# UNIVERSIDAD CATÓLICA
# DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
## SISTEMA DE POSGRADO
## MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

**TEMA DE ENSAYO:**

Factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Atención Primaria en Salud

**AUTOR:**

Pazos Parada, Jhon Javier

**Previo a la obtención del Grado Académico de:**
**Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador**
**2025**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA**
**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
**SISTEMA DE POSGRADO**
**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

# CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el, **Odontólogo General, Jhon Javier Pazos Parada**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

_____

**Ing. Elsie Zerda Barreno, PH.D**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

_____

**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs**.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA**
**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
**SISTEMA DE POSGRADO**
**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

# DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jhon Javier Pazos Parada**

**DECLARO QUE:**

El ensayo **Factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Atención Primaria en Salud** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del ensayo del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025**

**EL AUTOR**

_____

**Jhon Javier Pazos Parada**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA**
**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
**SISTEMA DE POSGRADO**
**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

# AUTORIZACIÓN

Yo, **Jhon Javier Pazos Parada**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Atención Primaria en Salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025**

**EL AUTOR**

firmado electrónicamente por:
JHON JAVIER PAZOS PARADA

_____

**Jhon Javier Pazos Parada**

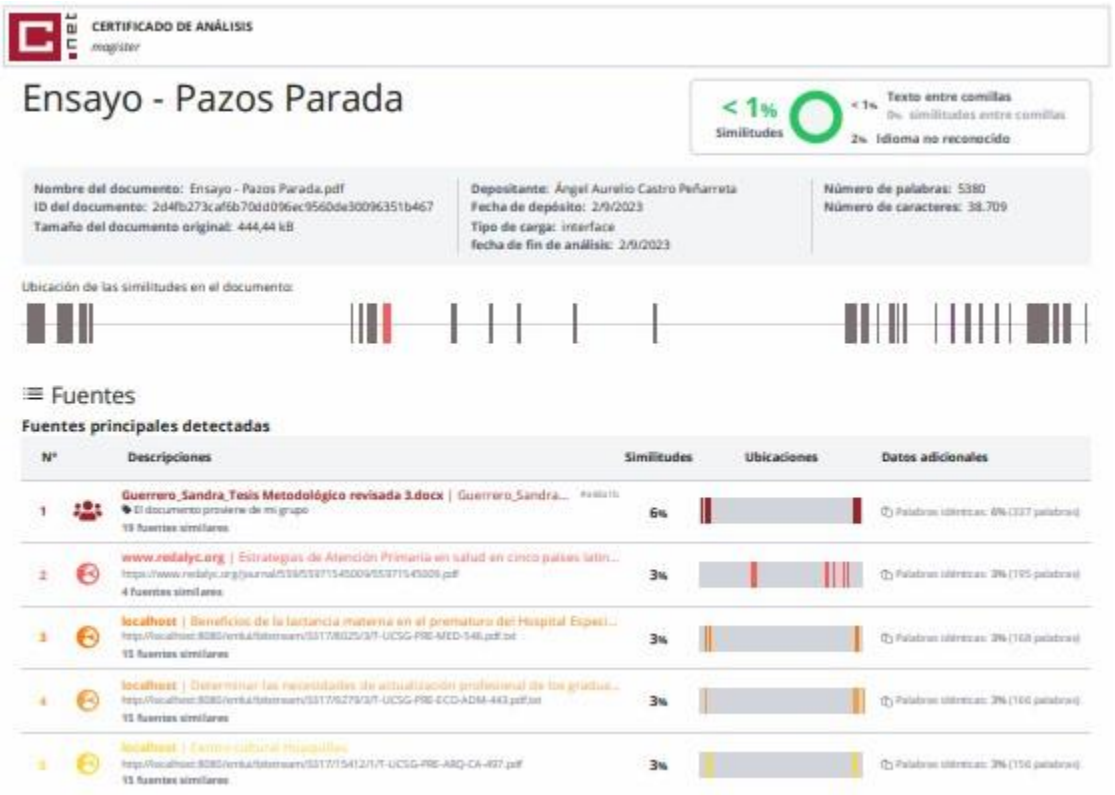
**UNIVERSIDAD CATÓLICA**

**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

# REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
*magister*

## Ensayo - Pazos Parada

< 1% Similitudes
< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
2% Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** Ensayo - Pazos Parada.pdf
**ID del documento:** 2d4fb273caf6b70dd096ec9560de30096351b467
**Tamaño del documento original:** 444,44 kB

**Depositante:** Ángel Aurelio Castro Peñarreta
**Fecha de depósito:** 2/9/2023
**Tipo de carga:** interface
**fecha de fin de análisis:** 2/9/2023

**Número de palabras:** 5380
**Número de caracteres:** 38.709

Ubicación de las similitudes en el documento:

### Fuentes

**Fuentes principales detectadas**

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Guerrero_Sandra_Tesis Metodológico revisada 3.docx \| Guerrero_Sandra... El documento proviene de mi grupo. 19 fuentes similares. | 6% | | Palabras idénticas: 6% (327 palabras) |
| 2 | www.redalyc.org \| Estrategias de Atención Primaria en salud en cinco países latin... https://www.redalyc.org/journal/5596/559715450096/559715450096.pdf 4 fuentes similares. | 3% | | Palabras idénticas: 3% (195 palabras) |
| 3 | localhost \| Beneficios de la lactancia materna en el prematuro del Hospital Especi... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/8025/3/T-UCSG-PRE-MED-146.pdf.txt 15 fuentes similares | 3% | | Palabras idénticas: 3% (168 palabras) |
| 4 | localhost \| Determinar las necesidades de actualización profesional de los gradua... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/6279/3/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-443.pdf.txt 15 fuentes similares | 3% | | Palabras idénticas: 3% (166 palabras) |
| 5 | localhost \| Centro cultural Hospitalito http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/15412/1/T-UCSG-PRE-ARQ-CA-407.pdf 15 fuentes similares | 3% | | Palabras idénticas: 3% (156 palabras) |

# AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la salud y el conocimiento para afrontar este nuevo reto de superación. Darle gracias a mi madre, esposa y a cada una de las personas que contribuyeron en todo este proceso de aprendizaje de una u otra forma.

Agradecer a esta prestigiosa Universidad y a todos los docentes de la maestría por brindarme sus conocimientos y permitirme continuar con mi formación académica. A todos mis compañeros de clases con los cuales pude intercambiar opiniones y a su vez fortalecer conocimientos.

De todo corazón les quedo muy agradecido.

**JHON JAVIER PAZOS PARADA**

# DEDICATORIA

Este trabajo se lo quiero dedicar de una forma muy especial a mis pequeños hijos Jhon Steven y Javier Ezequiel Pazos Bajaña, quienes son mi alma, vida y corazón para alcanzar todos los objetivos trazados en mi vida.

A toda mi familia por haberme inculcado buenos valores y enseñarme que con dedicación y esfuerzo todo es posible en la vida.

**JHON JAVIER PAZOS PARADA**

## Introducción

La OPS establece la Atención Primaria de Salud (APS) enfocada a la sociedad con el propósito de garantizar altos niveles de salud con atención equitativa durante un proceso continuo que incluye diferentes niveles que van desde la promoción, prevención de enfermedades, tratarlas, e incluso su rehabilitación incluyendo si fuera necesario los cuidados paliativos. Surge recientemente el Pacto 30•30•30 APS para la Salud Universal como llamado a la intensificación de los esfuerzos de la región para solucionar los problemas de salud como objetivos y directrices del 2030 (OPS, 2023).

A partir del 1978, dado las variaciones de los gobiernos y los propios sistemas de salud, se busca reestructurar la Atención Primaria en Salud (APS), enfocándose en mejorar el desempeño del personal y la calidad de servicios para abordar desafíos comunitarios y familiares. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud, mantiene la APS enfocada a la sociedad como garantía en el incremento de la salud de la población en general, busca mejorar la salud de la población mediante equidad, continuidad y acciones de atención integral, pero su implementación global se ve restringida por obstáculos políticos y prácticos (OMS, 2021).

La ineficacia del modelo de atención se destaca con la pandemia de COVID-19, evidenciada en desequilibrios en los sistemas de salud y subrayada en investigaciones como la de Tranche et al. (2021) donde resalta la importancia de reconocer la capacidad científica y profesional en la Atención Primaria, enfatizando la necesidad de evaluar las necesidades asistenciales para lograr soluciones efectivas. Satué de Velasco et al. (2022) por su parte destacan impactos negativos en principios clave de la atención primaria debido al manejo de pacientes contagiados por COVID-19. La falta de preparación global resultó en desorganización de programas de prevención, incumplimiento en atención a grupos prioritarios y desafíos en el conocimiento inicial de la enfermedad, agravando la morbimortalidad y resaltando la urgencia de fortalecer y cuidar a los trabajadores en centros de atención primaria.

Durante la pandemia, más de 50 millones de profesionales de la salud trabajaron remuneradamente, pero se identificó un déficit de unos tres millones de médicos y enfermeras en unos 60 países. Los cambios demográficos y epidemiológicos subrayan la necesidad de mejores condiciones para la atención primaria, incluyendo formación, capacitación continua y manejo de situaciones excepcionales de salud y laborales, en consecuencia, el reconocimiento que los trabajadores deberán hacerlo en ambientes saludables se implementa el Plan de Acción Sobre la

Salud de los Trabajadores 2015 -2025, con el fin de protección, promoción de salud y logros del Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas (Ministerio de Salud Pública, 2019).

Por tanto, las políticas de atención deben considerar la resolución y previsión comunitaria, dada la experiencia reciente. Esto implica abordar inequidades laborales, preferencias urbanas, acceso limitado a educación continua y migración de profesionales de la salud, afectando la motivación en la atención comunitaria (Quintana & Tarqui, 2020). La situación actual conduce a tomar en consideración la reorganización emergente de los recursos humanos que directamente se desempeñan en este nivel de atención, no sólo en los ambitos de su desempeño profesional sino tambien en la concientización de las acciones a los que estan llamados a apropiarse para lograr calidad de sus servicios y con ello establecer nexos entre la resolutividad de la mayor parte de los problemas de salud y aquellos principios éticos inherentes a la atención salubrista.

En el presente documento se realiza la revisión actualizada sobre los factores que influyen en el desempeño laboral del sistema de salud, en el nivel primario de atención dado las nuevas condiciones consecuentes de las experiencias asistenciales durante los momentos críticos de la pandemia del COVID. Para lo cual se estructura en una primera sección referida a la conceptualización, principios de la actuación profesional y necesidad de transformaciones en los contextos de salud desde la caracterización previa del modelo APS en el mundo y América Latina y cómo se han organizado para llevar a cabo sus objetivos fundamentales. La segunda sección refleja de manera referencial la visión de estudiosos del tema en cuanto a las transformaciones ocurridas en el funcionamiento de la atención primaria de salud producto de los acontecimientos epidemiológicos de la actualidad, sintetizando las consecuencias y expectativas derivadas de la reorganización de la atención primaria de salud y los factores que influyen en el desempeño laboral, así como las implicaciones prácticas de la situación expuesta. La tercera sección se refiere a las conclusiones y recomendaciones teniendo en cuenta cada apartado de la investigación.

## Organización de los recursos humanos en la Atención Primaria de Salud

A partir de los años 80, surge en América Latina este modelo en salud que se centra en la interpretación de persona sana desde el equilibrio biopsicosocial con propuestas estratégicas intervencionistas para el fortalecimiento de la participación comunitaria y la intersectorialidad como ejes decisivos en la solución de los problemas (Pesse, Fuentes, & Ilabaca, 2019).

Se confirman los compromisos de Alma Ata, durante la Declaración de Astaná (2018), del desarrollo de la Atención Primaria de Salud con principios básicos de atención inclusiva y la atención consecuente de los determinantes de salud, con su novedoso enfoque desde la perspectiva con la sociedad, en cuanto a lo económico y el cuidado ambiental. Se definen, además, los pilares que aseguran el éxito del modelo, que se concentran en la voluntad de los gobiernos, la preparación científico técnica del recurso humano, el financiamiento y el desarrollo tecnológico (González, 2019).

Los países latinoamericanos asisten a reformas importantes en la organización de sistemas de salud en la búsqueda a soluciones complejas de los cuadros epidemiológicos y la carencia de insumos, que repercuten negativamente en indicadores de salud. En la actualidad continúan como debilidades las inequidades, la deficiente participación comunitaria y de la calidad en la atención.

Históricamente estos gobiernos se han caracterizado por la inestabilidad en las corrientes democráticas, no siempre han asumido la responsabilidad que constitucionalmente le es inherente, lo que ha provocado inestabilidad en la incorporación del modelo de atención y limitaciones en los procesos de descentralización política y administrativa que favorecen la participación intersectorial en las estrategias de salud (Almeida, Artaza, Donoso, & Fábrega, 2018).

En Argentina, luego de Alma Ata, el modelo de atención primaria enfrentó los obstáculos del sistema biologicista, que en esencia fortaleció la asistencia sanitaria desde lo curativo con inversiones financieras hacia los grandes hospitales y la privatización de la medicina. El sistema de salud desarrolló el Programa Rural en 1980 y el Programa de Atención Ambulatoria y Domiciliaria, durante el período 1988 – 1989 (OPS, 2018).

Posteriormente en este mismo país, se fortalecen otras estrategias en el nivel primario destacándose el Proyecto de Fortalecimiento de la APS, Cuidarse en Salud y el Programa Nacional para los Pueblos Indígenas, donde implementaron la intersectorialidad y participación comunitaria (Ministerio de Argentina , 2020).

Chile, otro de los países que implementó el Modelo de Salud Integral, Familiar y Comunitario (MAIS) como respuesta a las necesidades de la población, con sustento de integralidad, calidad y resolutividad de la atención se convirtió en la base de sistema público (Almeida, Artaza, Donoso, & Fábrega, 2018).

Por otro lado, en Colombia se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) con la Ley 100 de 1993, reformada posteriormente en la Ley 1438 de 2011, que enmarcó el modelo

de atención primaria y ya en 2016. Se establece la Política de Atención Integral en Salud, que incluyó los componentes funcionales de promoción, cuidado, protección, detección temprana, tratamiento y rehabilitación en las diferentes etapas de la vida (Franco, 2020).

Durante el año 1970, el Sistema Nacional de Salud Cubano se fusionó con los existentes en el país desde el siglo XIX hasta esos momentos (Sistema de Medicina Privada, Sistema de Medicina Mutualista y Sistema de Medicina Público). Surgió entonces, el sistema de Medicina Público único en todo el país, dependiente del Ministerio de Salud Pública. La atención primaria ha constituido el principal escenario de intervenciones para el mejoramiento integral de la población, permitiendo mostrar excelentes indicadores a pesar de la situación socioeconómica derivada de los conflictos políticos (Di Fabio, Gofin, & Gofin, 2020).

En México en 1979, se inició la ampliación de la cobertura de atención a la población rural que cuenta con una amplia red de centros de atención primaria. El enfoque intersectorial, participación comunitaria, tecnologías apropiadas, servicios básicos articulados con la medicina tradicional son factores propios en este país.

Más tarde se da paso al proceso de renovación con el reforzamiento de los Sistemas Locales de Salud (SILOS), el desarrollo de las Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS) y la participación ciudadana (Rojas & Gil, 2021). El Sistema de Salud propone para el 2025 un modelo integrado, centrado en el individuo, la familia y la comunidad, con las características tanto preventivas, así como curativas, para regular los servicios de salud desde la participación social y la accesibilidad universal de los pacientes al propio sistema (INSABI, 2021).

Los pilares anteriores se convirtieron en desafíos para potenciar el Modelo, relacionándose con la necesidad de los recursos humanos en salud, tanto en el aspecto formativo como en su disposición para desempeñarse en los servicios. También se evidenció el requerimiento impostergable de potenciar la ética profesional desde la incorporación de valores humanos al equipo de salud en la atención primaria contribuyendo a su esencia inter y multidisciplinariedad (INSABI, 2021).

Sin embargo, otro estudio del sistema de salud ecuatoriano en la última década asevera que la interrelación de enfoques políticos, económicos e institucionales conducen a la calidad de la salud de las poblaciones, sin dejar de reconocer la gran influencia que sobre estos indicadores ejercen las actividades de gestión, provisión de servicios, recursos materiales y humanos (Delgado, 2023).

A partir del 2006, el Ecuador se integra al enfoque de atención primaria con la conceptualización de APS Renovada promovida por la OPS/OMS a partir de la celebración de los 25 años de la Declaración de Alma Ata y de la reunión de Montevideo. Fueron aspectos importantes a considerar la organización de los centros de salud comunitarios para atención de determinantes que incluyó su continuidad y la participación de los ciudadanos en la solución de problemas sanitarios locales (Pincay, Vélez, Jaime, & Vélez, 2020).

Sin embargo, no es hasta el 2011 que se publica el MAIS en el país. En el 2016 se distribuye la segunda versión actualizada estableciéndose como conjunto de estrategias, normas, procedimientos y recursos orientados para proteger a las personas del riesgo de enfermar y responder a sus necesidades de salud, en el curso de vida y los diferentes entornos. Se organizan las actividades asistenciales en intramurales y extramurales para el nivel primario, pasan a segundo nivel los hospitales, así como en el tercer nivel se concentraron aquellas instituciones con las especialidades más complejas (MSP , 2022).

Durante la Conferencia Sanitaria Comité Ejecutivo de la OPS/OMS en el 2017, fue aprobada la estrategia de recursos humanos para la salud universal (documento CE160/18). En esta se establecen políticas de organización de los recursos humanos en salud que tiene como principios la disposición, acceso, pertinencia, relevancia y competencia para el alcance de salud y cobertura universal establecido en la Agenda del 2030 para el Desarrollo Sostenible.

La estrategia establece diversas acciones para que los países lleven a cabo durante la organización de los recursos humanos en salud que incluyen la participación gubernamental en el proceso, así como permitir la accesibilidad con calidad y equidad durante la atención sanitaria. Además, incluyen como recursos humanos para salud universal a las personas cuyo principal propósito esté relacionado con la transformación positiva de la salud comunitaria, dadas su profesión u ocupación desarrollada en estos contextos, devengando un salario o no, en instituciones públicas o privadas independientemente del alcance temporal de la jornada laboral (OPS/OMS, 2018).

De esta manera surgen en el Ecuador los Equipos de Atención Integral de Salud (EAIS) los que se sustentan en los lineamientos del LOSEP (Ley Orgánica del Servicio Público) y funcionan con multidisciplinariedad, compromiso social y obligatorio, de capacitación continua y actualización de competencias en el manejo integral de los problemas de salud. De igual manera toman en cuenta

las Normativas Sanitarias para la clasificación del tipo de unidad asistencial según población, accesibilidad geográfica, características culturales, religiosas, sociales entre otras (MSP , 2022).

## Factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de la Atención Primaria

Diversos investigadores del tema hacen referencia a la conceptualización del desempeño laboral, por ejemplo, Robbins (2004) considera como "principios fundamentales de la psicología del desempeño, la fijación de metas, que activa el comportamiento y por ende el desempeño", Chiavenato (2007) "La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización de desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal". Koopmans et al. (2014) le centra en comportamientos y actitudes observados en los empleados que interfieren con los objetivos de la empresa. Sin embargo, en base a los autores Mendoza & Arriola (2022) son aspectos conductuales que realiza una persona durante el trabajo.

Por su parte, Argoti (2020) considera el desempeño laboral como el valor que agrega una persona a la empresa donde labora en un período de tiempo determinado, con objetivos definidos que al ser medibles reflejan su rendimiento. Durante la indagación del tema se pudo establecer coincidencia entre los factores que influyen en el desempeño laboral, clasificándoles en internos donde se agrupan el liderazgo de los directivos, la organización y la cultura, los externos que destacan los relacionados con la familia o personales, ambientales o higiénicos entre otros, cuya ausencia son desmotivantes y potencialmente estresantes (Zaragoza, Pineda, Salazar, & Silva, 2023).

Los estresores del ambiente laboral también influyen en el desempeño, en Suiza la problemática ocupa cifras superiores al 60% de sus trabajadores, Noruega aproximadamente el 30% y en Alemania el 28%, revelando que entre 5 - 10% de los que laboran en el mundo se enfrentan a diferentes manifestaciones de estrés. La consecuencia es que se producen cuadros de depresión, ansiedad o desmotivación que se traduce en profesionales menos productivos, científicos sin inspiración a solucionar problemas o en el peor de los casos inestabilidad laboral, económica y crisis familiares. En Latinoamérica los países como Argentina y México, sobresalen en cuanto a esta problemática, que subyace en los ambientes laborales siendo muchas veces la causa directa de

inestabilidad laboral, ineficiencia y colectivos no exitosos (Ramirez, García, Silva, & Delgado, 2022).

La OMS (2018) determinó las consecuencias de la exposición al entorno de trabajo hostil como pueden ser los problemas psíquicos, físicos y emocionales, conllevando al consumo nocivo de sustancias, alcoholismo, absentismo laboral e incluso la deficiente productividad. Según Ortega (2020) al estudiar factores del desempeño laboral en trabajadores de salud del nivel primario encontró predominio en la reorganización, inestabilidad del puesto de trabajo, jornadas laborales excesivas o superiores a 10 horas, las manifestaciones violentas o de intimidación durante la jornada de trabajo. Sin embargo, Mosquera (2018) identificó las caracteristicas del clima organizacional, el exceso de trabajo y horas de dedicación, inadecuada organización, los años de servicios en salud y las condiciones ambientales en las que se desarrolla el trabajo.

Otros investigadores incluyen los comportamientos de las personas en el entorno laboral incluidas la capacidad del trabajo en equipo, el liderazgo, las habilidades comunicativas para solucionar conflictos y negociación de intervenciones de salud. Y desde un plano superior a tener en cuenta, se encuentran las referidas a las metas que llevan un compromiso previo y moviliza a las organizaciones en su cumplimiento, estas incluyen calidad y cantidad del trabajo (Estupiñán & Batista, 2018).

Durante este periodo de tiempo fue posible la identificación de factores presentes en el medio laboral de estudio, el Centro de Salud Playa del Oro perteneciente al nivel primario, que han contribuido positivamente a establecer trabajo en equipo con indicadores de salud en beneficio de la comunidad que accede al mismo, destacándose la adecuada organización laboral, se mantienen la disciplina y el respeto con la subordinación del interés individual al colectivo, que disponen de un objetivo común dado por la satisfacción de las demandas de los individuos, familias y la comunidad en general. También existe estabilidad de los puestos de trabajo, orden y se establecen los principios de centralización y descentralización, así como el de equidad en la prestación de servicios de salud.

A continuación, se desglosan los referentes utilizados para desarrollar el tema con actualidad debido a las transformaciones experimentadas en los determinantes de salud como consecuencia de los eventos naturales, epidemiológicos y sociales que han puesto de manifiesto la relevancia de disponer con recursos humanos sanitarios de alta calidad científica, humanista y profesional.

Resumen de referentes al desempeño laboral en atención primaria de salud.

| Autores | Tema | Tipo de Investigación | Instrumento Utilizado |
|---|---|---|---|
| (Pesse, Fuentes, & Ilabaca, 2019) | Estructura y funciones de la Atención Primaria de Salud según el Primary Care Assessment Tool para prestadores en la comuna de Conchalí - Santiago de Chile. | Descriptiva | Herramienta de Evaluación de la Atención Primaria. |
| (Mendoza & Arriola, 2022) | El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual | Cualitativa | Revisión sistemática |
| (González, 2019) | Reflexiones sobre la Declaración de Astaná. | Cualitativa | Revisión Documental |
| (Almeida, Artaza, Donoso, & Fábrega, 2018) | La atención primaria de salud en la Región de las Américas a 40 años de la Declaración de Alma-Ata | Cualitativa | Revisión sistemática |
| (Franco, 2020) | Configuraciones, modelos de salud y enfoques basados en a Atención Primaria en Latinoamérica, siglo XXI | Cualitativa | Revisión sistemática |
| (Di Fabio, Gofin, & Gofin, 2020) | Análisis del sistema de salud cubano y del modelo atención primaria orientada a la comunidad | Analítico | Revisión sistemática |
| (Delgado, 2023) | Vigilancia Epidemiológica y la atención primaria en salud Post-Pandemia del Covid-19 en la | Descriptivo | Revisión documental |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Población vulnerable del Cantón Jipijapa | | |
| Argoti (2020) | Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. | Cuantitativo de tipo correlacional | Evaluación de desempeño, propia de la empresa. Test de inteligencia emocional TMMS24. |
| (Zaragoza, Pineda, Salazar, & Silva, 2023) | Desempeño laboral. revisión literaria. | Revisión literaria | Revisión literaria |
| (Ramirez, García, Silva, & Delgado, 2022) | Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. | Cuantitativo de tipo correlacional | Escala para medir el estrés laboral y la Guía observacional del enfermero |
| Mosquera (2018) | Factores que intervienen en la productividad en el sector salud. | Cualitativa | Revisión sistemática |
| (Estupiñán & Batista, 2018) | Gestión empresarial y posmodernidad. | Cualitativa | Revisión sistemática |

## Implicaciones prácticas

La característica esencial que cualifica a los trabajadores de la atención primaria está dada por la excelente preparación científico técnico y los valores humanos inherentes a la profesión que hacen su quehacer cotidiano una fuente de relaciones humanas que son fortalezas para generar el sinfín de mensajes en salud que deberán emitir para el logro de las transformaciones en los problemas de salud que actualmente emergen en las poblaciones. Actualmente más del 90% de los problemas de

salud complementan su terapéutica con la educación para la salud, lo que corresponde a los trabajadores de este nivel de atención (Franco, 2020).

Para constituir los equipos de trabajo se deberán tener en cuenta condicionantes relacionadas con la definición del fin, de sus principios éticos puesto que estos unirán al grupo, promover las tendencias de comportamientos colectivos basados en disciplina y laboriosidad, respeto y honestidad. Un excelente equipo de atención primaria, estará integrado por diferentes disciplinas que favorezcan el análisis y las soluciones con enfoque multidisciplinario, bajo la concepción de salud integra que sustenta este nivel de atención.

A partir de las consideraciones anteriores, es importante el reconocimiento del entorno laboral desde todos los aspectos mencionados. Los equipos de salud en nivel primario enfrentan factores climáticos, ambientales, psicológicos y sociales que deben ser optimizados para evitar desorganización, mala comunicación y riesgos en la atención. Condiciones deficientes pueden llevar a errores diagnósticos, afectar el desempeño y capacidad resolutiva, generando efectos negativos en la salud comunitaria y los trabajadores.

La pandemia de COVID-19 ha generado un cambio significativo en las condiciones laborales y comportamientos del personal de salud en los centros de atención. Esto demanda mayor participación, equipos colaborativos y capacitación en áreas profesionales, comunicación, relaciones interpersonales y manejo del estrés.

Desde las experiencias de los últimos tiempos, deberán retomarse con fuerza la capacidad de autogestión en solución de problemas de salud a nivel sectorial o comunitaria, con el reconocimiento de líderes informales que aglutinen históricamente a sus integrantes en el bien común de mejoría y conservación del estado de salud. No descuidar el valor indiscutible del componente educativo en la prevención de diversas enfermedades que permite enfrentar las situaciones epidemiológicas en mejores condiciones y con ello evitar o reducir en gran escala la morbimortalidad de la población en general.

## Conclusiones

El desarrollo de la atención primaria de salud ha sido una solución acertada para la solución a problemas inminentes de salud, sin embargo, los diferentes sistemas políticos no le han asimilado de la misma forma, quedando demostrado su dependencia del interés político de los diferentes

sistemas. Los países latinoamericanos a pesar de las diferentes condiciones socioeconómicas han progresado de una manera u otra hacia la aceptación y apropiación de sus principios de promover y prevenir, en primer orden y curación con rehabilitación en segunda instancia, lo que aún es insuficiente al mostrarse en estadísticas epidemiológicas de morbimortalidad.

Son factores decisivos en el desempeño laboral de los trabajadores del nivel primario las características del equipo de salud, el respeto y comunicación entre sus miembros y la adecuada organización del trabajo sin trascender en los horarios o en la carga laboral, adecuada definición de funciones de los puestos de trabajo y armonía del clima laboral en general.

La literatura revisada describe la exposición al estrés, enfermedades previas y hábitos tóxicos como el alcoholismo entre otros de índole personal que afectan negativamente la eficiencia laboral y la calidad de los servicios del nivel primario. Estos elementos deberán ser identificados y solucionados estratégicamente en corto y mediano plazo dada su trascendencia en la calidad de la atención a la población.

La calidad de los servicios estará en correspondencia a la formación continua de sus recursos humanos y la consolidación de valores humanos de sensibilidad, humanismo y ética que son característicos de los profesionales de la salud. La implementación de estrategias continuas de evaluación laboral en cuanto a insumos, desempeño y entorno laboral, así como la promoción de la integración de equipos de trabajo basados en el respeto, la comunicación y el bien común, son elementos importantes para la reducción de los efectos negativos de los factores mencionados en la APS.

**Bibliografía**

Almeida, G., Artaza, O., Donoso, N., & Fábrega, R. (2018). La atención primaria de salud en la Región de las Américas a 40 años de la Declaración de Alma-Ata. *Revista Panamericana de Salud Pública, 42*, 1-6. Retrieved from doi: 10.26633/RPSP.2018.104

Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud, 3*(11), 41-46.

Delgado, S. V. (2023). Vigilancia Epidemiológica y la atención primaria en salud Post-Pandemia del Covid-19 en la Población vulnerable del Cantón Jipijapa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(2), 6020-6039. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5770

Di Fabio, J., Gofin, R., & Gofin, J. (2020). Análisis del sistema de salud cubano y del modelo atención primaria orientada a la comunidad. *Revista Cubana de Salud Pública, 46*(2), 1-18. Retrieved from https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=97517

Estupiñán, J., & Batista, N. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad.* Pons Publishing House.

Franco, A. (2020). Configuraciones, modelos de salud y enfoques basados en a Atención Primaria en Latinoamérica, siglo XXI. *Revista Gerencia y Políticas de Salud, 19*. Obtenido de https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps19.cmse

González, J. (2019). Reflexiones sobre la Declaración de Astaná. *Carta Comunitaria, 27*(150), 16-24. Obtenido de https://revistas.juanncorpas.edu.co/index.php/cartacomunitaria/article/view/394

INSABI. (2021). *Desafíos de la Atención Primaria de Salud en México. Coordinación de Análisis Estratégico y Evaluación.* Instituto de Salud para el bienestar. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/651873/Informe_Desaf_os_APS_ENERO_2021_final.pdf

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., & van der Beek, A. (2014). Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch analysis. *Journal of applied measurement, 15*(2), 160-175. Obtenido de https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24950534/

Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina, 6*(4), 6057-6073. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

Ministerio de Argentina . (2020). *Programa para el desarrollo del Proyecto de Fortalecimiento de la Estrategia de Atención Primaria de la Salud (FEAPS)*. Obtenido de https://www.msal.gob.ar/index.php/programas-y-planes/155-programa-para-el-desarrollo-del-proyecto-de

Ministerio de Salud Pública. (2018). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS* . Tercera Edición.

Ministerio de Salud Pública. (2019). *Manual de Política Nacional de Salud en el Trabajo. 2019-2025.* Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Ambiente y Salud, Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud e Igualdad. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf

Mosquera, C., & Ramírez, L. (2018). *Factores que intervienen en la productividad en el sector salud.* [Tesis de pregrado, Universidad de San Buenaventura Colombia]. Obtenido de https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/35a46a54-9167-4ce2-8b93-7c37d1ae846b/content

MSP . (2022). *Modelo de Atención Integral de Salud.* Ministerio de Salud. Obtenido de http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelodeatencionintegraldesaludparaelsistemanacionalintegradodesalud-Acuerdo-918_v1.pdf

OMS. (2018). *Salud Mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

OMS. (2021). *Atención primaria de salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care

OPS. (2018). *De Alma-Ata a Astaná 2018*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/es/sistemas-servicios-salud/alma-ata-astana-2018

OPS. (2023). *La Atención Primaria de Salud.*

OPS/OMS. (2018). *Estrategia sobre recursos humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura uiversal de salud.* Organización Panamerica de la Salud. Obtenido de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34964/CSP29-10-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ortega-Aldás, & Villarroel-Vargas, J. (2020). Factores psicosociales asociados a la labor médica en atención primaria. *Dominio de las Ciencias, 6*(4), 270-285. Obtenido de http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1627

Pesse, S. K., Fuentes, G. A., & Ilabaca, J. (2019). Estructura y funciones de la Atención Primaria de Salud según el Primary Care Assessment Tool para prestadores en la comuna de Conchalí - Santiago de Chile. *Revista médica de Chile, 147*(3), 305-313. Retrieved from http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872019000300305

Pincay, V., Vélez, M., Jaime, N., & Vélez, M. (2020). Importancia de la atención primaria de la salud en la comunidad. *RECIAMUD, 4*(3), 367-374. Retrieved from https://doi.org/10.26820/reciamuc/4

Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch. med, 20*(1), 121-132. Obtenido de https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1053249

Ramirez, E., García, G., Silva, C., & Delgado, L. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC, 6*(1), 2-14. Retrieved from https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14

Rojas, I., & Gil, R. (2021). Estrategias de Atención Primaria en salud en cinco países latinoamericanos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 40*(7), 711-719. Obtenido de https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_7_2021/9_estrategias_atencion_primaria.pdf

Satué de Velasco, E., Gayol, M., Eyaralar, M., Magallón, R., & Abal, F. (2022). Impacto de la pandemia en la atención primaria. Informe SESPAS 2022. *Gaceta sanitaria, 36*(1), 30-35. Retrieved from https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2022.05.004

Tranche, S., Álvares, R., & Párraga, I. (2021). El reto de la pandemia de la COVID-19 para la Atención Primaria. *Revista Clínica de Medicina de Familia, 14*(2), 85-92. Retrieved from https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1699-695X2021000200008

Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral. revisión literaria. *COMMERCIUM PLUS, 1*(5), 1-12. Retrieved from https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638

# DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jhon Javier Pazos Parada, con C.C: # 0924419781 autor(a) del trabajo de titulación: ***Factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Atención Primaria en Salud*** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de mayo de 2025

f. _____

Jhon Javier Pazos Parada

C.C: 0924419781

# REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **TÍTULO Y SUBTÍTULO:** | Factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Atención Primaria en Salud | | |
| **AUTOR(ES)** (apellidos/nombres): | Pazos Parada Jhon Javier. | | |
| **REVISOR(ES)/TUTOR(ES)** (apellidos/nombres): | Zerda Barreno Elsie | | |
| **INSTITUCIÓN:** | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| **UNIDAD/FACULTAD:** | Sistema de Posgrado | | |
| **MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:** | Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| **GRADO OBTENIDO:** | Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| **FECHA DE PUBLICACIÓN:** | 12 de mayo de 2025 | **No. DE PÁGINAS:** | 11 |
| **ÁREAS TEMÁTICAS:** | Desempeño laboral, atención primaria. | | |
| **PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:** | Actitud laboral, ambiente de trabajo | | |


**RESUMEN/ABSTRACT** (150-250 palabras):
En el presente documento se realiza la revisión actualizada sobre los factores que influyen en el desempeño laboral del sistema de salud, en el nivel primario de atención dado las nuevas condiciones consecuentes de las experiencias asistenciales durante los momentos críticos de la pandemia del COVID. Para lo cual se estructura en una primera sección referida a la conceptualización, principios de la actuación profesional y necesidad de transformaciones en los contextos de salud desde la caracterización previa del modelo APS en el mundo y América Latina y cómo se han organizado para llevar a cabo sus objetivos fundamentales. La segunda sección refleja de manera referencial la visión de estudiosos del tema en cuanto a las transformaciones ocurridas en el funcionamiento de la atención primaria de salud producto de los acontecimientos epidemiológicos de la actualidad, sintetizando las consecuencias y expectativas derivadas de la reorganización de la atención primaria de salud y los factores que influyen en el desempeño laboral, así como las implicaciones prácticas de la situación expuesta. La tercera sección se refiere a las conclusiones y recomendaciones teniendo en cuenta cada apartado de la investigación.


| | | |
|---|---|---|
| **ADJUNTO PDF:** | ☒ SI | ☐ NO |
| **CONTACTO CON AUTOR/ES:** | **Teléfono:** +593994981644 / 0994981644 | E-mail: jhon.pazos@cu.ucsg.edu.ec / jhonjhon232011@hotmail.com |
| **CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:** | **Nombre:** María de los Ángeles Núñez Lapo | |
| | **Teléfono:** +593-4-3804600 | |
| | **E-mail:** maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec | |

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

| | |
|---|---|
| **Nº. DE REGISTRO (en base a datos):** | |
| **Nº. DE CLASIFICACIÓN:** | |
| **DIRECCIÓN URL (tesis en la web):** | |