



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y DE LA SALUD

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD
MODALIDAD DE ESTUDIO EN LÍNEA

**AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD B PIÑAS**

MARÍA ESTHER RIVAS FEIJOO

PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE INVESTIGACIÓN
APLICADA Y/O DESARROLLO

TUTORA: DRA. THAYANA DEL CARMEN NÚÑEZ QUEZADA
COTUTOR: BQF. FAUSTO BALDEMAR DUTÁN TORRES

PENSAMIENTO

El ser humano para desarrollarse de una manera adecuada necesita tener un entorno adecuado que le permita desarrollarse de una manera total e integral, este ambiente debe ser idóneo en todas las áreas en las que se desenvuelve. Tomando en cuenta que una gran parte de la vida adulta se dedica al trabajo, se debe garantizar que el tiempo dedicado a esta actividad sea un entorno adecuado; las profesiones relacionadas con la salud son muy bonita, pero a su vez muy demandante y en ocasiones estresante debido al contexto de trabajar para la salud de las personas, es por esto que se debe propiciar un ambiente de trabajo adecuado para así poder realizar esta actividad de una manera eficaz y eficiente, es por esto muy importante investigar el ambiente laboral y su influencia en la calidad de atención.

María Esther Rivas Feijoo

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado con todo mi corazón a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso que doy. A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser la fuente de mi motivación y esperanza. De manera especial, a mi esposo, quien ha sido mi compañero inquebrantable y mi mayor apoyo, y a mis hijos, quienes llenan mi vida de alegría y amor. A mi padre, por su sabiduría y ejemplo de lucha, y a mis hermanas, por su cariño, comprensión y por estar siempre a mi lado. Sin su amor y apoyo, este trabajo no habría sido posible

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco profundamente a mi familia, especialmente a mi esposo, Carlos Romero, y a mis hijos, Mathyu y Sofía Romero, quienes, con su amor, comprensión y apoyo incondicional, han sido parte fundamental en este proceso y me han motivado a seguir adelante en cada momento.

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Machala por brindarme la oportunidad de formar parte de la primera corte de la Maestría en Gerencia, una experiencia que ha enriquecido mi formación profesional.

A la Dra. Miriam Bravo, directora del Centro de Salud de Piñas, por su confianza al permitirme realizar mi investigación en la institución bajo su dirección. Su apoyo fue crucial para el desarrollo de este trabajo.

A los docentes que, a lo largo de este proceso, compartieron su conocimiento y experiencia, contribuyendo a mi crecimiento académico y profesional.

Finalmente, agradezco profundamente a mi tutora, Dra. Thayana Núñez Quezada, y a mi cotutor, Bqf. Fausto Baldemar Dután Torres, por su orientación, paciencia y apoyo constante, que me permitieron alcanzar este importante objetivo.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, María Esther Rivas Feijoo con C.C./ 0705280170 declaro que el trabajo de “AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD B PIÑAS”, en opción al título de Magister en gerencia en salud, es original y auténtico; cuyo contenido: conceptos, definiciones, datos empíricos, criterios, comentarios y resultados son de mi exclusiva responsabilidad.

MARIA ESTHER RIVAS FEIJOO

0705280170

Machala, 2025/08/28

REPORTE DE SIMILITUD URKUND/TURNITIN

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD B PIÑAS

< 1%
Textos sospechosos

< 1%
Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD B PIÑAS.pdf
ID del documento: 1c9b2c47fa56ac65862e5d2ddfd35690f9ccc1a1
Tamaño del documento original: 274,98 kB
Autor: María Esther Rivas Feijoo

Depositante: María Esther Rivas Feijoo
Fecha de depósito: 6/6/2025
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 6/6/2025

Número de palabras: 9196
Número de caracteres: 60.398

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 datatab.es Kappa de Fleiss - Simplemente explicado - DATAtab https://datatab.es/tutorial/fleiss-kappa#:~:text=La Kappa de Fleiss se utiliza siempre que,tres ... 1 fuente similar	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.academia.edu (DOC) UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA Calidad, Pertin... https://www.academia.edu/40443197/UNIVERSIDAD_TÉCNICA_DE_MACHALA_Calidad_Pertine...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
2	 dspace.udla.edu.ec https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15783/1/UDLA-EC-TME-2024-16.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	 http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/420/555
---	---

Activar W
Ve a Configu

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR



MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD
I COHORTE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo, Thayana del Carmen Núñez Quezada, portador(a) de la cédula de ciudadanía No. 0702161068, en calidad de tutor(a) del trabajo de titulación titulado: **"AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD B PIÑAS"**, realizado en la modalidad en línea, como requisito para optar por el título de **Magíster en Gerencia en Salud**, declaro que he revisado minuciosamente el mencionado trabajo.

Certifico que el contenido del mismo se encuentra debidamente enmarcado dentro de los principios científicos, técnicos, metodológicos y administrativos establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Machala (UTMACH).

En virtud de lo anterior, **avalo la calidad y pertinencia del trabajo presentado**, y doy fe de que cuenta con los méritos suficientes para ser sometido al proceso de evaluación correspondiente.

En fe de lo cual, suscribo el presente certificado.

Machala, 03 de Junio de 2025

Firma del Tutor



Dra. Thayana del Carmen Núñez Quezada, PhD
C.C. No. 0702161068

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, María Esther Rivas Feijoo con C.C./0705280170, autor del trabajo de titulación “Ambiente laboral y su influencia en la calidad de atención en el Centro de Salud B Piñas”, en opción al título de Magister en Gerencia en Salud, declaro bajo juramento que:

- El trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado previamente para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.
- Cede a la Universidad Técnica de Machala de forma exclusiva con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
 - a) Incorporar la mencionada obra en el repositorio institucional para su demostración a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Attribution-No Commercial – Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY NCSA 4.0); la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
 - b) Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en INTERNET, así como correspondiéndome como Autora la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

MARIA ESTHER RIVAS FEIJOO
C.C. 0705280170

Machala, 2025/08/28

RESUMEN

El ambiente laboral en el sector salud influye directamente en el bienestar del personal y en la calidad de atención brindada a los pacientes. Factores como el estrés, la carga laboral, las relaciones interpersonales y la seguridad emocional afectan el desempeño profesional. Este estudio analiza cómo estas condiciones se manifiestan en el Centro de Salud B Piñas, evaluando su impacto en la calidad del servicio y proponiendo acciones para mejorar el clima organizacional.

Esta investigación analizó la relación entre el ambiente laboral y la calidad de atención en el Centro de Salud B Piñas. La mayoría del personal encuestado fue femenino, con edades entre 28 y 55 años, y compuesto principalmente por médicos, personal operativo y administrativo. Los resultados revelan una percepción mayoritariamente positiva del entorno laboral, destacando altos niveles de satisfacción, buena comunicación y colaboración. Sin embargo, se identificaron debilidades en el manejo del estrés, falta de apoyo emocional y cierta inestabilidad laboral, factores que podrían afectar la calidad del servicio. Se concluye que, aunque el clima organizacional es favorable, se requieren estrategias que refuercen el bienestar del personal y optimicen las condiciones de trabajo para garantizar una atención de calidad.

PALABRAS CLAVES: Ambiente laboral, calidad, atención, clima organizacional, satisfacción laboral, estrés, relaciones interpersonales, centro de salud, rendimiento profesional, comunicación, bienestar.

ABSTRACT

The work environment in the healthcare sector directly influences staff well-being and the quality of care provided to patients. Factors such as stress, workload, interpersonal relationships, and emotional security affect professional performance. This study analyzes how these conditions manifest at the B Piñas Health Center, assessing their impact on service quality and proposing actions to improve the organizational climate. This research analyzed the relationship between the work environment and the quality of care at the B Piñas Health Center. The majority of the staff surveyed were female, between the ages of 28 and 55, and comprised primarily physicians, operating staff, and administrative staff. The results reveal a largely positive perception of the work environment, highlighting high levels of satisfaction, good communication, and collaboration. However, weaknesses in stress management, a lack of emotional support, and some job instability were identified, factors that could affect service quality. It is concluded that, although the organizational climate is favorable, strategies are needed to strengthen staff well-being and optimize working conditions to ensure quality care.

KEY WORDS: *Work environment, quality, care, organizational climate, job satisfaction, stress, interpersonal relationships, health center, professional performance, communication, well-being.*

ÍNDICE GENERAL

	pág.
<u>PENSAMIENTO</u>	2
<u>DEDICATORIA</u>	3
<u>AGRADECIMIENTOS</u>	4
<u>RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA</u>	5
<u>REPORTE DE SIMILITUD URKUND/TURNITIN</u>	6
<u>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</u>	7
<u>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR</u>	8
<u>RESUMEN</u>	9
<u>ABSTRACT</u>	10
<u>ÍNDICE GENERAL</u>	11
<u>INTRODUCCIÓN</u>	12
<u>CAPÍTULO 1. MARCO TEORÍCO</u>	16
<u>CAPÍTULO 2. METODOLOGIA</u>	25
<u>CAPÍTULO 3. RESULTADOS</u>	28
<u>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN</u>	37
<u>CONCLUSIONES</u>	40
<u>RECOMENDACIONES</u>	41
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	42
<u>ÍNDICE DE ANEXOS</u>	47
<u>ANEXOS</u>	48

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral constituye un factor determinante en el nivel de satisfacción y bienestar del personal sanitario, incidiendo de forma directa en la atención que reciben los pacientes. En el ámbito de la salud, las instituciones frecuentemente enfrentan retos relacionados con la sobrecarga laboral, el clima interpersonal y las condiciones organizacionales, elementos que influyen considerablemente en el desempeño del equipo humano y, por consiguiente, en la calidad de los servicios que se ofrecen (1).

En el sector salud, el entorno laboral en el que se desempeñan los profesionales puede influir de manera positiva o negativa en su labor diaria. Las exigencias de este ámbito, como el contacto constante con pacientes, los horarios variables y la presión asociada a tareas críticas como la preservación de la vida, pueden impactar tanto la eficacia en sus funciones como la calidez en la atención brindada a los pacientes (1).

Otros factores que influyen en la atención brindada son los actos de violencia hacia el personal de salud por parte de los usuarios, lo mismos que generan una repercusión negativa en la calidad de atención convirtiéndose en un determinante crítico en los procesos asistenciales (2).

La calidad de vida en el trabajo tiene una relación directa con el rendimiento, el estado emocional, la motivación y la manera en que los trabajadores atienden a los usuarios. En este contexto, el ambiente laboral abarca aspectos físicos, psicológicos y sociales, e incluye factores como el volumen de tareas, la interacción entre colegas, el soporte institucional, el manejo del estrés y la percepción de satisfacción profesional. Garantizar la salud, seguridad y equilibrio emocional de los trabajadores no solo repercute en sus vidas personales y familiares, sino también en la eficacia, sostenibilidad y competitividad de las instituciones en las que laboran (3).

Por ende, el objetivo general del presente estudio es analizar las condiciones del ambiente laboral del personal del Centro de Salud B Piñas y cómo éstas influyen en la calidad del servicio prestado. Para lograr este objetivo, es imprescindible el cumplimiento de objetivos específicos como identificar los principales factores emocionales que inciden en el equipo de salud como el estrés, la fatiga, la satisfacción

profesional, el apoyo social y el bienestar psicológico; evaluar la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral y su impacto en su desempeño y calidad de vida profesional, considerando variables como la carga de trabajo, la convivencia laboral y las condiciones físicas del entorno; y, finalmente, proponer medidas concretas orientadas a mejorar el clima organizacional dentro de esta unidad de salud, para lograr su cumplimiento, el diseño metodológico del estudio se caracteriza por un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, utilizando la técnica de encuesta como principal método de recolección de datos, el universo corresponde a todos los trabajadores de la unidad de salud.

La importancia de la investigación es que el ambiente laboral en el sector salud es fundamental porque incide directamente en el bienestar del personal y en la calidad de la atención a los pacientes. Un entorno positivo mejora el desempeño profesional, reduce el agotamiento y favorece resultados como la seguridad y la satisfacción del paciente. Por el contrario, condiciones adversas pueden generar estrés, errores y una menor empatía, afectando la prestación del servicio. Este estudio resalta la necesidad de abordar estos factores para garantizar una atención sanitaria efectiva, humana y sostenible, beneficiando tanto a los trabajadores como a los pacientes.

La problemática sigue siendo relevante en 2025 debido a los desafíos persistentes en el sector salud: aumento de la demanda de pacientes, escasez de personal y tensiones post-pandemia. Los horarios variables, la carga emocional y las tareas críticas, como salvar vidas, intensifican la necesidad de entornos laborales favorables. Informes recientes y estudios globales destacan que condiciones deficientes siguen provocando rotación y desgaste profesional, lo que hace urgente investigar y mejorar centros como el B Piñas para mantener una atención de calidad, muchas de estas consecuencias no han tenido el correspondiente análisis y estudio adecuado, generando importantes brechas de conocimiento; en relación a su repercusión en los diferentes niveles, como son la salud del personal médico expuesto a estas condiciones adversas, la factibilidad del sistema en relación al análisis de estos nudos críticos y finalmente su repercusión en la calidad de atención, aportando en la identificación de aquellos nudos críticos que permitan plantear nuevas investigaciones a futuro.

Todos estos factores mencionados afectan directamente la calidad de la atención proporcionada, especialmente en un contexto en el que el personal de salud se enfrenta a

diversas fuentes de agresión. Estas provienen tanto de los pacientes y sus familiares, como del personal jerárquico superior, e incluso de la acción de grupos delincuenciales que intentan ejercer coerción para obtener sus objetivos.

Formulación del Problema Científico

¿Cómo influyen las condiciones del ambiente laboral, como el estrés, la carga de trabajo, las dinámicas interpersonales, la seguridad emocional y la estabilidad laboral, en la calidad de la atención ofrecida por los profesionales del Centro de Salud B Piñas, y qué estrategias pueden mejorar el clima organizacional para optimizar la prestación del servicio?

Delimitación del Objeto de Estudio

El objeto de estudio es el ambiente laboral en el sector salud, específicamente en el Centro de Salud B Piñas. Se centra en las condiciones físicas, emocionales y organizacionales que afectan a médicos, enfermeros, personal operativo y administrativo, y su impacto en la calidad de la atención al paciente durante el año 2025.

Delimitación de las Causas que Originan el Problema Científico

- Carga de Trabajo Excesiva: Alto volumen de pacientes y personal limitado incrementan la presión.
- Estrés Laboral: Tareas críticas y límites de tiempo elevan los niveles de estrés.
- Dinámicas Interpersonales Deficientes: Falta de comunicación efectiva o colaboración entre equipos.
- Insuficiente Apoyo Emocional: Ausencia de programas para gestionar la carga emocional.

Objetivo General de la Investigación

Analizar la influencia del ambiente laboral en la calidad de la atención en el Centro de Salud B Piñas, identificando factores clave como el estrés, la carga de trabajo y el apoyo

emocional, para la propuesta de estrategias prácticas de mejora del clima organizacional y la optimización de la prestación del servicio.

Delimitación del Campo de Acción

Ámbito Geográfico: Centro de Salud B Piñas.

Población: Médicos, enfermeros, personal operativo y administrativo.

Enfoque: Factores del ambiente laboral (estrés, carga de trabajo, relaciones, seguridad emocional, estabilidad) y su efecto en la calidad de la atención.

Hipótesis o Preguntas Científicas o Ideas a Defender

Hipótesis 1: Un ambiente laboral positivo, con comunicación y colaboración efectivas, mejora la calidad de la atención en el Centro de Salud B Piñas.

Hipótesis 2: El estrés elevado y la falta de apoyo emocional afectan negativamente el desempeño del personal y la calidad del servicio.

Pregunta Científica: ¿Qué factores del ambiente laboral impactan más significativamente la calidad de la atención, y cómo pueden estrategias específicas mitigar estos problemas?

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

- **Antecedentes históricos**

La creación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) el 27 de noviembre de 1944 marcó un punto de inflexión en la historia del bienestar laboral en Ecuador. Este organismo nació con la finalidad de proteger a los trabajadores frente a contingencias como enfermedades, vejez, invalidez y accidentes laborales. (4)

Desde su establecimiento, el IESS ha transitado por diversos momentos de reforma, expansión y crisis. Durante las décadas posteriores a su fundación, se llevaron a cabo transformaciones orientadas a ampliar la cobertura del sistema y a fortalecer su infraestructura institucional. Esto incluyó la creación de nuevas unidades médicas, la digitalización parcial de los procesos administrativos y la integración progresiva de diferentes sectores laborales, tanto públicos como privados. (5,6)

Sin embargo, pese a los avances registrados, el IESS enfrenta una serie de dificultades estructurales y operativas. Entre ellas se destacan la sobrecarga de sus centros de atención, la escasez de insumos y equipos médicos, y los prolongados tiempos de espera para acceder a los servicios especializados. Estas deficiencias han generado un creciente malestar en los afiliados y en los trabajadores de esta institución. (5)

El Centro de Salud B Piñas, situado en la provincia de El Oro, representa una de las múltiples instalaciones sanitarias administradas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en todo el país. Este establecimiento cumple una función estratégica en la red de atención primaria, al ofrecer servicios médicos integrales a los asegurados. Su labor resulta crucial en una región donde las barreras geográficas y económicas pueden limitar el acceso oportuno a la atención sanitaria (7,8)

La misión de este centro de salud no se limita únicamente a la prestación de servicios clínicos básicos; también actúa como un agente de promoción de la salud, prevención de enfermedades y vigilancia epidemiológica. En este sentido, el Centro de Salud B Piñas es parte activa del modelo de atención integral en salud, promovido por el IESS y enmarcado dentro de las políticas públicas del sistema nacional de salud del Ecuador. La articulación de este centro con otros niveles de atención, tanto en el ámbito local como

provincial, permite mejorar la eficiencia del sistema y reducir la presión sobre los hospitales de mayor complejidad. (9)

Uno de los factores que refuerzan la importancia del Centro de Salud B Piñas es la combinación entre recurso humano comprometido y una infraestructura diseñada para responder a las necesidades específicas de la población. El personal médico, de enfermería, administrativo, desempeñan un papel fundamental en la ejecución de políticas de salud pública, así como en la implementación de programas de inmunización, control prenatal, atención de enfermedades crónicas y educación sanitaria. Estas acciones, además de garantizar el bienestar de la comunidad, contribuyen a la reducción de la inequidad en el acceso a la salud. (10)

Pese a los logros alcanzados, es necesario reconocer que los centros de atención enfrentan desafíos importantes relacionados con el financiamiento, la rotación y falta del personal médico, y las limitaciones tecnológicas. La planificación adecuada, el fortalecimiento de capacidades institucionales y la inversión sostenida en infraestructura son aspectos clave para asegurar la continuidad y calidad de los servicios prestados por establecimientos como el Centro de Salud B Piñas (11).

- **Antecedentes conceptuales**

La calidad de atención sanitaria se refiere al nivel en el que los servicios proporcionados favorecen la mejora de los resultados clínicos esperados, en concordancia con los criterios profesionales y científicos actuales. Para lograr estos estándares, resulta crucial no solo la formación académica del personal, sino también las condiciones del entorno laboral, ya que ambos elementos influyen de manera directa en su desempeño y crecimiento profesional (11).

En el sector salud, resulta fundamental desarrollar e implementar acciones y estrategias eficaces que contribuyan a optimizar el rendimiento laboral, mejorar el clima organizacional y aumentar la satisfacción de los usuarios, ya sea en entidades públicas o privadas ya que estas se enfrentan continuamente a diversos retos, muchos de ellos derivados de la competencia y la necesidad de adaptarse a cambios constantes, lo que dificulta la administración del capital humano (12).

El entorno laboral puede definirse como el conjunto de condiciones físicas, organizacionales y psicosociales que rodean al trabajador en el desarrollo cotidiano de sus funciones. Este concepto integra desde aspectos tangibles, como la infraestructura, iluminación, ventilación y niveles de ruido, hasta elementos más subjetivos, como las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la equidad en la asignación de responsabilidades y las oportunidades para avanzar profesionalmente dentro de la organización (13).

- **Antecedentes Contextuales**

En el contexto sanitario, donde el nivel de exigencia es alto y la interacción humana es constante, estas variables cobran especial importancia. El ambiente laboral no solo proporciona el escenario para el cumplimiento de tareas, sino que también actúa como un factor determinante en el estado emocional y el desempeño del personal, en consecuencia, un ambiente bien estructurado, con condiciones físicas adecuadas, liderazgo empático y una cultura organizacional colaborativa, favorece no solo el bienestar del trabajador, sino también la calidad de la atención médica brindada. (14)

El ámbito de la salud reúne a una gran variedad de profesionales, como médicos, odontólogos, personal de enfermería, técnicos de laboratorio, asistentes y trabajadores administrativos, quienes mantienen un contacto frecuente y directo con los pacientes. Dada la naturaleza delicada de su labor y la cercanía con los usuarios, es esencial que desarrollen sus funciones en un ambiente laboral apropiado, caracterizado por condiciones equitativas, reconocimiento adecuado, relaciones basadas en el respeto y una gestión justa. Estos elementos inciden de manera directa tanto en la calidad técnica como en el trato humano que reciben los pacientes. (13)

Estudios recientes han evidenciado que un entorno organizacional positivo se asocia directamente con mayores niveles de motivación, sentido de pertenencia y compromiso institucional. Cuando los trabajadores de la salud se sienten valorados, respaldados por sus superiores y partícipes de un entorno justo y respetuoso, tienden a mostrar una actitud más proactiva, eficiente y empática hacia los usuarios. Esto se traduce en mejores resultados clínicos, mayor satisfacción de los pacientes y un fortalecimiento de la confianza en los servicios sanitarios. (15)

En contraste, condiciones laborales inadecuadas, como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo emocional, la escasez de recursos o un liderazgo autoritario, suelen generar efectos adversos sobre la salud mental del personal. Estos entornos propician el agotamiento emocional, el estrés crónico y el distanciamiento afectivo, fenómenos que impactan negativamente en la calidad del servicio, aumentando el riesgo de errores, desatención y deterioro en la relación con el paciente (15)

Por ello, se reconoce que la calidad del entorno laboral es un componente estratégico en la gestión del talento humano dentro de los servicios de salud. Las instituciones que promueven espacios laborales saludables y participativos no solo garantizan un mejor ambiente para sus colaboradores, sino que también optimizan su capacidad operativa y elevan los estándares de atención. En este sentido, resulta indispensable incorporar políticas orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, la promoción de la salud ocupacional y la formación continua del personal, como mecanismos fundamentales para alcanzar una atención integral, eficiente y centrada en el ser humano (16).

- **Ambiente laboral**

El ambiente laboral en el sector salud es determinante para el desempeño de los profesionales y la calidad del servicio a los pacientes. Factores como el estrés, la comunicación efectiva y el apoyo emocional influyen en la motivación y el bienestar del personal, especialmente en contextos de alta presión. Fomentar un entorno positivo, con colaboración y estabilidad, es clave para garantizar una atención eficiente y humana (16).

El ambiente laboral dentro de las instituciones sanitarias constituye un factor esencial que influye en múltiples dimensiones del desempeño del personal. Un entorno organizacional que ofrece condiciones adecuadas tanto físicas como emocionales promueve el bienestar psicológico, fortalece la motivación individual y refuerza el compromiso profesional de los trabajadores. Estos elementos, al estar interrelacionados, impactan directamente en el funcionamiento de los equipos de salud, aumentando su eficiencia, cooperación y productividad, y, en consecuencia, mejorando la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. (17)

Diversas investigaciones han demostrado que la percepción positiva del entorno laboral tiene un efecto directo sobre la satisfacción laboral. Factores como la estabilidad institucional, la claridad en la distribución de roles, el acceso a recursos, el reconocimiento del esfuerzo y un liderazgo participativo contribuyen a generar un clima organizacional saludable. Cuando estos elementos están presentes, los profesionales de la salud tienden a desarrollar un mayor sentido de pertenencia, lo que favorece una atención centrada en el paciente, más humana y eficiente. (16,17)

Por el contrario, contextos de trabajo marcados por la presión constante, la falta de apoyo institucional o la sobrecarga de tareas, suelen desencadenar efectos nocivos tanto a nivel individual como colectivo. Uno de los fenómenos más estudiados en este sentido es el síndrome de burnout, una respuesta psicoemocional ante el estrés laboral crónico, que se manifiesta a través del agotamiento emocional, la despersonalización en el trato con los pacientes y la percepción de ineficacia personal. Este síndrome es altamente prevalente en entornos sanitarios, donde las exigencias emocionales y físicas son elevadas, y suele derivar en una disminución en la calidad del servicio, errores clínicos y deterioro de la relación profesional-paciente. (17)

Además del impacto sobre la atención médica, el desgaste profesional afecta la estabilidad emocional del personal, su salud física y su desarrollo profesional a largo plazo. En muchos casos, la acumulación de tensiones no resueltas y la falta de medidas institucionales para mitigar el estrés conducen a un aumento en la rotación del personal, el ausentismo y la reducción de la moral del equipo, todo esto repercute de forma negativa en la atención integral y segura. (18)

Por tal motivo, se vuelve imprescindible que las instituciones de salud promuevan entornos laborales saludables a través de políticas organizacionales orientadas a la prevención del agotamiento, la promoción del autocuidado, el fortalecimiento del trabajo en equipo y la consolidación de una cultura laboral basada en el respeto, el apoyo mutuo y el crecimiento profesional. Estas estrategias no solo benefician a los trabajadores, sino que se traducen en una mejora sustancial en la experiencia del paciente y en los resultados clínicos esperados. (19)

- **Servicios de salud**

En el ámbito de los servicios de salud, diversos factores estructurales y organizativos influyen de manera directa en la calidad del entorno laboral y, por extensión, en el bienestar de los profesionales que lo integran. Entre estos factores, la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento institucional y la escasez de recursos humanos y materiales se destacan como causas recurrentes de fatiga ocupacional y desmotivación. La acumulación constante de tareas, derivada del déficit de personal y de una alta rotación laboral, genera un círculo vicioso que no solo afecta la estabilidad emocional del trabajador, sino que compromete la eficiencia de los servicios prestados. (20)

Cuando las unidades médicas operan con una plantilla insuficiente, el personal activo debe asumir una mayor cantidad de funciones, lo que incrementa el estrés, reduce los tiempos de descanso y limita la capacidad de ofrecer atención personalizada. Esta dinámica, mantenida a largo plazo, puede derivar en síntomas de agotamiento físico y emocional, disminución de la motivación, deterioro en las relaciones interpersonales y, en muchos casos, renuncia anticipada o ausentismo laboral. (21)

Además, la falta de reconocimiento institucional hacia el esfuerzo del personal de salud representa un factor desalentador que impacta negativamente en la percepción del trabajo realizado. El reconocimiento ya sea económico, verbal o simbólico no solo es un elemento de justicia laboral, sino también un estímulo que fortalece el sentido de propósito y pertenencia a la organización. (20)

Entre las estrategias más efectivas para mejorar el ambiente laboral, se encuentran la promoción de un clima organizacional basado en la colaboración, el respeto y la comunicación abierta; el fortalecimiento de programas de bienestar laboral; la provisión oportuna de insumos y tecnología adecuados; así como la instauración de mecanismos formales para valorar el desempeño del personal. (22)

Implementar estas acciones no solo contribuye al equilibrio emocional del personal sanitario, sino que incide directamente en la calidad del servicio brindado, dado que un trabajador satisfecho y motivado es más propenso a ofrecer una atención segura, ética y humanizada. A mediano y largo plazo, el fortalecimiento del entorno laboral se convierte en una inversión institucional que mejora los indicadores de desempeño, reduce los niveles de rotación y fideliza al talento humano. (23)

La motivación se puede concebir como una fuerza interna que impulsa y dirige la conducta humana, afectando directamente la manera en que los individuos asumen sus compromisos y ejecutan sus acciones. Este motor interno favorece el cumplimiento de metas al incrementar la disposición para realizar tareas de forma más eficiente y rápida, no obstante, este impulso no se genera de manera autónoma, sino que está fuertemente influido por el contexto en el que la persona se desenvuelve, siendo especialmente relevante el entorno laboral.

Sin importar el ámbito profesional o la naturaleza de la entidad, las características del entorno de trabajo pueden facilitar o entorpecer el logro de los objetivos institucionales. Un ambiente organizacional favorable no solo mejora la satisfacción del personal, sino que también influye de manera significativa en la productividad y en la excelencia de los servicios brindados. (24)

En entornos laborales de alta exigencia, como el sector salud, situaciones como el estrés constante, la sobrecarga de tareas, los horarios rotativos y los desacuerdos entre colegas pueden derivar en incomodidad, pérdida de motivación e incluso en problemas emocionales o físicos. Estas circunstancias no solo comprometen la salud del personal, sino que también inciden negativamente en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. (15)

Por esta razón, es esencial analizar la percepción que tienen los profesionales de la salud sobre su entorno laboral y su estado emocional, ya que un ambiente de trabajo positivo no solo contribuye al equilibrio y satisfacción del personal, sino que también favorece una actuación más eficiente, comprometida y orientada a mantener elevados niveles de calidad en la atención brindada. (25,26)

Considerando que una gran parte de la vida adulta transcurre en el espacio laboral, este no solo representa una fuente de ingresos, sino también un ámbito clave para el desarrollo social y emocional. A través del trabajo, las personas encuentran identidad, fortalecen su autoestima, experimentan autorrealización y construyen un sentido de pertenencia. No obstante, cuando las condiciones laborales son adversas, pueden surgir niveles significativos de insatisfacción, lo que se asocia con impactos negativos tanto en la salud física como en el bienestar psicológico del empleado. (27)

En este contexto, se vuelve crucial examinar el impacto que tiene la satisfacción laboral en los profesionales del sector salud, entendida como la postura general que una persona adopta respecto a su actividad laboral. Esta dimensión actúa como un indicador fundamental para valorar cómo las condiciones del entorno de trabajo inciden en el bienestar del personal y, a su vez, en la calidad de la atención ofrecida a los pacientes. (27)

La calidad de la atención brindada a los pacientes está estrechamente relacionada con la forma en que el sistema de salud responde a las necesidades de sus usuarios, así como con el bienestar de los profesionales que los atienden. Un entorno laboral positivo y saludable resulta fundamental para potenciar la autoeficacia del personal, lo que impacta directamente en la excelencia del servicio, además de contribuir a la satisfacción tanto de los empleados como de los pacientes. Asimismo, este tipo de ambiente facilita el fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo y otros aspectos claves para un desempeño eficiente y armonioso. (28)

A lo largo del tiempo, el clima laboral ha adquirido una creciente importancia, especialmente porque en muchas organizaciones se han detectado factores que obstaculizan la colaboración entre los miembros y afectan negativamente la productividad. Entre estos factores, un liderazgo deficiente por parte de los directivos se destaca como uno de los principales elementos que deterioran el ambiente de trabajo. Este tipo de gestión inadecuada puede generar insatisfacción en los empleados, un uso ineficiente de los espacios comunes y una reducción en la efectividad y rendimiento general de la organización. (29)

- **Clima laboral**

El clima laboral debe estar en sintonía con la visión, misión y los valores que orientan el funcionamiento de cada organización. Este ambiente impacta directamente en cómo los empleados perciben y actúan dentro de su espacio de trabajo. Por ello, el clima organizacional debe ser considerado un pilar esencial dentro de la estructura institucional, promoviendo el crecimiento y la superación profesional del personal. Para lograrlo, es fundamental contar con herramientas de gestión que faciliten la toma de decisiones y la cumplimentación de estrategias efectivas. (29)

En el ámbito sanitario, el clima organizacional posee particularidades que influyen de manera directa en la calidad y calidez de la atención al paciente, el rendimiento del personal de salud está determinado por elementos como la motivación y la capacidad para adaptarse a circunstancias adversas, favoreciendo así la resiliencia. Estos factores, a su vez, promueven cambios en la cultura organizacional y en la gestión de recursos y servicios en las instituciones de salud. (1)

Cuando los empleados consideran su labor más allá de una simple ocupación profesional y la viven como una verdadera pasión, se logra un equilibrio óptimo entre su dedicación personal y profesional. Este balance se potencia mediante la creación de entornos laborales adecuados, tanto en el aspecto físico como emocional, los cuales son esenciales para el crecimiento y el rendimiento efectivo de los profesionales en su lugar de trabajo. (30)

En los centros de atención primaria, donde los recursos frecuentemente son limitados y la demanda de servicios es elevada, el ambiente laboral juega un papel crucial para garantizar tanto la calidad como la continuidad en la atención a los pacientes. Investigaciones anteriores han demostrado que un entorno laboral favorable mejora la eficiencia y el desempeño del personal, incluso bajo condiciones de alta presión y recursos restringidos. Por ende, un clima organizacional positivo resulta fundamental para sostener elevados estándares de atención en contextos complejos. (31)

Por otra parte, cuando los profesionales ven su trabajo más allá de una simple ocupación y lo sienten como una verdadera pasión, se alcanza un equilibrio saludable entre su compromiso personal y laboral. Este equilibrio se sostiene gracias a la creación de ambientes de trabajo adecuados, tanto en lo físico como en lo emocional, que facilitan el desarrollo pleno de sus habilidades y competencias. Fomentar un entorno que respalde el bienestar integral de los empleados resulta fundamental para conservar su motivación y desempeño a corto y largo plazo. Así, el clima laboral no solo mejora la satisfacción y salud de los trabajadores, sino que también impulsa la calidad del servicio ofrecido. (32)

CAPÍTULO 2 METODOLOGIA

2.1. Enfoque de Investigación

El presente estudio se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar datos sobre las condiciones del ambiente laboral y su influencia en la calidad de atención percibida por el personal del Centro de Salud B Piñas. La investigación es prospectiva, ya que se centró en información actual recopilada directamente de los participantes en el momento del estudio. El análisis se orientó a identificar relaciones entre variables como satisfacción laboral, estrés, condiciones físicas del entorno y desempeño profesional.

La población objeto de estudio estuvo compuesta por todo el personal que labora en el Centro de Salud B Piñas, incluyendo médicos, personal de enfermería, laboratorio, auxiliares, así como personal administrativo y de apoyo. Dado el tamaño de la población, no se seleccionó una muestra, sino que se incluyó en su totalidad. Fueron excluidos de la investigación aquellos trabajadores que se encontraban con permiso médico, en periodo de vacaciones o que no otorgaron su consentimiento para participar en la encuesta

El paradigma del estudio es de tipo constructivista ya que el desarrollo del conocimiento parte de la interacción de personal de salud con su entorno, de las experiencias y de cómo cada individuo las interpreta.

2.2. Paradigma o enfoque de la investigación

La investigación sobre el ambiente laboral en el Centro de Salud B Piñas se desarrolló bajo un paradigma mixto, integrando enfoques cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral del problema. El enfoque cuantitativo permitió medir variables como la satisfacción profesional, el nivel de estrés y la percepción del clima organizacional mediante encuestas estructuradas, mientras que el enfoque cualitativo, a través de entrevistas y análisis temático, facilitó explorar las experiencias, dinámicas interpersonales y necesidades emocionales del personal. Este paradigma mixto se alinea con la necesidad de abordar tanto los datos mensurables como las percepciones subjetivas para proponer estrategias efectivas de mejora.

2.3. Población y muestra

La población de la investigación abarca a todos los profesionales y trabajadores del Centro de Salud B Piñas, incluyendo médicos, enfermeros, personal operativo y administrativo, quienes interactúan en el entorno laboral y contribuyen a la calidad de la atención en el periodo de abril a mayo del 2025. La muestra, seleccionada fue por conveniencia debido a la disponibilidad y accesibilidad, estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres de entre 28 y 55 años, representando a estos grupos ocupacionales. Este enfoque permitió obtener datos representativos para analizar el impacto del ambiente laboral en el servicio.

2.4. Métodos teóricos y empíricos

Los métodos teóricos incluyeron la revisión bibliográfica para consultar estudios previos, artículos científicos y libros sobre el ambiente laboral, la calidad de la atención y el bienestar en el sector salud. Se empleó el análisis conceptual para definir términos clave como estrés laboral, clima organizacional y satisfacción profesional, basándose en teorías organizacionales y de psicología laboral. Además, la síntesis teórica permitió integrar estos conceptos en un marco que sustentara la relación entre el entorno laboral y la atención al paciente en el Centro de Salud B Piñas.

Los métodos empíricos abarcaron la encuesta estructurada, aplicada a médicos, enfermeros, personal operativo y administrativo, para medir variables como satisfacción, estrés y colaboración. Se realizaron entrevistas semiestructuradas para recoger percepciones y experiencias sobre el apoyo emocional y la estabilidad laboral. Finalmente, el análisis cualitativo de respuestas y el procesamiento estadístico de datos permitieron identificar patrones y evaluar el impacto del ambiente laboral en la calidad del servicio.

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de la información se diseñó una encuesta estructurada, la cual fue revisada y validada previamente por cuatro docentes con experiencia en investigación y formación académica pertinente. Antes de aplicar la encuesta, se solicitó a los participantes la firma del consentimiento informado, garantizando la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas. La aplicación de la encuesta se realizó de forma

presencial y física, con el fin de asegurar la veracidad y precisión de los datos recopilados, se garantizó la fiabilidad de los datos con el procesamiento estadístico y un plan piloto para conocer el tiempo estimado de aplicación de la encuesta.

2.6. Técnicas de Análisis de Datos

Para el análisis estadístico nos apoyamos en el programa Datatab, con el cual se obtuvo resultados de estadística descriptiva con el cálculo de media, desviación estándar, frecuencia y porcentajes.

Para la redacción del informe de la investigación nos apoyamos de la herramienta de inteligencia artificial, la misma que nos facilitó la estructuración semántica del texto respetando siempre la idea del investigador y la perspectiva del trabajo.

2.7. Consideraciones éticas

Es fundamental señalar que durante todo el desarrollo del presente estudio se mantuvo un absoluto respeto de las normas de la ética, se respaldó el accionar mediante la firma de un consentimiento informado a cada uno de los participantes, además del anonimato en la recolección de información y la confidencialidad de la información obtenida, la misma que solo será usada con fines de investigación, sin posibilidad de uso o difusión para otro fin que los objetivos planteados.

Por la metodología de estudio al ser de tipo observacional y no tener efecto experimental no se requiere de la aprobación del comité de ética institucional.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados obtenidos en la investigación sobre la influencia del ambiente laboral en la calidad de la atención en el Centro de Salud B Piñas. A través de encuestas, entrevistas y análisis cualitativos, se recopilaron datos de médicos, enfermeros, personal operativo y administrativo, con el fin de evaluar factores como la satisfacción profesional, el estrés laboral, la comunicación, la colaboración y la estabilidad en el empleo. Las tablas a continuación resumen los hallazgos clave, destacando las percepciones del personal y las áreas de mejora identificadas, sentando las bases para el análisis y las propuestas de optimización del clima organizacional.

Tabla 1. Edad y sexo de los encuestados

		Frecuenci a	%	Valor medi o	Mínim o	Máxim o	Mea n ± Std.
Eda d	Femenino	21	61,76 %	38,48	28	55	38,48 ± 8,08
	Masculin o	13	38,24 %	36,77	29	52	36,77 ± 6,17

Análisis: En la Tabla 1 se muestra que de los 34 encuestados, 21 son mujeres, lo que representa el 61,76% del total. Las edades de las participantes femeninas oscilan entre los 28 y 55 años, con una media de 38,48 años. Por otro lado, 13 encuestados son hombres, lo que corresponde al 38,24%. Las edades de los hombres van desde los 29 hasta los 52 años, con una edad promedio de 36,77 años.

Tabla 2. Relación de la ocupación y años de trabajo en la institución

		Frecuencia	%	Valor medio	Mínimo	Máximo	Mean ± Std.
Años de trabajo	Médico	10	29,41 %	4,95	0,5	14	4,95 ± 5,89
	Otro	10	29,41 %	6,2	1	11	6,2 ± 3,16
	Administrativo	7	20,59 %	7,17	0,2	12	7,17 ± 3,96
	Enfermero/a	3	8,82%	8,67	8	9	8,67 ± 0,58
	Auxiliar	2	5,88%	10	10	10	10 ± 0
	Laboratorista	2	5,88%	3	1	5	3 ± 2,83

Análisis: En la Tabla 2 se presenta una relación entre la ocupación y los años de trabajo. Se observa que el 29,41% de los encuestados son médicos, con un tiempo promedio de trabajo de 4,95 años, con un mínimo de 0,5 años y un máximo de 14 años.

El grupo denominado "otros", que incluye personal de limpieza, guardias, chóferes, psicólogos y técnicos de imagen, también representa el 29,41%. Este grupo tiene un tiempo promedio de trabajo de 6,2 años, con un rango que varía entre 1 y 11 años.

El personal administrativo ocupa el siguiente lugar con un 20,59% de los encuestados. Este grupo tiene una media de 7,17 años de trabajo, con un mínimo de 0,2 años y un máximo de 12 años.

Por su parte, el personal de enfermería representa el 8,82% de los encuestados, con un tiempo promedio de trabajo de 8,67 años, con un rango que oscila entre 8 y 9 años.

El personal auxiliar y el personal de laboratorio, ambos con un 5,88% de participación, tienen un tiempo promedio de trabajo de 10 años y 3 años,

respectivamente. En el caso del personal de laboratorio, el tiempo de trabajo varía entre 1 y 5 años.

Tabla 3. Tipo de Contrato

Tipo de contrato	Frecuencia	%
Contrato Ocasional	15	44,12%
Nombramiento definitivo	11	32,35%
Nombramiento provisional	7	20,59%
Otro	1	2,94%
Total	34	100%

Análisis: En la Tabla 3, con respecto al tipo de contrato, se observa que el 44,12% de los encuestados tienen un contrato ocasional, seguido por el 32,35% con nombramiento definitivo. El 20,59% de los encuestados cuentan con un nombramiento provisional, mientras que el 2,94% restante tiene otro tipo de contrato.

Tabla 4. Descripción del ambiente laboral en el Centro de Salud B Piñas

Satisfacción Ambiente Laboral	Frecuencia	%
Satisfactorio	14	41,18%
Muy satisfactorio	10	29,41%
Neutral	8	23,53%
Insatisfactorio	1	2,94%
Muy insatisfactorio	1	2,94%
Total	34	100%

Análisis: En la Tabla 4, con respecto al ambiente laboral, se observa que el 41,18% del personal encuestado considera que el ambiente es satisfactorio, mientras que el 29,41% lo califica como muy satisfactorio. Un 23,53% lo considera neutral, un 2,94% lo considera insatisfactorio y, finalmente, un 2,94% lo califica como muy insatisfactorio.

Relación del tipo de contrato y la satisfacción del ambiente laboral

	Chi ²	df	p
Tipo de contrato - Satisfacción Ambiente Laboral	5,26	12	0,949

Se ha realizado una prueba Chi² entre Tipo de contrato y Satisfacción Ambiente Laboral. Al menos una de las frecuencias esperadas de las celdas es inferior a 5. Por lo tanto, no se cumplen los requisitos de la prueba Chi². No hay ninguna asociación estadísticamente significativa entre Tipo de contrato y Satisfacción Ambiente Laboral, $\chi^2(12) = 5,26$, $p = 0,949$, V de Cramér = 0,23

El resultado es un valor p de 0,949 que está por encima del nivel de significación definido del 5%. Por lo tanto, para los datos actuales, la prueba Chi² no es significativa y no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5. Frecuencia esperada de la satisfacción laboral vs sexo

		Satisfacción Ambiente Laboral					
		Muy satisfactorio	Satisfactorio	Neutral	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	Total
Sexo	Femenino	6,18	8,65	4,94	0,62	0,62	21
	Masculino	3,82	5,35	3,06	0,38	0,38	13
	Total	10	14	8	1	1	34

Análisis: en cuanto a la tabla 5 se tomó en cuenta dependiendo del sexo en el cual se observa que 8.65 del género femenino considera el ambiente laboral satisfactorio, seguido de 63.18 como muy satisfactorio y 4.94 neutral, en tanto en el género masculino 3.88 lo considera muy satisfactorio, 5,35 satisfactorio seguido de 3,06 neutral.

Tabla 6. Opinión del personal sobre si el ambiente laboral favorece la calidad de la atención.

Calidad de atención	Frecuencia	%
Si	31	91,18%
No	2	5,88%
No lo sé	1	2,94%
Total	34	100%

Análisis: En la Tabla 6, respecto a la opinión del personal sobre si el ambiente laboral favorece la calidad de atención, el 91,18% de los encuestados considera que sí, mientras que el 5,88% opina que no, y un 2,94% no está seguro.

Tabla 7. Comunicación y ambiente de colaboración

		Comunicación				
		Muy buena	Buena	Mala	Regular	Total
Ambiente colaborativo	Muy colaborativo	8,82%	8,82%	0%	2,94%	20,59%
	Medianamente colaborativo	5,88%	8,82%	2,94%	2,94%	20,59%
	Bastante colaborativo	11,76%	38,24%	0%	0%	50%
	Poco colaborativo	0%	0%	8,82%	0%	8,82%
	Total	26,47%	55,88%	11,76%	5,88%	100%

Análisis: En la Tabla 7, respecto al análisis del ambiente colaborativo y el tipo de comunicación, se observa que el 38,24% considera que el ambiente es bastante colaborativo y cuenta con una buena comunicación. Le sigue un 11,76% que considera que el ambiente es bastante colaborativo, pero con una muy buena comunicación.

Tabla 8. ¿Siente que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en su área de trabajo?

Opinión	Frecuencia	%
A veces	18	52,94%
Siempre	15	44,12%
Nunca	1	2,94%
Total	34	100%

Análisis: En la Tabla 8, respecto a si la opinión y sugerencia de los encuestados son tomadas en cuenta en su área de trabajo, el 52,94% considera que a veces son tomadas en cuenta, el 44,12% opina que siempre lo son, y el 2,94% indica que nunca son tomadas en cuenta.

Tabla 9. Estrés y agotamiento

		Estrés					
		A menud o	De vez en cuand o	Rar a vez	Nunc a	Siempr e	Tota l
Agotamient o	A menudo	4	3	0	0	0	7
	De vez en cuando	0	8	0	0	0	8
	Rara vez	0	6	9	0	0	15
	Nunca	0	0	0	2	0	2
	Siempr e	2	0	0	0	0	2
	Total	6	17	9	2	0	34

Análisis: En la Tabla 9, se realizó un análisis sobre el estrés y el agotamiento. De los 34 encuestados, 9 indican que rara vez se sienten agotados y estresados, 8 responden que de vez en cuando experimentan estos síntomas, 2 afirman que nunca se sienten agotados ni estresados, y 2 mencionan que siempre están agotados y experimentan estrés con frecuencia.

Cohens Kappa	Standard Error	lower 95% CI	upper 95% CI	p
0,55	0,13	0,3	0,81	<.001

Se realizó un análisis de fiabilidad interevaluador entre las muestras dependientes de Estrés y Agotamiento. Para ello, se calculó el coeficiente kappa de Cohen, que mide la concordancia entre dos muestras categóricas dependientes.

El coeficiente kappa de Cohen mostró una concordancia moderada entre las muestras de Estrés y Agotamiento, con un $\kappa = 0,55$.

Tabla 10. Espacios para manejar el estrés y afectación a la calidad de atención

		Afectación a la calidad de atención			Total
		No	A veces	Sí	
Espacios para manejar el estrés	Siempre	3	1	0	4
	A menudo	0	6	0	6
	De vez en cuando	0	5	2	7
	Rara vez	0	0	7	7
	Nunca	0	0	10	10
	Total	3	12	19	34

Análisis: En la Tabla 10, se realizó un análisis sobre el espacio para manejar el estrés y su afectación a la calidad de atención. Se observa que 10 de los encuestados manifestaron que nunca cuentan con espacios para manejar el estrés y consideran que esto afecta negativamente la calidad de atención. Le siguen 7 encuestados que indican que rara vez disponen de dichos espacios para manejar el estrés.

Fleiss Kappa	Standard Error	lower 95% CI	upper 95% CI	p
-0,14	0,04	-0,21	-0,07	1

Se realizó un análisis de fiabilidad entre evaluadores de las muestras dependientes Espacios para manejar el estrés, Afectación a la calidad de atención y Satisfacción. Para ello, se calculó el Kappa de Fleiss, que es una medida del acuerdo entre más de dos muestras categóricas dependientes.

El Kappa de Fleiss mostró que no existía concordancia entre las muestras Espacios para manejar el estrés, Afectación a la calidad de atención y Satisfacción con $\kappa = -0,14$.

Tabla 11 Rendimiento laboral y carga laboral

		Carga Laboral			Poco manejable	Total
		Muy manejable	Manejable	Medianamente manejable		
Rendimiento profesional	Muy bueno	26,47%	20,59%	0%	0%	47,06%
	Bueno	0%	38,24%	8,82%	2,94%	50%
	Regular	0%	0%	0%	2,94%	2,94%
	Total	26,47%	58,82%	8,82%	5,88%	100%

Análisis: En la Tabla 11, se realizó un análisis del rendimiento laboral y la carga laboral. Se identifica que el 38,24% de los encuestados considera que su rendimiento profesional es bueno y que la carga laboral es manejable. Le sigue un 26,47% que opina que su rendimiento profesional es bueno y que la carga laboral es muy manejable. Por otro lado, el 2,94% considera que su rendimiento profesional es regular y que la carga laboral es poco manejable.

En el estudio de Cáceres Rivera et al. (2020) sobre "Carga laboral de los profesionales de enfermería en unidad de cuidados intensivos, se encontró que una carga laboral excesiva, especialmente en entornos de alta demanda como unidades de cuidados intensivos, está asociada con una disminución en el rendimiento laboral debido a la fatiga y el estrés. Esto coincide con tu tabla, donde el 2,94% de los participantes con "rendimiento regular" perciben la carga como "poco manejable", sugiriendo que una carga difícil de gestionar impacta negativamente el desempeño.

Tabla 12. Relación interpersonal con sus compañeros de trabajo

Relación Interpersonal	Frecuencia	%
Buena	20	58,82%
Muy buena	11	32,35%
Regular	2	5,88%
Mala	1	2,94%
Total	34	100%

Análisis: En la Tabla 12, relacionada con las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, se observa que el 58,82% de los encuestados tiene una buena relación, el 32,35% considera que su relación es muy buena, el 5,88% la califica como regular y el 2,94% la percibe como mala.

Tabla 13. Entorno laboral y condiciones físicas

		Condiciones físicas				
		Totalmente conforme	Conforme	Neutral	Poco conforme	Total
Entorno laboral	De manera muy positiva	14,71%	0%	0%	0%	14,71%
	De manera positiva	20,59%	23,53%	0%	0%	44,12%
	Neutral	0%	23,53%	11,76%	2,94%	38,24%
	De manera negativa	0%	0%	0%	2,94%	2,94%
	Total	35,29%	47,06%	11,76%	5,88%	100%

Análisis: En la Tabla 13, relacionada con el entorno laboral y las condiciones físicas del trabajo, se observa que el 23,53% de los encuestados considera que el entorno laboral es neutral y que su espacio físico es conforme. Otro 23,53% opina que el entorno laboral influye de manera positiva y están conformes con las condiciones físicas. Por último, el 2,94% considera que el entorno laboral afecta de manera negativa y están poco conformes con las condiciones físicas.

Fleiss Kappa	Standard Error	lower 95% CI	upper 95% CI	p
-0,16	0,04	-0,24	-0,09	1

Se realizó un análisis de fiabilidad interevaluador entre las muestras dependientes de Carga Laboral, Condiciones físicas y Rendimiento profesional. Para ello, se calculó la índice kappa de Fleiss, que mide la concordancia entre más de dos muestras categóricas dependientes. La índice kappa de Fleiss mostró que no hubo concordancia entre las muestras de Carga Laboral, Condiciones físicas y Rendimiento profesional, con un $\kappa = -0,16$.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

El presente trabajo se observa que mayoritaria mente está conformada por mujeres con un 61.76% con edades entre los 28 y 55 años. De igual manera en la investigación realizada en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro en donde el 66% era de sexo femenino y el 34% restante de sexo masculino con una edad promedio de 23.99 de entre mínimos 21 años y máximos 30 años de edad una población joven al tratarse de médicos internos. (33)

La mayoría del personal esa conformado por médicos con un 29.41% con un tiempo promedio de trabajo de 4.95 años al igual de otras profesiones como personal de limpieza, guardias, choferes, psicólogos y técnicos de imagen con el 29.41% con un promedio de tiempo de trabajo de 6.2 años seguido del personal administrativo con un 20.59% con un tiempo medio de trabajo de 7.71 años.

La mayoría de los encuestados cuenta con contrato ocasional con un 44.12% seguido de nombramiento provisional con un 32.35% y tan solo el 20.59% nombramiento definitivo, lo que no genera una estabilidad laboral idónea, lo contrario se observa en la investigación realizada por Zambrano Cedeño LA, Rosillo Suárez AN donde el 71% de los consultados indican que, si tienen estabilidad laboral. (1)

El 41.18% afirma sentirse satisfecho laboralmente, el 29.41 muy satisfecho y tan solo el 2.94% insatisfecho y muy insatisfecho, mientras que los internos rotativos del Hospital Alfredo Noboa Montenegro afirma que el ambiente laboral experimentado en esta casa de salud no es saludable para ejercer plenamente sus funciones y trabajar de manera productiva; mientras que en la investigación realizada por Ángel E, Fernández C, Santes M, Fernández H, Zepeta D la mayoría refiere estar muy satisfecha (43%, 46.8% y 53.9% respectivamente). A sí mismo En el estudio de Zambrano Cedeño LA, Rosillo Suarez AN en 60% se siente satisfecho del trabajo que realiza, el 40 % no está satisfecho. (19,31,33)

El 91.18 % afirman que ambiente laboral favorece la calidad de la atención, en cuanto a la comunicación el 26.47% considera que es buena, el 55% buena mientras que el 11.75 % la considera mala y el 5.88 regular, y el 50% considera que el ambiente es bastante colaborativo y tan solo el 5.88 lo considera poco colaborativo

El 52.94% considera que a veces sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta mientras que el 44.12 siempre son tomadas en cuenta y tan solo el 2.94% considera que nunca son tomadas en cuenta, mientras que en la investigación realizada por Zambrano el 49% manifiesta que sus opiniones son escuchadas, el 47% no son escuchadas y el 3% que son poco escuchadas (1)

Asimismo, 17 encuestados de los 34 encuestados consideran que de vez en cuando sienten estrés, 6 a menudo 9 rara vez y solo 2 nunca, y con respecto al agotamiento 15 mencionan que rara vez se sienten agotados 8 de vez en cuando y 7 a menudo y solo 2 que nunca y 2 que siempre.

La mayoría de los encuestados manifiestan que no cuentan o rara vez cuentan con espacios o mecanismos para manejar el estrés y a su vez coinciden 19 participantes que están de acuerdo que el estrés o agotamiento emocional afecta la calidad de atención y 7 rara vez; por otro lado, los internos rotativos del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, manifiestan que el 32% padece de estrés laboral. (33)

El 58.82% considera que la carga laboral es manejable y solo el 5.88 poco manejable y el 47.06 % considera que su rendimiento profesional es muy bueno el 50% bueno y tan solo el 2.94% lo considera regular; el 58.82% considera tener una buena Relación interpersonal con sus compañeros de trabajo y el 32.35% muy buena mientras que tan solo el 2.94% la considera mala

El 47.06% está conforme con las condiciones físicas de su lugar de trabajo y el 5.88% poco conforme y el 44.12% considera que el entorno laboral afecta de manera positiva su calidad de vida profesional y tan solo el 2.94% considera que afecta de manera negativa, resultados similares se obtuvieron en la investigación de Hidalgo en donde el 36% de los encuestados manifestaron un alto nivel de satisfacción respecto las condiciones físicas (34)

En el estudio realizado por Chavarri-Uriarte & Ocaña-Rivera (2022) sobre "La Satisfacción laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail SA, año 2021", Chavarri-Uriarte y Ocaña-Rivera analizan la satisfacción laboral y su vínculo con el desempeño, incluyendo la percepción de ser escuchado. Encontraron que el 60% de los trabajadores sentía que sus opiniones eran "a veces" consideradas, el 35% "siempre" y el 5% "nunca", en un contexto comercial.

Comparado con la Tabla 8, ambos estudios muestran una mayoría con percepción de consideración ocasional (52,94% vs. 60%), pero tus resultados destacan un mayor porcentaje de "siempre" (44,12% vs. 35%) y un menor "nunca" (2,94% vs. 5%). Esto sugiere una percepción más positiva de inclusión en el Centro de Salud B Piñas que en Conecta Retail SA, posiblemente por la valoración de la colaboración en salud. Sin embargo, la mayoría "a veces" en ambos casos resalta la necesidad de mecanismos más consistentes para valorar el aporte del personal.

CONCLUSIONES

Perfil del personal: El equipo está compuesto en su mayoría por mujeres (61.76%) y personas entre 28 y 55 años, con predominancia de médicos y personal mixto. Aunque el personal administrativo es menor en número (20.59%), su permanencia promedio (7.71 años) sugiere estabilidad operativa.

Satisfacción y clima organizacional: A pesar de las dificultades estructurales, como la alta proporción de contratos ocasionales (44.12%), existe una alta satisfacción laboral, con el 70.59% de los empleados indicando estar satisfechos. La percepción general del ambiente laboral es favorable (91.18%) y las relaciones interpersonales se valoran positivamente (91.17%).

Gestión del estrés y carga laboral: Aunque la carga laboral es percibida como manejable por la mayoría (58.82%), la falta de mecanismos para gestionar el estrés (10 encuestados sin herramientas adecuadas) y el agotamiento emocional reportado por 19 personas evidencian áreas críticas en la salud mental del personal.

Infraestructura: Las condiciones físicas del lugar de trabajo, aunque mayormente aceptables (47.06%), aún presentan aspectos de mejora, especialmente en términos de ergonomía y confort, con un pequeño porcentaje de inconformidad (5.88%).

Rendimiento profesional y participación: A pesar de las limitaciones, el compromiso con la calidad de la atención es notable, con un 97.06% evaluando su desempeño como bueno o muy bueno. Además, el personal siente que sus opiniones son tomadas en cuenta (más del 97%).

RECOMENDACIONES

Gestión del estrés y apoyo emocional: Implementar programas de gestión del estrés, incluyendo talleres sobre autocuidado y técnicas de relajación. Crear espacios físicos o digitales para que el personal pueda expresar sus emociones y acceder a orientación psicológica profesional, abordando las deficiencias en la gestión emocional reportadas.

Estabilidad laboral y desarrollo de talento: Establecer mecanismos para que el personal con contratos ocasionales pueda acceder a modalidades contractuales más estables, contribuyendo a la mejora de la estabilidad laboral. Implementar procesos de evaluación y formación de liderazgo, identificando perfiles con potencial para asumir roles clave en la mejora de la institución.

Mejora de la comunicación interna: Reforzar los canales de comunicación mediante la organización de reuniones regulares, la distribución de boletines informativos y el establecimiento de espacios para la retroalimentación entre el personal. Capacitar a todo el personal en comunicación asertiva, promoviendo la confianza y mejorando el trabajo colaborativo.

Mejoras en la infraestructura: Realizar un diagnóstico técnico del espacio físico de trabajo, priorizando las intervenciones en áreas como la ergonomía, la ventilación, y la iluminación. Implementar mejoras que generen un ambiente más saludable y funcional, contribuyendo a la mejora general de las condiciones laborales y la satisfacción del personal.

Evaluación continua del ambiente laboral: Aplicar herramientas de evaluación anuales para medir la percepción del ambiente de trabajo, la satisfacción laboral y el bienestar ocupacional del personal. Utilizar estos datos para tomar decisiones basadas en evidencia que permitan optimizar las políticas institucionales y mejorar tanto el clima organizacional como la calidad del servicio.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Zambrano Cedeño LA, Rosillo Suarez AN. Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía. MQRInvestigar [Internet]. 2023 [citado el 26 de julio de 2025];7(1):1895–918. Disponible en: <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/244>
2. Alvarado CAR, Villacis SIC. Violencia al personal de salud y su repercusión en la calidad de atención. Polo del Conocimiento [Internet]. 2025 [citado el 26 de julio de 2025];10(5):2290–301. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9573>
3. Reina-Andrade EA, Macías-Zambrano N. El clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las instituciones públicas. MQRInvestigar [Internet]. 2024 [citado el 26 de julio de 2025];8(3):70527. Disponible en: <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1497>
4. Jara X, Mora AM, Palacio MG. Política social, pobreza y desigualdad en el Ecuador: 1980 - 2021 [Internet]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2024. Disponible en: <file:///C:/Users/home/Downloads/Politicasocialpobrezaydesigualdadenelecuador.pdf>
5. Maritan GG, Placeres IB. La seguridad social en Ecuador: breves apuntes sobre sus deficiencias y beneficios. EPISTEME [Internet]. 2019 [citado el 26 de julio de 2025];6(4):527–49. Disponible en: <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/138> 5
6. ESPINOSA BOWEN MZ. INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 [Internet]. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL; 2020 dic. (INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS). Report No.: DNPL-SDNSE-GPL-P02-F01.Disponible en: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/15973851/Informe+de+Rendicion+de+Cuentas+2020>
7. IESS El Oro. Memoria de actividades del Centro de Salud B Piñas [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.iesseloro.gob.ec>
8. Maldonado M, Torres D. Evaluación de la calidad de servicios en unidades de atención primaria del IESS. Universidad Central del Ecuador; 2021.

9. Ministerio de Salud Pública. Modelo de Atención Integral en Salud: Enfoque familiar, comunitario e intercultural. Gobierno del Ecuador [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec>
10. Moreira JSR, Portilla KAF, Portilla VTL. Salud pública en Ecuador. Disponible en: <https://mawil.us/wp-content/uploads/2019/07/SALUD-PUBLICA-EN-ECUADOR.pdf>
11. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Paho.org. [citado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es>
12. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. <https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf>
13. Robbins SP, Judge T. Organizational behavior. 13th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall; 2009. Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
14. Medina Pariente NM, Heredia Llatas FD. Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revision literaria. Rev Int Investig En Cienc Soc. 30 de junio de 2023;19(1):55-68. Disponible en: <http://file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralEnLosServidoresPublicosDeSaludEnLatino-9513605.pdf>
15. Palacios Molina DL. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. ECA Sinerg. 31 de enero de 2019;10(1):70. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
16. Guevara-Rufasto BS, Peñalver-Higuera MJ. Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. CIENCIAMATRIA [Internet]. 2024 [citado el 26 de julio de 2025];10(19):163–80. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30292024000200163
17. García-Campayo J, Puebla-Guedea M, Herrera-Mercadal P, Daudén E. Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del trabajo en equipo. Actas Dermosifiliogr [Internet]. 2016;107(5):400–6. Disponible en:

<http://dx.doi.org/10.1016/j.ad.2015.09.016>

18. Fajardo Aguilar GM, Almache Delgado VJ, Olaya Santos HK. Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Rev Cient UISRAEL* [Internet]. 2020 [citado el 26 de julio de 2025];7(1):153–64. Disponible en: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/200>
19. Ángel E, Fernández C, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. 2020; Disponible en: https://www.redalyc.org/journal/3587/358771731003/html/?utm_source
20. López Pereyra G, Bañuelos Barrera Y, Ortiz Rivas MK, Castillo Arcos L, Bañuelos Barrera P. Sobrecarga laboral de enfermeras, estado de salud del paciente y riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS): Nurses' work overload, patient health status, and risk of healthcare-associated infections (HAIs). *LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanidades* [Internet]. 21 de agosto de 2024 [citado 25 de mayo de 2025];5(4). Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2529>
21. Sánchez CEC. Ángela María Eraso Yela y Paula Alejandra Rivera Casas. Carga laboral del personal de salud: revisión de alcance de literatura, 2017-2022. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/items/4435a828-d3ac-473c-be54-bc036b96e883>
22. Bernal González I, Pedraza Melo NA, Sánchez Limón ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estud Gerenciales*. 26 de enero de 2015;8-19. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
23. Gonzalo Ordoñez J, Ordoñez S. S, Zurita A. SA. Job satisfaction and its relationship with customer satisfaction: State of the art. *SCIÉND* [Internet]. 2023 [citado el 26 de julio de 2025];26(2):215–20. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/f3bdbb3c-aab6-3268-b14b-0bec157778ee/>
24. Gavilanes Llango MJ, Docente de la Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato. Ecuador. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud de Ambato, Ecuador. *Inspilip* [Internet]. 2021 [citado el 26 de julio de 2025];1–

14. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/221>
25. Organización Mundial de la Salud (OMS). Marco para la Calidad de la Atención en Salud [Internet]. 2018. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
26. Arias Gallegos WL, Arias Cáceres G. Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Cienc Trab. diciembre de 2014;16(51):185-91. Disponibles en: <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
27. Federico Valle OS, Diaz Pincheira FJ, Garces MEC. Clima y satisfacción laboral como predictores de la felicidad en el trabajo en una muestra de funcionarios del sector salud mexicano. Contad Adm [Internet]. 16 de noviembre de 2023 [citado 8 de abril de 2025];69(4). Disponible en: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/5138>
28. Brito-Carrillo C, Pitre-Redondo R, Cardona-Arbeláez D. Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. Inf Tecnológica. febrero de 2020;31(1):141-8. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642020000100141&lng=es&nrm=iso.
29. M. Salanova y W. Schaufeli. R. El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. 2009; Disponible en: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/88111/84811>
30. Zambrano Cedeño LA, Rosillo Suarez AN. Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía. MQRInvestigar. 8 de febrero de 2023;7(1):1895-918.
31. Maslach C. Burnout and engagement in the workplace: new perspectives: (544732013-003) [Internet]. 2011 [citado 20 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://doi.apa.org/doi/10.1037/e544732013-003>
32. Paguay Vinuesa AB, Salazar Vargas NB, Álvarez Macías BC, Guaña Bravo ES. Ambiente laboral y su impacto en la salud mental de los internos rotativos del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, noviembre 2023 - abril 2024. 19 de diciembre de 2024 [citado 5 de junio de 2025]; Disponible en: <https://zenodo.org/doi/10.5281/zenodo.14624713>
33. Hidalgo Yerovi P. Análisis del Clima Laboral en una institución del sector de la salud en la provincia de Pichincha-Ecuador. revista [Internet]. 2025 [citado el

26 de julio de 2025];9(1):53–67. Disponible
en:<https://www.espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/420>

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

	pág.
CONSENTIMIENTO INFORMADO	1
ENCUESTA SOBRE AMBIENTE LABORAL	2
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA	3
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR LAS ENCUESTAS	7
AUTORIZACIÓN PARA APLICAR LA ENCUESTA	8
FOTOS	9

Consentimiento Informado para participar en la encuesta sobre el “Ambiente Laboral y su influencia en la Calidad de Atención en el Centro de Salud B Piñas”

Estimado/a encuestado/a

El propósito de esta encuesta es investigar el ambiente laboral en el Centro de Salud B Piñas y su influencia en la calidad de atención. Los datos obtenidos de esta investigación ayudarán a identificar áreas de mejora tanto en el bienestar del personal como en la calidad del servicio. Su participación es fundamental para alcanzar estos objetivos.

Características de la Participación:

- La encuesta incluye preguntas relacionadas con su percepción sobre el ambiente de trabajo, su bienestar emocional, y la calidad de atención en el Centro de Salud.
- Su participación es completamente voluntaria.
- La encuesta tiene una duración aproximada de 10 minutos.

Confidencialidad:

- Los datos recopilados en esta encuesta serán confidenciales y solo se utilizarán con fines de investigación.
- Ninguna respuesta será asociada directamente a su identidad. Toda la información será procesada de manera anónima.
- Los resultados serán presentados de forma agregada, garantizando la privacidad de todos los participantes.

Voluntariedad:

- La participación en esta encuesta es completamente voluntaria. Puede negarse a participar en cualquier momento o abandonar la encuesta en cualquier momento sin ningún tipo de penalización ni repercusiones.

Consentimiento: Al marcar "Acepto" o continuar con la encuesta, usted está indicando que ha leído y comprendido la información proporcionada y que consiente participar en este estudio. Asimismo, entiende que su participación es voluntaria y que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

Marque una de las siguientes opciones:

- Acepto participar en la encuesta ☐
- No deseo participar en la encuesta ☐

Para dejar constancia de todo ello firmo a continuación:

Fecha:

Nombre:

Firma:

Encuesta sobre el “Ambiente Laboral y su Influencia en la Calidad de Atención en el Centro de Salud B Piñas”

Instrucciones:

Por favor, responda de manera honesta y completa a las siguientes preguntas:

1. Datos Generales

1.1 Genero

- Femenino ☐
- Masculino ☐

1.2 Edad _____

1.3. ¿Cuál es su puesto de trabajo?

- Médico ☐
- Enfermero/a ☐
- Laboratorista ☐
- Auxiliar ☐
- Administrativo ☐
- Otro (especificar): ☐ _____

1.4. ¿Cuántos años viene trabajando en el Centro de Salud? _____

1.5. ¿Tipo de contrato?

- Nombramiento definitivo ☐
- Nombramiento provisional ☐
- Contrato Ocasional ☐
- Prestación de servicios ☐
- Otro (especificar): ☐ _____

2. Ambiente Laboral

2.1. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en el Centro de Salud B Piñas?

- Muy satisfactorio ☐
- Satisfactorio ☐
- Neutral ☐
- Insatisfactorio ☐
- Muy insatisfactorio ☐

2.2. En su opinión, ¿el ambiente laboral favorece la calidad de atención al paciente?

- Sí ☐
- No ☐
- No estoy seguro/a ☐

2.3. ¿En qué medida siente que su lugar de trabajo es un ambiente colaborativo?

- Muy colaborativo ☐
- Bastante colaborativo ☐
- Medianamente colaborativo ☐
- Poco colaborativo ☐
- Nada colaborativo ☐

2.4. ¿Cómo calificaría la comunicación entre los miembros del personal?

- Muy buena ☐
- Buena ☐
- Regular ☐
- Mala ☐
- Muy mala ☐

2.5. ¿Siente que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en su área de trabajo?

- Siempre ☐
- A veces ☐
- Nunca ☐

3. Factores Emocionales que Afectan al Personal de Salud

3.1. ¿Con qué frecuencia experimenta estrés relacionado con su trabajo en el Centro de Salud B Piñas?

- Siempre ☐
- A menudo ☐
- De vez en cuando ☐
- Rara vez ☐
- Nunca ☐

3.2. ¿Se siente agotado/a después de una jornada laboral?

- Siempre ☐
- A menudo ☐
- De vez en cuando ☐
- Rara vez ☐
- Nunca ☐

3.3. ¿Está satisfecho/a con su trabajo en general?

- Muy satisfecho/a ☐
- Satisfecho/a ☐
- Neutral ☐
- Insatisfecho/a ☐
- Muy insatisfecho/a ☐

3.4. ¿Cuenta con espacios o mecanismos dentro del centro de salud para manejar el estrés laboral?

- Siempre ☐
- A menudo ☐
- De vez en cuando ☐
- Rara vez ☐
- Nunca ☐

3.5. ¿Cree que el estrés o agotamiento emocional afecta la calidad de atención que brinda a los pacientes?

- Sí ☐
 - No ☐
 - A veces ☐
-

4. Percepción del Personal sobre su Entorno Laboral

4.1. ¿Considera que la carga de trabajo en su puesto es manejable?

- Muy manejable ☐
- Manejable ☐
- Medianamente manejable ☐
- Poco manejable ☐
- Nada manejable ☐

4.2. ¿Cómo calificaría la relacione interpersonal con sus compañeros de trabajo?

- Muy buena ☐
- Buena ☐
- Regular ☐
- Mala ☐
- Muy mala ☐

4.3. ¿Está conforme con las condiciones físicas en su entorno de trabajo?

- Totalmente conforme ☐
- Conforme ☐
- Neutral ☐
- Poco conforme ☐
- Nada conforme ☐

4.4. ¿Cómo califica su rendimiento profesional actualmente en relación con las condiciones de trabajo?

- Muy bueno ☐
- Bueno ☐
- Regular ☐
- Malo ☐
- Muy malo ☐

4.5. ¿Cómo cree que el entorno laboral afecta su calidad de vida profesional?

- De manera muy positiva ☐
- De manera positiva ☐
- Neutral ☐
- De manera negativa ☐
- De manera muy negativa ☐

Agradecemos mucho su tiempo y colaboración. Sus respuestas serán valiosas para mejorar tanto el ambiente laboral, como la calidad de atención en el Centro de Salud B Piñas.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Título de la Encuesta:

Ambiente Laboral y su Influencia en la Calidad de Atención en el Centro de Salud B Piñas

Investigador/a responsable:

Lcda. María Esther Rivas Feijoo

Objetivo del Instrumento:

Evaluar cómo el ambiente laboral y los factores emocionales influyen en la calidad de atención brindada por el personal de salud en el Centro de Salud B Piñas.

Criterios de Validación

Criterio	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
Claridad	¿Las preguntas están redactadas de forma clara y comprensible?	x		
Pertinencia	¿Las preguntas son relevantes y están alineadas con los objetivos del estudio?	x		
Relevancia temática	¿El contenido del cuestionario aborda adecuadamente los aspectos relacionados con el ambiente laboral y la calidad de atención?	x		
Coherencia interna	¿Las preguntas están bien estructuradas y ordenadas de forma lógica?	x		
Extensión y tiempo estimado	¿El número de preguntas es adecuado y el tiempo para responderlo es razonable?	x		
Lenguaje técnico adecuado	¿Se utiliza un lenguaje apropiado para el nivel de comprensión del encuestado?	x		
Formato y presentación	¿El diseño del cuestionario facilita su lectura y respuesta (espacios, tipografía, opciones claras)?	x		
Validez aparente (face validity)	¿A primera vista, el instrumento parece medir lo que se propone?	x		

3. Observaciones Generales del Experto Evaluador

NINGUNA.....
.....
.....

4. Datos del Evaluador

Nombre del Evaluador: BQF. Fausto Baldemar Dután Torres

Especialidad / Cargo: Docente Universidad Técnica de Machala
Magister en Gerencia en Salud para el desarrollo local
Magister en Farmacia Clínica y Hospitalaria

Firma: _____



Fecha: 09 de mayo del 2025

FORMATO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Título de la Encuesta:

Ambiente Laboral y su Influencia en la Calidad de Atención en el Centro de Salud B Piñas

Investigador/a responsable:

Lcda. María Esther Rivas Feijoo

Objetivo del Instrumento:

Evaluar cómo el ambiente laboral y los factores emocionales influyen en la calidad de atención brindada por el personal de salud en el Centro de Salud B Piñas.

Criterios de Validación

Criterio	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
Claridad	¿Las preguntas están redactadas de forma clara y comprensible?	X		
Pertinencia	¿Las preguntas son relevantes y están alineadas con los objetivos del estudio?	X		
Relevancia temática	¿El contenido del cuestionario aborda adecuadamente los aspectos relacionados con el ambiente laboral y la calidad de atención?	X		
Coherencia interna	¿Las preguntas están bien estructuradas y ordenadas de forma lógica?	X		
Extensión y tiempo estimado	¿El número de preguntas es adecuado y el tiempo para responderlo es razonable?	X		
Lenguaje técnico adecuado	¿Se utiliza un lenguaje apropiado para el nivel de comprensión del encuestado?	X		
Formato y presentación	¿El diseño del cuestionario facilita su lectura y respuesta (espacios, tipografía, opciones claras)?	X		
Validez aparente (face validity)	¿A primera vista, el instrumento parece medir lo que se propone?	X		

3. Observaciones Generales del Experto Evaluador

La redacción es clara y no induce la respuesta, respetando los principios de validez de contenido y confiabilidad del instrumento. Aunque se debería colocar las opciones de respuesta de menor a mayor.

4. Datos del Evaluador

Nombre del Evaluador: Carmen Liliana Paccha Tamay

Especialidad / Cargo: Magister en Salud Pública

Firma: _____



Firmado electrónicamente por:
**CARMEN LILIANA
PACCHA TAMAY**

Validar únicamente con FirmaSO

Fecha: 08/05/2025

FORMATO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Título de la Encuesta:

Ambiente Laboral y su Influencia en la Calidad de Atención en el Centro de Salud B Piñas

Investigador/a responsable:

Lcda. María Esther Rivas Feijoo

Objetivo del Instrumento:

Evaluar cómo el ambiente laboral y los factores emocionales influyen en la calidad de atención brindada por el personal de salud en el Centro de Salud B Piñas.

Criterios de Validación

Criterio	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
Claridad	¿Las preguntas están redactadas de forma clara y comprensible?	X		
Pertinencia	¿Las preguntas son relevantes y están alineadas con los objetivos del estudio?	X		
Relevancia temática	¿El contenido del cuestionario aborda adecuadamente los aspectos relacionados con el ambiente laboral y la calidad de atención?	X		
Coherencia interna	¿Las preguntas están bien estructuradas y ordenadas de forma lógica?	X		
Extensión y tiempo estimado	¿El número de preguntas es adecuado y el tiempo para responderlo es razonable?	X		
Lenguaje técnico adecuado	¿Se utiliza un lenguaje apropiado para el nivel de comprensión del encuestado?	X		
Formato y presentación	¿El diseño del cuestionario facilita su lectura y respuesta (espacios, tipografía, opciones claras)?	X		
Validez aparente (face validity)	¿A primera vista, el instrumento parece medir lo que se propone?	X		

3. Observaciones Generales del Experto Evaluador

Sugiero aplicar las variables dependiente e independiente de su tema de investigación y dentro de cada una aplicar las dimensiones pertinentes.

4. Datos del Evaluador

Nombre del Evaluador: Dra. Brigida Maritza Agudo Gonzabay, PhD.

Especialidad / Cargo: Gineco-Obstetricia / Docente Titular Grado 2 y Grado 4.

Firma:



Fecha: 15 de mayo de 2025

FORMATO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Título de la Encuesta:

Ambiente Laboral y su Influencia en la Calidad de Atención en el Centro de Salud B Piñas

Investigador/a responsable:

Lcda. María Esther Rivas Feijoo

Objetivo del Instrumento:

Evaluar cómo el ambiente laboral y los factores emocionales influyen en la calidad de atención brindada por el personal de salud en el Centro de Salud B Piñas.

Criterios de Validación

Criterio	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
Claridad	¿Las preguntas están redactadas de forma clara y comprensible?	X		Sin novedad
Pertinencia	¿Las preguntas son relevantes y están alineadas con los objetivos del estudio?	X		Considerar Objetivos SMART/Prueba piloto
Relevancia temática	¿El contenido del cuestionario aborda adecuadamente los aspectos relacionados con el ambiente laboral y la calidad de atención?	X		Sin novedad
Coherencia interna	¿Las preguntas están bien estructuradas y ordenadas de forma lógica?	X		Sin novedad
Extensión y tiempo estimado	¿El número de preguntas es adecuado y el tiempo para responderlo es razonable?	X		Sin novedad
Lenguaje técnico adecuado	¿Se utiliza un lenguaje apropiado para el nivel de comprensión del encuestado?	X		Sin novedad
Formato y presentación	¿El diseño del cuestionario facilita su lectura y respuesta (espacios, tipografía, opciones claras)?	X		Sin novedad
Validez aparente (face validity)	¿A primera vista, el instrumento parece medir lo que se propone?	X		Diseño adecuado.

3. Observaciones Generales del Experto Evaluador

Para considerar un cuestionario validado ese partirá del estudio piloto para evaluar la comprensión, claridad y tiempo de respuesta del cuestionario, se recomienda que se establezca claramente la relación entre ambos constructos; sus resultados deberán vincular el ambiente laboral con la calidad de atención y resultados en pacientes; solo así será válido y aceptado por la comunidad científica.

4. Datos del Evaluador

Nombre del Evaluador: Sixto Chilibingua Villacis

Especialidad / Cargo: Profesor Titular Agregado UTMACH



Firma: _____

Fecha: 05/mayo/2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

D.L. No. 69-04 DE 14 DE ABRIL DE 1969

Calidad. Pertinencia y Calidez

DIRECCIÓN DE POSGRADO

Maestría en Gerencia en Salud

Oficio nro. UTMACH-DIPOS-PM-GS-2025-035-OF
Machala, 23 de abril de 2025

Doctora
MARIAN BRAVO AREVALO
Directora del Centro de Salud B Piñas

Reciba cordiales saludos de la Maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Técnica de Machala, programa orientado a la formación de profesionales de cuarto nivel.

La presente tiene como fin solicitar su autorización para que uno de nuestros Maestranes pueda realizar una encuesta dirigida al personal de salud y administrativo de su prestigiosa institución, en el marco del proyecto de investigación titulado "AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD B PIÑAS".

Estas encuestas tienen un propósito exclusivamente investigativo y académico, y se desarrollarán respetando los principios éticos, de confidencialidad y de consentimiento informado, según lo establecido en la normativa institucional.

Ante lo mencionado, gentilmente solicito a través de su dirección se autorice el ingreso a la Lcda. María Esther Rivas Feijoo, con C.I. 0705280170, para la aplicación de las respectivas encuestas, que se ejecutarían desde el 28 de abril hasta el 16 de mayo del 2025.

Seguros de contar con su apoyo al fortalecimiento de la formación de futuros Magister en Gerencia en Salud – I Cohorte, me despido expresándole mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**ANGEL JOSE CHU
LEE**

Dr. Ángel José Chu Lee, PhD.
Coordinador de la Maestría en Gerencia en Salud



RE: Solicitud de autorización el ingreso para realizar encuestas en el Centro De Salud B Piñas

Desde MIRIAM AMPARO BRAVO AREVALO <miriam.bravo@iess.gob.ec>

Fecha Mar 29/04/2025 15:16

Para Maria Esther Rivas Feijoo <mrivas8@utmachala.edu.ec>

ATENCIÓN: Este correo electrónico se envió desde fuera de la organización. No haga clic en enlaces ni abra archivos adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido es seguro.

De mis consideraciones:

Con un atento y cordial saludo, en respuesta a su solicitud para para realizar encuestas en nuestras instalaciones, como parte de su estudio sobre el ambiente laboral y su influencia en la calidad de atención a los pacientes, le informo que he autorizado el ingreso y levantamiento de información en el marco del proyecto de investigación planteado.

Agradezco se tomen en cuenta las siguientes consideraciones para el desarrollo adecuado de la actividad:

1. Las encuestas deberán aplicarse en horarios que no interfieran con la atención habitual de los servicios.
2. El maestrante deberá identificarse debidamente y cumplir con los protocolos de bioseguridad vigentes.
3. La información recogida deberá mantenerse confidencial y usarse exclusivamente con fines académicos.
4. Agradeceremos que, una vez concluido el estudio, se remita a esta institución una copia de los resultados y conclusiones del mismo, los cuales podrán ser de utilidad para fortalecer nuestros procesos internos.

Finalmente le agradezco su interés en incluir a nuestra institución en esta investigación, la cual valoramos como una oportunidad de mejora continua.

Sin otro particular, quedamos atentos a cualquier coordinación adicional que se requiera.

Atentamente,

De: Maria Esther Rivas Feijoo <mrivas8@utmachala.edu.ec>

Enviado: miércoles, 23 de abril de 2025 15:54

Para: MIRIAM AMPARO BRAVO AREVALO <miriam.bravo@iess.gob.ec>

Asunto: Solicitud de autorización el ingreso para realizar encuestas en el Centro De Salud B Piñas

Saludos cordiales

Por medio de la presente envío solicitud de permiso para realizar encuestas sobre “AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD B PIÑAS”

Este correo y sus anexos son confidenciales. Úselos exclusivamente si es el destinatario. Están protegidos por leyes y regulaciones como el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Úselos solo para fines académicos y/o administrativos de la UTMACH. La universidad no se hace responsable de contenido no relacionado con sus actividades.



Por favor, imprima este correo solo si es estrictamente necesario, contribuyamos juntos hacia una UTMACH cero papel.

Encuesta sobre el "Ambiente Laboral y su influencia en la Calidad de Atención en el Centro de Salud B Piñas"

Instrucciones:
Por favor, responda de manera honesta y complete a las siguientes preguntas:

1. Datos Generales

1.1 Género

- Femenino ☒
- Masculino ☐

1.2 Edad 38

1.3 ¿Cuál es su puesto de trabajo?

- Médico ☐
- Enfermero/a ☐
- Laboratorista ☐
- Auxiliar ☐
- Administrativo ☒
- Otro (especificar): ☐

1.4 ¿Cuántos años viene trabajando en el Centro de Salud? 9

1.5 ¿Tipo de contrato?

- Nombramiento definitivo ☐
- Nombramiento provisional ☒
- Contrato Ocasional ☐
- Prestación de servicios ☐
- Otro (especificar): ☐

2. Ambiente Laboral

2.1 ¿Cómo describiría el ambiente laboral en el Centro de Salud B Piñas?

- Muy satisfactorio ☐
- Satisfactorio ☒
- Neutral ☐
- Insatisfactorio ☐
- Muy insatisfactorio ☐

2.2 En su opinión, ¿el ambiente laboral favorece la calidad de atención al paciente?

- Si ☒
- No ☐
- No estoy segura ☐

3.4 ¿Cuente con espacio o mecanismos dentro del centro de salud para manejar el estrés laboral?

- Siempre ☐
- A menudo ☐
- De vez en cuando ☒
- Rara vez ☐
- Nunca ☐

3.5 ¿Cree que el estrés o agotamiento emocional afecta la calidad de atención que brinda a los pacientes?

- Si ☐
- No ☒
- A veces ☐

4. Percepción del Personal sobre su Entorno Laboral

4.1 ¿Considera que la carga de trabajo en su puesto es manejable?

- Muy manejable ☒
- Manejable ☐
- Medianamente manejable ☐
- Poco manejable ☐
- Nada manejable ☐

4.2 ¿Cómo calificaría la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?

- Muy buena ☒
- Buena ☐
- Regular ☐
- Malas ☐
- Muy malas ☐

4.3 ¿Esta conforme con las condiciones físicas en su entorno de trabajo?

- Totalmente conforme ☒
- Conforme ☐
- Neutral ☐
- Poco conforme ☐
- Nada conforme ☐

4.4 ¿Cómo califica su rendimiento profesional actualmente en relación con las condiciones de trabajo?

- Muy bueno ☒
- Bueno ☐
- Regular ☐
- Malas ☐
- Muy malas ☐

2.3 ¿En qué medida siente que su lugar de trabajo es un ambiente colaborativo?

- Muy colaborativo ☒
- Bastante colaborativo ☐
- Medianamente colaborativo ☐
- Poco colaborativo ☐
- Nada colaborativo ☐

2.4 ¿Cómo calificaría la comunicación entre los miembros del personal?

- Muy buena ☒
- Buena ☐
- Regular ☐
- Malas ☐
- Muy malas ☐

2.5 ¿Siente que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en su área de trabajo?

- Siempre ☒
- A menudo ☐
- A veces ☐
- Nunca ☐

5. Factores Emocionales que Afecten al Personal de Salud

5.1 ¿Con qué frecuencia experimenta estrés relacionado con su trabajo en el Centro de Salud B Piñas?

- Siempre ☐
- A menudo ☒
- De vez en cuando ☐
- Rara vez ☐
- Nunca ☐

5.2 ¿Se siente agotado/a después de una jornada laboral?

- Siempre ☐
- A menudo ☒
- De vez en cuando ☐
- Rara vez ☐
- Nunca ☐

5.3 ¿Está satisfecho/a con su trabajo en general?

- Muy satisfecho/a ☒
- Satisfecho/a ☐
- Neutral ☐
- Insatisfecho/a ☐
- Muy insatisfecho/a ☐

4.5 ¿Cómo cree que el entorno laboral afecta su calidad de vida profesional?

- De manera muy positiva ☒
- De manera positiva ☐
- Neutral ☐
- De manera negativa ☐
- De manera muy negativa ☐

Agradecemos mucho su tiempo y colaboración. Sus respuestas serán valiosas para mejorar tanto el ambiente laboral como la calidad de atención en el Centro de Salud B Piñas.

