evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de la exposición a riesgo psicosocial será medida a través del test de Nava Este instrumento de evaluación servirá para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la entidad desde el punto de vista psicosocial. (Martín & Góngora, 2002)

5.4 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las

actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins, 1998)

5.5 Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es una respuesta negativa del trabajador hacia a su propio trabajo, esta respuesta dependerá en gran medida de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de tranquilidad, de ansiedad incluso depresivo al que puede llegar una persona que no se encuentra satisfecha en el trabajo. (Adanez, 1990)

5.6 Causas de la Insatisfacción laboral

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

- **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- **Mala relación con los compañeros o jefes.** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.

Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

- ✓ **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba.
- ✓ **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- ✓ **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo.
- ✓ **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- ✓ **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. (Chiang, Matín, & Nuñez, 2010)

5.4 Salud

Se define la salud como el estado de pleno bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad. Por tanto, no solamente cuenta nuestro buen estado físico o fisiológico, sino también nuestros aspectos psicológicos y cómo nos influye nuestro entorno (socioeconómico, familiar, laboral, emocional, medioambiental). (Organización Mundial De la Salud, s.f.)

5.4.1 Salud Laboral

El término salud, en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedades, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo. La ausencia de una prevención adecuada de las enfermedades profesionales tiene efectos negativos no solo en los trabajadores y su familia, sino también en la sociedad en su conjunto, por el enorme costo que genera; en particular, en lo que respecta a la pérdida de productividad y la sobrecarga de los sistemas de seguridad social. (Organización Internacional Del Trabajo, s.f.)

El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios según (Constitución De La República Del Ecuador, 2008) En su Art.325 numeral 5 señala que toda persona tendrá derechos a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Es por ello que los riesgos laborales estudian elementos vinculados con el bienestar y cómo influye este en el desempeño del empleado al hablar de desempeño es como el individuo presta sus servicios a la colectividad y como interactúa con la misma.

6. Metodología

6.1. Tipo de investigación

6.1.1. Relacional

La presente investigación es de tipo relacional ya que permitirá analizar cómo los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral del personal del servicio de clínica del hospital Isidro Ayora.

6.2. Enfoque de investigación

6.2.1. Cuantitativo

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo ya que permitirá recopilar información primaria a través de la encuesta relacionada con los factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral de las personas que laboran en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora.

6.3. Métodos

6.3.1. Científico

Permitirá determinar el proceso correcto para realizar la investigación partiendo de fundamentos teóricos y científicos.

6.3.2. Analítico – Sintético

Este método ayudará a analizar los factores de riesgos psicosociales que atraviesa el personal del servicio de clínica. Así mismo ayudará a la síntesis de los resultados encontrados para así poder llegar a establecer las conclusiones.

6.3.3. Deductivo

Este método se utilizará para aplicar la técnica documental y así puede recopilar información relacionada con factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral.

6.4. Técnicas

6.4.1. Observación Directa

Esta técnica permitirá tener un acercamiento al hospital Isidro Ayora y de manera particular al departamento de clínica para tener contacto con el personal que labora en dicho servicio.

6.4.2. Encuesta

Se aplicará al personal del servicio de clínica del Hospital Isidro Ayora de Loja la cual permitirá conocer los factores riesgos psicosocial a los que está expuesto el personal que labora en dicho servicio y como estos afectan en la satisfacción laboral año 2018, permitirá conocer la realidad de las condiciones de trabajo.

6.5. Población y Muestra

6.5.1. Población

La población de estudio para la presente investigación estará conformada por el personal que labora en el servicio de clínica del hospital Isidro Ayora. Distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 10

Personal que labora en el servicio de clínica

Personal	Número de Personas
Médicos	25
Enfermeras	14
Auxiliares de enfermería	9
Total	48

Fuente: Departamento de clínica del hospital Isidro Ayora

Elaborado por: Jenny Gabriela Medina Alvarado

7. CRONOGRAMA

Tabla 11

Mes / año / semana / actividad	Octubre (2018)				Noviembre (2018)				Diciembre (2018)			Enero (2019)				Febrero (2019)				Marzo (2019)				Abril (2019)				Mayo (2019)				Junio (2019)			
	Semanas				Semanas				Semanas			Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del proyecto para aprobación	X	X	X	X																															
Cumplimiento de correcciones del proyecto					X																														
Revisión de literatura																																			
Construcción de la perspectiva teórica					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Materiales y métodos																																			
Métodos									X																										
Población y Muestra									X																										
Diseño y validación de instrumentos										X	X	X																							
Trabajo de Campo																																			
Objetivo Especifico 1, encuesta y entrevista.															X	X	X																		
Objetivo Especifico 2, encuesta, muestra poblacional y levantamiento de datos.																		X	X	X															
Resultados																																			
Discusión de resultados																		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Conclusiones y recomendaciones																										X	X								
Edición del informe final de tesis																											X	X	X						
Presentación del informe final de tesis																														X	X				

Elaborado por: Jenny Gabriela Medina Alvarado

8. Presupuesto

Tabla 12

Presupuesto para la elaboración de la tesis

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
1	Materiales de oficina en general	100,00
1	Utilización de Internet	120,00
1	Impresión y fotocopias de documentos	250,00
1	Movilización	30,00
1	Edición e impresión del informe final	60,00
1	Empastado de la tesis	120,00
1	Imprevistos	20,00
	TOTAL	700,00

Elaborado por: Jenny Gabriela Medina Alvarado

Los rubros económicos de la tabla 1 serán asumidos en su totalidad por la investigadora

BIBLIOGRAFÍA

- Adanez, A. M. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. España.
- Alberto, O. (2009). Factores Psicosociales desde una perspectiva positiva. En O. Alberto, *Ciencia & Trabajo* (pág. 27). Chile: C&T.
- Angeles Martínez , B. (30 de 8 de 2018). *Factores de riesgo en salu laboral*. Obtenido de UNED.
- Armigon. (2009). *Métodos de investigación Clínicay Epidemiológica*. España: Elsevier.
- Brunet, L. (1897). *EL clima de trabajo en las organizaciones* . México: Trillas.
- Chiang, M., Matín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral*. Madrid: Comillas.
- Constitución De La República Del Ecuador*. (2008). Quito.
- Diaz Zazo, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales* . España: S.A Ediciones Paraninfo.
- Garnica J. (2006). *Ergonomía Aplicada*.
- González Maestre, D. (2007). *Ergonomía y Psicología*. Madrid: Fund Confemetal.
- González Muñiz, R. (2003). *Manual Prevención de riesgos Laborales*. España: PARANINFO.
- Hernández A. (2005). *Seguridad e Higiene en el trabajo*.
- Llaneza Álvarez, J. (2016). *Psicología aplicada a la Prevención de riesgos psicosociales*. España: Lex Nova.
- Manzilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de riesgos Psicosociales en el trabajo*. EAE.
- Martín, M. L., & Góngora, J. J. (2002). *Factores Psicosociales*. Navarra: Ona Gráfica.
- Mendez F. (2009). *Higiene Industrial* .
- Ministerio De Salud Pública*. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com/search?q=Organigrama+estructural+del+hospital+isidro+ayora&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>
- Organización Internacional Del Trabajo*. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjJ9vXw-ZjdAhWtuVkKHQXIDqAQFjAAegQICBAB&url=https%3A%2F%2Fwww.ilo.org%2Fglobal%2Ftopics%2Fsafety-and-health-at-work%2Flang-es%2Findex.htm&usg=AOvVaw3e7favJa0uh15N>
- Organización Mundial De la Salud*. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com/search?client=firefox->

b&ei=qvSJW4Iwh9TmArUQq9gG&q=que+es+salud+segun+la+organizacion+mundial+de+la+salud&oq=que+es+salud+segun+la+organizac&gs_l=psy-ab.3.0.013j0i22i30k117.458859.469556.0.471917.36.30.0.3.3.0.1222.4317.0j12j1j1j0j1j0

Organización Mundial De La Salud . (29 de 4 de 2016). Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjgKDO7JjdAhWPtlkKHUoxBukQFjAKegQICHAC&url=http%3A%2F%2Fapps.who.int%2Fgb%2Febwha%2Fpdf_files%2FWHA69%2FA69_38-sp.pdf&usg=AOvVaw1MSsmMRhN5fltUkjLb5kG7

Organización Mundial De La Salud. (29 de Diciembre de 2017). Obtenido de Organización Mundial De La Salud: <http://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/human-rights-and-health>

Peiró Silla, J. (2003). Capital Humano. En Peiro, *Metodología PREVENLAB para el análisis y prevención de riesgos psicosociales* (pág. 82). Madrid: Eudema.

Robbins, S. (1998). *Fundamentos De Comportamiento Organizacional*. Barcelona: PHH.

Serra. (1995). *Condiciones De Trabajo De Alto Riesgo*.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Tema	113
2.	Problemática	114
3.	Justificación.....	117
4.	Objetivos.....	117
4.1.	Objetivo general	117
4.2.	Objetivos específicos	118
5.	Marco Teórico.....	118
5.1.	Riesgo	118
5.2.	Riesgo laboral.....	118
5.3.	Clasificación De Riesgos Laborales.....	119
5.3.1.	Riesgos biológicos.....	119
5.3.2	Riesgos químicos.	120
5.3.2.	Riesgos físicos:	120
5.3.3.	Riesgos ergonómicos	121
5.4	Riesgos Psicosociales.	121
5.4.1	Características de los riesgos psicosociales	122
5.4.2	Factores de riesgos Psicosociales	123
5.5	Tipos de factores de riesgos Psicosocial	123
5.5.1	Factores que se derivan del entorno del trabajo	123
5.5.1.1	Condiciones ambientales	123
5.5.1.3	Organización y Gestión del trabajo.....	124
5.6	Evaluación de riesgos psicosociales	125
5.4	Satisfacción laboral.....	125
5.5	Insatisfacción laboral.....	126
5.6	Causas de la Insatisfacción laboral	126
5.4	Salud.....	127

5.4.1	Salud Laboral	128
6.	Metodología.....	128
6.1.	Tipo de investigación	128
6.1.1.	Relacional.....	128
6.2.	Enfoque de investigación.....	129
6.3.	Métodos.....	129
6.3.1.	Científico	129
6.3.2.	Analítico – Sintético	18
6.3.3.	Deductivo	18
6.4.	Técnicas.....	129
6.4.1.	Observación Directa	129
6.4.2.	Encuesta	129
6.5.	Población y Muestra	19
6.5.1.	Población.....	19
7.	CRONOGRAMA.....	20
8.	Presupuesto	132
	BIBLIOGRAFÍA	22

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	4
3. INTRODUCCIÓN.....	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
4.1. Normativa Legal.....	10
4.1.1. Constitución De la República del Ecuador.....	10
4.1.2. Ley Orgánica del Servidor Público.....	11
4.1.3. Código de Trabajo.....	12
4.1.5. Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores.....	14
4.1.6. Norma ISO 45001.....	16
4.2. Marco institucional.....	16
4.2.1. Hospital Isidro Ayora de Loja.....	17
4.2.2. Misión.....	18
4.2.3. Visión.....	18
4.2.4. Estructura Orgánica de Gestión por procesos.....	18
4.2.5. Servicio de clínica.....	19
4.3. Marco Conceptual.....	21
4.3.1. Riesgo.....	21
4.3.2. Riesgo laboral.....	22
4.3.3. Factores de Riesgo Psicosocial.....	22
4.4. Teorías de factores de riesgo psicosocial.....	24
4.4.1. Teoría de la causalidad múltiple Heirinch 1931.....	25
4.4.2. Teoría de ajuste Persona entorno Harrison 1978.....	26
4.5. Indicadores de los factores de riesgo psicosocial.....	27
4.5.1. Condiciones ambientales de trabajo.....	27
4.5.2. Carga de trabajo.....	28
4.5.3. Contenido y características de la tarea.....	30
4.5.4. Exigencias laborales.....	33
4.5.5. Papel laboral y desarrollo de la carrera.....	34

4.5.6.	Interacción social y aspectos organizacionales	36
4.5.7.	Remuneración del rendimiento.....	37
4.6.	SATISFACCIÓN LABORAL.....	38
4.6.1.	Niveles de satisfacción laboral.....	38
4.6.2.	Teorías de satisfacción laboral.....	39
4.6.3.	Teoría de Herzberg	40
4.6.4.	Teoría de Maslow	41
4.6.5.	Indicadores de satisfacción laboral.....	43
5.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	44
5.1.	MATERIALES	44
5.1.1.	Bibliográficos	44
5.1.2.	Suministros de oficina.....	44
5.1.3.	Equipos tecnológicos	44
5.2.	Métodos	45
5.2.1.	Científico	45
5.2.2.	Descriptivo	45
5.2.3.	Analítico-Sintético	45
5.3.	Técnicas.....	46
5.3.1.	Encuesta	46
5.3.2.	Observación directa	46
5.3.3.	Muestra	46
5.4.	Metodología	47
5.4.1.	Coefficiente de Alfa de Cronbach	47
5.4.2.	Escala de Likert.....	49
6.	RESULTADOS.....	52
7.	DISCUSIÓN.....	70
8.	CONCLUSIONES.....	82
9.	RECOMENDACIONES.....	84
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	85
11.	ANEXOS	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad y Sexo.....	52
Gráfico 2: Condiciones del lugar de trabajo.....	53
Gráfico 3: Carga de Trabajo.....	54
Gráfico 4: Contenido y características de la Tarea.....	55
Gráfico 5: Exigencias laborales.....	56
Gráfico 6: Papel Laboral y desarrollo de la carrera.....	57
Gráfico 7: Interacción Social y aspectos organizacionales.....	58
Gráfico 8: Remuneración del Rendimiento.....	59
Gráfico 9: Factores de riesgo Psicosocial de manera general.....	60
Gráfico 10: Significación de la tarea.....	61
Gráfico 11: Reconocimiento personal.....	62
Gráfico 12: Condición de trabajo.....	63
Gráfico 13: Beneficios económicos.....	64
Gráfico 14: Satisfacción Laboral.....	65

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estructura orgánica de Gestión Por Procesos.....	18
Ilustración 2: Personal del Servicio de Clínica del Hospital Isidro Ayora.....	20
Ilustración 3: Teorías de factores de riesgo Psicosocial.....	24
Ilustración 4: Teorías de la satisfacción Laboral.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal que labora en el servicio de clínica.....	46
Tabla 2. Criterios para evaluar al coeficiente alfa de Cronbach.....	48
Tabla 3. Cálculo de Alfa de Cronbach Factores de Riesgo Psicosocial.....	48

Tabla 4. Cálculo de Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral	49
Tabla 5. Escala de Likert factores de riesgo psicosocial	50
Tabla 6. Escala de Likert satisfacción laboral general	50
Tabla 7. Escala de Likert Satisfacción laboral por dimensiones	50
Tabla 8. Regresión entre variables de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral	66
Tabla 9. Valor de la correlación general	68