



Universidad  
Nacional  
de Loja

## Universidad Nacional de Loja

### Unidad de Educación a Distancia y En Línea

#### Carrera de Trabajo Social

Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral del área de Enfermería de la Clínica Julia  
Esther González del cantón Loja, en la actualidad

Trabajo de Integración Curricular  
previo a la obtención del Grado de  
Licenciada/o en Trabajo Social

#### **AUTORA:**

Machuca Cuenca Nelly Amparito

#### **DIRECTORA:**

Dra. Jenny del Cisne Jaramillo Rosario Mgtr.

Loja – Ecuador

2024



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

## Certificación



UNL

Universidad Nacional de Loja

Sistema de Información Académico Administrativo y Financiero - SIAAF

### CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **JARAMILLO ROSARIO JENNY DEL CISNE**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral en el área de enfermería de la Clínica Julia Esther González del cantón Loja, en la actualidad**, perteneciente al estudiante **NELLY AMPARITO MACHUCA CUENCA**, con cédula de identidad N° **1104803232**.

**Certifico:**

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra **concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.**

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 7 de Agosto de 2024



JENNY DEL CISNE  
JARAMILLO ROSARIO

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002132

1/1  
Educamos para Transformar



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Autoría

Yo, **Machuca Cuenca Nelly Amparito** declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular 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 Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Firma:**

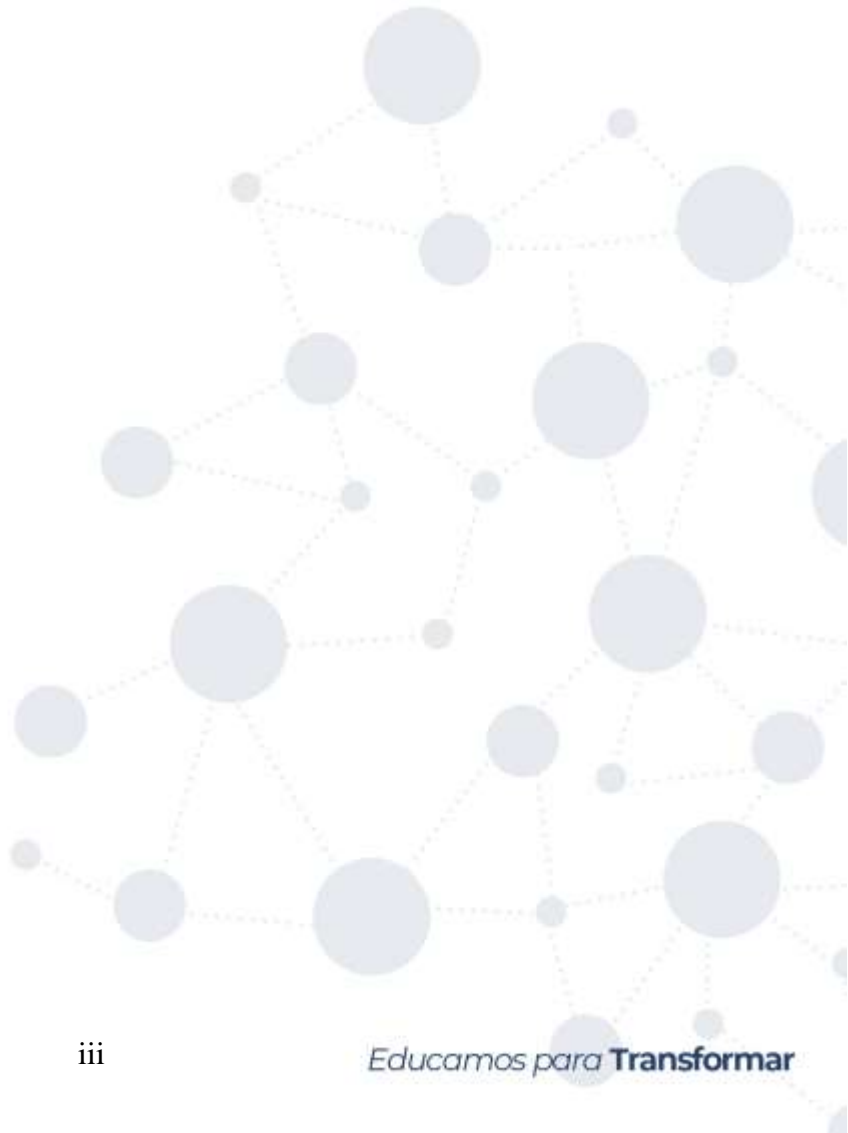
**Autor:** Machuca Cuenca Nelly Amparito

**Cédula de Identidad:** 1104803232

**Fecha:** 22 de octubre 2024

**Correo electrónico:** nelly.machuca@unl.edu.ec

**Teléfono o celular:** 0994299509





**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Carta de Autorización

**Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo.**

Yo, **Machuca Cuenca Nelly Amparito** declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: “**Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral del área de Enfermería de la Clínica Julia Esther González del cantón Loja, en la actualidad**”, como requisito para optar el título de **Licenciada en Trabajo Social** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio 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 del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, veintidós de octubre del dos mil veinticuatro

### **Firma:**

**Autor:** Machuca Cuenca Nelly Amparito

**Cédula:** 1104803232

**Dirección:** av. Isidro Ayora y orquídeas de Belén

**Correo electrónico:** nelly.machuca@unl.edu.ec

**Celular:** 0994299509

### **DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director del Trabajo de Integración Curricular** Dra. Jenny del Cisne Jaramillo Rosario  
Mgtr.



## Dedicatoria

Este logro lo dedico primeramente a Dios, quien me ha dado la luz, fuerza, sabiduría y salud necesarias para obtener mi título. Sin su guía y bendiciones infinitas, esto no habría sido posible. Honro la memoria de mi madre, quien, aunque no estuvo mucho tiempo a mi lado, me dejó un ejemplo invaluable de lucha y perseverancia ante las adversidades de la vida, su espíritu me ilumina desde el cielo para seguir adelante con mis proyectos. Dedico también este logro a mis amados abuelitos, Carlos Machuca y Sabina Cuenca, cuyo amor incondicional y apoyo constante forjaron quien soy hoy. Aunque ya no estén físicamente, su espíritu vive en cada latido de mi corazón y sus enseñanzas guían mis pasos. A mi hijo Dilan Ariel, mi inspiración más grande y mi fuerza constante, le dedico especialmente esta tesis. Su sonrisa y amor me motivaron a superar cada obstáculo y a nunca rendirme. Agradezco profundamente a mis queridos tíos, quienes han sido como segundos padres para mí, por su constante apoyo, sus palabras de aliento y por creer en mí en todo momento. Su dedicación y sacrificio no pasan desapercibidos. Extiendo mi gratitud a la familia Samaniego Ordoñez, cuya acogida y amabilidad me han permitido crecer tanto personal como académicamente. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi corazón y en este logro. Por último, pero no menos importante, agradezco a mi adorado Peluchín, mi fiel compañero de cuatro patas, testigo silencioso de mis esfuerzos y desvelos, por ser la razón de mis sonrisas en los momentos de estrés por brindarme ese amor puro e incondicional que me ha acompañado en cada paso de este camino universitario.

Machuca Cuenca Nelly Amparito



## Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera de Trabajo Social, a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, considero oportuno agradecer a la Dra. Jenny del Cisne Jaramillo Rosario Mgtr. directora del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo. Del mismo modo agradezco al Dr. Joffre Alexander Abarca Muñoz Mgtr docente de la asignatura por estar presente a lo largo de todo el proceso de elaboración del presente trabajo brindándome sus conocimientos y sugerencias para culminar el mismo.

Finalmente expreso mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional de Loja dirigida por el Dr. Nikolay Aguirre, Ph. D por su colaboración, amabilidad, y tiempo concedido a lo largo de la realización del trabajo de campo del presente Trabajo de Integración Curricular.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron al presente trabajo de investigación.

Machuca Cuenca Nelly Amparito



## Índice de Contenido

Portada.....	1
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Anexos.....	x
1.    Título.....	1
2.    Resumen.....	2
2.1.    Abstract.....	3
3.    Introducción.....	4
4.    Marco Teórico.....	6
4.1.    Paradigma de la investigación.....	6
4.2.    Antecedentes Investigativos.....	7
4.3.    Bases Teóricas. Riesgos Psicosociales.....	9
4.3.1.    Exigencias en el Trabajo.....	11
4.3.2.    Doble Presencia.....	12
4.3.3.    Organización del Trabajo.....	13
4.3.4.    Relaciones Interpersonales en el Lugar de Trabajo.....	15
4.3.5.    Inestabilidad en el Trabajo.....	16
4.4.    Bases Teóricas. Desempeño Laboral.....	17
4.4.1.    Confianza.....	18
4.4.2.    Justicia Laboral.....	19
4.5.    Marco legal.....	21
4.5.1.    Ley Orgánica de Salud.....	21
4.5.2.    Constitución de la República del Ecuador.....	22
4.5.3.    Normativas de Salud y Seguridad laboral.....	22
5.    Metodología.....	23
5.1.    Área de estudio.....	23
5.2.    Procedimiento.....	24
5.2.1.    Enfoque metodológico.....	24



5.2.2.	Técnica e instrumento de investigación.....	24
5.2.3.	Diseño de investigación.....	25
5.2.4.	Unidad de Estudio .....	26
5.2.5.	Tipos de muestreo.....	27
5.2.6.	Criterios de inclusión.....	27
5.2.7.	Criterios de exclusión .....	27
5.3.	Procesamiento y análisis de datos .....	27
6.	Resultados.....	29
6.1.	Información obtenida de la encuesta .....	29
6.2.	Análisis de los Riesgos Psicosociales.....	31
6.2.1.	Exigencias en el trabajo .....	31
6.2.2.	Doble Presencia .....	32
6.2.3.	Organización del Trabajo .....	33
6.2.4.	Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.....	34
6.2.5.	Inestabilidad en el trabajo.....	36
6.3.	Análisis Desempeño Laboral.....	36
6.3.1.	Confianza.....	36
6.3.2.	Justicia Laboral.....	37
7.	Discusión .....	39
8.	Conclusiones.....	41
9.	Recomendaciones .....	42
10.	Bibliografía.....	43
11.	Anexos .....	53





## Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación de la Clínica Municipal Julia Esther Gonzales .....	23
Figura 2. Datos Generales .....	29
Figura 3. Velocidad de Trabajo .....	31
Figura 4. Ritmo de Trabajo Alto .....	31
Figura 5. Atención a Problemas de Otros Usuarios.....	32
Figura 6. Desgaste Emocional .....	32
Figura 7. Necesidad de estar en el Trabajo y en la casa simultáneamente .....	33
Figura 8. Influencia en las Decisiones Laborales .....	33
Figura 9. Decisión sobre Pausas y Descansos .....	34
Figura 10. Exigencias Contradictorias en el Trabajo .....	34
Figura 11. Realización de Tareas de Otra Manera .....	35
Figura 12. Resolución de Conflictos por la Jefatura .....	35
Figura 13. Apoyo de la Jefatura Inmediata.....	36
Figura 14. Preocupación por el Despido o No Renovación del Contrato.....	36
Figura 15. Confianza de la Dirección en los Trabajadores.....	37
Figura 16. Solución Justa de Conflictos .....	37
Figura 17. Distribución Justa de Tareas .....	38
Figura 18. Organigrama Estructural .....	70

## Índice de Tablas

Tabla 1. Factores de riesgos psicosociales .....	10
Tabla 2. Unidad de Estudio. Población y muestra.....	26
Tabla 3. Plan de acción de la propuesta.....	71



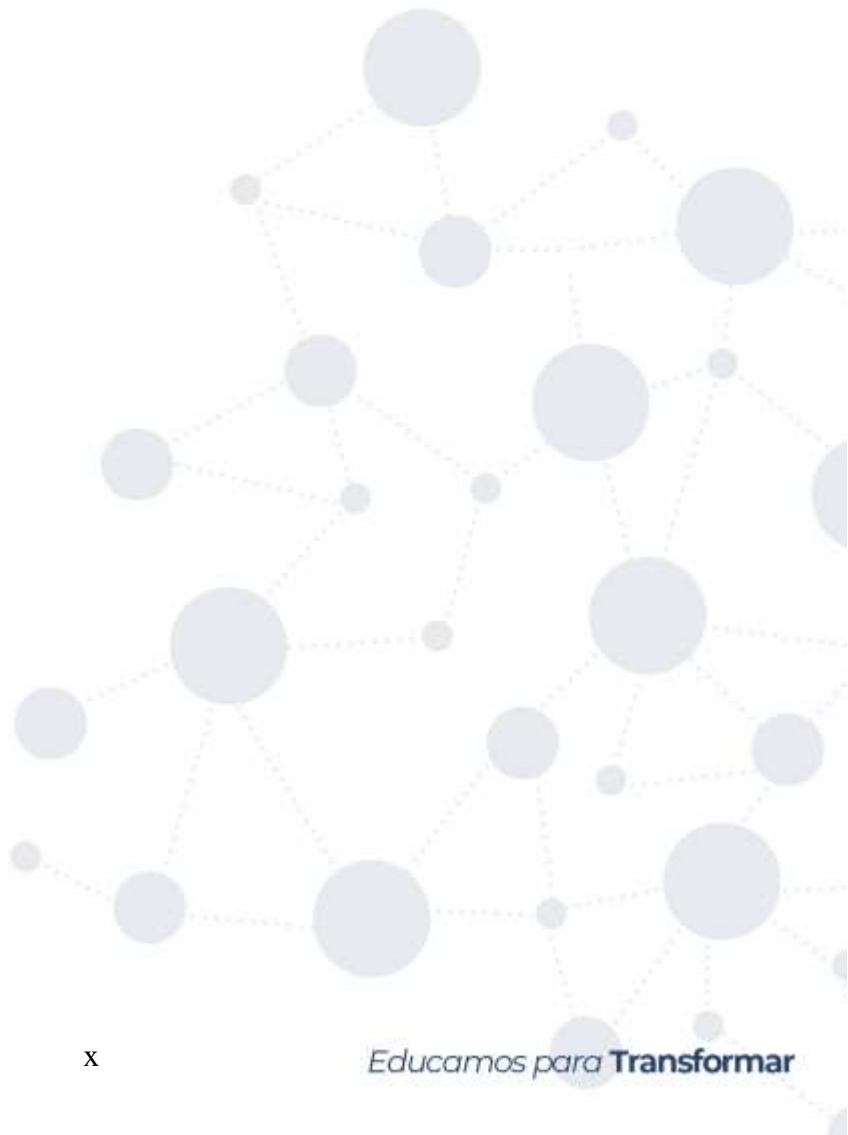
**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Índice de Anexos

Anexo I. Oficio de Autorización.....	53
Anexo II. Oficio o Carta de Aceptación .....	54
Anexo III. Consentimiento Informado .....	55
Anexo IV. Ficha Bibliográfica Variable Independiente: Riesgos Psicosociales.....	57
Anexo V. Ficha Bibliográfica Variable Dependiente: Desempeño Laboral .....	60
Anexo VI. Operacionalización de las variables. Diseño de los instrumentos .....	61
Anexo VII Sinopsis Encuesta .....	64
Anexo VIII Propuesta.....	68
Anexo IX Memoria Fotográfica .....	73





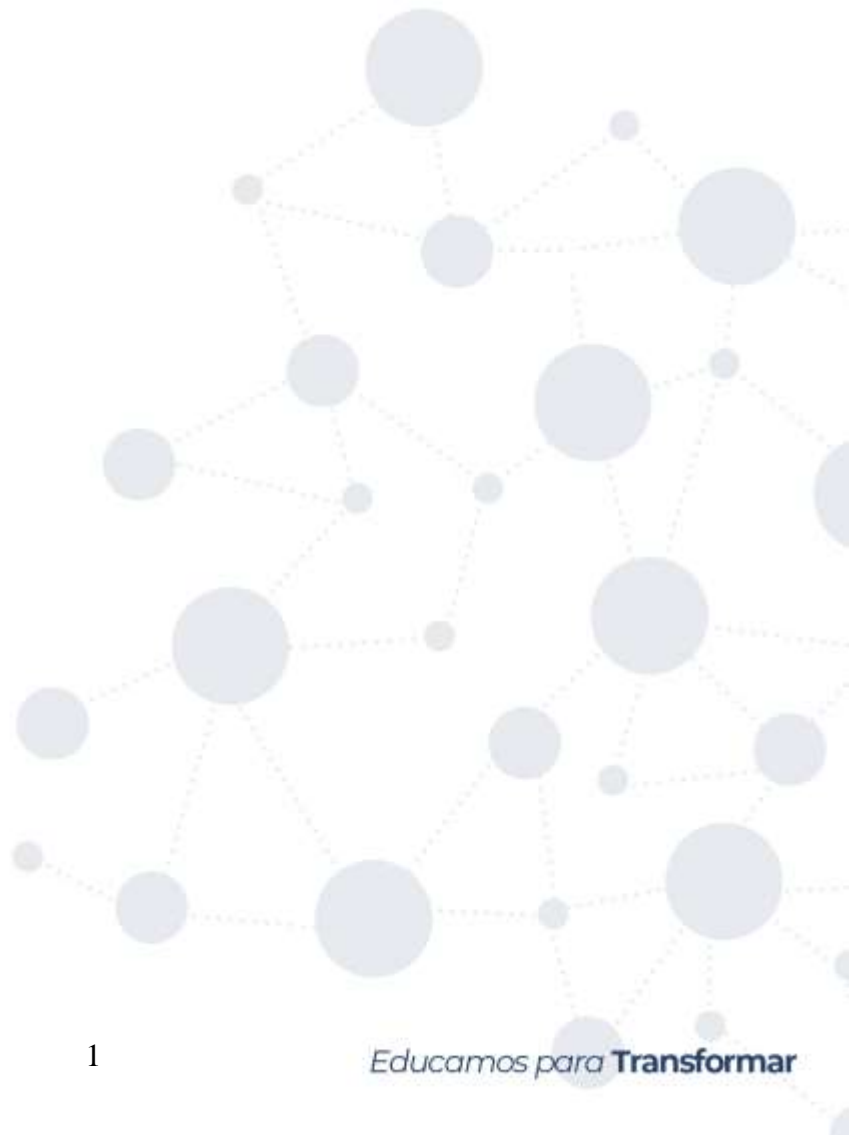
**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## 1. Título

“Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral del Área de Enfermería de la Clínica  
“Julia Esther González de Cantón de Loja en la Actualidad”





## 2. Resumen

La investigación titulada “Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral del área de Enfermería de la Clínica Julia Esther González del cantón Loja, en la actualidad” aborda un tema crucial en el contexto de la salud laboral. El estudio busca analizar los riesgos psicosociales que afectan al personal de enfermería y cómo estos inciden en su desempeño laboral. Los objetivos específicos incluyen la fundamentación teórica de los riesgos psicosociales, la identificación de los principales riesgos en el desempeño laboral, y el diseño de estrategias para prevenir estos riesgos. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, usando encuestas estructuradas para obtener información de una muestra representativa de 19 integrantes del personal de enfermería. Los resultados revelan que la carga de trabajo excesiva, la doble presencia, y las relaciones interpersonales conflictivas son los principales riesgos psicosociales que afectan al personal. Estos factores contribuyen a niveles elevados de estrés y agotamiento emocional, lo que repercute negativamente en el desempeño laboral. Como respuesta a estos hallazgos, se propone un conjunto de estrategias de intervención que incluyen programas de soporte psicológico, la promoción de horarios de trabajo flexibles y el refuerzo de las conexiones personales en el lugar de trabajo. Las conclusiones subrayan la relevancia de implementar estas estrategias para mejorar el bienestar del personal de enfermería y, en consecuencia, la calidad de la atención médica.

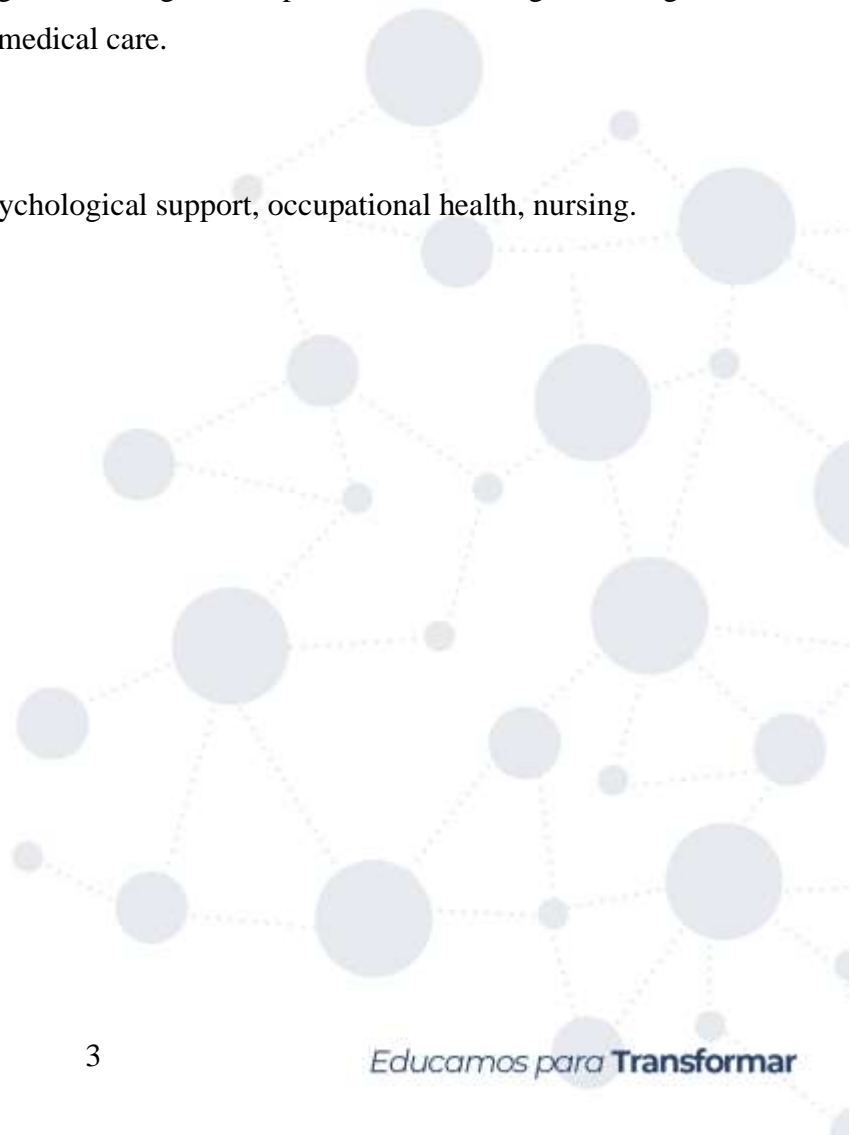
**Palabras clave:** estrés laboral, carga de trabajo, apoyo psicológico, salud laboral, enfermería.



## 2.1. Abstract

The research entitled “Psychosocial Risks and Work Performance in the Nursing area of the Julia Esther Gonzalez Clinic in the Loja canton, at present” addresses a crucial issue in the context of occupational health. The study seeks to analyze the psychosocial risks that affect nursing personnel and how these affect their work performance. The specific objectives include the theoretical basis of psychosocial risks, the identification of the main risks in work performance, and the design of strategies to prevent these risks. The methodology employed is quantitative, using structured surveys to obtain information from a representative sample of 19 nursing staff members. The results reveal that excessive workload, double presence, and conflicting interpersonal relationships are the main psychosocial risks affecting the staff. These factors contribute to high levels of stress and emotional exhaustion, which negatively impact job performance. In response to these findings, a set of intervention strategies is proposed that include psychological support programs, the promotion of flexible work schedules and the reinforcement of personal connections in the workplace. The conclusions highlight the relevance of implementing these strategies to improve the well-being of nursing staff and, consequently, the quality of medical care.

**Key words:** work stress, workload, psychological support, occupational health, nursing.





### 3. Introducción

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el entorno laboral han adquirido una importancia significativa dado a su incidencia directa en la salud mental y el desempeño de los empleados. Factores como el estrés en el trabajo, la sobrecarga laboral, la ausencia de apoyo social y las condiciones laborales desfavorables, que pueden desencadenar trastornos mentales y afectar negativamente el rendimiento laboral (Rubio y Gómez, 2018).

Desde la perspectiva mundial, se calcula que el 15% de los trabajadores experimentan trastornos mentales vinculados al trabajo, que resultan en disminución de la productividad significativa (OMS, 2022). En América Latina, estudios recientes indican que 30% de personas trabajadoras reportan altos grados de estrés laboral, con una incidencia directa en su bienestar y productividad (OIT, 2020). En el espacio nacional, en Ecuador la situación es igualmente preocupante, con un 25% de empleados en el sector salud reportando síntomas de burnout y estrés crónico (INEC, 2023).

En base a este contexto nace el problema a investigar, el cual se enfoca en la identificación y análisis de los riesgos psicosociales que pueden afectar a los profesionales del área de enfermería en la clínica mencionada y cómo estos riesgos inciden en su desempeño laboral. Dado la creciente prevalencia de problemas de salud mental entre las personas que trabajan en el área de la salud, exacerbada por condiciones laborales adversas, subraya la importancia de analizar este problema de forma sistemática y científica (Mingote et al., 2012). Además, la ausencia de estudios específicos en el entorno de clínicas municipales en Ecuador agrava la situación, ya que limita la capacidad de desarrollar intervenciones efectivas y contextualizadas (Martínez y Zandomeni, 2022).

Esta brecha en el conocimiento subraya la necesidad de investigaciones que no solo identifiquen los riesgos psicosociales presentes, sino que también evalúen su impacto en el desempeño laboral de los enfermeros en clínicas municipales.

Para esto, el objetivo general del estudio planteado fue: analizar los riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral del área de enfermería de la Clínica Municipal “Julia Esther Gonzales Delgado de la Ciudad de Loja”. Para cumplir con este propósito se desarrolla varios objetivos específicos que incluyen: la fundamentación teórica de los Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral del área de Enfermería (OE1), la identificación de los principales riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área de enfermería (OE2) y diseñar estrategias sobre prevención de riesgos psicosociales en el



ámbito laboral del personal de enfermería (OE3).

La importancia de investigar los riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral del área de enfermería es importante por varias razones. Primero, permite identificar y mitigar factores que perjudican de forma negativa la salud mental y el desempeño de los profesionales en enfermería, mejorando así la calidad del cuidado que reciben los pacientes. Segundo, proporciona datos empíricos que pueden informar políticas y prácticas laborales más saludables y sostenibles en el sector salud. Finalmente, contribuye al cuerpo de conocimiento existente, ofreciendo una perspectiva local que puede ser comparada y contrastada con estudios en otros contextos (Pérez et al., 2022).

Es así que, los principales beneficiarios del estudio son las enfermeras de la clínica, quienes se verán directamente impactados por las estrategias de intervención desarrolladas a partir de los hallazgos del estudio. Además, los pacientes de la clínica también se beneficiarán, dado que un mejor desempeño laboral de los enfermeros se tipifica en una atención de mayor calidad. A nivel institucional, la administración de la clínica podrá utilizar los resultados para implementar políticas y prácticas laborales más efectivas y saludables. Finalmente, la comunidad académica y los encargados de crear políticas en el sector salud también se beneficiarán de forma indirecta por los conocimientos generados, que pueden informar futuras investigaciones y políticas de salud laboral.

El alcance del estudio limitado a la Clínica Municipal JEDG, lo que permitió un análisis detallado y contextualizado de los riesgos psicosociales en este entorno específico, donde los resultados proporcionan un fundamento sólido para futuras investigaciones y para la implementación de intervenciones específicas en la clínica estudiada.



## 4. Marco Teórico

### 4.1. Paradigma de la investigación

El estudio es de paradigma sociocrítico, caracterizado por su enfoque en la crítica social y la autorreflexión. Este paradigma sostiene que el conocimiento se construye a partir de intereses orientados por las necesidades de los grupos sociales, cuyo objetivo es promover transformaciones sociales y abordar problemáticas concretas dentro de las comunidades, involucrando a sus integrantes (Boza, 2011). De esta forma, el enfoque permite comprender cómo el entorno laboral, la gestión del trabajo y las relaciones sociales influyen en la salud mental y el desempeño del área de enfermería, cuestionando la neutralidad de la ciencia y promoviendo una reflexión crítica sobre las prácticas investigativas y los intereses involucrados.

Es así que, entre los principios fundamentales de este paradigma incluyen conocer y comprender la realidad como una práctica que integra teoría y experiencia. Este enfoque busca lograr una comprensión profunda, el ejercicio de valores y la promoción del conocimiento orientado hacia la autonomía y la libertad personal, fomentando la participación de todos los involucrados, al facilitar la autorreflexión y la toma de decisiones adecuadas por parte del investigador para gestionar propuestas de mitigación de los riesgos psicosociales (Ayala, 2020).

Para utilizar la autorreflexión y el autoconocimiento personalizado para dar a las personas conciencia de su papel dentro del grupo, se requiere la revisión ideológica y el análisis de métodos psicoanalíticos, que ayudan a entender el entorno de cada individuo y evidencian sus aportes a partir de la crítica; así, la comprensión se despliega por medio de un proceso constante de edificación y reedificación de la teoría y la práctica (Loza et al., 2020). Además, este paradigma pone en duda la imparcialidad de la ciencia, promoviendo una reflexión crítica sobre las relaciones, prácticas investigativas e intereses, mediante la implicación de los actores sociales y del investigador experto en autorreflexión y decisiones consensuada (Boza, 2011).

En otras palabras, este paradigma es de alta relevancia para la presente investigación, dado que abarca sobre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el área de enfermería; lo que ayuda a entender cómo las condiciones de trabajo, la organización laboral y las interacciones sociales pueden incidir en la salud mental y el rendimiento de los profesionales del área.





En síntesis, este paradigma sociocrítico proporciona un marco teórico robusto para analizar los riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral de los empleados de enfermería, cuyo enfoque no solo facilita una comprensión profunda de las dinámicas laborales y sociales, sino que también promueve la participación activa y la autorreflexión, elementos esenciales para desarrollar estrategias efectivas de mitigación, para integrar teoría y práctica, permitiendo así abordar de manera integral las problemáticas laborales, al fomentar un entorno de trabajo más saludable y equitativo para los profesionales de enfermería.

#### **4.2. Antecedentes Investigativos**

Para contextualizar y entender la evolución de los riesgos psicosociales en el campo laboral, es necesario analizar los antecedentes del área de la salud, puesto que, a lo largo de los años, diversas investigaciones han destacado la relevancia de abordar estos riesgos dado a su incidencia significativa en la salud mental y el desempeño de los empleados. A continuación, se plasman los estudios internacionales revisados:

En la investigación de Moreno (2017), denominada “Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales” examina la evolución de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, destacando su creciente importancia debido a cambios en el mercado laboral y la globalización; estos riesgos, que incluyen estrés, acoso laboral e inseguridad contractual, han aumentado con la expansión del sector servicios y la desregulación económica; además, el artículo enfatiza la necesidad de una gestión integral de estos riesgos para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores.

Esta investigación aporta para el presente estudio, en la identificación y manejo de riesgos psicosociales para optimizar la salud mental y el desempeño profesional en el área, lo que eleva la calidad de la atención ofrecida a los pacientes, propone estrategias preventivas y de apoyo psicológico, al subrayar la relevancia de un entorno laboral saludable y colaborativo para el bienestar de los empleados del área.

De igual forma, en el estudio "Riesgos laborales y el desempeño profesional de las enfermeras en la sala de operaciones" de Vargas (2017), analiza la conexión entre varios riesgos laborales y el rendimiento de los profesionales de enfermería en un hospital de Lima – Perú, en la cual se estudió la incidencia entre los riesgos laborales generales, ergonómicos, biológicos y químicos con la productividad profesional del área de enfermería, donde se destaca la relevancia de identificar y gestionar estos riesgos para optimizar la salud y el



bienestar de los empleados; los hallazgos mostraron que es inexistente la relación de los riesgos químicos con el rendimiento profesional.

Este estudio proporciona un contexto comparativo sobre la interacción entre riesgos laborales y desempeño profesional en el ámbito de la enfermería, que a pesar de que no se encontró relaciones significativas, su estudio subraya la importancia de un manejo adecuado de los riesgos laborales; lo que permite guiar el estudio actual en la identificación de aspectos específicos que afectan el desempeño laboral en la Clínica Municipal “JEGD”, permitiendo desarrollar estrategias más efectivas para mitigar los riesgos psicosociales y mejorar el bienestar de los empleados del área.

En el contexto laboral, la investigación titulada “Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio Interpretativo” de Peralta (2017) analiza cómo los trabajadores de Bogotá interpretan las variaciones en el ámbito laboral y organizacional contemporáneo y su incidencia en el desarrollo de la subjetividad; a través de entrevistas semiestructuradas a 28 individuos, se identificaron significados relacionados con la tecnología, la seguridad laboral, la competencia y los principios éticos; los resultados muestran que los trabajadores se perciben como disponibles, individualistas y autoexigentes, reflejando las demandas del contexto sociolaboral actual.

Este estudio proporciona un marco interpretativo para entender cómo los cambios laborales afectan la subjetividad y el desempeño de los enfermeros en la Clínica Municipal “JEDG”, dado que subraya la relevancia de considerar aspectos psicosociales y organizativos en la evaluación del bienestar laboral, lo que puede guiar el diseño de estrategias preventivas y de apoyo en la tesis de Machuca, mejorando así la salud mental y el rendimiento de los enfermeros.

Es necesario indicar que adicional a los estudios existentes a nivel mundial, existen dos organizaciones de gran relevancia que forman parte y están uniendo esfuerzos para garantizar un ambiente laboral más seguro como son la “Organización Internacional del Trabajo (OIT)” y la “Organización Mundial de la Salud (OMS)”, las cuales día a día están trabajando en conjunto con otras organizaciones a nivel global.

En cuanto a estudios realizados a nivel nacional, se destaca la investigación denominada “Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy gas – Ecuador” de Albán et al. (2019), analiza la relación de los aspectos psicosociales y el estrés en el trabajo en 180 empleados de estaciones de servicio, utilizando el “Instrumento de Factores Psicosociales en el Trabajo (2004) y el Cuestionario de Evaluación del Estrés (tercera versión)”, se encontró que las exigencias



laborales y las condiciones del lugar de trabajo presentaron niveles altos de riesgo psicosocial, mientras que los síntomas fisiológicos y los síntomas intelecto-laborales fueron los más prevalentes entre los trabajadores; el estudio concluye que los aspectos psicosociales tienen una influencia directa para el apareamiento del estrés laboral.

Este estudio proporcionar un marco comparativo sobre cómo los riesgos psicosociales inciden la productividad laboral en diferentes contextos, cuyos hallazgos subrayan la relevancia de gestionar adecuadamente los aspectos psicosociales para mitigar el estrés laboral; aspectos que guían la presente investigación en la identificación de estrategias específicas para optimizar el bienestar y la productividad del personal de enfermería en la CM-JEGD, permitiendo desarrollar intervenciones más efectivas y contextualizadas.

Además, de los estudios mostrados, en el Ecuador se ampara la ejecución de medidas de seguridad y salud en el trabajo en algunos principios normativos en el art, 326 numeral 5 de la Constitución del Ecuador - CRE (2021), donde se constituye los fundamentos para resguardar y promover la salud y seguridad de los empleados. Además, se toman en cuenta las “Normas Comunitarias Andinas”, los “Convenios Internacionales de la OIT”, el “Código del Trabajo”, el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”, así como los acuerdos de los distintos ministerios. Estas normativas y acuerdos proporcionan una base legal que asegura un ambiente laboral seguro y saludable del país.

#### 4.3. Bases Teóricas. Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales laborales se refieren a los aspectos de la organización, contenido y ejecución del trabajo, así como a las interacciones sociales en el sitio laboral, que pueden provocar perjuicios psicológicos o físicos a los empleados (Hernaiz, 2021). Además, los riesgos psicosociales inciden negativamente en la salud mental y física de los empleados y por lo tanto afecta en su estado general, lo que incide en su productividad laboral (OMS, 2022). De igual manera, entre estos riesgos se consideran aspectos como el estrés laboral, la violencia, el acoso, la falta de control sobre el trabajo y el conflicto en manejar la vida familiar con el trabajo que realiza (OIT, 2016). Según este informe de la OIT (2016), los factores de riesgos psicosociales se plasman en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** siguiente:



**Tabla 1.** Factores de riesgos psicosociales

Factores	Riesgos Psicosociales
Entorno y del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sobrecarga laboral (presiones psicológicas)</li><li>• Turnos prolongados y horarios variables o extensos de labor</li><li>• Pésima disposición del espacio con falencias ergonómicas</li><li>• Ausencia de independencia y supervisión en el desarrollo de actividades</li><li>• Ritmo de trabajo que requiere una alta desempeño en poco tiempo.</li><li>• Ausencia de claridad en las funciones</li></ul>
Organizativos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisión y estilos de liderazgo deficientes</li><li>• Estructura organizativa inadecuada y falta de colaboración en equipo</li><li>• Ausencia de respaldo social</li><li>• Cultura y clima organizacional</li><li>• Falta de cultura en la prevención de riesgos</li><li>• Remuneración inadecuada y evaluación insuficiente de empleos</li><li>• Discriminación</li></ul>
Relaciones en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acoso sexual</li><li>• Hostigamiento en el trabajo o acoso psicológico</li><li>• Violencia laboral</li></ul>
Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incertidumbre sobre el futuro en la compañía</li><li>• Obstáculo o imposibilidad para avanzar y crecer profesionalmente</li></ul>
Carga total de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jornada dual: interacción de requerimientos familiares y profesionales</li><li>• Descanso insuficiente</li></ul>

Nota. Adaptado del Informe de la Organización Mundial de Salud (OIT, 2016).

Por otra parte, en el ámbito de la enfermería, los riesgos psicosociales son particularmente relevantes dado lo intenso y demandante de esta labor. Las enfermeras están expuestas a situaciones de alta presión, largas jornadas laborales y la necesidad de tomar decisiones rápidas y precisas, lo que puede aumentar significativamente su nivel de estrés y afectar su salud mental (Ceballos et al., 2015). En este contexto, los riesgos psicosociales a que enfrentan estos profesionales son diversos, los cuales inciden en la calidad de atención médica que otorgan, por lo que como institución la clínica debe establecer estrategias que mitiguen estos riesgos para mantener un ambiente laboral adecuado.



### **4.3.1. Exigencias en el Trabajo**

#### **4.3.1.1. Definición y Alcance de las Exigencias Laborales.**

Las exigencias laborales se aluden a las solicitudes físicas, mentales y emocionales que el trabajo impone a los empleados (Bakker et al., 2024). En el ámbito de la enfermería, estas exigencias son particularmente altas debido a la atención directa a pacientes, la gestión de emergencias y la necesidad de tomar decisiones rápidas y precisas. Según Garí y Martín (2021), las exigencias laborales elevadas combinadas con un escaso control laboral pueden provocar niveles de agotamiento y estrés muy altos. En el área de la enfermería, estas exigencias pueden incluir largas horas de trabajo, turnos nocturnos, y la necesidad de manejar situaciones emocionalmente intensas.

El alcance de las exigencias laborales en enfermería no solo se limita a la carga física, sino también a la carga emocional y mental, puesto que las enfermeras deben lidiar con el dolor de los enfermos y sus seres queridos, lo que puede generar un desgaste emocional significativo (Espinel et al., 2022). Adicional a esto, el escaso apoyo personal y recursos apropiados puede incrementar la carga de trabajo y las exigencias laborales, afectando negativamente la salud y el bienestar de las enfermeras (Pérez et al., 2022).

#### **4.3.1.2. Impacto de las Exigencias Laborales en el Desempeño.**

El impacto de las exigencias laborales en el desempeño de las enfermeras es significativo, puesto que diversos estudios han demostrado que la alta carga de trabajo y la presión asistencial pueden llevar al agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución de la calidad del cuidado que otorgan a los pacientes (Olivares, 2017). Además, la sobrecarga de trabajo puede resultar en errores médicos, lo que puede afectar a la salud de los pacientes que atienden y la salud mental de las enfermeras, quienes experimentan sentimientos de culpa y ansiedad (Aiken et al., 2023).

Además, estudios han demostrado que los profesionales de enfermería que experimentan altos niveles de estrés y agotamiento tienen una mayor probabilidad de abandonar la profesión, lo que a su vez puede exacerbar la escasez de personal y aumentar aún más las exigencias laborales para las enfermeras restantes (Needleman et al., 2011). Es decir, que la presión constante y la falta de tiempo para recuperarse adecuadamente pueden llevar a un deterioro en el desempeño laboral y en la satisfacción profesional.

#### **4.3.1.3. Estrategias para Manejar las Exigencias Laborales.**

Para gestionar las exigencias laborales y mitigar su impacto negativo, es necesario implementar estrategias efectivas. Por lo tanto, una de las tácticas más recomendadas es la mejora de la organización del trabajo, lo que incluye la redistribución de tareas y la implementación de turnos más flexibles (Muñoz et al., 2018). Además, proporcionar apoyo psicológico y emocional a través de programas de bienestar y asesoramiento ayudan a las enfermeras a gestionar el estrés y la presión asistencial (Castro y Suárez, 2022).

La capacitación continua y el desarrollo profesional también son necesarias para equipar a las enfermeras con las habilidades requeridas para enfrentar las demandas de su trabajo de manera efectiva. (Pérez et al., 2022).

#### **4.3.2. Doble Presencia**

##### **4.3.2.1. Concepto de Doble Presencia en el entorno laboral.**

La doble presencia alude a la circunstancia en la que un individuo debe atender simultáneamente a los requerimientos del trabajo y las responsabilidades familiares, este fenómeno es muy relevante de la enfermería, dado que a menudo enfrentan la necesidad de conciliar sus responsabilidades laborales con las labores del hogar y la atención familiar (Moreno, 2017). De esta forma, la doble presencia implica una carga adicional que puede afectar tanto la productividad laboral como la salud personal de los empleados.

Por su parte, las enfermeras no solo deben cumplir con sus responsabilidades profesionales, sino también gestionar las expectativas y necesidades de sus familias, esta situación puede generar una tensión entre la labor y la vida personal, exacerbando el estrés y la fatiga (Yáñez et al., 2021). En el contexto de la enfermería, la doble presencia se manifiesta de manera aguda dado lo demandante e intenso del trabajo realizado

##### **4.3.2.2. Incidencia de la Doble Presencia en el Bienestar de las Enfermeras.**

La doble presencia produce impactos importantes en la salud de las enfermeras, debido a la necesidad de equilibrar las responsabilidades laborales y familiares puede llevar a aumentar del estrés y la ansiedad, afectando negativamente la salud mental y física de las enfermeras (Muñoz et al., 2015). Además, diversos estudios han demostrado que las enfermeras que experimentan altos niveles de doble presencia tienen una mayor probabilidad de sufrir agotamiento emocional y burnout (Rendón et al., 2020).

De igual forma, la sobrecarga de responsabilidades puede disminuir la capacidad de



concentración y aumentar la probabilidad de cometer errores en el trabajo, esto afecta la excelencia en la atención que se le da a los pacientes, además de la satisfacción laboral y el compromiso profesional de las enfermeras (Rendón et al., 2020). En este contexto, la doble presencia puede impactar el rendimiento laboral de las enfermeras de forma negativa en sus competencias y habilidades.

#### **4.3.2.3. Medidas para Mitigar la incidencia de la Doble Presencia.**

Para mitigar estos efectos, es necesario implementar medidas y políticas que apoyen a las enfermeras en la gestión de sus responsabilidades laborales y familiares; una estrategia efectiva es la promoción de horarios de trabajo flexibles, que permitan a las enfermeras ajustar sus turnos según sus necesidades personales y familiares (Ruiz et al., 2018).

Otra medida importante es el establecimiento de programas de apoyo psicológico y emocional, estos programas pueden proporcionar a las enfermeras herramientas y recursos para gestionar el estrés y la ansiedad asociados con la doble presencia; además, fomentar un entorno laboral colaborativo y de apoyo ayuda a reducir la carga emocional y mejorar el bienestar general de las enfermeras (Muñoz et al., 2018). En base a lo mencionado, establecer medidas para mitigar los efectos de la doble presencia, fomenta un ambiente laboral adecuado que influye directamente en la calidad y productividad de la atención hospitalaria.

### **4.3.3. Organización del Trabajo**

#### **4.3.3.1. Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño.**

La estructura organizativa se refiere a la disposición jerárquica y funcional de una organización, que define roles, responsabilidades y relaciones de autoridad, lo que facilita la coordinación y comunicación, que es esencial en entornos de alta presión como el de la enfermería (Edianez et al., 2012). En la Clínica Julia Esther González, una estructura organizacional adecuada puede mejorar la asignación de tareas y la gestión de recursos, lo que a su vez puede reducir el estrés y aumentar la eficiencia de los profesionales del área.

De este modo, la incidencia del rendimiento profesional de las enfermeras en la estructura organizativa es muy significativa, puesto que una estructura jerárquica rígida puede limitar la autonomía y la capacidad de respuesta rápida, lo que es determinante en situaciones de emergencia; mientras que, una estructura más flexible y descentralizada puede empoderar a las enfermeras, permitiéndoles tomar decisiones rápidas y efectivas, lo que mejora el desempeño laboral y aumenta la satisfacción y el compromiso del personal (Muñoz



et al., 2022). En el área de la enfermería, una estructura organizacional bien definida determina un desempeño eficiente del personal.

#### **4.3.3.2. Procesos de Trabajo y su Impacto en la Eficiencia.**

Los procesos de trabajo en la enfermería incluyen todas las actividades y procedimientos que las enfermeras deben seguir para dar atención a los pacientes; la eficiencia de estos procesos garantiza una atención de calidad y reducen la carga de trabajo y el estrés, mejorando así la eficiencia y la calidad del cuidado (Miranda et al., 2020).

El impacto de los procesos de trabajo en la eficiencia se refleja en la capacidad de las enfermeras para manejar su carga de trabajo de manera efectiva, puesto que los procesos de mal diseñados pueden llevar a duplicación de esfuerzos, errores y retrasos, lo que afecta negativamente la calidad del cuidado y el bienestar del personal; por el contrario, procesos bien estructurados y claros pueden facilitar el flujo de trabajo, acortar el tiempo de espera y aumentar la satisfacción tanto del personal como de los pacientes (Luengo et al., 2022). En el entorno investigativo, la implementación de procesos de trabajo estandarizados y eficientes puede ayudar a minimizar errores y mejorar la coordinación entre el personal.

#### **4.3.3.3. Mejora de la Organización del Trabajo.**

Para optimizar el desempeño y reducir los riesgos psicosociales, es esencial implementar mejoras en la organización del trabajo, una de las estrategias más efectivas es la reingeniería de procesos, que implica revisar y rediseñar los procesos de trabajo para eliminar ineficiencias y redundancias (Villarreal et al., 2018). En el contexto de la clínica, incluir la instauración de sistemas de administración de turnos más flexibles, la automatización de tareas administrativas y el fortalecimiento de la comunicación interna, tendrá beneficios en la optimización del desempeño y la organización del trabajo.

Además, promover un entorno de trabajo en equipo y respaldo, mediante iniciativas de capacitación continua, permite mejorar las habilidades técnicas del personal, además que promueve el trabajo en equipo y la resiliencia (Paravic y Lagos, 2021). El establecimiento de áreas para el reposo y la recuperación, así como la provisión de soporte psicológico, son también medidas importantes para disminuir el estrés y mejorar el bienestar de los empleados de enfermería (Rendón et al., 2020).





#### **4.3.4. Relaciones Interpersonales en el Lugar de Trabajo**

##### **4.3.4.1. Relevancia de las Relaciones Interpersonales Laborales.**

Las relaciones laborales implican las interacciones y conexiones que se forman entre compañeros, jefes y empleados; por lo que, las relaciones positivas pueden mejorar la satisfacción laboral, aumentar la motivación y reducir el estrés, para ofrecer un cuidado de calidad a los pacientes (Moreno y Pérez, 2018). Es así que, las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son esenciales para el bienestar y la productividad laboral, especialmente en el ámbito de la enfermería.

De igual forma, la relevancia de las conexiones personales en el empleo también se refleja en las competencias de los trabajadores para gestionar el estrés y los requerimientos laborales, donde el apoyo social en el lugar de trabajo puede actuar como un amortiguador contra el estrés, mejorando la resiliencia y el bienestar general de los empleados (Miró, 2016). En la Clínica JEGD, fomentar relaciones interpersonales positivas puede contribuir significativamente a la creación de un ambiente de trabajo más colaborativo y menos conflictivo.

##### **4.3.4.2. Conflictos Interpersonales y su Gestión.**

Los conflictos interpersonales en el lugar de trabajo son inevitables y pueden aparecer por múltiples motivos, como discrepancias de carácter, confusiones o lucha por recursos escasos; en el ámbito de la enfermería, estos conflictos pueden tener una incidencia negativa en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes y en el bienestar de las enfermeras (Abarca et al., 2020). De esta forma, los conflictos no gestionados adecuadamente llevan a un incremento del estrés, la insatisfacción laboral y el agotamiento emocional (Montes et al., 2014).

La gestión efectiva de los conflictos interpersonales mantiene un entorno laboral saludable, donde estrategias como la mediación, la comunicación abierta y la formación en resolución de conflictos pueden asistir a disminuir la frecuencia y la intensidad de los conflictos (Gorjón y Ramón, 2021). Lo mencionado, muestra como desarrollar programas de capacitación en habilidades comunicativas y manejo de conflictos puede mejorar significativamente la dinámica del equipo y el bienestar de las enfermeras.

##### **4.3.4.3. Estrategias para Fortalecer las Relaciones Interpersonales.**

Una de las estrategias más efectivas para fomentar las relaciones interpersonales, es



fomentar la comunicación clara y sincera entre los integrantes del equipo porque puede contribuir a prevenir malentendidos y resolver conflictos de manera más eficiente mediante la realización de talleres y eventos de team building para mejorar promover la unión del equipo y crear un entorno laboral más colaborativo (Canchihuaman y Medrano, 2020).

Otra estrategia importante es proporcionar apoyo emocional y psicológico a los empleados con programas de bienestar que incluyan asesoramiento y apoyo psicológico pueden ayudar a las enfermeras a gestionar la presión y las exigencias emocionales de su empleo; además de promover un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso puede contribuir a optimizar las conexiones personales y la salud total del personal (Turabay et al., 2022). En síntesis, para fortalecer las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, es fundamental implementar estrategias que promuevan la colaboración, la confianza y el apoyo mutuo.

#### ***4.3.5. Inestabilidad en el Trabajo***

##### **4.3.5.1. Definición y Contextualización de la Inestabilidad Laboral.**

La inestabilidad laboral se refiere a la incertidumbre y falta de seguridad en el empleo, que puede manifestarse a través de contratos temporales, la posibilidad de despidos, o cambios frecuentes en las condiciones laborales, esta inestabilidad laboral es un riesgo psicosocial que puede impactar profundamente la salud mental y el bienestar laboral (Soliz, 2022).

En el área de la enfermería, la inestabilidad laboral esta relacionada con la contratación temporal, la rotación de turnos y la escasez de posibilidades de crecimiento profesional, esta situación genera incertidumbre económica, así como también puede influir en la motivación y el compromiso de las enfermeras con su trabajo siendo un factor determinante en la percepción de seguridad y satisfacción laboral del personal (Guerrero et al., 2018). En este ámbito, esta inestabilidad puede ser particularmente aguda debido al alto requerimiento de servicios médicos y las fluctuaciones en la dotación de personal.

##### **4.3.5.2. Consecuencias de la Inestabilidad Laboral en el Desempeño.**

Las consecuencias de la inestabilidad laboral en el desempeño de las enfermeras son diversas y relevantes, ya que la duda sobre la estabilidad laboral puede provocar altos niveles de ansiedad y estrés, lo que puede influir en la salud mental y física de las enfermeras, dado que la inestabilidad laboral está asociada con un aumento en los síntomas de depresión y



ansiedad, así como con una disminución en la satisfacción laboral (Martínez y González, 2022).

Además, la inestabilidad laboral puede afectar negativamente el desempeño laboral, dado que las enfermeras que se sienten inseguras en su empleo pueden tener menos motivación para invertir en su trabajo y en el desarrollo de sus habilidades, esto podría resultar en una reducción de la calidad de atención proporcionado a los pacientes y a un incremento en la rotación de empleados, lo que a su vez puede exacerbar el escaso personal y aumentar la carga de trabajo para las enfermeras restantes (Ruiz et al., 2023). En consecuencia a lo mencionado, las consecuencias La inestabilidad laboral afecta el desempeño de los profesionales de enfermería y la calidad de atención que ofrecen.

#### **4.3.5.3. Políticas para Reducir la Inestabilidad Laboral.**

Para disminuir la inestabilidad laboral y optimizar la seguridad en el empleo, es necesario implementar políticas y medidas efectivas, una de las estrategias más importantes es la promoción de contratos laborales más estables y la reducción de la dependencia de contratos temporales, puede mejorar significativamente el bienestar de los trabajadores, así como su compromiso con la organización (Guerrero et al., 2018).

Además, es importante implementar programas de desarrollo profesional y capacitación continua para las enfermeras, estos programas no solo mejoran las habilidades y competencias del personal, sino que también aumentan su empleabilidad y seguridad laboral; puesto que establecer un entorno laboral que fomente la participación y el empoderamiento de las enfermeras puede contribuir a reducir la percepción de inestabilidad laboral y mejorar el bienestar general del personal (Cadena et al., 2012). En base a lo mencionado, el determinar políticas internas que mejoren la estabilidad laboral, influye en el compromiso de los empleados con la productividad organizacional en sus labores y por tanto la atención médica brindada.

#### **4.4. Bases Teóricas. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se relaciona con la eficacia de los empleados cumplen con las tareas y responsabilidades asignadas en su trabajo; es decir, es un conjunto de comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos empresariales (Seguel et al., 2015). En el área de la enfermería, el desempeño laboral implica no solo la competencia técnica y la atención brindada a los pacientes, sino también la capacidad de gestionar el



estrés, la carga de trabajo y las interacciones interpersonales (Espinosa et al., 2016).

Además, la evaluación del desempeño laboral en este contexto debe considerar tanto los aspectos técnicos como los psicosociales, ya que ambos son esenciales para el bienestar y la eficacia de los enfermeros (Hernández et al., 2020). En el contexto de la Clínica JEGD, el desempeño laboral de las enfermeras es necesario para garantizar calidad en la atención y la seguridad del paciente, donde factores como la carga de trabajo, el apoyo empresarial y las relaciones interpersonales pueden influir significativamente en el desempeño de las enfermeras.

#### **4.4.1. Confianza**

##### **4.4.1.1. Concepto de Confianza en el ámbito Laboral**

La confianza en el entorno laboral se refiere a la confianza en la veracidad, honestidad y competencia de los colegas y superiores, este es un factor crítico que influye en la cooperación y la cohesión del equipo (Chiang et al., 2021). En el entorno de la enfermería, la confianza es esencial para la coordinación efectiva y la toma de decisiones rápidas, especialmente en situaciones de emergencia (Lopera, 2023).

La confianza en el ámbito laboral de la enfermería también implica la seguridad de que los colegas y superiores actuarán de manera justa y apoyarán a los miembros del equipo en momentos de necesidad, esta confianza puede mejorar la moral del equipo, reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral, lo que de igual forma optimiza el desempeño y la calidad del cuidado proporcionado (Vargas et al., 2020). De esta forma, la confianza en la capacidad del área, empodera su autoestima y cooperación con el equipo de trabajo, lo que es beneficioso para la calidad en la atención médica y la satisfacción personal y profesional.

##### **4.4.1.2. Incidencia de la Confianza en el Desempeño Laboral**

La confianza entre colegas y superiores tiene una incidencia significativa en el desempeño profesional del área de enfermería, puesto que diversos estudios han demostrado que la confianza en el equipo de trabajo se puede optimizar la comunicación, la cooperación y la eficiencia en la atención al paciente (Paravic y Lagos, 2021). En el contexto de la clínica, la confianza puede facilitar solución de problemas y decisiones, lo que es importante en un entorno de alta presión como el de la enfermería.

Además, la confianza en los superiores puede afectar la visión de justicia y apoyo organizacional, lo que puede reducir el estrés y el agotamiento emocional, puesto que las

enfermeras que confían en sus superiores y colegas están más dispuestas a compartir información y a buscar ayuda cuando enfrentan desafíos, lo que puede mejorar su desempeño y bienestar general (Máynez, 2021). Lo mencionado, muestra como la confianza beneficia al trabajo en equipo, fomentando el afrontamiento de desafíos con mejor comunicación y colaboración.

#### **4.4.1.3. Estrategias para Fomentar la Confianza en el Trabajo**

Para fomentar la confianza en el entorno laboral, es esencial implementar estrategias que promuevan la transparencia, la comunicación abierta y el apoyo mutuo; entre las estrategias más efectivas se encuentra la creación de un entorno laboral inclusivo donde las enfermeras se sienten apreciadas y atendidas (Contreras et al., 2015). En función a la Clínica JEGD, se pueden organizar reuniones regulares de equipo y sesiones de feedback para mejorar la comunicación y la cohesión del equipo.

Así mismo, el proporcionar capacitación en comunicación y manejo de conflictos, puede ayudar a las enfermeras a manejar mejor las diferencias y a construir relaciones de confianza con sus colegas y superiores; además, que los líderes de la organización demuestren integridad y apoyo constante, ya que esto puede fortalecer la confianza y el compromiso del personal (Maza et al., 2023). En síntesis, capacitar en habilidades de comunicación asertiva dentro del equipo de trabajo permite crear la confianza necesaria para enfrentar desafíos con integridad y eficiencia.

#### **4.4.2. Justicia Laboral**

##### **4.4.2.1. Definición de Justicia Laboral y su Relevancia**

La justicia laboral habla de cómo los empleados perciben la equidad y justicia en su trato dentro de una organización, incluyendo la distribución equitativa de las tareas, la claridad en el proceso de decisión y el reconocimiento adecuado del desempeño laboral (Chuquilin et al., 2023). De esta forma, según Cetina et al. (2023), que la justicia laboral se divide en 3 tipos principales:

- La justicia distributiva que analiza la percepción de justicia en la asignación de recursos y beneficios.
- La justicia procedimental se centra en la igualdad de los métodos y procesos empleados para decidir; y
- La justicia interactiva se relaciona con la calidad de la atención personal recibida por



los empleados.

En el contexto de la enfermería, la justicia laboral es particularmente relevante debido a la naturaleza demandante y emocionalmente intensa del trabajo, donde las enfermeras que perciben un trato justo y equitativo están más motivadas y comprometidas con su labor, lo que podría aumentar notablemente la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes (Luengo et al., 2022). Es así que, la percepción de justicia laboral puede reducir el estrés y el agotamiento emocional, mejorando así el bienestar general de las enfermeras.

#### **4.4.2.2. Percepción de Justicia Laboral y su Impacto en el Desempeño**

Diversas investigaciones muestran que las enfermeras que perciben que son tratadas de manera justa, están más dispuestas a comprometerse con su trabajo y a esforzarse por alcanzar altos estándares de desempeño, puesto que la justicia laboral está relacionada con la reducción del estrés y el agotamiento emocional, lo que puede optimizar la salud mental y física de las enfermeras (Calderón y Rivas, 2021). De esta forma, la percepción de justicia en el trabajo influye notablemente en el rendimiento y la satisfacción laboral de las enfermeras.

Además, la percepción de justicia laboral puede influir en la unión del grupo y en la calidad de las conexiones interpersonales en el lugar de trabajo para colaborar y apoyar a sus colegas, lo que puede mejorar la eficiencia y el nivel de atención brindado a los pacientes (Luengo et al., 2022). En la Clínica JEGD, promover la justicia laboral puede ser una estrategia efectiva para mejorar el desempeño y la salud del personal de enfermería.

#### **4.4.2.3. Medidas para Promover la Justicia Laboral**

Para promover la justicia laboral y asegurar un trato equitativo en el entorno de trabajo, es indispensable implementar políticas y medidas efectivas como la transparencia en la toma de decisiones que puede optimizar la percepción de justicia procedimental y aumentar la confianza en la organización (Vasquez y Aranda, 2020). Con respecto a la Clínica JEGD se pueden establecer procedimientos claros y transparentes para la asignación de tareas y la evaluación del desempeño, asegurando que todas las enfermeras comprendan y confíen en los procesos utilizados.

De igual forma proporcionar formación en habilidades de liderazgo y gestión para los supervisores y gerentes, de modo que sean justos y equitativos en su trato con los empleados pueden mejorar significativamente la percepción de justicia interactiva, donde se



implemente sistemas de evaluación y recompensa que reconozcan justamente el rendimiento y los éxitos de las enfermeras; estos sistemas pueden incluir incentivos, oportunidades de desarrollo profesional y reconocimiento público de los logros (Pupo et al., 2021). Sin duda, lo mencionado muestra que la justicia laboral promovida por parte del liderazgo da una sensación de estabilidad, justicia y reconocimiento, lo que es importante para mejorar la gestión administrativa de la clínica estudiada.

#### **4.5. Marco legal**

La importancia de abordar el marco legal en el contexto de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el área de enfermería radica en la necesidad de garantizar que las prácticas laborales se alineen con las normativas vigentes que protegen la salud y el bienestar de los empleados. El marco legal ofrece una base firme para la ejecución de políticas y procedimientos que aseguren entornos laborales seguros y saludables; también define los derechos y deberes de los empleadores como de los empleados, promoviendo un entorno laboral justo y equitativo (De Bortoli et al., 2020)

En el entorno de la enfermería, el cumplimiento del marco legal protege a las enfermeras de los riesgos psicosociales y garantizar que puedan realizar sus tareas de forma eficiente y segura. La legislación vigente en el Ecuador como la “Ley Orgánica de Salud” y la “Constitución de la República del Ecuador”, establece principios y directrices que deben ser seguidos para asegurar la salud y el bienestar de los trabajadores de la salud, las cuales se abordan a continuación.

##### **4.5.1. Ley Orgánica de Salud**

La “Ley Orgánica de Salud (LOS)” su objetivo principal es regular las acciones que garantizan el derecho universal a la salud, tal como se prevé en la “Constitución Política de la República del Ecuador (CRE)”;

esta ley se guía por principios de justicia, integridad, solidaridad, universalidad, inalienabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; además, incorpora enfoques de derechos, transculturalidad, género y generaciones (CRE, 2021).

El art. 1 de la LOS establece que la ley tiene por esencia regular los ejercicios que admitan hacer positivo el derecho universal a la salud, este artículo subraya la importancia asegurar que todos los ciudadanos accedan a servicios de salud de calidad, sin discriminación alguna (LOS, 2018). En el contexto de la enfermería, esto implica asegurar que las



enfermeras trabajen en condiciones que no comprometan su salud física o mental, y que se les proporcionen los recursos necesarios para realizar sus tareas de forma eficaz y segura.

#### **4.5.2. Constitución de la República del Ecuador**

La “Constitución de la República del Ecuador (CRE)”, por su parte, en su art. 2, indica que todos los integrantes del sistema de salud pública que realicen funciones relacionadas con la salud están sujetos a esta ley, las normas y reglamentos fijados por la “Agencia Nacional de Salud”, este artículo refuerza la obligación de cumplir con las normativas que protegen la salud y el bienestar de los empleados de la salud (CRE, 2021).

De igual forma, en el art. 3 La salud se define como un estado de bienestar total físico, mental y social, no solo como la falta de enfermedad o dolencia, este artículo establece que la salud es un derecho humano esencial, indivisible e irrenunciable, cuya protección y garantía corresponde primordialmente al gobierno; además, destaca que la salud es el resultado de un procedimiento de comunicación interactiva entre el gobierno, la sociedad, la familia y los individuos se unen para crear un ambiente y un estilo de vida saludable (CRE, 2021). En el contexto de la enfermería, esto implica que las enfermeras deben trabajar en un entorno que promueva su bienestar integral, permitiéndoles ofrecer una atención de calidad a los pacientes.

#### **4.5.3. Normativas de Salud y Seguridad laboral**

Estas normativas son un conjunto de regulaciones que buscan salvaguardar a los empleados de los riesgos asociados con su entorno laboral, estas establecen directrices para identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales, abarcando los psicosociales (Gómez, 2021). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), estas normas son fundamentales para asegurar un entorno laboral sano y seguro (OIT, 2024).

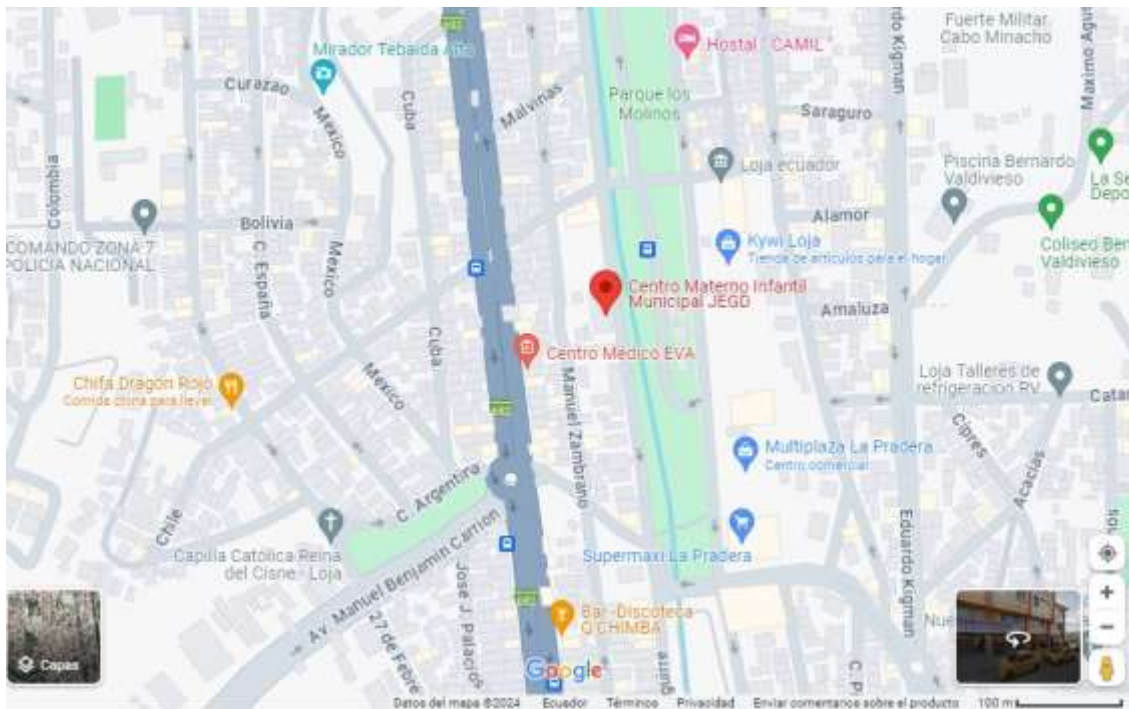
En el entorno de la enfermería, las “Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo” son particularmente importantes debido a la naturaleza demandante y emocionalmente intensa del trabajo, estas normas incluyen medidas para prevenir el estrés laboral, el burnout y otros riesgos psicosociales, asegurando que las enfermeras puedan desempeñar sus funciones de manera segura y eficiente (Delgado et al., 2020). La implementación de estas normas en la Clínica JEGD puede contribuir significativamente a mejorar el bienestar y el rendimiento del equipo de enfermería.



## 5. Metodología

### 5.1. Área de estudio

La investigación se efectuó en la Clínica Municipal Julia Esther González, localizada en el cantón Loja, Ecuador. Esta clínica se encuentra en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Chile, y su principal objetivo es proporcionar servicios médicos especializados en más de 15 áreas de la salud. La infraestructura de la clínica está diseñada para ofrecer atención en emergencias, hospitalización, consulta externa y acupuntura, y dispone de un grupo de expertos altamente capacitados para asistir a la comunidad de la región sur. La ubicación geográfica precisa de la clínica es  $4^{\circ}00'38.6''S$   $79^{\circ}12'22.5''W$ . A continuación, se presenta la Figura 1 donde se establece la ubicación de la clínica:



**Figura 1.** Ubicación de la Clínica Municipal Julia Esther Gonzales

Nota. En la figura se representa la ubicación geográfica obtenido de (Google Maps, 2024).

La Clínica JEGD se distingue por su compromiso con la calidad en la atención médica, basada en principios éticos, morales y de eficiencia, dado que sigue estrictamente los protocolos de bioseguridad y prevención determinados por el “Ministerio de Salud Pública del Ecuador”. Su misión es brindar un servicio de salud integral y de calidad, orientado hacia la comunidad, y su visión es convertirse en la mejor alternativa de salud integral en el cantón Loja; de esta forma, la clínica se esfuerza por ofrecer tanto atención preventiva como tratamientos, siempre con una concentración en el perfeccionamiento



constante y la felicidad del paciente (CM-JEGD, 2024).

La elección de esta institución como área de estudio se fundamenta en su representatividad y relevancia para la investigación de los riesgos psicosociales en el ámbito de la enfermería, puesto que la clínica es un centro de atención de referencia en la región, lo que permite obtener datos significativos y representativos sobre las condiciones laborales y los riesgos psicosociales que enfrentan los empleados del área. Además, la ubicación de la institución en un entorno urbano y su acceso a una amplia población de pacientes proporcionan un contexto adecuado para el estudio de las dinámicas laborales y los aspectos psicosociales que pueden afectar el desempeño de los trabajadores de esta área.

Es así que, el estudio se centró en el área de enfermería de la clínica, que es fundamental para la atención médica y está expuesta a diversos riesgos psicosociales debido a la naturaleza demandante y emocionalmente intensa del trabajo. La selección de esta área específica permite un análisis detallado y contextualizado de los aspectos que inciden en el bienestar y el desempeño laboral de las enfermeras, ofreciendo un fundamento firme para la evolución de estrategias de mitigación y mejora en las condiciones de trabajo (Pérez et al., 2022).

## **5.2. Procedimiento**

### ***5.2.1. Enfoque metodológico***

El enfoque metodológico para el presente estudio es cuantitativo, este enfoque se distingue por la recopilación y evaluación de datos cuantitativos, permitiendo medir y analizar objetivamente las percepciones y experiencias de los participantes (Cadena et al., 2017). La elección de un enfoque cuantitativo se justifica por la necesidad de obtener datos precisos y generalizables que puedan ser utilizados para desarrollar intervenciones efectivas en la Clínica, dado que se busca identificar patrones y relaciones entre las variables de estudio.

### ***5.2.2. Técnica e instrumento de investigación***

Con respecto a las técnicas e instrumentos utilizados estos se determinaron en base a los objetivos; es así que, para el primer objetivo, que busca describir teóricamente los riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral del área de enfermería, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Esta técnica implica la búsqueda, análisis y síntesis de información existente acerca de los peligros psicosociales y su vínculo con el rendimiento



laboral. La revisión bibliográfica permitió establecer los fundamentos teóricos y metodológicos del estudio, facilitando la organización y posterior citación de las fuentes mediante el uso de fichas bibliográficas. Las fichas bibliográficas se las dividió por dimensión e incluyeron datos como el autor, título, año de publicación, editorial y un resumen de los contenidos más relevantes de cada fuente (Ver Anexo IV y V).

En cuanto al segundo objetivo, que consistió en identificar los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del área de enfermería, se utilizó la técnica de encuestas estructuradas que permitió recolectar datos sistemáticos y cuantificables de los participantes. Se aplicó un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para esta investigación, que contiene preguntas cerradas para medir de manera cuantitativa los riesgos psicosociales y el desempeño del equipo de enfermería. Las preguntas del cuestionario con escala de Likert se centraron en aspectos como la carga de trabajo, el apoyo social, el estrés laboral y la satisfacción laboral (Ver Anexo VI y VII). Para socializar el cuestionario se utilizó la plataforma de Google Forms a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/LEWKRdgRcL6TymrG7>

Para el tercer objetivo, que busca diseñar estrategias de prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal de enfermería, se utilizó la técnica del plan de intervención, esta técnica permitió desarrollar estrategias y planes de intervención específicos. El plan de intervención detalló las estrategias y acciones a implementar para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal de enfermería. Este plan incluyó objetivos claros, actividades específicas, recursos necesarios y un cronograma de implementación, basándose en los hallazgos de la revisión bibliográfica y las encuestas estructuradas.

### ***5.2.3. Diseño de investigación***

El diseño adoptado es no experimental de corte transversal. Este tipo de diseño se distingue por la observación y recolección de datos en un momento específico del tiempo, sin manipular las variables de estudio (Manterola et al., 2019). La elección de un diseño no experimental se debe a la naturaleza del fenómeno estudiado, que no permite la manipulación de la variable independiente: riesgos psicosociales ni la asignación aleatoria de los participantes.

El diseño de corte transversal es adecuado para estudios que buscan describir la prevalencia y características de un fenómeno en un momento determinado (Cvetkovic et al.,



2021). En este caso, permite evaluar el estado actual de los riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral del área de enfermería, proporcionando una instantánea de la situación actual en la clínica.

#### 5.2.4. Unidad de Estudio

Está compuesta por el personal de enfermería de la Clínica JEGD, este grupo incluye a las 19 enfermeras que trabajan en diferentes turnos y áreas de la clínica, cuya elección de esta población se basa en la relevancia de su rol en la provisión de servicios médicos y en la necesidad de comprender cómo los riesgos psicosociales afectan su desempeño laboral.

La población se seleccionó considerando la importancia de las enfermeras en la atención directa al paciente y su exposición a factores estresantes en el entorno laboral, este enfoque asegura que los resultados del estudio sean pertinentes y aplicables a la optimización de las condiciones de trabajo en la clínica.

#### 5.2.5. Muestra

Para seleccionar la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico basado en los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Este muestreo busca obtener información detallada y específica de un grupo particular que cumple con ciertas características relevantes para el estudio (Hernández et al., 2014). La muestra se seleccionó de manera intencional, considerando la relevancia y representatividad de los participantes para los objetivos del estudio.

De esta forma, el tamaño de la muestra se determinó en base de la disponibilidad y disposición de los participantes a colaborar en el estudio, el cual se determina en la **¡Error!** No se encuentra el origen de la referencia. siguiente:

**Tabla 2.** Unidad de Estudio. Población y muestra

Informantes	Población	Muestra
Personal médico, administrativo y de enfermería	50 empleados	19 colaboradores (8 licenciadas y 11 auxiliares en enfermería)
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>19</b>

Como se determina en la tabla 2, la Clínica JEGD cuenta con 50 empleados entre médicos, enfermeras y asistentes administrativos, para este estudio la muestra seleccionada

fue en su totalidad el área de enfermería que está conformada por dos grupos 8 licenciadas y 11 auxiliares de enfermería dando un total de 20 funcionarias en el área de enfermería, la cual nos servirán como objeto de estudio.

#### **5.2.5. Tipos de muestreo**

Con respecto al tipo de muestreo utilizado en el estudio, es el muestreo intencional, dado que se pretende conseguir datos de un grupo particular con características importantes para la investigación, permitiendo una comprensión profunda del fenómeno investigado donde la profundidad y la riqueza de la información son más importantes que la representatividad estadística (Stewart, 2022).

En base a este contexto, se seleccionó a los participantes que proporcionen información relevante y detallada sobre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, lo que asegura que los datos recolectados sean pertinentes y útiles para los objetivos del estudio, proporcionando una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados.

#### **5.2.6. Criterios de inclusión**

Estos criterios son:

- Ser parte del personal de enfermería de la Clínica Julia Esther González.
- Mostrar disponibilidad para participar voluntariamente en el estudio a través de la firma del consentimiento informado.

#### **5.2.7. Criterios de exclusión**

Entre estos criterios se establece:

- Enfermeros/as con menos de un año de experiencia en la clínica.
- Personas que no quieran participar en el estudio o no firmen el consentimiento.
- Personal con licencia médica o administrativa en el tiempo de obtención de datos.

### **5.3. Procesamiento y análisis de datos**

Este proceso se realizó mediante un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas para recolectar información relevante sobre los riesgos psicosociales y el desempeño de los empleados del área de enfermería de la Clínica Municipal “JEGD”; para ello se realizó distintas actividades descritas a continuación.



Para la obtención de la información, se aplicaron encuestas estructuradas a una muestra representativa del personal de enfermería de la clínica, estas encuestas fueron diseñadas para capturar información detallada sobre diversos aspectos relacionados con los riesgos psicosociales, tales como el estrés en el trabajo, la carga laboral, el respaldo social y la satisfacción en el empleo. Los datos fueron recolectados utilizando Google Forms, a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/8rqxPHaJpDq7g3y76>, lo que permitió una recopilación eficiente y sistemática de las respuestas.

Este análisis se realizó utilizando herramientas estadísticas proporcionadas por Google Forms. Inicialmente, se generaron gráficos estadísticos que mostraban las frecuencias de selección para cada pregunta del cuestionario, estos gráficos permitieron visualizar de manera clara y concisa las tendencias y patrones en las respuestas de los participantes. Posteriormente, se realizó un análisis por dimensiones, agrupando las preguntas contenidas en cada dimensión específica:

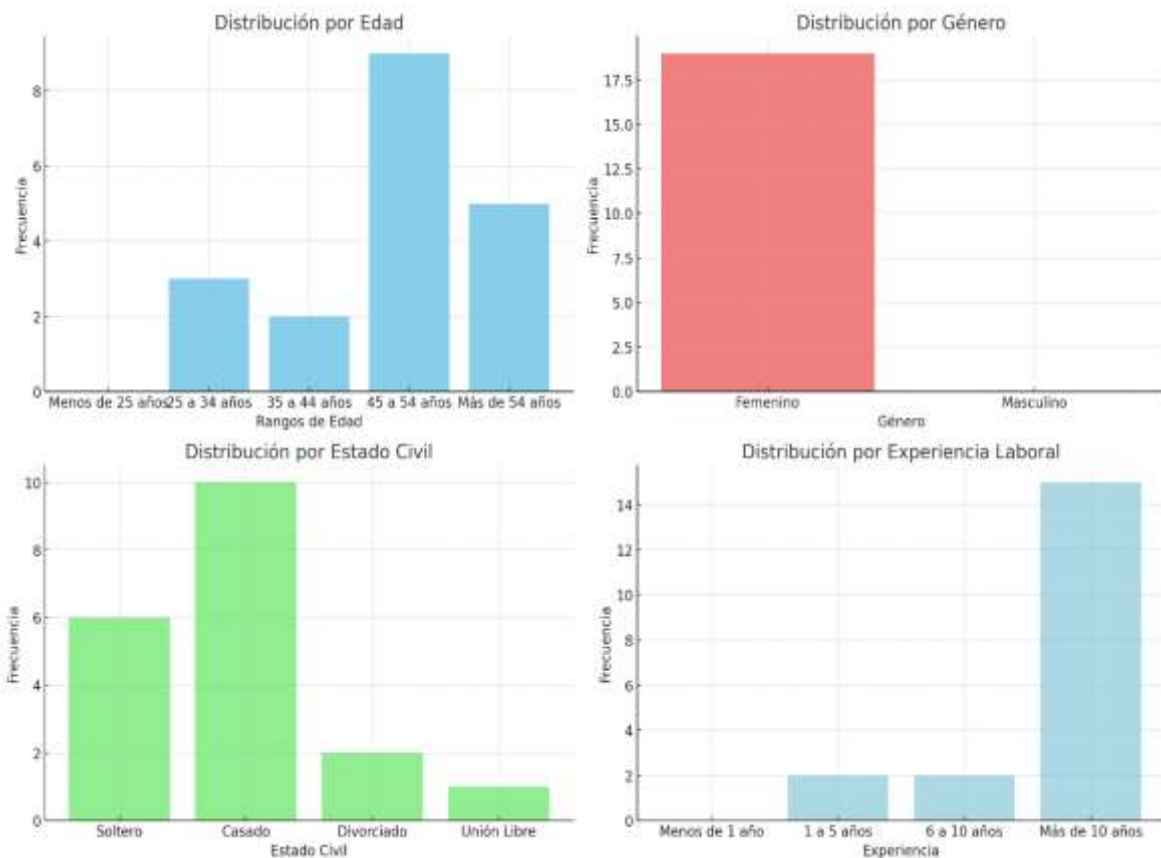
Los resultados obtenidos en cada dimensión, permitió llegar a los hallazgos correspondientes con respecto a lineamientos o patrones detectados en la clínica sobre las variables estudiadas.

Este proceso se basó en el análisis de las frecuencias, donde cada pregunta del cuestionario fue analizada individualmente dentro de su respectiva dimensión, y los resultados fueron comparados con la literatura existente para proporcionar un contexto teórico sólido.

## 6. Resultados

### 6.1. Información obtenida de la encuesta

La encuesta realizada a 19 participantes del área de enfermería de la Clínica Municipal “JEGD”, tuvo como objetivo analizar los riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral, cuyos resultados se presentan en el siguiente análisis, el cual está estructurado en tres partes: se inicia con el análisis de los datos generales de los encuestados, para posteriormente analizar las variables y sus dimensiones. De esta forma se establecen los hallazgos más importantes. A continuación, en figura 2 detalla el resumen de los datos generales obtenidos:



**Figura 2.** Datos Generales

En la figura 2 con respecto a la edad, se muestra que la mayor parte de los empleados del área se encuentra en el rango de 45 a 54 años (47.4%), seguido por aquellos mayores de 54 años (26.3%) y que solo un 15.8% tiene entre 25 y 34 años, y un 10.5% está en el rango de 35 a 44 años; además no existe participantes menores de 25 años. Este dato es relevante ya que, según Moreno (2017), la experiencia puede influir en la identificación y gestión de



los riesgos psicosociales, así como en el rendimiento laboral. Lo que sugiere que una plantilla con mayor experiencia puede tener mejores estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes, aunque también puede estar más expuesta a la fatiga y el desgaste profesional.

En cuanto al género, los resultados muestran que todos los participantes son mujeres. Este dato subraya la necesidad de considerar factores específicos de género en la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que las mujeres en enfermería pueden enfrentar desafíos únicos, igual que el balance entre trabajo y familia, que pueden afectar su desempeño y bienestar. Por su parte, Fernández y Solari (2017) indica que las mujeres pueden experimentar una carga adicional debido a la doble presencia, lo que puede incrementar el estrés y afectar su desempeño laboral. Lo mencionado resalta la importancia de implementar políticas de apoyo que aborden las necesidades específicas de las mujeres en el ámbito profesional.

En lo correspondiente al estado civil, se muestra que la mayoría de las participantes están casadas (52.6%), seguidas por solteras (31.6%), divorciadas (10.5%) y en unión libre (5.3%); en este caso la doble presencia es un factor significativo que puede aumentar el estrés y afectar negativamente el desempeño laboral. Como indica Rendón et al. (2020) indica que la carga de responsabilidades familiares y laborales puede incrementar el estrés y disminuir la satisfacción profesional. Factores que sugiere que las enfermeras casadas pueden estar más expuestas a la presión de equilibrar las demandas laborales y familiares, lo que podría afectar su bienestar emocional y desempeño en el trabajo.

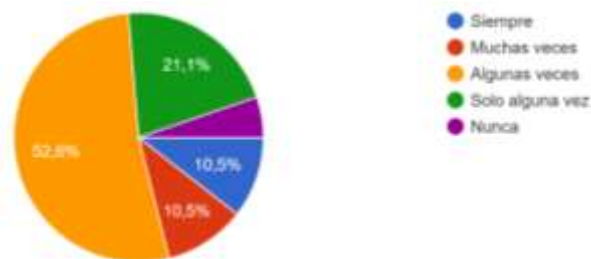
Finalmente, sobre la experiencia laboral se observa que la mayor parte de los encuestados tiene más de 10 años de experiencia (78.9%), mientras que un 10.5% tiene entre 1 a 5 años y otro 10.5% entre 6 a 10 años; mientras no existe participantes con menos de un año de experiencia, esta alta proporción de enfermeras con más de 10 años de experiencia laboral sugiere una fuerza laboral estable y experimentada; sin embargo, la exposición prolongada a riesgos psicosociales puede causar efectos perjudiciales acumulativos en su salud mental y rendimiento. Al respecto Needleman et al. (2011) indica que la experiencia prolongada puede llevar a un mayor riesgo de burnout y otros problemas de salud mental debido a la acumulación de estrés a lo largo del tiempo. Estos resultados indican la urgencia de establecer programas de apoyo y bienestar para el personal con larga trayectoria laboral, a fin de prevenir el desgaste profesional y mantener un alto nivel de desempeño.



## 6.2. Análisis de los Riesgos Psicosociales

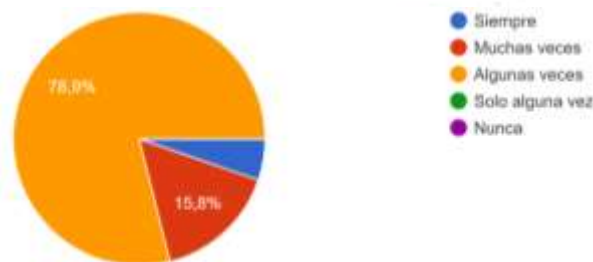
### 6.2.1. Exigencias en el trabajo

En la Figura 3 correspondiente a la pregunta 2 de la velocidad de trabajo, los datos indican que el 10.5% de los encuestados siempre tienen que trabajar muy rápido, el 10.5% muchas veces, el 52.6% algunas veces, el 21.1% solo alguna vez, y el 5.3% nunca; estos resultados indican que una gran mayoría de las enfermeras se ve obligada a trabajar a un ritmo acelerado en algún momento. Según Needleman et al. (2011), trabajar a un ritmo acelerado de manera constante puede llevar a errores y afectar la calidad de la atención, además de incrementar el riesgo de burnout. Lo mencionado muestra que existe la necesidad de revisar los procesos de gestión laboral y proporcionar el apoyo necesario para que las enfermeras puedan realizar sus tareas a un ritmo adecuado.



**Figura 3.** Velocidad de Trabajo

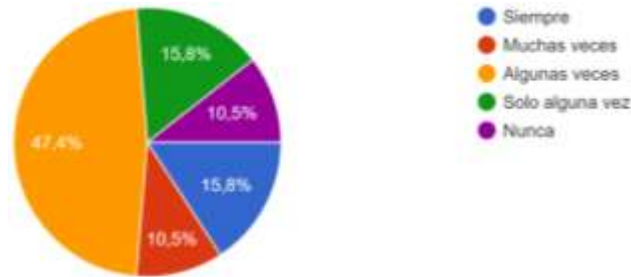
En la Figura 4 correspondiente a la pregunta 3 ritmo de trabajo alto durante todo el día, los datos indican que el 5.3% de los encuestados siempre experimentan un ritmo de trabajo alto, el 15.8% muchas veces, y el 78.9% algunas veces. No se registraron respuestas para "solo alguna vez" o "nunca". Este resultado indica que la mayoría de las enfermeras experimentan un ritmo de trabajo elevado con frecuencia. Según Aiken et al. (2023), un ritmo de trabajo alto sostenido puede llevar al agotamiento físico y emocional, afectando negativamente la productividad laboral y la salud mental del personal. De esta forma los resultados destacan la necesidad de implementar medidas para gestionar la carga de trabajo y proporcionar pausas adecuadas para el descanso.



**Figura 4.** Ritmo de Trabajo Alto

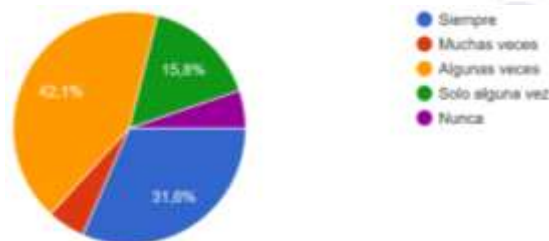
En la Figura 5 correspondiente a la pregunta 4 atención a problemas de otros usuarios, los datos indican que el 15.8% de los encuestados siempre tienen que atender

problemas de otros usuarios, el 10.5% muchas veces, el 47.4% algunas veces, el 15.8% solo alguna vez, y el 10.5% nunca. Estos resultados sugieren que atender problemas de otros usuarios es una tarea común para las enfermeras. Según Moreno Jiménez (2017), la atención a problemas adicionales puede aumentar la carga laboral y el estrés, afectando la capacidad de estos profesionales para concentrarse en sus tareas principales. La interpretación de estos resultados sugiere la necesidad de establecer límites claros y proporcionar apoyo adicional para manejar problemas externos.



**Figura 5.** Atención a Problemas de Otros Usuarios

En la Figura 6 correspondiente a la pregunta 5 sobre el desgaste emocional, los datos indican que el 31.6% de los encuestados siempre encuentran su trabajo emocionalmente desgastador, el 5.3% muchas veces, el 42.1% algunas veces, el 15.8% solo alguna vez, y el 5.3% nunca; estos hallazgos sugieren que una alta parte de las enfermeras experimenta desgaste emocional con frecuencia. Según Olivares (2017), el desgaste emocional es un aspecto importante en el burnout y puede afectar gravemente el bienestar y el desempeño laboral. Estos resultados subrayan la necesidad de crear programas de apoyo emocional y bienestar para el personal de enfermería.

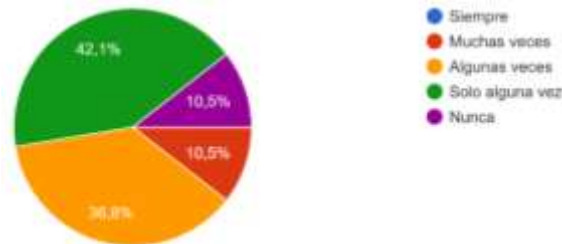


**Figura 6.** Desgaste Emocional

### 6.2.2. Doble Presencia

En la Figura 7 correspondiente a la pregunta 6 sobre la necesidad de estar "en su trabajo y en casa a la vez", los datos exponen que el 10.5% de los encuestados indicaron que muchas veces necesitan estar en ambos lugares simultáneamente, el 42.1% mencionó que algunas veces, el 36.8% indicó que solo alguna vez, y el 10.5% afirmó que nunca. Este

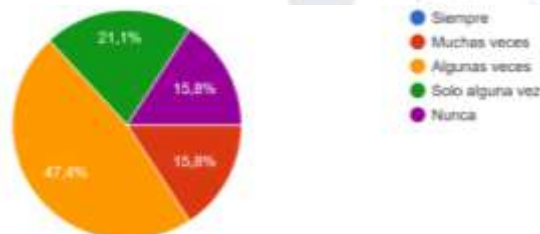
resultado sugiere que una parte significativa de las enfermeras experimenta la presión de la doble presencia, lo que implica una carga adicional en su vida diaria. Según Moreno (2017), la doble presencia puede generar un conflicto entre las responsabilidades laborales y familiares, exacerbando el estrés y la fatiga. Lo que se interpreta, como el implementar políticas de apoyo que permitan a las enfermeras equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y familiares, reduciendo así el impacto negativo de la doble presencia en su bienestar y desempeño laboral.



**Figura 7.** Necesidad de estar en el Trabajo y en la casa simultáneamente

### 6.2.3. Organización del Trabajo

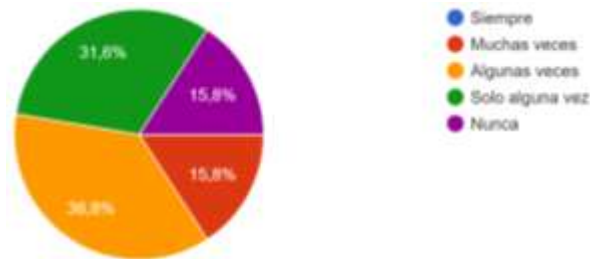
En la Figura 8 correspondiente a la pregunta 7 sobre la capacidad de incidir en las decisiones que afectan su trabajo, los resultados muestran que el 15,8% de las enfermeras indicaron que muchas veces pueden influir en las decisiones, el 47,4% mencionó que algunas veces, el 21,1% indicó que solo alguna vez, y el 15,8% afirmó que nunca, estos datos indican que una porción significativa del personal de enfermería siente que tiene una influencia limitada en las decisiones laborales. Según Garí y Martín (2021), la carencia de control en las decisiones laborales puede incrementar el estrés y reducir la satisfacción profesional. La interpretación de estos resultados resalta la necesidad de fomentar una mayor implicación del personal en el proceso decisional, lo que podría mejorar su sentido de autonomía y reducir el estrés.



**Figura 8.** Influencia en las Decisiones Laborales

Así mismo, en la Figura 9 correspondiente a la pregunta 8 sobre la capacidad de decidir cuándo hacer un descanso o pausa, los datos exponen que el 15,8% de los encuestados indicaron que muchas veces pueden decidir, el 36,8% mencionó que algunas veces, el 31,6% indicó que solo alguna vez, y el 15,8% afirmó que nunca, lo que muestra

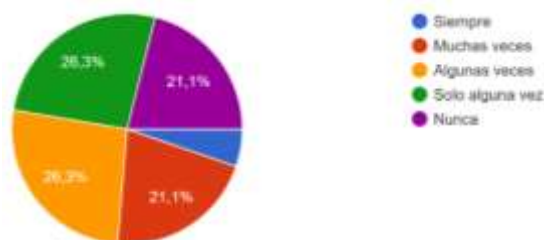
que una parte significativa del personal de enfermería tiene una capacidad limitada para decidir sobre sus pausas. Según Muñoz et al. (2018), la falta de control sobre los descansos puede aumentar el estrés y la fatiga. Lo mencionado subraya la necesidad de revisar las políticas de descanso para asegurar que las enfermeras puedan tomar pausas adecuadas, lo que podría mejorar su bienestar y desempeño laboral.



**Figura 9.** Decisión sobre Pausas y Descansos

#### 6.2.4. Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo

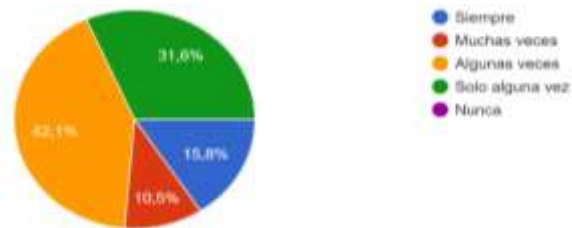
Así mismo, en la Figura 10 correspondiente a la pregunta 9 sobre si se le exigen cosas contradictorias/opuestas en el trabajo, los datos exponen que el 5.3% de los encuestados indicaron que siempre, el 21.1% muchas veces, el 26.3% algunas veces, el 26.3% solo alguna vez, y el 21.1% nunca, lo que sugiere que una parte significativa del personal enfrenta exigencias contradictorias en su trabajo, lo cual puede generar confusión y estrés. Según Rodríguez y de Rivas (2011), las exigencias contradictorias pueden afectar negativamente la salud mental y el desempeño en el empleo. Estos factores en el contexto de la investigación indican la necesidad de revisar y alinear las expectativas y demandas laborales para disminuir la ambigüedad y optimizar el bienestar del personal



**Figura 10.** Exigencias Contradictorias en el Trabajo

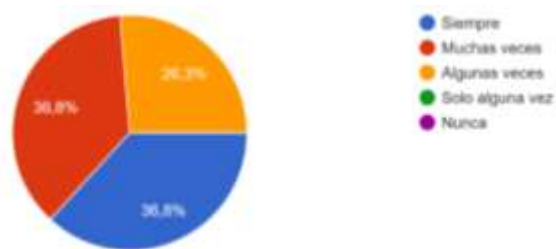
A su vez, en la Figura 11 correspondiente a la pregunta 10 sobre si tienen que realizar tareas que a su criterio deberían hacerse de otra manera, los datos exponen que el 15.8% de los encuestados indicaron que siempre, el 10.5% muchas veces, el 42.1% algunas veces, y el 31.6% solo alguna vez, este resultado sugiere que una parte considerable del personal siente que podría realizar sus tareas de manera más eficiente si se les permitiera hacerlo de otra forma. Según Cuesta (2020), la falta de autonomía en el trabajo puede afectar

negativamente la satisfacción y el desempeño en el trabajo. De este modo, existe la necesidad de proporcionar mayor autonomía y flexibilidad en la realización de las actividades para mejorar la eficiencia y la satisfacción en el empleo.



**Figura 11.** Realización de Tareas de Otra Manera

En cuanto a la Figura 12 correspondiente a la pregunta 11 sobre si desde la jefatura se resuelven bien los conflictos, los datos exponen que el 36.8% de las enfermeras indicaron que siempre, el 36.8% muchas veces, y el 26.3% algunas veces, este resultado sugiere que la mayoría del personal considera que la jefatura maneja adecuadamente la resolución de conflictos. Según Montes et al. (2014), el manejo efectivo de adversidades es esencial para fomentar un entorno laboral sano y cooperativo. Los resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo las aptitudes para resolver conflictos en la jefatura para mantener un ambiente laboral positivo.



**Figura 12.** Resolución de Conflictos por la Jefatura

En cuanto, a la Figura 13 correspondiente a la pregunta 12 sobre si reciben asistencia y respaldo de su supervisión directa en el desempeño de su labor, los datos exponen que el 31.6% de los encuestados indicaron que siempre, el 31.6% muchas veces, el 31.6% algunas veces, y el 5.3% solo alguna vez; indica que aunque la mayoría del personal siente que recibe apoyo de su jefatura, hay un grupo que no siempre se siente respaldado. Según Máynez (2021), el apoyo de la jefatura es fundamental para el rendimiento y la motivación laboral. Por lo que, existe la necesidad de asegurar que todas las enfermeras reciban el apoyo necesario de sus superiores para realizar su trabajo de manera efectiva

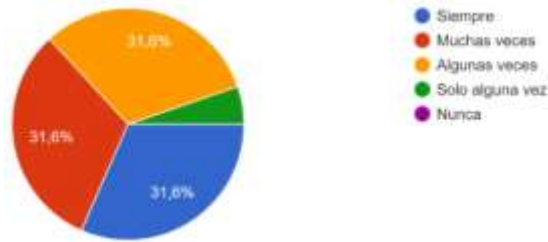


Figura 13. Apoyo de la Jefatura Inmediata

### 6.2.5. Inestabilidad en el trabajo

Con respecto a la inestabilidad del trabajo, en la Figura 14 correspondiente a la pregunta 13 sobre si los participantes están ansiosos por su posible despido o la falta de renovación, los resultados muestran que el 5.3% de las enfermeras indicaron que siempre, el 5.3% muchas veces, el 21.1% algunas veces, el 31.6% solo alguna vez, y el 36.8% nunca. Este resultado sugiere que, aunque una parte significativa del personal tiene alguna preocupación por la estabilidad laboral, la mayoría no está constantemente preocupada por el despido o la no renovación del contrato. Según Soliz (2022), la inestabilidad laboral puede provocar elevados grados de estrés y ansiedad, impactando de forma negativa la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Por lo que, la interpretación de estos resultados indica que, aunque la preocupación por la estabilidad laboral no es predominante, es necesario abordar este aspecto para asegurar un entorno laboral más seguro y estable.

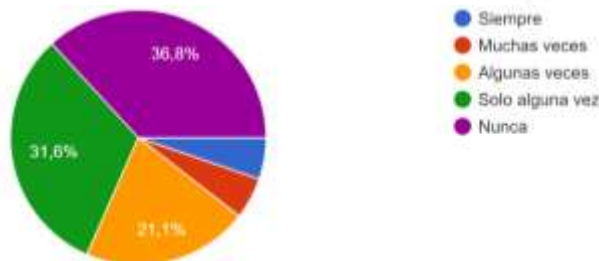


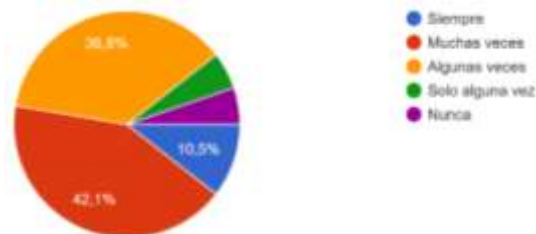
Figura 14. Preocupación por el Despido o No Renovación del Contrato

## 6.3. Análisis Desempeño Laboral

### 6.3.1. Confianza

Por su parte, en la Figura 15 correspondiente a la pregunta 14 sobre si la gerencia confía en que los empleados realicen bien su trabajo, los datos exponen que el 10.5% de los encuestados indicaron que siempre, el 42.1% muchas veces, el 36.8% algunas veces, el 5.3% solo alguna vez, y el 5.3% nunca, de esta forma se determina que aunque una parte significativa del personal siente que hay una confianza considerable por parte de la dirección, todavía existe un grupo que no percibe esta confianza de manera consistente. Según Chiang

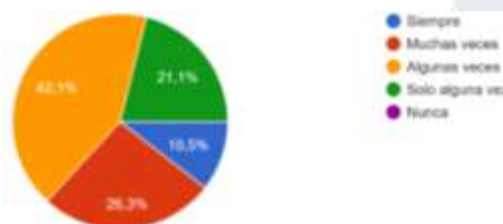
et al. (2021), la confianza en el ambiente laboral es esencial para la cooperación y la cohesión del equipo, lo que se puede optimizar la comunicación, el trabajo en equipo y la eficacia en la atención al paciente. El contexto muestra que aunque la mayoría de las enfermeras perciben una confianza razonable por parte de la dirección, es necesario fortalecer esta confianza para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral.



**Figura 15.** Confianza de la Dirección en los Trabajadores

### 6.3.2. Justicia Laboral

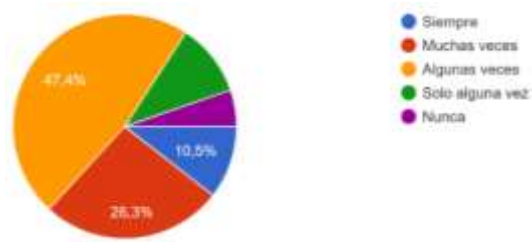
En la Figura 16 correspondiente a la pregunta 15 sobre si se resuelven los conflictos de forma justa, los datos exponen que el 10.5% de los encuestados indicaron que siempre, el 26.3% muchas veces, el 42.1% algunas veces, y el 21.1% solo alguna vez y no existió respuestas para "nunca"; este resultado sugiere que aunque una parte significativa del personal percibe que los conflictos se resuelven de manera justa, todavía existe un grupo considerable que no siempre percibe esta justicia. Según Montes et al. (2014), la percepción de justicia en la resolución de conflictos es esencial para sostener un entorno laboral saludable y colaborativo. Lo que indica que es necesario fortalecer los mecanismos de resolución de conflictos para asegurar que todas las enfermeras sientan que los conflictos se manejan de manera justa y equitativa.



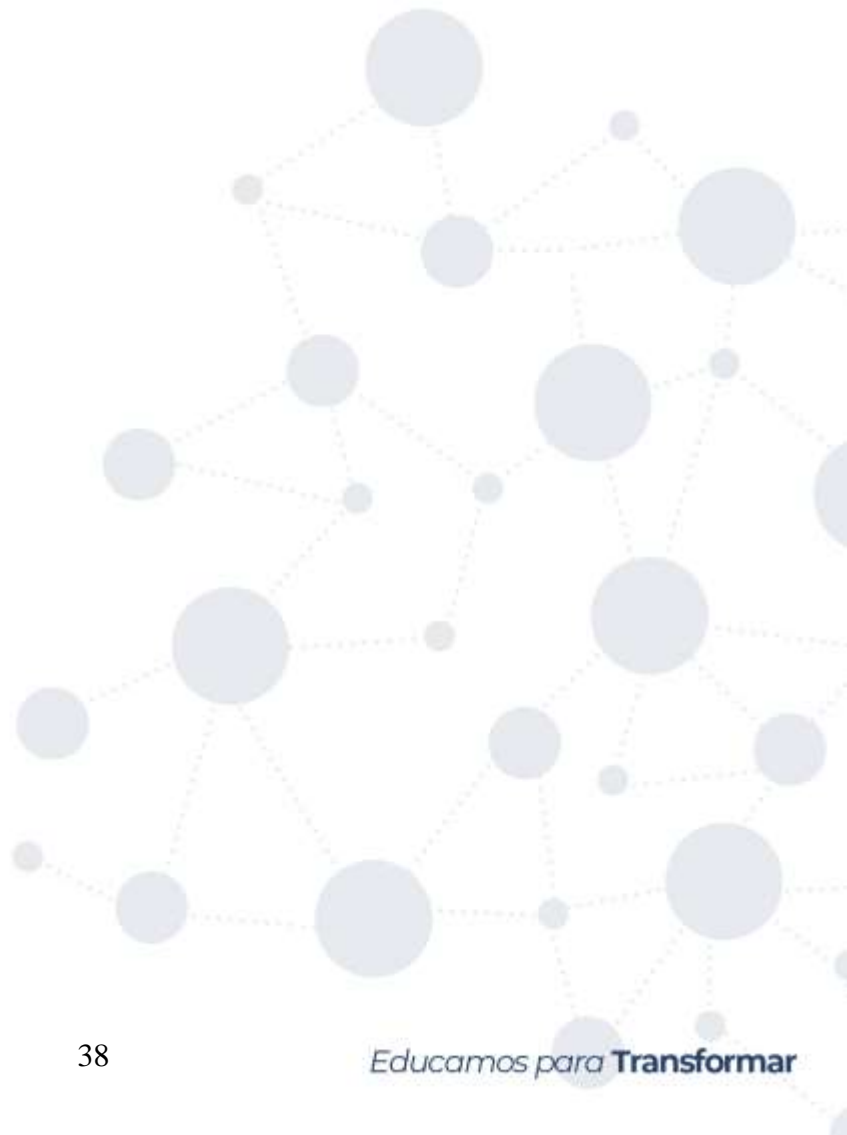
**Figura 16.** Solución Justa de Conflictos

Finalmente, en la Figura 17 correspondiente a la pregunta 16 sobre si se distribuyen las tareas de una forma justa, los datos exponen que el 0% de los encuestados indicaron que siempre, el 26.3% muchas veces, el 47.4% algunas veces, el 10.5% solo alguna vez, y el 5.3% nunca. Este resultado sugiere que una parte considerable del personal siente que la distribución de tareas no siempre es justa. Según Vázquez y Aranda (2020), la sensación de desbalance en la asignación de tareas puede elevar el estrés y reducir la satisfacción en el

trabajo. . Estos resultados resaltan la necesidad de revisar y mejorar la distribución de tareas para asegurar que todas las enfermeras perciban una equidad en la asignación de sus responsabilidades, lo que podría mejorar su bienestar y desempeño laboral.



**Figura 17.** Distribución Justa de Tareas







## 7. Discusión

Acerca de los hallazgos del estudio, estos son concordantes con la literatura existente sobre riesgos psicosociales y desempeño laboral. Puesto que según Moreno (2017) y Garí y Martín (2021) destacan que una carga de trabajo alta y la carencia de recursos apropiados pueden aumentar los niveles de estrés y afectar negativamente el desempeño laboral. En este sentido, este estudio encontró que un porcentaje significativo de las enfermeras enfrenta dificultades para completar sus tareas debido a una carga de trabajo excesiva, lo que concuerda con las conclusiones de estos autores.

Asimismo, la doble presencia, definida como la necesidad de atender simultáneamente a las demandas del trabajo y las responsabilidades familiares, fue identificada como un factor significativo que afecta el bienestar y el desempeño laboral de las enfermeras, datos que comparados con los estudios de Rendón et al. (2020) y Yáñez et al. (2021) también señalaron que la doble presencia puede generar un conflicto entre el trabajo y la vida personal, exacerbando el estrés y la fatiga. En estas investigaciones, un porcentaje considerable de las enfermeras reportaron experimentar la presión de la doble presencia, lo que confirma la relevancia de este factor en el contexto de la enfermería.

Con respecto a la evaluación central de esta investigación que postulaba que los riesgos psicosociales tienen un impacto negativo significativo en el desempeño laboral del personal de enfermería, los resultados obtenidos confirman esta problemática, mostrando que factores como la carga de trabajo excesiva, la doble presencia, la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y la inestabilidad laboral afectan de manera adversa el desempeño laboral de las enfermeras. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que han demostrado la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el sector de la salud (Moreno, 2017; Garí y Martín, 2021). En respuesta a las preguntas de investigación, donde se planteaba que cuales eran los principales riesgos psicosociales que enfrentan las enfermeras en la CM-JEGD. Los principales riesgos psicosociales identificados incluyen la carga de trabajo excesiva, la doble presencia, la falta de control sobre las decisiones laborales, las relaciones interpersonales conflictivas y la inestabilidad laboral.

Así mismo cómo afectan estos riesgos psicosociales al desempeño laboral de los enfermeros estos riesgos afectan negativamente el desempeño laboral al incrementar los niveles de estrés y agotamiento emocional, reducir la satisfacción laboral y aumentar la probabilidad de cometer errores en el trabajo. Y además qué estrategias se pueden implementarse para mitigar los efectos negativos de estos riesgos psicosociales en el



desempeño laboral. Las estrategias recomendadas incluyen la mejora de la organización del trabajo, la implementación de programas de apoyo psicológico y emocional, la promoción de horarios de trabajo flexibles, y el establecimiento de políticas claras y transparentes sobre la estabilidad laboral.

En cuanto a las limitaciones del estudio es que se centró exclusivamente en la Clínica Municipal Julia Esther González Delgado, lo que puede limitar la generalizabilidad de los resultados a otros contextos o instituciones de salud. Además, el uso de encuestas estructuradas puede de alguna forma limitar o no capturar completamente la complejidad de los riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral, como lo podrían hacer el uso de otros instrumentos más personalizados; por lo que para futuras investigaciones podrían beneficiarse de un enfoque mixto que combine métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado.

En términos de proyecciones, este estudio proporciona una base sólida para el desarrollo de intervenciones específicas en la institución, con la que se pueden recomendar estrategias para ser implementadas y evaluadas para determinar su efectividad en la mejora del bienestar y el desempeño laboral del personal de enfermería. Además, estos hallazgos pueden informar futuras investigaciones y políticas de salud laboral en otros contextos y entornos de salud.



## 8. Conclusiones

La investigación realizada permitió determinar hallazgos significativos que respaldan la necesidad de implementar estrategias de prevención y mitigación de estos riesgos. A continuación, se presentan las conclusiones derivadas del cumplimiento de los objetivos específicos planteados en el estudio.

La fundamentación teórica ha evidenciado que estos riesgos son determinantes en la calidad del trabajo y el bienestar del personal. La revisión de la literatura ha confirmado que factores como el estrés laboral, la carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo social son componentes críticos que afectan negativamente la salud mental y el rendimiento de los enfermeros. Esta comprensión teórica ha sido esencial para contextualizar los hallazgos empíricos y orientar el diseño de intervenciones efectivas.

La identificación de los principales riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área de enfermería ha revelado que la carga de trabajo excesiva, la doble presencia y las relaciones interpersonales conflictivas son los factores más prevalentes. Los datos obtenidos a través de encuestas indican que un porcentaje significativo del personal enfrenta altos niveles de estrés y agotamiento emocional, lo que repercute en su desempeño laboral y satisfacción. Estos resultados subrayan la necesidad de abordar estos riesgos de manera integral para mejorar el ambiente laboral y el bienestar del personal.

El diseño de estrategias de prevención de riesgos psicosociales se ha centrado en la implementación de programas de apoyo psicológico, la promoción de horarios de trabajo flexibles y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo. Estas estrategias están alineadas con las mejores prácticas internacionales y buscan no solo mitigar los efectos negativos de los riesgos psicosociales, sino también fomentar un entorno laboral más saludable y productivo. La implementación de estas medidas es crucial para asegurar la sostenibilidad y eficiencia operativa de la clínica, así como para mejorar la calidad de la atención brindada a los pacientes.



## 9. Recomendaciones

Para abordar los desafíos identificados en esta investigación sobre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal de enfermería en la Clínica Julia Esther González, se presentan las siguientes recomendaciones. Estas sugerencias están diseñadas para mejorar el bienestar del personal y optimizar su desempeño, basándose en los hallazgos de los objetivos específicos del estudio.

Se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal de enfermería en relación con los riesgos psicosociales. La educación y formación en este ámbito deben incluir la identificación de señales de estrés y agotamiento, así como estrategias para su manejo efectivo. Esto no solo mejorará la capacidad del personal para afrontar situaciones estresantes, sino que también contribuirá a un ambiente laboral más saludable y colaborativo.

Es esencial implementar programas de apoyo psicológico y emocional para el personal de enfermería. Estos programas deben ofrecer sesiones regulares de asesoramiento y talleres sobre manejo del estrés, los cuales serán fundamentales para mitigar los efectos negativos de la carga de trabajo excesiva y la doble presencia. Además, se debe fomentar un entorno de trabajo que promueva el bienestar emocional y la resiliencia entre los trabajadores.

Se sugiere desarrollar un sistema de gestión organizacional que permita una mayor participación del personal de enfermería en la toma de decisiones. Esto incluye la creación de comités de trabajo donde el personal pueda expresar sus preocupaciones y sugerencias sobre la organización del trabajo y las relaciones interpersonales. Al empoderar a los trabajadores y darles voz en la planificación y ejecución de sus tareas, se mejorará la satisfacción laboral y se reducirá el estrés asociado con la falta de control sobre el trabajo.



## 10. Bibliografía

- Abarca Arias, Y. M., Espinoza Moreno, T. M., Llerena Callata, S. G., & Berrios Manrique, N. Y. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*. doi:<https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Aiken, L., Lasater, K., Sloane, D., Pogue, C., Fitzpatrick Rosenbaum, K., Muir, J., & McHugh, M. (2023). Physician and Nurse Well-Being and Preferred Interventions to Address Burnout in Hospital Practice: Factors Associated With Turnover, Outcomes, and Patient Safety. *JAMA Health Forum*, 4(7). doi:10.1001/jamahealthforum.2023.1809.
- Albán Pérez, G. G., Fonseca Bautista, S. R., Raza Caicedo, Á. F., & Vallejo Ayala, J. L. (2019). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy Gas Ecuador. *Horizontes de Enfermería*, 9, 79-92. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/338382409\\_Riesgos\\_psicosociales\\_y\\_estres\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_de\\_la\\_empresa\\_de\\_derivados\\_del\\_petroleo\\_de\\_Energy\\_gas\\_-\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/338382409_Riesgos_psicosociales_y_estres_laboral_en_trabajadores_de_la_empresa_de_derivados_del_petroleo_de_Energy_gas_-_Ecuador)
- Andrade Pizarro, L. M., Bustamante Silva, J. S., Viris Orbe, S. M., & Noboa Mora, C. J. (2023). Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(14). doi:<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2525>
- Ayala, M. (30 de octubre de 2020). *Paradigma sociocritico: características, métodos, representantes*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/paradigma-socio-critico/>
- Bakker, A., Demerouti, E., Sanz Vergel, A., & Rodríguez Muñoz, A. (2024). La teoría de las demandas y recursos laborales: nuevos desarrollos en la última década. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(3). doi:<https://dx.doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Boza, M. (19 de mayo de 2011). *El Paradigma Socio - Crítico*. Obtenido de Innovación y mente para la investigación científica en el campo de las ciencias de la Educación - INNOMENTE: [http://innomente.blogspot.com/2011/05/el-paradigma-socio-critico\\_19.html](http://innomente.blogspot.com/2011/05/el-paradigma-socio-critico_19.html)
- Cadena Estrada, J. C., Olvera Arreola, S. S., Pérez López, M. T., Balseiro Almario, C., & Matus Miranda, R. (2012). Evaluación de la capacitación de enfermería en dos institutos nacionales de salud. *Enfermería universitaria*, 9(3). Obtenido de



- [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000300003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000300003)
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., de la Cruz Morales, F. d., & Sangerman Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7). Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-09342017000701603](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603)
- Calderón Izaguirre, G. K., & Rivas Díaz, L. H. (2021). Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400013)
- Canchihuaman Guere, L. M., & Medrano Arroyo, G. F. (2020). *El team building y su relación en la eficiencia laboral en los colaboradores*. Lima - Perú: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74858/Canchihuaman\\_GLM-Medrano\\_AGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74858/Canchihuaman_GLM-Medrano_AGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro Méndez, N., & Suárez Cretton, X. (2022). Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. *Ciencias Psicológicas*, 16(1). doi:<https://doi.org/10.22235/cp.v16i1.2551>
- Ceballos-Vásquez, P., Rolo González, G., Hernández Fernaud, E., Díaz Cabrera, D., Paravic-Klijn, T., & Burgos-Moreno, M. (2015). Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras en Unidades Críticas. *Revista Latino - Americana de Enfermagem*, 215-222. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2814/281439483018.pdf>
- Cetina Canto, T., Carrillo Trujillo, D., Centeno Ley, G., & Mézquita Hoyos, Y. (2023). Justicia Organizacional: Su Dimensionalidad. *Praxis Psy*(39). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9161638.pdf>
- Chiang Vega, M., Hidalgo Ortiz, J. P., & Gómez Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22). doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chuquilin Díaz, B. A., Diaz Shapiama, N. E., & Troya Palomino, D. (2023). Justicia organizacional y compromiso de colaboradores de servicios de salud en Perú. *Revista*



- Investigación y Negocios.* Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372023000200141](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372023000200141)
- Cienfuegos Velasco, M. d., & Cienfuegos Velasco, A. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.* Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200015](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015)
- CM-JEGD. (2024). *Clínica Hospital Municipal "Julioa Esther González Delgado"*. Obtenido de Loja: <https://www.loja.gob.ec/contenido/clinica-hospital-municipal-julia-esther-gonzalez-delgado>
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería.* Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007)
- CRE. (2021). *Constitución de la República del Ecuador.* Quito - Ecuador: Asamblea Constituyente del Ecuador. Obtenido de [https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- CRE. (2021). *Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449 del 20 octubre 2008.* Quito - Ecuador: Asamblea General de la República. Obtenido de [https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Cuesta Santos, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección, 14(2).* Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552020000200327](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327)
- Cueva Pila, G. C., Valenzuela Suazo, S. V., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio, 1(55).* doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i54.2292>
- Cvetkovic Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama Valdivia, J., & Correa López, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(1).* doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- De Bortoli Cassiani, S. H., Munar Jimenez, E. F., Umpiérrez Ferrerria, A., Peduzzi, M., & Leija Hernández, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Region de las Americas. *Revista Panamericana de la Salud Publica(44).*



doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>

- Delgado Arteaga, L. J., Borroto Cruz, E. R., & Moreira Macías, E. L. (2020). Normativas en seguridad y salud ocupacional y los problemas éticos. *Revista San Gregorio*(40). doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1406>
- Ediane Gayski, M., Micheloto Parizoto, G., Perin Guimaraes, G., Lorenzini Erdmann, A., & Horner Schilindwein Meirelles, B. (2012). Sistemas de organización de cuidados en enfermería: reflexiones sobre la complejidad del cuidado como práctica asistencial. *Revista Cubana de Enfermería*, 28(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192012000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192012000100006)
- Espinel García, J. T., Santos Zambrano, E., & Pérez Cardoso, C. N. (2022). Sobrecarga laboral en personal de enfermería de unidades e cuidados intensivos. *Revista de Ciencias de la Salud*, 6(2), 21-27. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/363660607\\_Sobrecarga\\_laboral\\_en\\_personal\\_de\\_enfermeria\\_de\\_unidades\\_de\\_cuidados\\_intensivos](https://www.researchgate.net/publication/363660607_Sobrecarga_laboral_en_personal_de_enfermeria_de_unidades_de_cuidados_intensivos)
- Espinosa Aguilar, A., Gilbert Lamadrid, M. d., & Oria Saavedra, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000100011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011)
- Fernández Espejo, H. A., & Solari Montenegro, G. C. (2017). Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales. *Ciencia y Trabajo*, 19(60). Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000300194](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000300194)
- Garí Pérez, A., & Martín Andrés, R. (2021). Modelo de las Demandas y recursos Laborales: Marco Teórico. *Notas Técnicas de Prevención del Ministerio de Trabajo y Economía Social junto con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/566858/NTP+1166+Modelo+de+demandas+y+recursos+laborales.+Marco+te%C3%B3rico+-+A%C3%B1o+2021.pdf/d378faa8-05eb-8642-78bc-163f7ca34444?version=1.0&t=1639572327442>
- Gómez García, A. R. (2021). Seguridad y salud en el trabajo en Ecuador. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(3). doi:<https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.03.01>
- Goncalves Oliveira, L., & Sala Escarrabill, R. (2021). Importancia de la resiliencia





- individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2). Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S3020-11602021000200151](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602021000200151)
- Google Maps. (2024). *Ubicación de la Clínica Municipal Julia Esther Gonzales*. Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com/maps/place/Centro+Materno+Infantil+Municipal+JEGD/@-4.0107278,->
- Gorjón Gómez, F. J., & Ramón Monje, L. M. (2021). Mediación para la reducción de los conflictos interpersonales en el contexto organizacional. *Justicia*. doi:<https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690>
- Guerrero Flores, S., Timón Andrada, R., & Conde Caballero, D. (2018). Un estudio sobre la precariedad laboral en enfermería: consecuencias y relaciones en torno al síndrome de agotamiento y el abandono profesional. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S3020-11602018000400003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602018000400003)
- Hernaiz Sierra, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro. Revista de Derecho*(35). doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Hernández Pérez, R., Hernández Nuñez, A., Molina Borges, M., Hernández Sánchez, Y., & Señán Hernández, N. (2020). Evaluación del desempeño profesional de enfermeros asistenciales bajo la teoría de Patricia Benner. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192020000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400013)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.ucsh.cl/bitstream/handle/ucsh/2792/metodologia-de-la-investigacion.pdf?sequence=1>
- INEC. (2023). *Cuentas Satélites de Salud (CSS). Serie 2007 -2022*. Quito - Ecuador: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/Cuentas\\_Satelite/Salud/2022/2\\_Presentacion\\_resultados\\_CSS2022.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Cuentas_Satelite/Salud/2022/2_Presentacion_resultados_CSS2022.pdf)
- Lopera Arango, A. M. (2023). Toma de decisiones en enfermería: las ciencias básicas como



- base para lograr la autonomía profesional. *Index de Enfermería*, 31(4). doi:<https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20225170>
- LOS. (2018). *Ley Orgánica de la Salud. Registro Oficial Suplemento 423 del 22 de diciembre del 2006 modificado 2018*. Quito - Ecuador: Asamblea General Constituyente. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-02/LEY%20ORGANICA%20DE%20SALUD.pdf>
- Loza Ticona, R. M., Mamani Condori, J. L., Mariaca Mamani, J. S., & Yanqui Santos, F. E. (2020). Paradigma sociocrítico en investigación. *Revista Científica Digital de Psicología - PSIQUEMAG*, 9(2), 30-39. doi:10.18050/psiquemag.v9i2.2656
- Luengo Martínez, C., Paravic Klijin, T., & Burgos Moreno, M. (2022). Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 30(1-2). Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962021000100008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100008)
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Martínez de Pérez, N., & Zandomeni de Juárez, N. (2022). Riesgos psicosociales, calidad de vida y salud en el trabajo. En *Administración de Recursos Humanos. Perspectiva académica y práctica profesional* (págs. 403-433). Bahía Blanca - Argentina: Repositorio de la Universidad Nacional del Sur -Ediuns. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/365319084\\_Riesgos\\_psicosociales\\_calidad\\_de\\_vida\\_y\\_salud\\_en\\_el\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/365319084_Riesgos_psicosociales_calidad_de_vida_y_salud_en_el_trabajo)
- Martínez Martínez, L. (2020). Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral. Instrumentos de Evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 2173-1675. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7697400.pdf>
- Martínez, S. M., & González Argote, J. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Infodir*(38). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008)
- Máynez Guaderrama, A. I. (2021). Apoyo del supervisor: su influencia en la autonomía, cohesión y percepción de apoyo organizacional. *Estudios Gerenciales*, 37(160). doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4195>



- Maza de la Torre, G., Motta Ramírez, G., Motta Ramírez, G., & Jarquin Hernández, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1). doi:<https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Mingote Adán, J. C., del Pino Cuadrado, P., Sánchez Alaejos, R., Gálvez Herrera, M., & Gutiérrez García, M. D. (2012). El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1). Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500012&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500012&script=sci_arttext)
- Miranda Limachi, K. E., Rodríguez Núñez, Y., & Cajachagua Castro, M. (2020). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Enfermería universitaria*, 16(4). doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Miró Bonet, M. (2016). Práctica colaborativa interprofesional en salud: Conceptos clave, factores y percepciones de los profesionales. *Educación Médica*, 17(S1). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-practica-colaborativa-interprofesional-salud-conceptos-X1575181316539806>
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- Morales, N. (2018). *Investigación Exploratoria: Tipos, Metodología y Ejemplos*. JimContent. Obtenido de <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087969/name/Investigaci%C3%B3n%20Exploratoria.pdf>
- Moreno Jiménez, B. (2017). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, Madrid - España. doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno Perea, S. I., & Pérez Sánchez, E. O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral. *Revista CES*, 9(1). doi:[http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-77192018000100013](http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013)
- Muñoz Palomar, D. M., Vázquez de la Cruz, P. J., Roque Martínez, K. P., Aguilar Ramírez, M. G., Cajero Dimas, A., Delgado Pardo, J. G., & Compeán Padilla, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene*, 16(2). Obtenido de



[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004)

- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Revista de la Universidad Simón Bolívar*, 21(40), 532-544. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Muñoz Zambrano, C. L., Díaz, H. R., Torres Gómez, G., & Villaroel Julio, K. (2015). Impacto en la Salud Mental de las Enfermeras que otorgan cuidados en situaciones estresantes. *Ciencia y enfermería*, 21(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000100005>
- Needleman, J., Buerhaus, P., Pankratz, S., Leibson, C., Stevens, S., & Harris, M. (2011). Nurse Staffing and Inpatient. *The New England Journal of Medicine*. Obtenido de <https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMsa1001025>
- OIT. (2016). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- OIT. (2020). *Panorama Laboral 2020. América Latina y el Caribe*. Lima - Perú: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/publications/panorama-laboral-2020-america-latina-y-el-caribe#:~:text=Cuando%20se%20escriba%20la%20historia%20del%20empleo%20en,la%20inactividad%20y%20persistentes%20d%C3%A9ficits%20de%20trabajo%20decente.>
- OIT. (2024). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo - OIT: <https://www.ilo.org/es/temas/seguridad-y-salud-en-el-trabajo#programmes>
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- OMS. (28 de septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud - OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Paravic Klijn, T., & Lagos Garrido, M. E. (2021). Trabajo en Equipo y Calidad de la Atención en Salud. *Ciencia y enfermería*, 27. doi:<http://dx.doi.org/10.29393/ce27->



41tetm20041

- Peralta Gómez, M. C. (2017). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio Interpretativo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982012000100012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000100012)
- Pérez Fonseca, L. A., Mantilla Pastrana, M. I., & Muñoz Beltrán, E. (2022). Perspectivas de la salud mental en el escenario laboral: anatomía de un debate académico. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662021000400017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000400017)
- Pupo Guisado, B., Cruz Garrido, Y., & Garcia, M. R. (2021). Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2544>
- Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández, R. I., Rubi Vargas, M., & Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59). doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rodríguez Carvajal, R., & de Rivas Herмосilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1). doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Rubio-Avila, S. M., & Gómez-Sánchez, R. V. (2018). Factores psicosociales en el trabajo. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional de la Universidad Libre Colombia*. doi:<https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5427>
- Ruiz López, P., Pullas Tapia, P., Parra Parra, C. A., & Zamora Sánchez, R. (2018). La Doble presencia en las trabajadoras femeninas: Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*(44), 33-51. doi:<https://doi.org/10.15198/seeci.2017.44.33-51>
- Ruiz, E. D., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. d. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672023000100139](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672023000100139)
- Seguel Palma, F., Valenzuela Suazo, S., & Sanhueza Alvarado, O. (2015). El trabajo del

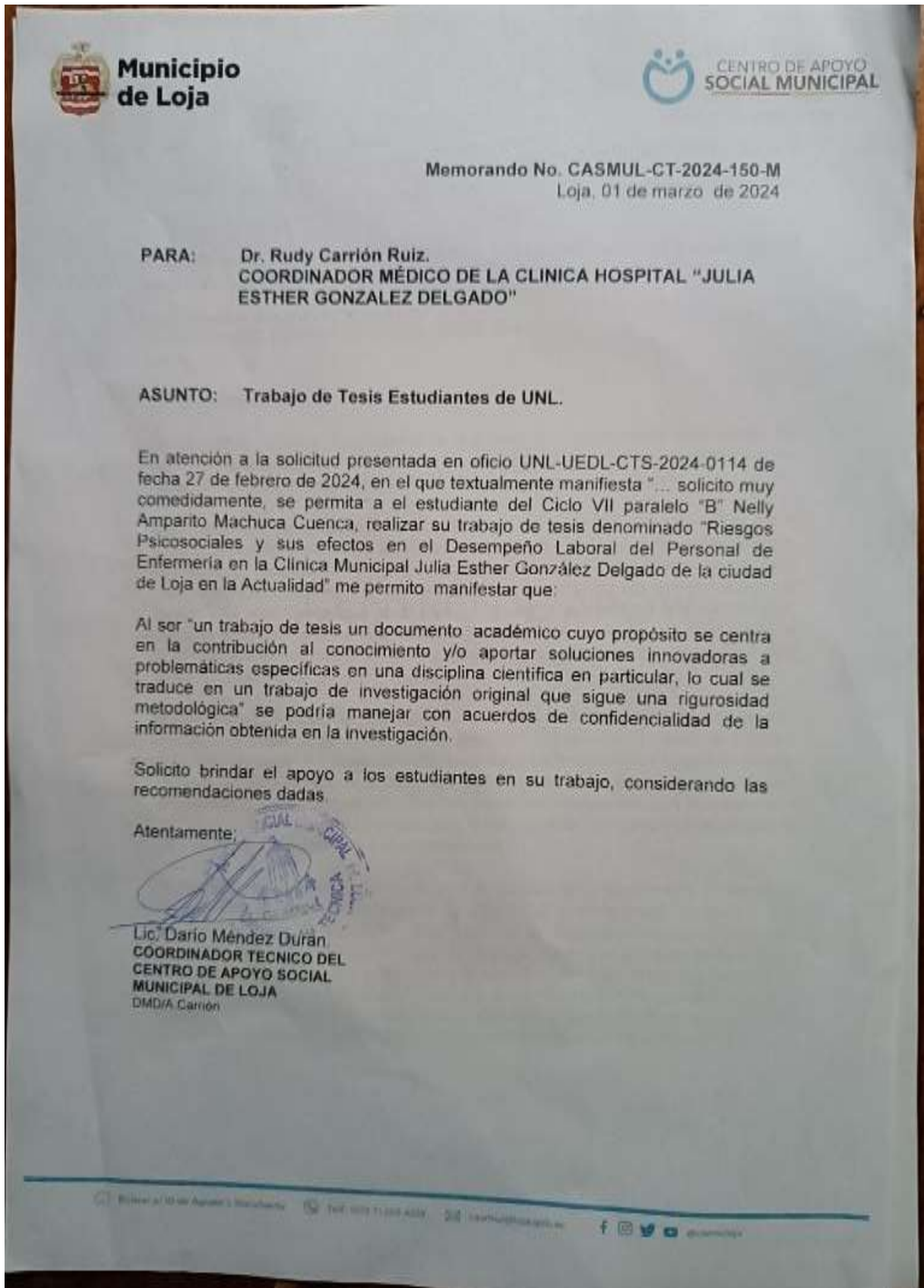


- profesional de Enfermería: Revisión de la Literatura. *Ciencia y enfermería*, 21(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>
- Soliz Baldomar, R. L. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20). doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>
- Stewart, L. (2022). *El muestreo intencional*. Obtenido de Atlas.ti: <https://atlasti.com/es/research-hub/muestreo-intencional#:~:text=El%20muestreo%20intencional%20se%20utiliza%20principalmente%20para%20identificar,f%C3%A1cilmente%20observables%20en%20el%20conjunto%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.
- Turbay Posada, M. J., Martínez, S. F., Rodríguez Díaz, M. A., Polo Vargas, J. D., & Gutiérrez Carvajal, O. I. (2022). Diseño del trabajo, bienestar y salud mental: Revisión de literatura. *Psicología desde el Caribe*, 39(1). Obtenido de [http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2022000100001](http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2022000100001)
- Vargas Celis, I., Soto Guerrero, S., Hernández Leal, M. J., & Campos Romero, S. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(3). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000300015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015)
- Vargas Rengifo, L. Y. (2017). *Riesgos laborales y el desempeño profesional de las enfermeras en la sala de operaciones del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2017*. Lima - Perú: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8786/Vargas\\_RLY.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8786/Vargas_RLY.pdf)
- Vasquez Trespalcacios, E. M., & Aranda Beltran, C. (2020). Organizaciones Justas: es posible construirlas. *Visión del futuro*, 24(2), 166-183. doi:<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.005>
- Villarroel, C., Busco, C., Neira, B., Ensignia, A., & Durán, P. (2018). Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud. *Ciencia & trabajo*, 20(62). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000200076>
- Yáñez Flores, K., Rivas Riveros, E., & Campillay Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>

## 11. Anexos

### Anexo I.

Oficio de Autorización



**Municipio de Loja**

**CENTRO DE APOYO SOCIAL MUNICIPAL**

Memorando No. CASMUL-CT-2024-150-M  
Loja, 01 de marzo de 2024

**PARA:** Dr. Rudy Carrión Ruiz.  
COORDINADOR MÉDICO DE LA CLINICA HOSPITAL "JULIA ESTHER GONZALEZ DELGADO"


**ASUNTO:** Trabajo de Tesis Estudiantes de UNL.

En atención a la solicitud presentada en oficio UNL-UEDL-CTS-2024-0114 de fecha 27 de febrero de 2024, en el que textualmente manifiesta "... solicito muy comedidamente, se permita a el estudiante del Ciclo VII paralelo "B" Nelly Amparito Machuca Cuenca, realizar su trabajo de tesis denominado "Riesgos Psicosociales y sus efectos en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en la Clínica Municipal Julia Esther González Delgado de la ciudad de Loja en la Actualidad" me permito manifestar que:

Al ser "un trabajo de tesis un documento académico cuyo propósito se centra en la contribución al conocimiento y/o aportar soluciones innovadoras a problemáticas específicas en una disciplina científica en particular, lo cual se traduce en un trabajo de investigación original que sigue una rigurosidad metodológica" se podría manejar con acuerdos de confidencialidad de la información obtenida en la investigación.

Solicito brindar el apoyo a los estudiantes en su trabajo, considerando las recomendaciones dadas

Atentamente:

  
Lic. Dario Méndez Durán  
COORDINADOR TÉCNICO DEL  
CENTRO DE APOYO SOCIAL  
MUNICIPAL DE LOJA  
DMD/A Carrión

Buena parte de la Autoridad Municipal | Tel: 009 11 200 400 | www.municipio.gov.ec | @municipio




UNL


Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Anexo II.

Oficio o Carta de Aceptación

 **Municipio de Loja**

 **CENTRO DE APOYO SOCIAL MUNICIPAL**

**Memorando No. CASMUL-CT-2024-150-M**  
Loja, 01 de marzo de 2024

**PARA:** Dr. Rudy Carrión Ruiz.  
**COORDINADOR MÉDICO DE LA CLINICA HOSPITAL "JULIA ESTHER GONZALEZ DELGADO"**

**ASUNTO:** Trabajo de Tesis Estudiantes de UNL.

En atención a la solicitud presentada en oficio UNL-UEDL-CTS-2024-0114 de fecha 27 de febrero de 2024, en el que textualmente manifiesta "... solicito muy comedidamente, se permita a el estudiante del Ciclo VII paralelo "B" Nelly Amparito Machuca Cuenca, realizar su trabajo de tesis denominado "Riesgos Psicosociales y sus efectos en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en la Clínica Municipal Julia Esther González Delgado de la ciudad de Loja en la Actualidad" me permito manifestar que:

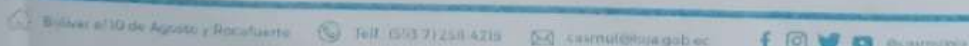
Al ser "un trabajo de tesis un documento académico cuyo propósito se centra en la contribución al conocimiento y/o aportar soluciones innovadoras a problemáticas específicas en una disciplina científica en particular, lo cual se traduce en un trabajo de investigación original que sigue una rigurosidad metodológica" se podría manejar con acuerdos de confidencialidad de la información obtenida en la investigación.

Solicito brindar el apoyo a los estudiantes en su trabajo, considerando las recomendaciones dadas.

Atentamente:

  
Lic. Darío Méndez Durán.  
COORDINADOR TECNICO DEL  
CENTRO DE APOYO SOCIAL  
MUNICIPAL DE LOJA  
DMD/A. Carrión

  
CLINICA HOSPITAL MUNICIPAL "JEGD"  
MUNICIPIO DE LOJA  
C A S M U L  
COORDINACIÓN MÉDICA  
AUTORIZADO





### Anexo III.

#### Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado**

**Consentimiento Informado para la participación en el estudio:**

"Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral del Área de Enfermería de la Clínica "Julia Esther González del Cantón Loja en la Actualidad"

**Investigadora Responsable:** Nelly Amparito Machuca Cuenca  
**Institución:** Universidad Nacional de Loja  
**Fecha:** Loja 07 de Julio del 2024

Estimada Licenciada, Gloria Yupangui jefa del área de enfermería de la Clínica Municipal Julia Esther González.

Le invitamos al personal de su área a cargo a participar en un estudio de investigación sobre Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral del Área de Enfermería. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda los detalles del estudio y sus implicaciones. A continuación, se le proporciona la información necesaria para tomar una decisión informada.

**Objetivo del estudio:** El objetivo principal de esta investigación es Analizar los riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral del área de enfermería de la Clínica Municipal Julia Esther González Delgado del Cantón Loja en la actualidad.

- Procedimiento de participación:** Si deciden participar, se le solicitará que complete un cuestionario que incluirá preguntas sobre los riesgos Psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral del área enfermería. El cuestionario será confidencial y sólo se utilizará con fines académicos de investigación .
- Confidencialidad:** Toda la información recopilada durante el estudio se mantendrá estrictamente confidencial. Los datos serán analizados y reportados de forma agregada, sin revelar la identidad de los participantes de manera individual.
- Voluntariedad de la participación:** Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene derecho a negarse a participar o a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas para usted, ni para cargo que desempeña

4. **Contacto e información adicional:** Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, puede comunicarse con el investigador responsable, Nelly Amparito Machuca Cuenca celular 0994299509

Al firmar a continuación, indico que he leído y comprendido la información proporcionada en este formulario de consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis dudas han sido respondidas satisfactoriamente. Entiendo que mi participación en este estudio es voluntaria y puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias negativas.

Firma

Gloria Yopangui



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Anexo IV. Ficha Bibliográfica Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Trabajo Social

Unidad de Educación a distancia y en línea

Dimensión	Nº	Autor(es)	Título del Artículo	Revista	Año	Categorías	Citas Clave
<b>Exigencias en el trabajo</b>	1	Bakker, A., Demerouti, E., Sanz Vergel, A., & Rodríguez Muñoz, A.	La teoría de las demandas y recursos laborales: nuevos desarrollos en la última década	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones	2024	Estrés laboral	"Las exigencias laborales elevadas combinadas con un bajo control sobre el trabajo pueden llevar a altos niveles de estrés y agotamiento" (Bakker et al., 2024, p. 15).
	2	Garí, M., & Martín, P.	Exigencias laborales y salud mental en enfermería	Journal of Nursing Studies	2021	Carga de trabajo	"La carga de trabajo excesiva en enfermería puede resultar en un desgaste emocional significativo" (Garí y Martín, 2021, p. 78).
	3	Espinel, R., Pérez, J., & López, C.	Impacto de las exigencias laborales en el desempeño de enfermeras	International Journal of Nursing Research	2022	Estrés y desempeño	"La falta de recursos y personal adecuado puede aumentar la carga de trabajo y las exigencias laborales, afectando negativamente la salud y el bienestar de las enfermeras" (Espinel et al., 2022, p. 102).
<b>Doble presencia</b>	1	Moreno, B.	Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales	Revista Medicina y Seguridad del Trabajo	2017	Doble presencia	"La doble presencia implica una carga adicional que puede afectar tanto el rendimiento laboral como el bienestar personal de los trabajadores" (Moreno, 2017, p. 45).
	2	Yáñez, M., & Pérez, F.	Doble presencia y estrés en enfermería	Journal of Occupational Health	2021	Conflicto trabajo-familia	"La doble presencia se manifiesta de manera aguda debido a la naturaleza demandante y emocionalmente intensa del trabajo en enfermería" (Yáñez y Pérez, 2021, p. 88).



	3	Rendón, L., & Muñoz, J.	Efectos de la doble presencia en el bienestar de las enfermeras	Nursing Journal	2020	Burnout	"Las enfermeras que experimentan altos niveles de doble presencia tienen una mayor probabilidad de sufrir agotamiento emocional y burnout" (Rendón y Muñoz, 2020, p. 67).
<b>Organización del trabajo</b>	1	Edianez, A., & López, R.	Estructura organizacional y desempeño en enfermería	Journal of Health Organization	2012	Estructura organizacional	"Una estructura organizacional adecuada puede mejorar la asignación de tareas y la gestión de recursos, reduciendo el estrés y aumentando la eficiencia del personal de enfermería" (Edianez y López, 2012, p. 54).
	2	Miranda, J., & Pérez, S.	Procesos de trabajo y eficiencia en enfermería	Revista de Gestión Hospitalaria	2020	Procesos de trabajo	"Procesos bien estructurados y claros pueden facilitar el flujo de trabajo, reducir el tiempo de espera y mejorar la satisfacción tanto del personal como de los pacientes" (Miranda y Pérez, 2020, p. 102).
	3	Villaruel, M., & Castro, N.	Mejora de la organización del trabajo en hospitales	International Journal of Health Management	2018	Reingeniería de procesos	"La reingeniería de procesos implica revisar y rediseñar los procesos de trabajo para eliminar ineficiencias y redundancias" (Villaruel y Castro, 2018, p. 78).
<b>Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo</b>	1	Moreno, J., & Pérez, A.	Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermería	Journal of Nursing Management	2018	Relaciones interpersonales	"Las relaciones interpersonales positivas pueden mejorar la satisfacción laboral, aumentar la motivación y reducir el estrés" (Moreno & Pérez, 2018, p. 65).
	2	Abarca, Y., & Espinoza, T.	Conflictos interpersonales y su gestión en enfermería	Enfermería Global	2020	Conflictos laborales	"Los conflictos no gestionados adecuadamente pueden llevar a un aumento del estrés, la insatisfacción laboral y el agotamiento emocional" (Abarca y Espinoza, 2020, p. 89).



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

	3	Gorjón, R., & Ramón, P.	Estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales en el trabajo	Revista de Psicología del Trabajo	2021	Comunicación abierta	"Implementar programas de formación en habilidades de comunicación y resolución de conflictos puede mejorar significativamente la dinámica del equipo y el bienestar de las enfermeras" (Gorjón & Ramón, 2021, p. 102).
<b>Inestabilidad en el trabajo</b>	1	Soliz, L.	Inestabilidad laboral y salud mental en enfermería	Revista de Salud Ocupacional	2022	Inestabilidad laboral	"La inestabilidad laboral es un factor de riesgo psicosocial que puede afectar significativamente la salud mental y el bienestar de los trabajadores" (Soliz, 2022, p. 45).
	2	Guerrero, J., & Martínez, P.	Consecuencias de la inestabilidad laboral en el desempeño de enfermeras	Journal of Occupational Health Psychology	2018	Estrés y ansiedad	"La incertidumbre sobre la continuidad del empleo puede generar altos niveles de estrés y ansiedad, afectando la salud mental y física de las enfermeras" (Guerrero y Martínez, 2018, p. 78).
	3	Cadena, J., & Olvera, S.	Políticas para reducir la inestabilidad laboral en hospitales	International Journal of Health Policy	2012	Contratos estables	"La promoción de contratos laborales más estables y la reducción de la dependencia de contratos temporales puede mejorar significativamente la satisfacción y el bienestar de los empleados" (Cadena y Olvera, 2012, p. 102).



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Anexo V.

Ficha Bibliográfica Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Universidad Nacional de Loja							
Carrera de Trabajo Social							
Unidad de Educación a distancia y en línea							
Dimensión	Nº	Autor(es)	Título del Artículo	Revista	Año	Categorías	Citas Clave
<b>Confianza</b>	1	Chiang, M., Hidalgo, J., & Gómez, N.	Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional	RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía	2021	Confianza y desempeño	"La confianza en el equipo de trabajo puede mejorar la comunicación, la colaboración y la eficiencia en la atención al paciente" (Chiang et al., 2021, p. 54).
	2	Lopera, J.	Confianza en el entorno laboral de la enfermería	Journal of Nursing Studies	2023	Coordinación efectiva	"La confianza es esencial para la coordinación efectiva y la toma de decisiones rápidas, especialmente en situaciones de emergencia" (Lopera, 2023, p. 78).
	3	Vargas, L., & Pérez, M.	Impacto de la confianza en el desempeño laboral de enfermeras	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones	2020	Apoyo organizacional	"La confianza en los superiores puede influir en la percepción de justicia y apoyo organizacional, lo que puede reducir el estrés y el agotamiento emocional" (Vargas y Pérez, 2020, p. 102).
<b>Justicia laboral</b>	1	Chuquilin, B., Diaz, N., & Troya, D.	Justicia organizacional y compromiso de colaboradores de servicios de salud en Perú	Revista Investigación y Negocios	2023	Justicia laboral	"La percepción de justicia laboral tiene un impacto significativo en el desempeño y la satisfacción laboral de las enfermeras" (Chuquilin et al., 2023, p. 65).
	2	Calderón, G., & Rivas, L.	Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico	Revista Cubana de Enfermería	2021	Equidad en el trabajo	"Las enfermeras que perciben que son tratadas de manera justa, están más dispuestas a comprometerse con su trabajo y a esforzarse por alcanzar altos estándares de desempeño" (Calderón y Rivas, 2021, p. 78).
	3	Luengo, J., & Pérez, S.	Percepción de justicia laboral y su impacto en el desempeño de enfermeras	Journal of Nursing Management	2022	Justicia procedimental	"La justicia laboral está relacionada con la reducción del estrés y el agotamiento emocional, lo que puede mejorar la salud mental y física de las enfermeras" (Luengo y Pérez, 2022, p. 102)



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Anexo VI.

Operacionalización de las variables. Diseño de los instrumentos

Universidad Nacional de Loja				
Carrera de Trabajo Social				
Unidad de Educación a distancia y en línea				
Operacionalización de las Variables				
Objetivos	Concepto	Categorías / Dimensiones	Rango medición / Opciones	Preguntas
<b>Objetivo específico 1.</b> Fundamentar teóricamente los Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral del área de Enfermería en la Clínica Municipal Julia Esther González Delgado	Los riesgos psicosociales refieren a aquellos aspectos de la organización, el contenido y la realización del trabajo, así como a las interacciones sociales en el lugar de trabajo, que tienen el potencial de causar daños psicológicos o físicos a los empleados (Moreno Jiménez, 2017).	Teoría de los Riesgos Psicosociales	Técnica: Revisión Bibliográfica	Instrumento: Ficha Bibliográfica
		Teoría de Desempeño Laboral		
<b>Objetivo específico 2</b> Identificar los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área de enfermería de la Clínica Municipal Julia Esther Gonzales Delgado.	Estos aspectos psicológicos y emocionales pueden tener consecuencias negativas tanto para la salud mental de los enfermeros como para la calidad de la atención brindada a los pacientes (Betancourt y Garzón, 2016).	Características del entorno		<b>Datos Generales</b>
		Demandas Psicológicas	o 25-34 años	a. Seleccione el rango de edad al que pertenece:
		Organización del Trabajo	o 35-44 años	
		Contenido y Carga de Trabajo Relaciones Interpersonales	o 45-54 años	b. Cuál es su Género.
		Condiciones de Empleo	o Más de 54 años	
		o Femenino		
		o Masculino		
		o Prefiero no decirlo		
		o Soltero/a		c. Estado civil
		o Casado/a		
		o Divorciado/a		
		o Unión libre		
		o Menos de 1 año		d. Que tiempo de Experiencia laboral tiene en el área de enfermería
		o 1-5 años		
		o 6-10 años		
		o Más de 10 años		
<b>Dimensión: Exigencias en el trabajo</b>				



ESCALA DE LIKERT •

Siempre

- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna Vez
- Nunca

1. ¿Con qué frecuencia no puede terminar sus tareas laborales en el área de enfermería?

2. ¿ Se retrasa en la entrega de su turno?

3. ¿ tiene que trabajar muy rápido atendiendo a los pacientes?

4. El ritmo de trabajo es alto todo el día?

5. En su trabajo tiene que atender problemas de otros usuarios?

6. Su trabajo es emocionalmente desgastador ?

Dimensión: Doble presencia

7. Hay momentos en los que necesitaría estar “en su trabajo y en casa a la vez”?

Dimensión: Organización del trabajo

8. usted puede incidir/influir sobre las decisiones que afectan su trabajo?

9. Su trabajo de enfermera le permite aprender cosas nuevas?

10. Su trabajo le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?

11. Tienen sentido sus tareas?

12. Puede decidir cuándo hace un descanso/pausa?

Dimensión: Relaciones interpersonales en su lugar de trabajo

13. En su trabajo se le informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos

14. Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?

15. Le son transmitidos claramente los objetivos de trabajo?

16. Se le exigen cosas contradictorias/ opuestas en el trabajo?

17. Tiene que realizar tareas que a su criterio deberían hacerse de otra manera?

18. Desde la jefatura de enfermería planifica bien el trabajo?

19. Desde la jefatura resuelve bien los conflictos?





- 20. Recibe ayuda y apoyo de sus compañerxs de trabajo en la realización de sus tareas
- 21. Recibe ayuda y apoyo de su jefatura inmediata en la realización de su trabajo?
- 22. Tiene un buen ambiente con sus compañerxs de trabajo?
- 23. Su trabajo es valorado por sus superiores, dirección, ¿gerencia
- Dimensión: Inestabilidad en el trabajo
- 24. Está preocupadx por si le despiden o no le renuevan el contrato?
- 25. Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que se quedara desempleado?
- 26. Está preocupado/a por si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección, contra su voluntad?
- Dimensión: Confianza
- 27. ¿La dirección, gerencia confía en que los trabajadores hagan bien su trabajo?
- 28. ¿Se puede confiar en la información que viene de la dirección, gerencia?
- Dimensión: Justicia laboral
- 29. Se solucionan los conflictos de una manera justa?
- 30. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

**Instrumento:** Informe del Plan de Intervención

**Objetivo específico 3**

Diseñar estrategias sobre prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal de enfermería

Cox y Griffiths, (2005) menciona que el diseño de estrategias de prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal de enfermería es fundamental para proteger la salud mental y el bienestar de los profesionales, para garantizar la calidad de la atención que brindan a los pacientes."(Pag 16)

Estrategias de intervención Capacitación y formación Evaluación y seguimiento

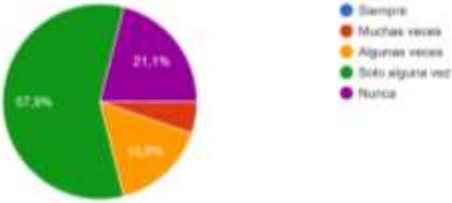
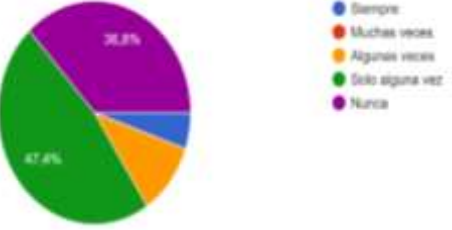
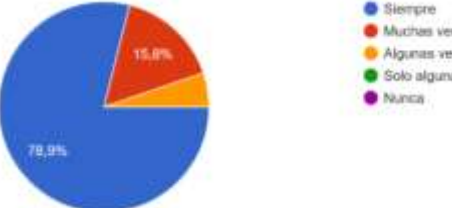
**Técnica:** Plan de Intervención

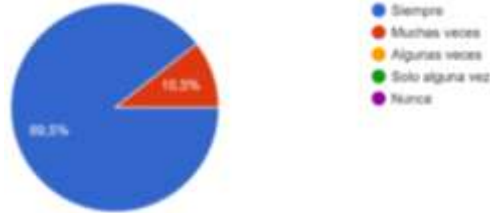


Anexo VII

Sinopsis Encuesta

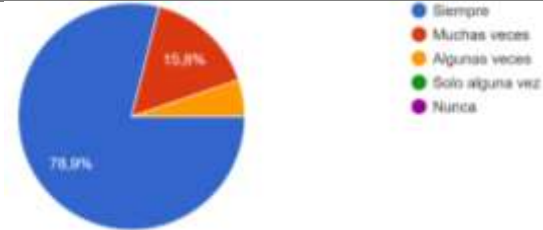
Tabla De Preguntas Complementarias De La Encuesta

Figuras	Descripción
<p><b>EXIGENCIAS EN EL TRABAJO</b></p>  <p><b>Frecuencia de Tareas Incompletas</b></p>	<p>En la figura correspondiente a la pregunta sobre las frecuencias con la que los participantes no pueden terminar sus tareas laborales, los resultados muestran que el 5.3% de las enfermeras indicaron que siempre tienen dificultades para completar sus tareas, el 15.8% mencionó que algunas veces, el 57.9% indicó que solo alguna vez, y el 21.1% afirmó que nunca tienen problemas para finalizar sus tareas; este resultado sugiere que, aunque la mayoría de las enfermeras logran completar sus tareas, existe un grupo significativo que enfrenta dificultades recurrentes. Según Luengo et al. (2022), la incapacidad para completar las tareas asignadas puede estar relacionada con una carga de trabajo excesiva y una falta de recursos adecuados, lo que puede incrementar los niveles de estrés y afectar negativamente el desempeño laboral. Estos resultados indican la necesidad de revisar la distribución de tareas y los recursos disponibles para garantizar que todas las enfermeras puedan cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente.</p>
 <p><b>Retraso en la Entrega de Turnos</b></p>	<p>En la figura correspondiente a la pregunta sobre el retraso en la entrega de turnos, los resultados muestran que el 5.3% de las enfermeras siempre se retrasan, el 10.5% lo hace algunas veces, el 47.4% solo alguna vez, y el 36.8% nunca se retrasa; este patrón sugiere que, aunque la mayoría de las enfermeras logran entregar sus turnos a tiempo, existe un grupo que enfrenta dificultades ocasionales. Según Rendón et al. (2020), los retrasos en la entrega de turnos pueden ser indicativos de una mala organización del trabajo y una carga de trabajo excesiva, lo que puede aumentar el estrés y afectar la calidad de la atención proporcionada. Lo que muestra la importancia de implementar estrategias organizativas que faciliten la entrega puntual de turnos y reduzcan la presión sobre el personal de enfermería.</p>
<p><b>ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO</b></p>  <p><b>Oportunidades de Aprendizaje</b></p>	<p>Por su parte, en la figura correspondiente a la pregunta acerca si el trabajo de enfermería permite aprender cosas nuevas, los resultados muestran que el 78.9% de las enfermeras indicaron que siempre, el 15.8% muchas veces, y el 5.3% algunas veces; este resultado sugiere que la gran mayoría de las enfermeras tienen oportunidades constantes de aprendizaje en su trabajo. Según Espinosa et al. (2016), las oportunidades de aprendizaje continuo son cruciales para el desarrollo profesional y la satisfacción laboral. En base a lo mencionado, se muestra que el entorno laboral de la clínica proporciona un ambiente propicio para el desarrollo profesional, lo que puede contribuir positivamente al desempeño laboral y la motivación del personal.</p>
<p><b>Oportunidades de Aprendizaje</b></p>	<p>En la figura correspondiente a la pregunta sobre si el trabajo permite aplicar habilidades y conocimientos, los resultados muestran que el 89.5% de las enfermeras indicaron que siempre, y el 10.5% muchas veces; lo que sugiere que casi todas las enfermeras sienten que pueden aplicar sus habilidades y conocimientos en su trabajo. Según Seguel et al. (2015), la capacidad de aplicar habilidades y conocimientos en el trabajo es fundamental para</p>



**Aplicación de Habilidades y Conocimientos**

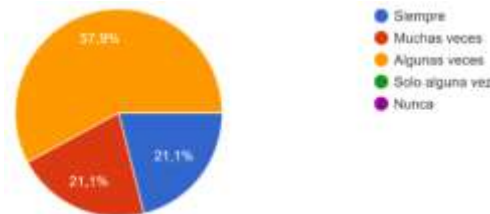
la satisfacción laboral y el desempeño eficiente. Por lo mencionado, el entorno laboral de la clínica permite a las enfermeras utilizar plenamente sus competencias, lo que puede mejorar su desempeño y satisfacción laboral.



De igual forma, en la figura correspondiente a la pregunta sobre si las tareas tienen sentido, los resultados muestran que el 78.9% de las enfermeras indicaron que siempre, el 15.8% muchas veces, y el 5.3% algunas veces, lo que muestra que la mayoría de las enfermeras encuentran sentido en sus tareas diarias. Según Olivares (2017), encontrar sentido en el trabajo es necesario para la motivación y el compromiso laboral. Datos que demuestran que las tareas asignadas en la clínica son percibidas como significativas por las enfermeras, lo que puede contribuir a un mayor compromiso y desempeño laboral.

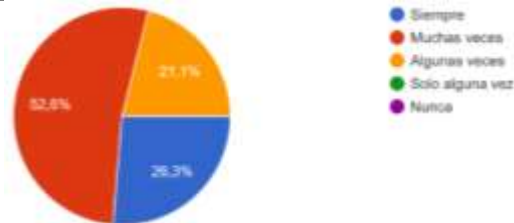
**Sentido de las Tareas**

**RELACIONES INTERPERSONALES EN EL LUGAR DE TRABAJO**



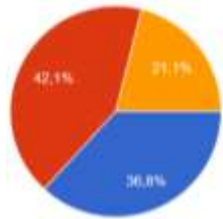
En la figura correspondiente a la pregunta sobre si en su trabajo se le informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro, los resultados muestran que el 21.1% de las enfermeras indicaron que siempre, el 21.1% muchas veces, y el 57.9% algunas veces, este resultado sugiere que, aunque una parte significativa del personal recibe información anticipada, todavía existe un grupo considerable que no siempre está adecuadamente informado. Según Garí y Martín (2021), la falta de comunicación efectiva puede aumentar la incertidumbre y el estrés laboral, afectando negativamente el desempeño y la satisfacción laboral. Esta información subraya la importancia de mejorar los canales de comunicación interna para asegurar que todas las enfermeras estén bien informadas sobre las decisiones y cambios importantes

**Información sobre Decisiones Importantes**



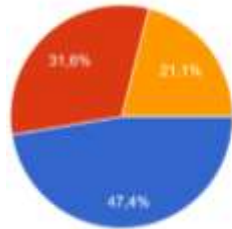
Por otra parte, en la figura correspondiente a la pregunta sobre si reciben toda la información necesaria para realizar bien su trabajo, los resultados muestran que el 26.3% de las enfermeras indicaron que siempre, el 52.6% muchas veces, y el 21.1% algunas veces, este resultado sugiere que la mayoría del personal de enfermería siente que recibe la información necesaria para desempeñar sus tareas adecuadamente. Según Espinosa et al. (2016), disponer de información completa y precisa sirve para el desempeño eficiente y la reducción de errores en el trabajo. En el contexto de la investigación, aunque en general la información se proporciona adecuadamente, es necesario asegurar que todas las enfermeras tengan acceso constante y oportuno a la información relevante.

**Información Necesarias para el Trabajo**



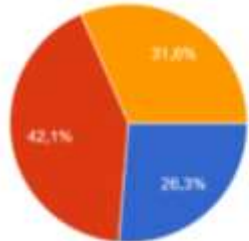
Del mismo modo, en la figura correspondiente a la pregunta acerca si les son transmitidos claramente los objetivos de trabajo, los resultados muestran que el 36.8% de las enfermeras indicaron que siempre, el 42.1% muchas veces, y el 21.1% algunas veces; estos datos muestran que la mayoría del personal considera que los objetivos de trabajo son comunicados de manera clara. Según Seguel et al. (2015), la claridad en los objetivos de trabajo es fundamental para la motivación y el desempeño laboral. De esta forma, estos resultados resaltan la importancia de mantener una comunicación clara y constante sobre los objetivos de trabajo para asegurar que todas las enfermeras comprendan sus responsabilidades y metas.

**Claridad de los Objetivos**



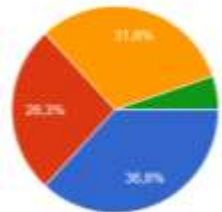
Además, en la figura correspondiente a la pregunta sobre si desde la jefatura de enfermería se planifica bien el trabajo, los resultados muestran que el 47.4% de las enfermeras indicaron que siempre, el 31.6% muchas veces, y el 21.1% algunas veces, lo que muestra que la mayoría del personal considera que la planificación del trabajo por parte de la jefatura es adecuada. Según Rodríguez y de Rivas, (2011), una buena planificación del trabajo es necesaria para la eficiencia y la reducción del estrés laboral. Por lo que, aunque la planificación es generalmente adecuada, hay margen para mejorar y asegurar que todas las enfermeras se sientan apoyadas en la organización de su trabajo.

**Planificación del Trabajo por la Jefatura**



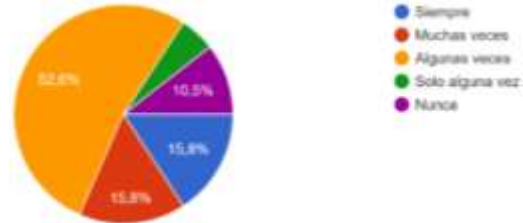
Del mismo modo, en la figura correspondiente a la pregunta sobre si reciben ayuda y apoyo de sus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas, los resultados muestran que el 26.3% de las enfermeras indicaron que siempre, el 42.1% muchas veces, y el 31.6% algunas veces, este resultado sugiere que la mayoría del personal siente que recibe apoyo de sus compañeros, lo cual es crucial para la colaboración y el desempeño eficiente. Según Moreno y Pérez (2018), el apoyo social en el trabajo puede actuar como un amortiguador contra el estrés, mejorando el bienestar y el desempeño laboral. Lo que demuestra que es importante seguir fomentando un ambiente de apoyo y colaboración entre los compañeros de trabajo

**Apoyo de los Compañeros de Trabajo**



Por su parte, en la figura correspondiente a la pregunta sobre si tienen un buen ambiente con sus compañeros de trabajo, los resultados muestran que el 36.8% de las enfermeras indicaron que siempre, el 26.3% muchas veces, el 31.6% algunas veces, y el 5.3% solo alguna vez, lo que sugiere que la mayoría del personal considera que el ambiente con sus compañeros es positivo. Según Miró (2016), un buen ambiente de trabajo es crucial para la satisfacción laboral y el bienestar emocional. La interpretación de estos resultados indica que es importante mantener y mejorar el ambiente de trabajo para asegurar un entorno colaborativo y saludable.

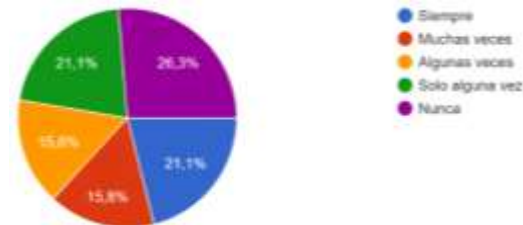
**Ambiente con los Compañeros de Trabajo**



**Valoración del Trabajo por los Superiores**

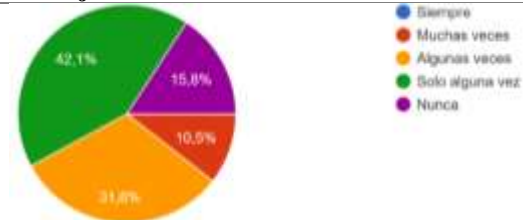
En la figura correspondiente a la pregunta sobre si su trabajo es valorado por sus superiores, dirección o gerencia, los resultados muestran que el 15.8% de las enfermeras indicaron que siempre, el 15.8% muchas veces, el 52.6% algunas veces, el 5.3% solo alguna vez, y el 10.5% nunca, este resultado sugiere que una parte significativa del personal siente que su trabajo no siempre es valorado adecuadamente. Según Olivares (2017), la falta de reconocimiento puede afectar negativamente la motivación y el desempeño laboral. Lo que subraya la importancia de implementar sistemas de reconocimiento y valoración del trabajo para mejorar la motivación y el compromiso del personal.

**INESTABILIDAD EN EL TRABAJO**



**Preocupación por la Dificultad de Encontrar otro Trabajo**

Paralelamente, en la figura correspondiente a la pregunta acerca sobre si están preocupados por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que se quedaran desempleados, los resultados muestran que el 21.1% de las enfermeras indicaron que siempre, el 15.8% muchas veces, el 15.8% algunas veces, el 21.1% solo alguna vez, y el 26.3% nunca; estos datos muestran que una parte considerable del personal está preocupada por la posibilidad de encontrar otro empleo en caso de desempleo. Según Martínez y González (2022), la inestabilidad laboral está asociada con un aumento en los síntomas de depresión y ansiedad, así como con una disminución en la satisfacción laboral. Lo mencionado determina que existe una necesidad de proporcionar apoyo y recursos para la empleabilidad del personal, lo que podría reducir la ansiedad y mejorar el bienestar general



**Preocupación por el traslado a otro Centro de Trabajo**

Así mismo, en la figura correspondiente a la pregunta 26 sobre si están preocupados por si les trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección, contra su voluntad, los resultados muestran que el 10.5% de las enfermeras indicaron que muchas veces, el 31.6% algunas veces, el 42.1% solo alguna vez, y el 15.8% nunca; en este caso la mayoría del personal no está constantemente preocupado por un traslado no deseado, aunque una parte significativa experimenta esta preocupación ocasionalmente. Según Guerrero et al. (2018), la inestabilidad laboral puede afectar negativamente la motivación y el compromiso de los trabajadores, lo que puede llevar a una disminución en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. Además, los resultados indica la necesidad de establecer políticas claras y transparentes sobre los traslados para reducir la incertidumbre y mejorar la satisfacción laboral.

**DESEMPEÑO LABORAL**



**Confianza en la Información Proveniente de la Dirección**

De igual forma, en la figura correspondiente a la pregunta sobre si se puede confiar en la información que viene de la dirección o gerencia, los resultados muestran que el 47.4% de las enfermeras indicaron que muchas veces, el 31.6% algunas veces, el 10.5% solo alguna vez, y el 10.5% nunca; lo que demuestra que aunque una parte considerable del personal confía en la información proporcionada por la dirección, existe un grupo significativo que no siempre percibe esta información como confiable. Según Contreras et al. (2015), la transparencia y la comunicación abierta son cruciales para construir y mantener la confianza en el entorno laboral. Estos datos resaltan la importancia de mejorar la transparencia y la claridad de la información proporcionada por la dirección para fortalecer la confianza del personal y mejorar el ambiente laboral.

Nota. Elaboración propia



## Antecedentes de la Propuesta

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el entorno laboral han adquirido una relevancia significativa debido a su impacto directo en la salud mental y el desempeño de los trabajadores. En el ámbito de la enfermería, estos riesgos son particularmente agudos debido a la naturaleza demandante y emocionalmente intensa del trabajo. En este contexto, la presente propuesta tiene como objetivo diseñar estrategias para la prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal de enfermería de la Clínica Julia Esther González del cantón Loja.

Esta iniciativa surge de la necesidad de mitigar los efectos negativos que estos riesgos tienen sobre el bienestar del personal y la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. Puesto que, a nivel global, los riesgos psicosociales, como el estrés laboral, la carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo social, han sido identificados como factores que afectan negativamente el bienestar de los empleados y la calidad de los servicios que prestan (Rubio y Gómez, 2018).

Mientras que, en Ecuador, y particularmente en la clínica mencionada, estos problemas se han agudizado debido a la alta demanda de servicios y las condiciones laborales desafiantes. El personal de enfermería enfrenta una carga de trabajo significativa, largas jornadas laborales y la necesidad de tomar decisiones rápidas y precisas, lo que incrementa el riesgo de agotamiento emocional y disminución del desempeño laboral (Pérez et al., 2022). Este contexto subraya la necesidad de una intervención estructurada y basada en evidencia para mitigar estos riesgos y mejorar las condiciones laborales. La implementación de estrategias de prevención es crucial para asegurar tanto el bienestar del personal como la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes.

Además, los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento del estudio revelan varios hallazgos significativos que fundamentan la necesidad de esta propuesta. En primer lugar, se identificó que un alto porcentaje del personal de enfermería enfrenta una carga de trabajo excesiva, lo que se traduce en dificultades para completar tareas y un ritmo de trabajo acelerado. Estos factores están asociados con un incremento en los niveles de estrés y agotamiento emocional, lo cual coincide con estudios previos que señalan la relación entre la carga laboral y el bienestar de los trabajadores (Moreno, 2017; Garí y Martín, 2021).

De igual forma, el estudio reveló que la doble presencia, o la necesidad de atender



simultáneamente las demandas laborales y familiares, es un factor significativo que afecta el bienestar del personal. Un número considerable de enfermeras reportó experimentar esta presión, lo que exacerba el estrés y la fatiga, afectando su desempeño laboral. Este hallazgo es consistente con investigaciones que destacan la doble presencia como un riesgo psicosocial relevante en el ámbito de la enfermería (Rendón et al., 2020; Yáñez et al., 2021).

Por otro lado, las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo también emergieron como un factor crítico. Si bien la mayoría del personal reportó recibir apoyo de sus compañeros, un segmento significativo expresó sentir que su trabajo no siempre es valorado por sus superiores. La falta de reconocimiento y el apoyo insuficiente de la jefatura pueden disminuir la motivación y el compromiso laboral, lo que subraya la importancia de fortalecer las dinámicas interpersonales y el liderazgo en la clínica (Moreno y Pérez, 2018; Máñez, 2021).

Finalmente, la percepción de inestabilidad laboral, aunque no predominante, fue identificada como una preocupación para algunos miembros del personal. La incertidumbre sobre la continuidad del empleo y la posibilidad de traslados no deseados pueden generar ansiedad y afectar negativamente el bienestar de las enfermeras. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar políticas claras y transparentes para mejorar la seguridad laboral y reducir el estrés asociado (Soliz, 2022; Guerrero et al., 2018).

Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la propuesta de diseñar estrategias de prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal de enfermería, con el objetivo de mejorar su bienestar y desempeño laboral.

### **Justificación de la Propuesta**

La justificación de esta propuesta se centra en la necesidad de mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería para garantizar su bienestar y la calidad de la atención médica. Los riesgos psicosociales, como el estrés laboral y la falta de apoyo social, han demostrado tener un impacto negativo significativo en el desempeño laboral y la salud mental de los trabajadores (Pérez et al., 2022). Al abordar estos riesgos, se espera no solo mejorar el bienestar del personal, sino también aumentar la eficiencia operativa de la clínica y la satisfacción de los pacientes.

Además, esta propuesta se alinea con las normativas de seguridad y salud en el trabajo vigentes en Ecuador, que buscan proteger a los trabajadores de los riesgos asociados con su entorno laboral y promover un ambiente de trabajo seguro y saludable (CRE, 2021). La implementación de estrategias para mitigar los riesgos psicosociales es, por tanto, una

prioridad tanto para la administración de la clínica como para los responsables de la formulación de políticas en el sector salud.

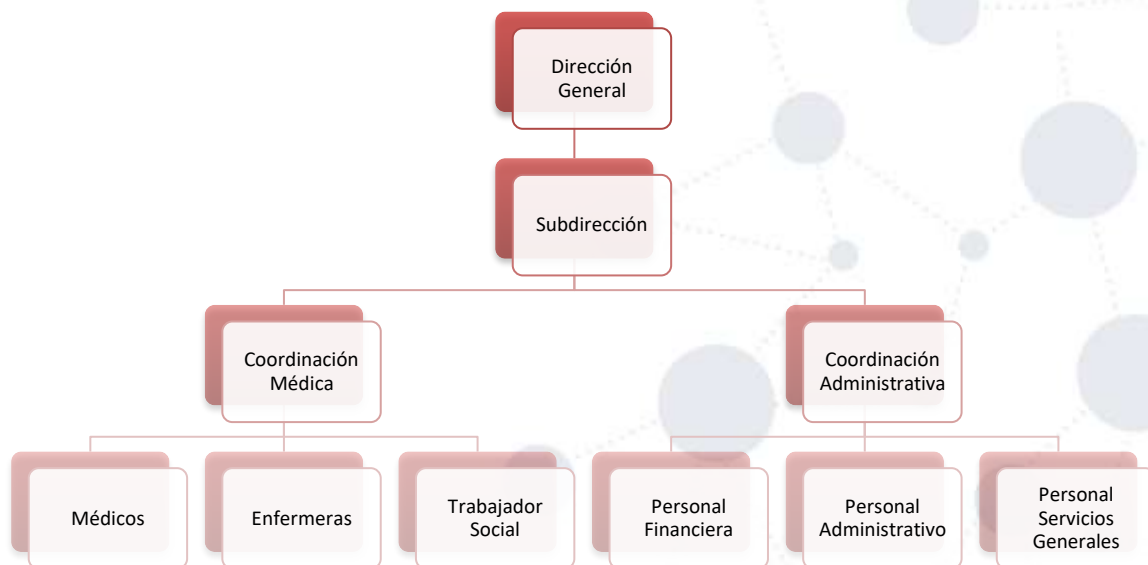
### Marco Institucional

La Clínica Julia Esther González es una institución de salud ubicada en el cantón Loja, Ecuador, que ofrece servicios médicos especializados en diversas áreas. Con una infraestructura diseñada para atender emergencias, hospitalización y consultas externas, la clínica se distingue por su compromiso con la calidad y la ética en la atención médica (CM-JEGD, 2024). Su misión es brindar un servicio de salud integral y de calidad, orientado hacia la comunidad, con una visión de convertirse en la mejor alternativa de salud integral en el cantón Loja.

La clínica sigue estrictamente los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, lo que asegura un entorno seguro tanto para los pacientes como para el personal. Este compromiso con la calidad y la seguridad hace de la Clínica Julia Esther González un entorno adecuado para la implementación de la propuesta de intervención para mitigar los riesgos psicosociales.

### Organigrama Estructural

El organigrama de la Clínica Julia Esther González se estructura de la siguiente manera:



**Figura 18.** Organigrama Estructural

Nota. Elaboración propia





## Objetivos

### Objetivo General

- Diseñar estrategias sobre prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal de enfermería de la Clínica Julia Esther González del cantón Loja.

### Objetivos Específicos

- Identificar los principales riesgos psicosociales que afectan al personal de enfermería.
- Evaluar el impacto de estos riesgos en el bienestar y desempeño laboral.
- Implementar programas de capacitación y apoyo para mitigar los riesgos psicosociales.

## Metas

- Reducir en un 20% los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería en el primer año de implementación.
- Mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería en un 30% en dos años.
- Implementar al menos tres programas de apoyo psicológico y emocional para el personal en el primer año.

## Beneficiarios

Los principales beneficiarios de esta propuesta son el personal de enfermería de la clínica, quienes experimentarán mejoras en su bienestar y desempeño laboral. Indirectamente, los pacientes de la clínica también se beneficiarán de una atención más eficiente y de mayor calidad. Además, la administración de la clínica podrá utilizar los resultados para implementar políticas y prácticas laborales más efectivas y saludables.

## Plan de acción

Tabla 3. Plan de acción de la propuesta

Objetivos Específicos	Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados
Identificar riesgos psicosociales	Encuestas y entrevistas	Personal de enfermería, psicólogos	3 meses	Informe de riesgos
Evaluar impacto en bienestar y desempeño	Análisis de desempeño	Recursos Humanos, enfermería	2 meses	Datos de desempeño



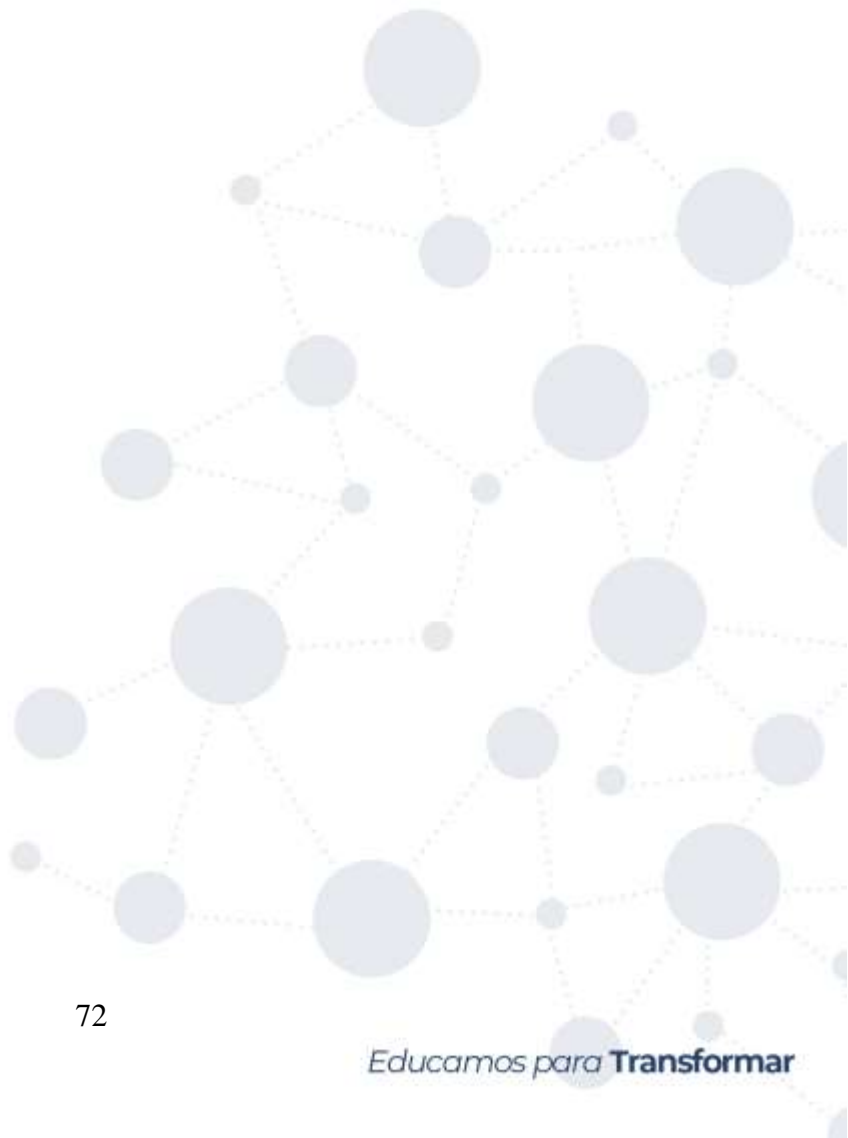
---

Implementar programas de capacitación y apoyo	Talleres y capacitaciones	Psicólogos, capacitadores	6 meses	Plan de intervención
---	---------------------------	---------------------------	---------	----------------------

---

Nota. Elaboración propia

En síntesis, propuesta se ha desarrollado con el objetivo de proporcionar una guía clara y estructurada para abordar los riesgos psicosociales en la Clínica Julia Esther González, asegurando así un entorno laboral más saludable y eficiente.





**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

Anexo IX

Memoria Fotográfica

