

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERIA, NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA MÉDICA
UNIDAD DE POSTGRADO



**DIFERENCIAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO ENTRE
MAYORES DE 40 AÑOS, VERSUS MENORES DE 40 AÑOS, EN
RELACIÓN A LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADAS
EN EL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA, DURANTE LA ÉPOCA DE
CUARENTENA POR EL SARS-COV-2 DE ABRIL A JULIO DEL 2020.**

POSTULANTE: Dra. Carla Daniela Nowotny Hurtado

TUTOR: Dr. M.Sc. Álvaro Edgar Gutiérrez Avilés

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en
Gestión de Calidad y Auditoría Médica**

La Paz - Bolivia
2022

DEDICATORIA

Este trabajo de grado está dedicada a mi madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez, mirando siempre que mañana es un nuevo día. Por impulsarme siempre a seguir mis sueños.

A mi padre, quien me enseñó que para ser alguien mejor en la vida, lo mejor es el conocimiento, a nunca rendirse y seguir adelante a pesar de cualquier adversidad de la mejor manera, con el ejemplo. Por su gran fortaleza, de la que espero seguir sus pasos.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mi hermana Carmiña por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia, por siempre estar ahí para mí.

Expresar mis agradecimientos al Posgrado de Medicina de la Universidad Mayor de San Andrés, a todos los que coadyuvan a que todos los días seamos mejores.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Álvaro Gutiérrez, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió la culminación de este trabajo.

INDICE DE CONTENIDOS

	Página
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	3
INDICE DE CONTENIDOS	4
INDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES	3
3. JUSTIFICACIÓN	6
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
5. OBJETIVOS	8
5.1. OBJETIVO GENERAL	8
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
6. MARCO TEÓRICO.....	9
7. DISEÑO METODOLÓGICO	16
8. PLAN DE ANÁLISIS	22
9. RESULTADOS	23
10. DISCUSIÓN	30
11. CONCLUSIONES.....	34
12. RECOMENDACIONES	36
13. BIBLIOGRAFÍA	38
14. ANÉXOS	42

INDICE DE TABLAS

	Página
Lista de tablas. –	
Tabla 1 Estadística descriptiva de percepción de satisfacción interna, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción) ...	23
Tabla 2 Estadística descriptiva de comunicación efectiva de riesgos, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción) ...	24
Tabla 3 Estadística descriptiva de bienestar mental, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)	25
Tabla 4 Estadística descriptiva de bienestar social, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)	26
Tabla 5 Estadística descriptiva de bienestar físico, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)	27
Tabla 6 Estimaciones bivariadas de niveles de satisfacción respecto a la pandemia, entre mayores de 40 años, versus menores de 40 años, en el Banco Central de Bolivia.	27

RESUMEN

La satisfacción laboral es una compleja construcción del comportamiento humano, ampliamente estudiada hace décadas y en prácticamente todos los ambientes laborales, y que resulta relevante para amplios grupos de población y precisa incluir a un gran número de variables para su comprensión.

Una de estas variables se refiere a la satisfacción del usuario interno, la cual no ha sido aún ni estudiada ni valorada en nuestro medio. El precisar el impacto de esta variable permitirá a las instituciones y organizaciones del siglo XX incrementar el desempeño y efectividad de su fuerza laboral a corto, mediano y largo plazo.

Con la aparición del nuevo coronavirus SARS-CoV-2, responsable de la enfermedad COVID-19, y que pone en riesgo de infección a todos los trabajadores de salud sin distinción, resulta relevante analizar la percepción de los prestadores de servicios respecto a las medidas de bioseguridad otorgadas por las instituciones; y como estas medidas interactúan con la normativa vigente y un nuevo patógeno sobre el cual el conocimiento se actualiza casi diariamente. Para ello, esta investigación utilizó un diseño de estudio observacional, transversal y descriptivo, y se analizó información cuantitativa.

Entre los principales hallazgos, se identificó una significativa insatisfacción del usuario interno entre los usuarios mayores de 40 años, ante las medidas de prevención, mitigación y disminución del contagio dentro de la institución.

Este tipo de estudios genera mayor impacto en la investigación de la satisfacción del usuario interno, que incluyan políticas de salud, donde se pueda generar la mitigación y prevención ante nuevos peligros biológicos emergentes.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, usuario interno, bioseguridad, SARS-Cov-2, Pandemia.

ABSTRACT

Job satisfaction is an aspect that has been widely studied for many years now, in all work environments, not only in medical areas, since it covers wide population groups and with an infinite number of variables.

A very important variable in terms of job satisfaction is the satisfaction of the internal user, which is not widely study or value, being that they are the service providers, projecting a great challenge for the institutions and organizations of the twentieth century and is a major challenge for the institutions of the new millennium.

With the appearance of the new SARS-CoV-2 coronavirus, which is the cause of the pandemic that afflicts us without any distinction, and which involves the health sector in all branches of workers. It is important to take into account how service providers perceive their satisfaction with the biosecurity measures granted by the institutions, according to the current regulations and the new challenges posed by the information of a new pathogen that is still under study.

For which this research focuses on a quantitative, observational, prospective, transversal and descriptive study.

It shows that there is a dissatisfaction of the internal user, among users over 40 years of age regarding prevention, mitigation and reduction of the contagion within the institution.

Through this type of study, it's expected to generate greater impact in the investigation of internal user satisfaction, including health policies, where mitigation and prevention of new emerging biological hazards can be generated.

Key Words: User satisfaction, internal users, biosecurity, SARS-Cov-2, Pandemics.

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada en todos los ámbitos laborales, más con la nueva pandemia se ha dejado de lado el habitual concepto de satisfacción laboral, por palabras como mitigación, propagación, asintomáticos. Entonces, nos olvidamos que para poder obtener la seguridad que queremos, debemos escuchar las necesidades y motivaciones de los usuarios internos, quienes son los que se encuentran cara a cara con el miedo, la frustración y todos los efectos secundarios no sólo físicos sino psicológicos y sociales que produce esta nueva enfermedad.

Estas necesidades, van ampliamente ligadas a lo que es la satisfacción del usuario, y como tal necesitamos explorar bajo el nuevo riesgo (un patógeno), cuales son las principales variables que mueven al usuario dentro de un espacio de satisfacción o insatisfacción.

Nuestro estudio se centra en una institución pública no relacionada con un servicio de salud, ya que, al encontrarnos con un virus transmisible por el aire a través de micro gotas, nuestro rango de investigación es amplió, ya que estaríamos ante una enfermedad que se puede propagar en cualquier lugar, institución, donde exista la probabilidad de contagio con personas que no tienen los conocimientos de bioseguridad. A diferencia de otros estudios de salud, donde el lugar de investigación es reducido, ante personal altamente conocedor y capacitado acerca de los riesgos biológicos.

Nuevamente el personal de salud, vuelve a tomar la figura central, ya que en muchas instituciones los encargados laborales son ingenieros, los cuales tienen amplios conocimientos acerca de riesgos físicos y químicos, más no biológicos como el del personal de salud.

El interés de realizar este trabajo viene dado, por el incremento en el número de casos positivos a SARS-CoV-2, con la flexibilidad de la cuarentena rígida, otorgada por el Gobierno, y ante las quejas de trabajadores públicos de diferentes áreas gubernamentales por radio y redes sociales, al no tener las condiciones adecuadas para retornar.

Pero es de nuestro conocimiento que, a través de decretos y resoluciones ministeriales, el gobierno pensó en que al volver deberían existir controles y protocolos de bioseguridad dependiendo de la institución y la función que desempeñan, para proteger a los servidores públicos.

Por lo que nos centramos en estudiar si existe algún grado de relación de satisfacción o insatisfacción laboral que se encuentre afín con la implementación de estos protocolos dentro de la institución, midiendo la satisfacción a través de los múltiples estudios ya realizados, adaptados a esta nueva situación.

La mejor forma de medir estos datos, fueron a través de encuestas de satisfacción al usuario, que nos dieron 5 variables de satisfacción, como ser la motivación, la eficiencia, el bienestar físico, mental y social. Las primeras dos variables, fácilmente medibles por estudios y teorías realizadas desde que se pensó en la calidad con Donabedian. Y las últimas tres pensando sobre todo en la bioseguridad del usuario, a través de organizaciones internacionales de salud laboral quienes a la fecha aún continúan actualizando su información, al ser este riesgo biológico una nueva amenaza común.

Con esto, tomamos en cuenta que este trabajo es uno de los pocos y primeros que persiguen mejorar la relación laboral de los usuarios internos ante un riesgo biológico de la magnitud del nuevo coronavirus. Verificando cuales son las variables que generan mayor insatisfacción laboral, para que las instituciones tomen en cuenta estos resultados y de esta manera, se pueda colaborar con un ambiente,

más seguro, amigable, pensando en las necesidades, expectativas, y aspiraciones de bioseguridad de los usuarios internos.

2. ANTECEDENTES

La primera investigación acerca de la satisfacción laboral de manera completa, la realizó **Hoppock** publicada en 1935. Donde se enfatizó que existen variados factores que modifican la satisfacción laboral, entre los cuales mencionó: fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.(1)

En los 50`s **Deming** describe un sistema de gestión global, el cual se centra en la contribución y participación de todos los que forman parte de una organización. Donde utiliza el método científico para verificar las expectativas que tiene el cliente con respecto a los servicios finales. Con esto se toma en cuenta que, para lograr una satisfacción, las opiniones de gerentes y empleados ayudará a definir las oportunidades de mejoramiento. Sin advertir que esto produjo un vínculo de comunicación entre empleados y gerentes, a través de un sistema global de gestión cuyos principios, se rigen en la participación y contribución de todos. Generando de esta manera, que al ser todos escuchados, se sientan parte de la institución, aumentando la satisfacción interna.

Ahora bien, en 1991, **Porter y Lawler**, publican el estudio, satisfacción y Recompensa. Definiendo la satisfacción como el grado en que las recompensas satisfacen los intereses individuales y la manera en cómo se percibe la recompensa y el esfuerzo. Es decir, el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo.

En diciembre de 2019, en Wuhan -China, en la provincia de Hubei aparece una nueva neumonía de origen desconocido, reportada a la Organización Mundial de la Salud, por lo que al ser un tema emergente aún los estudios de satisfacción del usuario ante un riesgo biológico de esta magnitud, están en proceso. En Bolivia,

tampoco existen temas desarrollados al respecto ni en el banco de tesis de la Universidad Mayor de San Andrés, ya que nos encontramos aún en un período de desarrollo de la enfermedad.

Más, si existen como tal los lineamientos de protección a los recursos humanos de cualquier institución no solo las de salud, a través de decretos, normas y protocolos que como un efecto secundario se enmarcarían en el bienestar físico, psíquico y social.

El gobierno, mediante Decreto Supremo N°4196 del 17 de marzo de 2020, declara emergencia sanitaria. Y por medio de varios decretos (4199, 4200, 4205, 4214) se inicia la cuarentena total, con sus respectivas ampliaciones; hasta el 01 de mayo, donde se implementa la cuarentena condicionada y dinámica, bajo el control de las Entidades Territoriales Autónomas y con el Monitoreo del Índice de Riesgo Municipal, otorgado por el Ministerio de Salud, con el fin de mitigar la propagación del SARS-CoV-2 en el territorio nacional.(2)

Para dicho fin, se publica a través del Ministerio de Salud, la Norma Técnica de procedimientos de bioseguridad para la prevención de contagio de COVID-19, donde se enmarcan como principal estrategia los pilares de bioseguridad, para disminuir el riesgo de contagio en cualquier tipo de organización.(3)

Mediante Resolución Bi Ministerial 001/20, se dispone la ejecución y cumplimiento de protocolos de bioseguridad de acuerdo a la norma técnica del Ministerio de Salud y Deportes, las cuales deberán ser presentadas al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social para su autorización.

Como es una enfermedad que es de orden mundial, muchos países han generado este tipo de normativa, para prevenir el contagio. Por lo que, la más importante en

cuanto a complejidad e integridad es la Guía sobre la preparación de los lugares de trabajo para el virus COVID-19. (4)

Existe un estudio que a la fecha no se ha publicado, que reporta algunos avances del mismo, de la Universidad de Barcelona, a través de su cuestionario de satisfacción al usuario “COTS” Condiciones de trabajo, inseguridad y salud en los y las trabajadores residentes en España en el contexto de COVID-19”.(5)

El Banco Central de Bolivia es una institución de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. En el marco de la política económica del Estado, es función del Banco Central de Bolivia mantener la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda, para contribuir al desarrollo económico y social. Su mayor y más valioso capital son sus trabajadores.

Si afirmamos y coincidimos que el recurso humano posee una importancia central en las entidades no solo de salud, sino gubernamentales, debemos mantener, desarrollar y cuidar este capital, por lo tanto, el ambiente de trabajo debe propender al lograr de un clima de bienestar, bioseguro, colaborativo y cooperativo.

Es por esto que se decide realizar este tipo de estudio, en esta institución, ya que no existe ningún tipo de estudio de satisfacción del usuario interno en general, menos aún de satisfacción del usuario interno en relación con medidas de bioseguridad.

3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación evalúa la satisfacción del usuario interno, y cuantifica la asociación de las medidas de bioseguridad en la mitigación, disminución y propagación del SARS-CoV-2, con la percepción de los trabajadores respecto a su efectividad.

Además, evalúa el cumplimiento de la Normativa Nacional, relacionada con la seguridad del usuario interno, y su asociación con el bienestar físico-mental-social. Estableciéndose bajo parámetros del Ministerio de Salud, del Ministerio de Trabajo Empleo y Provisión Social a través de la directriz de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA), manteniendo los fundamentos de investigación que rigen el procedimiento para realizar una investigación que contribuya a la sociedad y por ende a la satisfacción de los usuarios ante la pandemia actual.

En otras palabras, se contempla la presente investigación para desarrollar intervenciones de mejora en seguridad ocupacional, capaces de mejorar el clima organizacional, y manejar más efectivamente las medidas de bioseguridad frente a un virus que muy probablemente se convertirá en endémico en el país.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El grupo humano capacitado y profesional que conforman el Banco Central de Bolivia, es el responsable y la cara visible de esta institución. De su trabajo depende la entrega de una óptima prestación de servicios, el mejoramiento de la calidad de los habitantes, instituciones y todos aquellos que se encuentren relacionados con los mismos (6).

Este grupo humano se encuentra distribuido en 10 Gerencias, los cuales tienen subgerencias, y departamentos. Estas 10 áreas, están compuestas en su totalidad por 595 servidores públicos, en un edificio que se encuentra en nuestra urbe paceña desde 1981, el cual cuenta con 28 pisos; de los cuales 20 pisos son de uso frecuente del personal, mientras que los restantes 8 están compuestos por salas de conferencias, aulas, comedor, bóveda, etc. Con un promedio de 18 a 30 trabajadores por piso aproximadamente, dependiendo del área (6).

La epidemia por SARS-CoV-2 ha incrementado los niveles de ansiedad y desesperanza en los trabajadores, tanto en la esfera física (7), social (8), y emocional (7). El manejo de estas emociones es fundamental para instituciones que administran trabajadores esenciales, quienes son responsables de que las actividades económicas y sociales fundamentales no se detengan en el país, y para realizarlas, no pueden acogerse a condiciones de teletrabajo, por ejemplo. Por ello, efectivizar las medidas de bioseguridad y comunicar a los trabajadores la estrategia de disminución de riesgos, se convierte en una herramienta adecuada para disminuir el estrés psicológico, físico, y social.

Esta investigación pretende evaluar las estrategias de bioseguridad en este tipo de instituciones no relacionadas con la salud, y su impacto en prevenir, mitigar y disminuir la propagación de patógenos, conservando el bienestar físico, mental, emocional y social de cada funcionario.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la satisfacción del usuario interno en relación con las medidas de bioseguridad adquiridas en el Banco Central de Bolivia, entre funcionarios mayores de 40 años, versus menores de 40 años, durante la época de cuarentena por la enfermedad de COVID-19 de marzo a julio del 2020.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la calidad de respuesta, comunicación efectiva, bienestar físico, mental, y social respecto a las medidas de bioseguridad establecidas por la pandemia, estratificada por los grupos etarios de interés (mayores y menores de 40 años).
- Analizar la probabilidad de satisfacción a la calidad de respuesta de la institución respecto a medidas de bioseguridad, entre aquellos menores de 40 años, en comparación a mayores de 40 años
- Analizar la probabilidad de satisfacción con la estrategia de comunicación de riesgos de la institución respecto a medidas de bioseguridad, entre aquellos menores de 40 años, en comparación a mayores de 40 años.
- Analizar la probabilidad de bienestar físico, social, y mental respecto a medidas de bioseguridad operadas por la institución, entre aquellos menores de 40 años, en comparación a mayores de 40 años.

6. MARCO TEÓRICO

El concepto de satisfacción laboral es central a muchos aspectos de la psicología industrial y organizacional. Es más, algunos psicólogos asociados a la escuela de “relaciones humanas”, perciben la satisfacción del usuario como el principal objetivo de las organizaciones. La insatisfacción en el trabajo fácilmente puede conducir a alcanzar la metas de la institución, por lo que está en el propio interés de las organizaciones determinar si la insatisfacción existe, e intentar remediarla si es así. *La naturaleza de la satisfacción en el trabajo:* Para describir algunas alternativas, inicialmente utilizaremos el concepto propuesto por Locke “La satisfacción con el trabajo resulta de la percepción de que al completar un trabajo, estamos produciendo un efecto trascendental, sin poner en riesgo la seguridad propia” (9). En el campo del trabajo en sí, la mayoría de la gente busca trabajo que sea interesante y significativo, percepción de éxito y de trascendencia, crecimiento, responsabilidad, autonomía, claridad de roles, congruencia de roles, seguridad física y mental.

Respecto a las condiciones de trabajo, la mayor parte de la gente prioriza un lugar conveniente y horarios flexibles, lugar de trabajo seguro y atractivo, y equipamiento que permita llevar adelante las responsabilidades de forma efectiva y segura.

Por esto, la satisfacción del usuario interno debe ser comprendida desde un contexto sociológico más amplio, el cual considera la nueva normalidad del SARS-CoV-2 como endemia en nuestra sociedad, lo cual contribuye a presiones y estrés que se deben factorizar al momento de evaluar el efecto en los trabajadores. Cuando uno no toma en cuenta este nuevo riesgo psicológico social, los efectos se ven materializados en desenlaces negativos para la salud y la seguridad de las personas. Por ejemplo, la literatura es constante en delimitar que las características del trabajo (en este caso, las medidas de bioseguridad para epidemias) afectan el nivel de estrés y el número de problemas de salud que experimentan los

trabajadores(10). Es más, para aquellos trabajadores que reportan problemas de salud, el estrés, depresión y ansiedad son reportados como los problemas más serios en 14% de los casos (11), y otro estudio registra que alrededor de 45% de trabajadores indican haber experimentado durante los 3 años anteriores, algún tipo de cambio organizacional que afecta su ambiente de trabajo, y ello produce efectos en la salud (12).

La pandemia por COVID-19 ha producido un significativo efecto en la salud mental de los trabajadores. Estos efectos han sido heterogéneos dependiendo de la profesión de las personas, y el grado de contacto que están obligados a tener con personas fuera de sus círculos de confianza. Por ejemplo, aquellos trabajadores que necesitan aparentar alegría y entusiasmo al momento de interactuar con clientes (como es el caso de cajeros y agentes de plataforma en los bancos), son los que probablemente sufren de un desgaste mayor (13), en comparación a profesiones con menor contacto con otras personas. Estudios preliminares muestran que más del 90% de trabajadores se encuentran muy preocupados por el COVID-19, que la información que sus empleadores les ofrecen es insuficiente, y que la falta de PPE adecuado, y no poder desarrollar sus responsabilidades mediante teletrabajo produce ansiedad y depresión significativa (14).

El estrés debido a una pandemia ya ha sido registrado en estudios anteriores hechos en el SARS-COV-2 (15). Un metaanálisis para cuantificar los niveles de efecto en la salud mental en tres epidemias SARS, MERS, y COVID-19 encontraron frecuencias altas de estrés psicológico, insomnio, síntomas depresivos, miedo, desgaste y estrés postraumático (16).

La mayor parte de los esfuerzos se centran en la satisfacción del usuario externo, con el objetivo que estos se fidelicen entre algunas de sus razones. Sin embargo, el usuario interno es en su mayoría ignorado, y la gerencia que no concibe una administración sobre ellos; afecta todos los procesos institucionales, ya que los

mismos usuarios internos no son conscientes que prestan un servicio a sus compañeros, impactando la eficiencia en su trabajo. (17)

Datos históricos. –

“En diciembre de 2019 han sido descritos los primeros casos de infección respiratoria por una nueva estirpe de coronavirus (CoV) con centro epidemiológico en el mercado público de Huanan, en Wuhan, provincia de Hubei, en China. Desde entonces, los casos se multiplicaron exponencialmente diseminándose por el mundo”.(18)

“Al 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de Salud ha declarado estado de pandemia mundial, con casos documentados en casi todos los países del mundo. Hasta el 07 de junio, más de 7 millones de personas se encuentran infectadas con el SARS-CoV-2 y más de 406 mil muertes fueron contabilizadas”.(18)

La enfermedad respiratoria causada por el nuevo coronavirus desde su propagación por China a la mayoría de los países del mundo ha generado un gran impacto internacional, estos brotes afectan a casi todos los aspectos de nuestra vida diaria, incluyendo viajes, comercios, turismo, suministro de alimentos, mercados financieros y el trabajo diario.

En Bolivia, se empezó a reportar los dos primeros casos el 10 de marzo de 2020, ciudadanas provenientes del exterior las cuales llegaron las ciudades de Oruro y Santa Cruz, presentando síntomas sobre la nueva enfermedad que aquejaba en el mundo entero.

Es así, que se evidencio a través de la publicación oficial del Ministerio de Salud Boliviano, que hasta el 24 de abril del 2020 se contaban con 807 casos confirmados, de los cuales 44 fallecieron, 63 pacientes recuperados, los cuales fueron creciendo de forma exponencial hasta el día de hoy 2021.(18)

“En enero del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró el brote de enfermedad por el nuevo coronavirus como una emergencia de salud pública de importancia internacional. Se confirmó durante todo este tiempo que existe un alto riesgo de diseminación de la enfermedad. En marzo del 2020, se decide que la misma por el grado de afectación demográfica es una Pandemia”.(19)

- Mediante Decreto Supremo N°4196 del 17 de marzo de 2020, declara emergencia sanitaria. Y por medio de varios decretos (4199, 4200, 4205, 4214) se inicia la cuarentena total, con sus respectivas ampliaciones; hasta el 01 de mayo, donde se implementa la cuarentena condicionada y dinámica, bajo el control de las Entidades Territoriales Autónomas y a través del monitoreo del Índice de Riesgo Municipal, otorgado por el Ministerio de Salud.(20)

Estas medidas adquiridas en su momento, tenían la intención de mitigar, reducir y prevenir el contagio, más existieron funcionarios que públicos que por las características de su trabajo, no podían acceder a adaptarse al teletrabajo (como ser el caso del Banco Central de Bolivia), los cuales debían acudir a su fuente laboral para que exista continuidad con el Estado y las políticas requeridas en su momento. Generando que se establezcan procedimientos específicos y adaptados a la bioseguridad en ambientes no hospitalarios, algo a la fecha no realizado en nuestro país.

Procedimientos de bioseguridad para la prevención del contagio de COVID-19.- La cual en terminología clara y sencilla nos comunica acerca de las generalidades del nuevo coronavirus y los pilares de la bioseguridad, dentro de los que se encuentran el autocuidado, la universalidad, las barreras de protección y las medidas de eliminación, el cual puede ser fácilmente adecuado a cualquier tipo de institución.(21)

El mismo se encuentra amparado bajo la Resolución Bi-ministerial 001, la cual

indica que para poder volver a trabajar en cualquier tipo de institución u organización se deberá presentar ante el ministerio de trabajo para su verificación y aprobación.

Entre las necesidades básicas de la guía, se toma en cuenta que los parámetros de salud ocupacional, deberán ser modificados para ser aplicados ante el riesgo biológico actual, a diferencia de otro tipo de guías o normas que se abocaba más a riesgos químicos o físicos. Por lo que, se encontrarán muchos parámetros de adecuación hospitalaria, los cuales deberán seguir el modelo de Deming, donde se deberá verificar la aplicación de estos instrumentos, para encontrar posibles fallas, planear nuevos procesos de mejora, implementarlos, verificar su cumplimiento.

Los organismos internacionales velando por toda la población logro sacar guías y manuales que se adaptaban a condiciones laborales de riesgos biológicos a entornos comunes, como por ejemplos los bancos.

Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. - OSHA por sus siglas en inglés, ha dispuesto una guía sobre la preparación de los lugares de Trabajo para el virus SARS-CoV-2. En la cuál a través de la planificación de prácticas tradicionales de higiene industrial y de prevención de infecciones, se enfocan en que los empleadores logren implementar planes de preparación y respuesta como la eficiencia para que el usuario interno logre llegar a la satisfacción en tiempos de Pandemia. (4)

La OSHA, explica que como cualquier tipo de riesgo biológico lo primero que se debe valorar, es el desarrollo de un plan de preparación y respuesta contra enfermedades infecciosas, dentro del cual se encuentran los protocolos de bioseguridad, capacitaciones al personal acerca de los protocolos, vigilancia para verificar el cumplimiento de los protocolos, y la auditoria como instrumento que nos ayude a comprobar que se cumpla la calidad en el plan.

Ahora bien, sabemos que la satisfacción laboral ha sido definida de muchas maneras, pero Avedis Donabedian, sistematiza el abordaje de la calidad, incluyendo la satisfacción laboral, en el área de Servicios de Salud, realizando las investigaciones en la tríada: Estructura, procesos y resultado, los cuales se relacionan en este trabajo de investigación con las dimensiones de: Eficiencia, Bienestar físico, mental, social y Motivación.

DEFINICIONES

Calidad. – Según la norma ISO 9000/2005, la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.(17)

Calidad en salud. – La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (22)

Coronavirus SARS-CoV-2.- “El coronavirus SARS-CoV-2 es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y que se detectó por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Mayoritariamente, en un 80% de los casos solo produce síntomas leves respiratorios. El virus se conoce como Coronavirus SARS-CoV-2 y la enfermedad que causa se denomina COVID-19(23).

Medidas de Bioseguridad. - Es un conjunto de medidas preventivas, que permiten mantener el control de factores de riesgo laborales ya sean biológicos, físicos o químicos que son nocivos, asegurando que la salud y seguridad de trabajadores de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente.(24)

Eficiencia. - En Economía eficiencia se define como el empleo de medios de tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas.(25)

Motivación. - La motivación, es el impulso y al esfuerzo para satisfacer ese deseo o meta.(26).

Satisfacción. - Se refiere al gusto que se experimenta cuando colma un deseo.(25)

Satisfacción del usuario. – Se basa en la diferencia entre las expectativas del **usuario** y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.(27).

Motivación laboral. - Es la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización. La motivación laboral es la reacción de los colaboradores de una empresa a estímulos atractivos, permanentes y que generan buen desempeño.(28).

Bienestar Físico. - Estado en que un organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones.(29).

Bienestar Mental. - Estado de equilibrio de una persona que garantiza su participación laboral, intelectual, para alcanzar un estado de bienestar.(29).

Bienestar Social. - Son las conductas inherentes del ser humano de interrelación entre ellos, al estar afectados por la cuarentena.(29)

Protección personal. - “Es un equipo especial que se usa para crear una barrera entre la persona y los microbios. Esta barrera reduce la probabilidad de tocar, exponerse y propagar microbios. El equipo de protección personal (EPP) ayuda a prevenir la propagación de microbios en el hospital.(30).

Satisfacción laboral. - “La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988)”.(31).

Estudio transversal descriptivo observacional. - El estudio **transversal descriptivo** tiene como fin estimar la magnitud y distribución de una enfermedad o condición de salud (variable dependiente) en un momento dado, además de medir otras características en los individuos de la población, como pueden ser las variables epidemiológicas relativas a las dimensiones de tiempo, lugar y persona (variables independientes).(32).(33)

Estudio Observacional. - Significa que el investigador sólo va a observar los eventos (enfermedad y exposiciones) que ocurren en las personas sin experimentar o intervenir; tampoco asigna de manera aleatoria a los sujetos en grupos de estudio.(32)(33)

7. DISEÑO METODOLÓGICO

- 7.1. Tipo de estudio.** - No experimental, cuantitativo, a simple ciego.
- 7.2. Diseño de investigación.** - Descriptivo –Observacional.
- 7.3. Corte de investigación.** - Transversal
- 7.4. Área de estudio.** - Funcionarios del Banco Central de Bolivia, gestión 2020.

7.5. Universo. - Los 595 servidores públicos que formaron parte del Banco Central de Bolivia. Gestión 2020.

7.6. Muestra. - El tamaño muestral corresponde a 234 personas, un muestreo no probabilístico, de servidores públicos que forman parte del Banco Central de Bolivia, gestión 2020, se utilizó una muestra por propósito, debido al interés de alcanzar a una población específica rápidamente, y la proporcionalidad no era precisamente nuestra principal preocupación, debido a las circunstancias sanitarias de ese momento. Por ello, aunque obtenemos la opinión de la población que nos interesa (en este caso, trabajadores de banco), es probable que algunos subgrupos se encuentren sobre ponderados o sub ponderados. Esto se encuentra comentado en limitaciones. Un total de 234 personas respondieron al instrumento de captura de forma virtual, de manera anónima y voluntaria.

7.7. Variables de estudio. -

Variables	Definición operativa	Tipo	Indicador
Percepción de inadecuado/insatisfecho	Juicio de valor que refleja el nivel de satisfacción y pertinencia de las medidas de bioseguridad	CUANTITATIVA	Dicotómica 1=satisfecho 0=insatisfecho O 1=adecuado 0=inadecuado
Mayores de 40 años vs menores de 40 años	Estratificación de la muestra en dos grupos etáreos independientes	CUALITATIVA	Dicotómica
Calidad en la respuesta de la institución	Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.	CUALITATIVA	Escala tipo Likert (1-5) Si No
Bienestar físico	Tiene que ver con hacer lo que puedas para fortalecer y cuidar tu cuerpo.	CUALITATIVA	Escala tipo Likert (1-5)

Bienestar mental	Es un estado en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad.	CUALITATIVA	Escala tipo Likert (1-5)
Bienestar social	Satisfacción conjunta de una serie de factores, que responden a la calidad de vida del ser humano en sociedad.	CUALITATIVA	Escala tipo Likert (1-5) Si No
Comunicación efectiva de riesgos	Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función	CUALITATIVA	Escala tipo Likert (1-5)

7.8. Instrumentos de medición y técnicas. -

7.8.1. **Análisis Estadístico:** Se calcularon las frecuencias y porcentajes de todas las preguntas del instrumento. Para evaluación de significancia estadística, se corrieron pruebas de Chi cuadrado para datos discretos. Para el análisis estadístico se utilizó el programa Rstudio, versión 1.2.5

7.8.2. Material y métodos:

- ✓ Encuesta de elaboración dirigida a todo el personal que se encuentra trabajando presencialmente dentro de las instalaciones del Banco Central de Bolivia, que voluntariamente desea responder el cuestionario.
- ✓ La encuesta aplicada, se modificó en base a información actual sobre satisfacción del usuario interno.
- ✓ Uso de redes sociales WhatsApp y Google.

7.9.3. Instrumentos:

- ✓ Google drive para realizar la encuesta virtual.
- ✓ Sera usada una encuesta de autoría propia, para recoger datos que aporten a la investigación.
- ✓ La encuesta tendrá para medir un indicador usando la técnica del diferencial semántico.
- ✓ Revisión de artículos sobre COVID -19, satisfacción del usuario interno, gerencial en salud, administración y desarrollo gerencial, procedimientos de bioseguridad, consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19, políticas públicas en Bolivia,
- ✓ Redes sociales como WhatsApp y Google.

7.9. Procedimientos. –

7.9.1. Criterios de inclusión y exclusión:

7.9.1.1. Criterios de inclusión: Se incluyó a todo el personal que se encuentra trabajando presencialmente dentro de las instalaciones del Banco Central de Bolivia, que voluntariamente desea responder el cuestionario.

- Todo el personal femenino y masculino presente en el establecimiento.
- Personal administrativo- ejecutivos.
- Contadores.
- Cajeros.
- Personal de limpieza.
- Guardias de seguridad.

7.9.1.2. Criterios de exclusión:

- Se excluye a todo el personal que se no se encuentra trabajando presencialmente dentro de las instalaciones del Banco Central de Bolivia.
- Personal mayor de 65 años, con comorbilidades.
- Personal mayor de 65 años, sin comorbilidades.
- Personal femenino en estado de gestación.
- Personal que se acogen a teletrabajo.

7.10. Durante el trabajo. -

1. Primero se realizó un estudio y lectura a fondo sobre la temática de la investigación. con la revisión de libros, artículos, noticias, etc.
2. Se llevó a cabo la confección de la encuesta virtual.
3. Se hizo la encuesta de forma aleatoria de forma virtual a todo el personal que se encuentra trabajando presencialmente dentro de las instalaciones del Banco Central de Bolivia, gestión 2020, esta encuesta será voluntaria y anónima, explicara el objetivo de su participación, mas no necesita consentimiento informado ya que no estamos realizando una investigación experimental y no se ven comprometida la vida de animales o personas, así como detalles personales (nombre – dirección) que puedan comprometer a las personas encuestadas además de ser voluntario.
4. Se recolectaron los datos de la encuesta aleatoria en el programa Rstudio, versión 1.2.5.
5. Se analizaron los datos en tablas.
6. Se realizó la interpretación de datos estadísticos para la confección del trabajo de grado.
7. Se transcribió el trabajo de grado, además de dar recomendaciones y conclusiones.

8. PLAN DE ANÁLISIS

La implementación del plan de análisis se enfoca en las diferencias de satisfacción entre los mayores de 40 años, y los menores de 40 años, y comprender mejor posibles diferencias generacionales. Para la interpretación de las tablas, y por interés de claridad del mensaje, se decidió dicotomizar la escala de Likert entre aquellos que consideran adecuada (4= adecuada, 5= muy adecuada), e inadecuada (1=inadecuada, 2=muy inadecuada) las percepciones de respuesta a las dimensiones descritas arriba. Las tablas reportan la cantidad de aquellos que consideran la respuesta inadecuada/insatisfechos, dependiendo de la pregunta. Después, se realizó un análisis bivariado que evalúa la asociación entre niveles de adecuado/inadecuado - satisfecho/no satisfecho, y grupos etarios mayores de 40 años/menores de 40 años, considerando las 5 dimensiones descritas arriba. Primero, se examinó la muestra de 234 personas en términos de frecuencia de respuestas en los dos grupos etarios de interés, y se corrió pruebas de chi-cuadrado para verificar significancia estadística (tabla 1). Para el análisis bivariado, se corrieron 14 regresiones logísticas para cada elemento, y se reportan razones de momios con sus correspondientes intervalos de confianza al 95% (OR;95%CI). El grupo de referencia fueron los menores de 40 años. Todo el análisis estadístico se llevó a cabo en Rstudio, versión 1.2.5

9. RESULTADOS

Tabla 1 Estadística descriptiva de percepción de satisfacción interna, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)

	< 40 años (N=87)		>40 años (N=147)		Valor p
	Numero	%	Numero	%	
CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN					
¿Cuentan con capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo?	43	49.4	137	93.2	< 0.001
¿Considera que tiene una buena base de conocimientos de bioseguridad?	27	31	86	58.5	< 0.001

Fuente: Según encuesta virtual, año 2020

Se observa que, respecto a la percepción de una base suficiente de conocimientos de bioseguridad, el 31% de los menores de 40 años no la considera adecuada, mientras una proporción mucho mayor de entrevistados en el grupo de mayores de 40 años (58.5%) tampoco lo están ($p < 0.001$). La diferencia de percepción de inadecuada respuesta es mucho más marcada respecto a capacitaciones, donde un 93% de mayores de 40 años la considera inadecuada, y menos de la mitad (49%) la considera también inadecuada entre los menores de 40 años.

Tabla 2 Estadística descriptiva de comunicación efectiva de riesgos, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)

	< 40 años (N=87)		>40 años (N=147)		Valor p
	Numero	%	Numero	%	
COMUNICACIÓN EFECTIVA DE RIESGOS					
¿En su institución, cuentan con canales claros de comunicación acerca de temas relacionados con Covid-19?	33	37.9	118	80.3	< 0.001
¿El contenido de las capacitaciones de bioseguridad es suficiente?	37	42.5	125	85	< 0.001
¿Usted considera que existe una identificación clara de los puntos débiles de bioseguridad en su institución?	27	31	88	59.9	< 0.001
¿Sabe usted, como utilizar adecuadamente su equipo de protección personal?	21	24.1	76	51.7	< 0.001
¿Sabe usted, ¿cómo desechar adecuadamente su equipo de protección personal?	27	31	88	59.9	< 0.001

Fuente: Análisis encuesta virtual, año 2020

Respecto a comunicación efectiva de riesgos, la mayor parte de los mayores de 40 años considera que los canales de comunicación son inadecuados (80.3%), mientras que para los menores de 40 años los consideran inadecuados en solo el 37.9% de los casos ($p < 0.001$). La diferencia es igual de amplia entre edades, al considerar inadecuadas las capacitaciones de bioseguridad el 85% de los mayores de 40 años, versus el 42.5% de los menores de 40 años ($p < 0.001$). Respecto a capacitación respecto a temas de bioseguridad, en promedio los mayores de cuarenta años están más inconformes respecto al uso adecuado de protección personal, como desechar este equipo, y la identificación de puntos débiles de bioseguridad en la institución (51.7, 59.9 y 59.9% respectivamente), en comparación

a los menores de 40 años, que reportan niveles mucho menores de insatisfacción con la información recibida /24.1, 31, y 31 respectivamente).

Tabla 3 Estadística descriptiva de bienestar mental, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)

DIMENSIONES	< 40 años (N=87)		>40 años (N=147)		Valor p
	Numero	%	Numero	%	
BIENESTAR MENTAL					
¿Su institución le ofrece capacitaciones continuas acerca de bioseguridad?	37	42.5	133	90.5	< 0.001
¿Cuán seguro se siente al trabajar en su institución ante las medidas de bioseguridad establecidas?	23	26.4	81	55.1	< 0.001
¿Usted está conforme con el conocimiento de los pasos a seguir en su institución ante un caso sospechoso?	30	34.5	109	74.1	< 0.001

Fuente: Análisis encuesta virtual, año 2020

En elementos asociados a bienestar mental, se observa la misma tendencia que en las anteriores dimensiones. En promedio, el 90.5% de los mayores de 40 años consideran que la capacitación continua sobre bioseguridad es insuficiente, en comparación al 42.5% de los menores de 40 años ($p < 0.001$). En términos de sensación de seguridad, aunque los mayores de 40 años están significativamente más insatisfechos, la diferencia no es tan amplia con los menores de 40 años, en comparación con las demás variables.

Tabla 4 Estadística descriptiva de bienestar social, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)

DIMENSIONES	< 40 años (N=87)		>40 años (N=147)		Valor p
	Numero	%	Numero	%	
BIENESTAR SOCIAL					
¿Se cumplen las determinaciones gubernamentales para prevenir y mitigar el contagio de Covid-19 en su institución?	30	34.5	100	68	< 0.001
¿Cuán conforme se encuentra con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad de sus compañeros laborales?	28	32.2	91	61.9	< 0.001
¿Cuán conforme se encuentra con las medidas de bioseguridad establecidas en su institución?	32	36.8	110	74.8	< 0.001

Fuente: Análisis encuesta virtual, año 2020

Respecto al bienestar social, la tendencia se mantiene intacta. Los mayores de 40 años se consideran insatisfechos con el cumplimiento de las determinaciones gubernamentales en un 68%, en un 61.9% con el cumplimiento de las medidas por parte de sus colegas, y en un 74.8% por las medidas tomadas por la institución. En comparación, los menores de 40 años reportan un 34.5, 32.2, y 38.8% respectivamente sobre los mismos elementos ($p < 0.001$).

Tabla 5 Estadística descriptiva de bienestar físico, entre mayores de 40 años, vs menores de 40 años (proporción de insatisfacción)

DIMENSIONES	< 40 años (N=87)		>40 años (N=147)		Valor p
	Numero	%	Numero	%	
BIENESTAR FÍSICO					
¿Cuán conforme se encuentra con la dotación de EPP, otorgada por su institución?	87	37.2	147	62.8	NA

Fuente: Análisis encuesta virtual, año 2020

En relación con el bienestar físico, el 62.8% de los mayores de 40 años se consideran insatisfechos con la dotación de EPP por parte de la institución, mientras que solamente el 37.2% de los menores de 40 años reporta insatisfacción ($p < 0.001$).

Tabla 6 Estimaciones bivariadas de niveles de satisfacción respecto a la pandemia, entre mayores de 40 años, versus menores de 40 años, en el Banco Central de Bolivia.

Dimensiones	OR (95% CI)
<i>CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA EMPRESA RESPECTO A BIOSEGURIDAD</i>	
¿Cuentan con capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo? (satisfecho/insatisfecho)	14 (6.74-31.6)
¿Considera que tiene una buena base de conocimientos de bioseguridad?	3.13(1.8-5.54)
<i>COMUNICACIÓN EFECTIVA DE RIESGOS</i>	
¿En su institución, cuentan con canales claros de comunicación acerca de temas relacionados con Covid-19?	6.65(3.71-12.2)

¿El contenido de las capacitaciones de bioseguridad es suficiente?	7.67(4.18-14.5)
¿Usted considera que existe una identificación clara de los puntos débiles de bioseguridad en su institución?	3.31(1.90-5.87)
¿Sabe usted, como utilizar adecuadamente su equipo de protección personal?	3.36(1.89-6.15)
¿Sabe usted, ¿cómo desechar adecuadamente su equipo de protección personal?	3.31(1.90-5.87)
<i>BIENESTAR MENTAL</i>	
¿Su institución le ofrece capacitaciones continuas acerca de bioseguridad?	12.83(6.55-26.55)
¿Cuán seguro se siente al trabajar en su institución ante las medidas de bioseguridad establecidas?	3.41(1.93-6.16)
¿Usted está conforme con el conocimiento de los pasos a seguir en su institución ante un caso sospechoso?	5.45(3.09-9.8)
<i>BIENESTAR SOCIAL</i>	
¿Se cumplen las determinaciones gubernamentales para prevenir y mitigar el contagio de Covid-19 en su institución?	4.04(2.32-7.16)
¿Cuán conforme se encuentra con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad de sus compañeros laborales?	3.42(1.97-6.05)
¿Cuán conforme se encuentra con las medidas de bioseguridad establecidas en su institución?	5.10(2.90-9.16)

Fuente: Análisis encuesta virtual, año 2020

Haciendo una revisión más detallada de la información se evidencia que; existe 14 veces mayor insatisfacción en los mayores de 40 años en relación a las capacitaciones necesarias, como 3 veces más de insatisfacción de mayores de 40 años relacionada con el adecuado conocimiento básico de lo que es la bioseguridad.

Dicho patrón se repite en todas las dimensiones, como en la comunicación efectiva

de los riesgos, donde existe 6 veces más de insatisfacción de los mayores de 40, en relación a los menores acerca de canales claros de comunicación de temas relacionados con covid-19, o 7 veces más en suficiencia de capacitaciones, con 3 veces más de insatisfacción ante una buena identificación de los puntos débiles, y también 3 veces más de insatisfacción ante la buena utilización y desecho correcto de los equipos de protección personal.

En Bienestar Mental, se evidencia que existe 12 veces más de insatisfacción por el ofrecimiento de la institución a capacitaciones continuas relacionadas con bioseguridad, una insatisfacción de 3 veces más de los mayores de 40 años ante la seguridad de trabajar en la institución con las medidas establecidas, y 5 veces más de inconformidad ante el manejo de los pacientes sospechosos.

En cuanto al Bienestar Social, existe 4 veces más de insatisfacción en los mayores de 40 años ante el cumplimiento de las determinaciones gubernamentales para prevenir y mitigar el contagio. Como 3 veces más de inconformidad del mismo grupo etario ante el cumplimiento de las medidas de bioseguridad de sus mismos compañeros. Y 5 veces más de insatisfacción ante las medidas de bioseguridad establecidas en la institución.

10. DISCUSIÓN

Luego de revisar la literatura, este estudio representa el primer análisis de la satisfacción interna con referencia a medidas de bioseguridad en una institución mercantil, y que toma en cuenta las diferencias sistemáticas entre los funcionarios mayores y menores de 40 años en Bolivia. Los hallazgos de esta investigación contradicen literatura sobre satisfacción laboral (34)(35)(36). donde efectivamente reportan diferencias altamente significativas marcadas por diferencias generacionales, pero los más insatisfechos son generalmente los más jóvenes. En este estudio, el mensaje general es consistente: la satisfacción con las medidas de bioseguridad, y su impacto benéfico en los funcionarios es sistemáticamente superior para aquellos menores de 40 años, en comparación a los mayores de 40 años. Debido a que la mayoría de los estudios sobre satisfacción general se realizan en países industrializados, es probable que las percepciones entre mayores de 40 años que viven en regiones nórdicas, versus aquellos que habitan por debajo del Ecuador, sean sistemáticamente diferentes. Por ejemplo, las trayectorias profesionales están más claramente delimitadas en países nórdicos, la estabilidad laboral garantizada, y los salarios significativamente superiores entre personal senior y junior. Estos elementos incrementan la satisfacción y propósito de los funcionarios. En contraste, la inestabilidad laboral es mayor en países latinoamericanos, los salarios tienden a estancarse, y no son significativamente más altos, en comparación a personal con menor experiencia. Estas circunstancias probablemente activan una sobrerreacción de ansiedad en este grupo etario, al momento de exigir muchas más medidas de seguridad (en muchos casos ineficientes o innecesarias), debido a la percepción de que el beneficio de continuar trabajando (incremento de probabilidades de mortalidad por un sueldo bajo) no es suficientemente alto, y, por ende, mantener niveles de insatisfacción sin importar la pertinencia de las medidas de bioseguridad implementadas. Respecto a capacitaciones sobre bioseguridad, aquellos mayores de 40 años perciben alta insatisfacción sobre los conocimientos/capacitaciones que se realizaron sobre

bioseguridad. Probablemente, esto se deba a que al tener más experiencia tanto laboral como fuera del trabajo, tienen expectativas más altas en referencia al nivel de profundidad con la cual una capacitación debería contar. Por otro lado, también es probable que los menores de 40 años tengan mayor cuidado de expresar sus verdaderos juicios de valor, debido a que están en posiciones más juniors, y temen que cualquier queja sobre lo que la institución les ofrece podría potencialmente activar un proceso de desvinculación(37). Esta tendencia es particularmente constante en sociedades donde la crítica constructiva sigue siendo taboo (38).

Sobre la comunicación efectiva de riesgos, la tendencia de insatisfacción de mayores de 40 años se mantiene constante. El nivel de insatisfacción con los canales de comunicación, contenido de bioseguridad, identificación de puntos débiles es mucho más elevado en los mayores de 40 años, en comparación a los menores. Es probable que se esté priorizando el uso de tecnologías nuevas para compartir contenidos de capacitación y/o alertas sobre el comportamiento del virus, y que estas estrategias sean de menor accesibilidad para los funcionarios con más años de edad, principalmente por la falta de familiaridad con herramientas tecnológicas de última generación (36). Sería interesante planificar un estudio de seguimiento, que permita estratificar más las edades (por ejemplo, mayores de 60 años vs, 50 años), y verificar si la asociación que se observa en este estudio es lineal, y confirmar esta observación.

Sobre el bienestar mental, físico y social, los niveles de ansiedad e insatisfacción de las medidas fueron mucho mayores en aquellos que superan los 40 años de edad. Es probable que debido a que son el grupo de riesgo con más probabilidad de desarrollar enfermedad grave por el virus, las expectativas de seguridad y medidas de contención sean mucho mayores, en comparación a funcionarios más jóvenes que en promedio, desarrollarán cuadros de enfermedad más leve. En otras palabras, a cada año de vida transcurrido, el funcionario requerirá más garantías de bioseguridad para realizar su trabajo, o modalidades de trabajo específicas

(teletrabajo) para percibir que su salud no se encuentra en riesgo.

LIMITACIONES: Aunque la muestra de este estudio permitió detectar las diferencias entre los grupos etarios de estudio respecto a satisfacción, es necesario detallar las siguientes limitaciones. Primero, el diseño es transversal, por lo que no es posible detectar tendencias y patrones de la satisfacción general. Un futuro estudio de tipo longitudinal ayudará a verificar si los hallazgos se mantienen en el tiempo. Segundo, es posible que sistemáticamente aquellos menores de 40 años si se encuentren más insatisfechos, pero por no ser un personal más senior, tener reticencias a elevar juicios de valor más severos respecto a la institución, lo cual sesgaría los datos. Estudios de seguimiento deberían confirmar si este sesgo es posible, mediante el uso de un cuestionario adicional. Tercero, el uso de cuestionarios en línea puede introducir sesgo, en comparación a instrumentos realizados de manera presencial. Por ejemplo, en temas que no son polémicos o tabúes, el uso del instrumento cara a cara produce información más confiable. En este caso, esta forma de administración del cuestionario no pudo ser utilizada debido a las restricciones de la pandemia. Cuarto, el análisis es de tipo bivariado, por lo que no se realizan ajustes a la asociación que potencialmente pueden ser importantes al momento de comprender diferencias, por ejemplo, estatus social, nivel socioeconómico, niveles de educación, etc. Sin embargo, debido a que todos los funcionarios trabajan en la misma institución, estas variables no resultarán muy heterogéneas. También, debido a que esta es una investigación social, la muestra de este estudio no pudo ser probabilística, principalmente debido a las dificultades logísticas relacionadas a la aleatorización en tiempos de pandemia. Debido a esto, no podemos verificar si la población estudiada está bien o mal representada, en referencia a la población total de trabajadores de banco. Sin embargo, debido a que utilizamos el muestreo por propósito, estimamos que la representatividad de esta muestra es generalizable para este banco en particular. Futuras investigaciones deberán corroborar estos hallazgos en sus instituciones respectivas.

Finalmente, este estudio se realizó en una institución bursátil específica, donde las

condiciones laborales y de bioseguridad pueden ser muy diferentes, tanto en comparación a otras entidades bursátiles, y otras instituciones de otros rubros, lo cual limita la generalización de los datos presentados. Futuros estudios deberán considerar otras instituciones (por ejemplo, privadas), para confirmar los hallazgos.

11. CONCLUSIONES

Los niveles de insatisfacción del usuario interno mayor a 40 años son muy elevados, en comparación a los menores de 40 años. Esta tendencia es estadísticamente significativa en las dimensiones de calidad de la respuesta respecto a medidas de bioseguridad de la institución, comunicación efectiva de riesgos, y percepciones de bienestar físico, mental y social.

La magnitud de la diferencia sobre la calidad de la respuesta respecto a bioseguridad alcanza una probabilidad de 14 veces y 3.13 veces más insatisfacción entre mayores de 40 años, versus menores de 40 años, respecto a capacitaciones y base de conocimientos respectivamente ($p < 0.001$).

La magnitud de la diferencia sobre comunicación efectiva de riesgos oscila entre 7.67 y 3.31 veces más insatisfacción entre mayores de 40 años, versus menores de 40 años, respecto a contenidos de las capacitaciones y adecuada forma de desechar EPPs respectivamente ($p < 0.001$).

La magnitud de la diferencia sobre bienestar mental y social alcanza niveles de 12.83 y 5.1 veces respectivamente de mayores niveles de insatisfacción entre mayores de 40 años, versus menores de 40 años, respecto a capacitaciones continuas, y conformidad respecto a medidas asumidas por la institución respectivamente ($p < 0.001$).

Interesantemente, los hallazgos de este estudio contradicen la literatura sobre insatisfacción personal, al tomar en cuenta un grupo etéreo mayor de 40 años que previamente no había sido tomado en cuenta, debido a que la gran parte de la literatura científica respecto a percepción de satisfacción laboral se ha realizado en países con poblaciones blancas, industrializadas, republicanas, y con altos niveles de educación superior, que no necesariamente representan a la población boliviana

de estudio.

El diseño metodológico de este estudio solamente permite generar hipótesis. Se requiere confirmar los hallazgos de este estudio, utilizando una metodología más robusta, y poder descartar sesgos de confirmación.

12. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar los protocolos de bioseguridad laboral, de acuerdo con normas, guías y protocolos tanto nacionales como internacionales, buscando de esta manera satisfacer las necesidades de cada usuario interno, priorizando las percepciones de aquellos con más años de servicio, y generar intervenciones dirigidas para este grupo etario.

Debido a que el virus del SARS-COV-2 se convertirá en una epidemia en Bolivia y el mundo, la definición de políticas de salud pública de largo plazo son un requisito para adecuar espacios físicos, y mitigar la propagación del nuevo virus utilizando las medidas no farmacológicas más efectivas.

Futuras intervenciones sobre satisfacción del usuario interno deberán poner especial énfasis en los grupos etarios de mayor edad, y considerar instancias que fortalezcan la flexibilidad (crear circunstancia para teletrabajo), mayor independencia para tomar decisiones (disminuir las oportunidades de micromanejo gerencial), y utilización de herramientas tecnológicas acorde a las habilidades de su manejo de las generaciones con más años.

Además, se recomienda la retroalimentación efectiva de este grupo etario al momento de finalizar las actividades de capacitación/comunicación respecto a bioseguridad, y empezar un ciclo de mejora de las actividades para disminuir en el tiempo niveles de ansiedad, lo cual tendrán probablemente efectos en el desempeño de los trabajadores

No somos un país que generé suficiente información en cuánto a medicina laboral y peor aún ante enfermedades que puedan producir brotes, epidemias o como en este caso pandemias. Como todo lo que refiere a salud se debe fortalecer la capacidad de prevención, planeación y puesta en acción, la cual puede estar

coadyuvada con organismos internacionales, quienes ya cuentan con protocolos o guías establecidas para este fin.

13. BIBLIOGRAFÍA

1. Garcia Manzano O. Administración y Desarrollo Gerencial. 4º Edición. México: EDITORIAL DIANA; 2000. 307 p.
2. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. Decreto Supremo N° 4199 [Internet]. 2020 [citado 5 de septiembre de 2020]. Disponible en: [http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar_comp/\(COVID-19\)/page:2](http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar_comp/(COVID-19)/page:2)
3. Ministerio de Salud. Norma Técnica de procedimientos de bioseguridad para la prevención del contagio de COVID-19 [Internet]. 2020 [citado 5 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gob.bo/component/jdownloads/?task=download.send&id=446&catid=30&m=0&Itemid=646>
4. Occupational Safety and Health Administration. Guía sobre la Preparación de los Lugares de Trabajo para el virus COVID-19. Cdc. 2020;40.
5. Salas Nicás S, Llorens Serrano C, Moncada S, Navarro A. Condiciones de trabajo, inseguridad y salud en el contexto del COVID-19: estudio de la población asalariada de la encuesta COTS. . Barcelona; 2020 jun.
6. Banco Central de Bolivia [Internet]. [citado 30 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.bcb.gob.bo/>
7. Gonzales Rios Y. Satisfacción laboral en usuarios internos de establecimientos de salud de la región de la Recaja Tropical, La Paz. Bolivia. 2007;1–138.
8. Armijos JC, Núñez Mondaca A, Artaza O, Barría MS, Fuenzalida A, Nuñez K, et al. Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio municipal Santa Cruz. Repositorio Institucional - UCV. 2019;6(2):523.
9. McFarlin DB, Rice RW. Determinants of satisfaction with specific job facets: A test of Locke's model. J Bus Psychol. 1 de septiembre de 1991;6(1):25–38.
10. Stansfeld SA, Fuhrer R, Shipley MJ, Marmot MG. Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II Study. Occup Environ Med. mayo de 1999;56(5):302–7.
11. Tompa E, Mofidi A, van den Heuvel S, van Bree T, Michaelsen F, Jung Y, et al. Economic burden of work injuries and diseases: a framework and application in five European Union countries. BMC Public Health. 6 de enero de 2021;21(1):49.

12. The management of psychosocial risks at work: state of the art and future perspectives | La Medicina del Lavoro | Work, Environment and Health [Internet]. [citado 8 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.mattioli1885journals.com/index.php/lamedicinadellavoro/article/view/10679>
13. Rastogi M, Dhingra V. JOB SATISFACTION DURING COVID-19: A REVIEW OF VARIOUS SECTORS. *Psychology and Education Journal*. 1 de diciembre de 2020;57(9):3653–68.
14. Sahashi Y, Endo H, Sugimoto T, Nabeta T, Nishizaki K, Kikuchi A, et al. Worries and concerns among healthcare workers during the coronavirus 2019 pandemic: A web-based cross-sectional survey. *Humanit Soc Sci Commun*. 4 de febrero de 2021;8(1):1–8.
15. Kisely S, Warren N, McMahon L, Dalais C, Henry I, Siskind D. Occurrence, prevention, and management of the psychological effects of emerging virus outbreaks on healthcare workers: rapid review and meta-analysis. *BMJ*. 5 de mayo de 2020;369:m1642.
16. McAlonan: Immediate and sustained psychological impact... - Google Scholar [Internet]. [citado 8 de agosto de 2021]. Disponible en: https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Immediate%20and%20sustained%20psychological%20impact%20of%20an%20emerging%20infectious%20disease%20outbreak%20on%20health%20care%20workers&journal=Can%20J%20Psychiatry&volume=52&pages=241-247&publication_year=2007&author=Mcalonan%20CGM&author=Lee%20CAM&author=Cheung%20CV
17. ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario [Internet]. 2015 [citado 18 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
18. Alves Cunha Ana Luisa, Quispe Cornejo Armin A, Ávila Hilari Adrián, Valdivia Cayoja Adolfo, Chino Mendoza Juan Manuel VCOscar. Breve historia y fisiopatología del covid-19 [Internet]. [citado 4 de abril de 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762020000100011&lng=es.
19. Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19) [Internet]. [citado 4 de abril de 2021]. Disponible en: https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=Cj0KCQjw9YWDChDyARIsADt6sGYIpnY2acj-AWMmmqpkJKBsWliUZHgoq0OesazIWRICRxl-pTJywQYYaAqOvEALw_wcB

20. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. Decreto Supremo N° 4214 [Internet]. 2020 [citado 5 de septiembre de 2020]. Disponible en: [http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar_comp/\(COVID-19\)](http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar_comp/(COVID-19))
21. Ministerio de Salud. Norma Técnica de procedimientos de bioseguridad para la prevención del contagio de COVID-19 [Internet]. 2020 [citado 4 de abril de 2021]. p. 1–75. Disponible en: <https://www.minsalud.gob.bo/component/jdownloads/?task=download.send&id=446&catid=30&m=0&Itemid=646>.
22. ESAN CONEXIÓN. Los diferentes conceptos de calidad en salud | Salud | Apuntes empresariales | ESAN [Internet]. 2016 [citado 2 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
23. Barcelona C. ¿Qué es el Coronavirus SARS-CoV-2? | Hospital Clínic Barcelona [Internet]. 2021 [citado 4 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/covid-19/definicion>
24. Ministerio de Salud y Deportes. REGLAMENTO NORMA BOLIVIANA DE BIOSEGURIDAD [Internet]. 2012 [citado 18 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.yumpu.com/es/document/view/57858791/reglamento-norma-boliviana-de-bioseguridad>
25. Munizaga J. Administración. Una perspectiva Global y Empresarial-FREELIBROS ORG. 14ª ed. México: McGraw Hill; 2012. 638 p.
26. García De Mujica D, Daza A. Inferencia del proceso de pensamiento estratégico basado en modelos y tendencias. Vol. 8. Maracaibo, Venezuela; 2006 abr.
27. Franco Pérez E, Antonio O, López M, Magaña MA, Humberto E, Tene R. Índice de satisfacción laboral. Mercados y Negocios. enero de 2010;11(1):72–95.
28. Orellana Nirian P. Motivación laboral - Qué es, definición y concepto [Internet]. Economipedia.com. 2019 [citado 4 de abril de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
29. Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19, 18 de marzo del 2020. OPS; 2020 ago.
30. Principal P, médica E, personal E. Equipo de protección personal: MedlinePlus enciclopedia médica [Internet]. 2020 [citado 5 de abril de 2021]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000447.htm>

31. Atalaya Pisco M. Satisfacción laboral y productividad. *Psicología*. septiembre de 1999;III:6–46.
32. Villa Romero A, Moreno Altamirano A. Estudios transversales | *Epidemiología y estadística en salud pública | AccessMedicina | McGraw-Hill Medical* [Internet]. 2012 [citado 5 de abril de 2021]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1464§ionid=101050145>
33. Hernández Sampieri R. *Metología de la Investigación*. 6º Edición. Vol. 4. McGraw Hill; 1392. 57–71 p.
34. Raišienė AG, Rapuano V, Varkulevičiūtė K. Sensitive Men and Hardy Women: How Do Millennials, Xennials and Gen X Manage to Work from Home? *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 2021;7(2):106.
35. Mahmoud AB, Hack-Polay D, Reisel W, John S, Fuxman L, Grigoriou N, et al. Who's more vulnerable? A Generational Investigation of COVID-19 Perceptions effect on Organisational Citizenship Behaviours: Job Insecurity, Burnout and Job Satisfaction as Mediators. 2021;
36. Mahmoud AB, Reisel WD, Fuxman L, Mohr I. A motivational standpoint of job insecurity effects on organizational citizenship behaviors: A generational study. *Scandinavian Journal of Psychology*. 1 de abril de 2021;62(2):267–75.
37. Cherry K, Morin A. How Different Generations Are Responding to COVID-19 [Internet]. 2020 [citado 9 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.verywellmind.com/how-different-generations-are-responding-to-covid-19-4802517>
38. Urick M. Generational Differences and COVID-19: Positive Interactions in Virtual Workplaces. *Journal of Intergenerational Relationships*. 31 de agosto de 2020;18(4):379–98.

14. ANÉXOS

ANEXO 1- CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	SEMANAS
Designación de Tutor a través del Post – Grado	Semana 1
Entrega de protocolo al Tutor	Semana 2
Evaluación por el Tutor	Semana 3
Identificar actores de la investigación	Semana 4
Primer acercamiento con los trabajadores del banco	Semana 4-5
Realización de las encuestas a los trabajadores del banco	Semana 6-7-8
1era etapa de la organización de la información y datos estadísticos	Semana 9-10-11-12
2da etapa de organización, tabulación de datos estadísticos y resultados	Semana 13-14-15-16
Pre-presentación de los resultados obtenidos durante la investigación al tutor.	Semana 17
Rectificación de las correcciones del tutor de la pre presentación	Semana 18-19-20
Pre-presentación de los resultados obtenidos durante la investigación al jurado evaluador.	Semana 21-22
Rectificación de las correcciones del jurado evaluador de la pre presentación	Semanas 23-24-25-26
DEFENSA DE TRABAJO FINAL	Semana 30

ANEXO 2.- AUTORIZACIÓN APLICACIÓN CUESTIONARIO

La Paz 27 de Marzo del 2020

Señor
Lic. Rolando Olmos Alcalá
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

Presente. –

Ref.: Autorización para aplicar un cuestionario con fines de investigación

De mi consideración:

Primeramente, hacerle llegar un cordial saludo deseándole éxitos en las labores que desempeña en su institución.

Mediante la presente nota informo a su autoridad en calidad de cursante, para optar al título de Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica del Postgrado Medicina de la Universidad Mayor de San Andrés, que actualmente ya cuento con el perfil de trabajo de Grado denominado “*SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ADQUIRIDAS EN EL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA, DURANTE LA ÉPOCA DE CUARENTENA POR EL SARS-COV-2*”, y requiero de su autorización para llevar adelante la aplicación del instrumento de recolección de datos, cuyo análisis producirá una serie de conclusiones y recomendaciones que permitan efectivizar las estrategias de mantenimiento de la satisfacción del personal relacionadas con el COVID – 19, en el subsector de la Seguridad Social de Corto Plazo del departamento de La Paz. Por este motivo, solicito a su autoridad su consentimiento para enviar a sus funcionarios un cuestionario virtual, que será aplicado a todo el personal que desempeña funciones en su establecimiento, entre Abril - Julio del presente año. Este relevamiento de información solo se hará con aquellos que den su consentimiento informado.

Sin otro particular, me despido con las atenciones de siempre, atentamente.

Dra. Carla Daniela Nowotny Hurtado
CI 4816120 LP
Cel 75878278

ANEXO 3. - ENCUESTA VIRTUAL

Se adjunta la dirección URL, <https://forms.gle/C27UyG4gdjA8rywz5>

Información Bioseguridad

***Obligatorio**

Dirección o unidad (opcional)

Tu respuesta _____

1. Cuentan con capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo disminuyendo el riesgo de contagio *

	Muy Inadecuada	Inadecuada	Ni inadecuada ni adecuada	Adecuada	Muy adecuada
Motivación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. En su institución, cuentan con canales claros de comunicación acerca de temas relacionados con Covid-19 *

	Muy Inadecuado	Inadecuado	Ni inadecuado ni adecuado	Adecuado	Muy adecuado
Eficiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ANEXO 4.- ENCUESTA-PRESENTACION

La presente investigación es realizada por la Doctora Dra. Carla Daniela Nowotny Hurtado de la Universidad Mayor de San Andrés, centro de investigación, con el objetivo de Evaluar la satisfacción del usuario interno en relación con las medidas de bioseguridad adquiridas en el Banco Central de Bolivia, durante la época de cuarentena por el SARS-CoV-2.

Agradecemos de antemano su participación respondiendo a este cuestionario, que le va a llevar menos de 10 a 15 minutos. Es posible que podamos solicitar su participación nuevamente.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Es importante señalar que su participación es totalmente VOLUNTARIA, por lo que puede decidir si participa o no en este estudio. Inclusive, una vez aceptando participar, si decide no continuar en el estudio es libre de así hacerlo.

Esta es una encuesta voluntaria y anónima por lo cual se le ruega responder con confianza y mucha honestidad.

Esta investigación incluirá una serie de preguntas las cuales toma aproximadamente de 10 a 15 minutos en responder, algunas preguntas requieren de datos sobre opiniones o percepciones sobre y dilemas sobre este tema.

El participar en esta evaluación no considera riesgos potenciales para su salud. El contar con su participación nos permitirá saber sobre la satisfacción del usuario interno en relación con las medidas de bioseguridad adquiridas en el Banco Central de Bolivia, durante la época de cuarentena por el SARS-CoV-2, esta tendrá

únicamente finalidades del tipo académicas, por lo que se solicita de su amable colaboración a fin de contestarla lo más honestamente posible. Toda la información que sea compartida en este estudio es totalmente confidencial, en ningún momento y por ningún medio se compartirá la información personal que conteste, por lo que sus datos se mantendrán en forma anónima y tratados únicamente con fines de investigación. Si tiene alguna pregunta puede contactar por correo electrónico cdnowotny@gmail.com para poder darle respuesta lo más pronto posible. A continuación, se le solicita su respuesta para continuar o no con la participación en este estudio.

Formulario de consentimiento. He sido informado/a del estudio, así como de los riesgos y beneficios. Se me han proporcionado los datos del investigador que puede ser consultado para resolver dudas sobre mi participación y de manera voluntaria he decidido participar en el presente estudio

SI

NO

ANEXO 5.- INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS-ENCUESTA

Instrucciones Generales:

Lea con atención cada una de las instrucciones, no deje ningún inciso sin responder. No hay respuestas correctas o incorrectas. Conteste lo más honestamente posible, dado que sus respuestas serán totalmente anónimas

Marque con una X, solo una respuesta:

MOTIVACION

1.- ¿Cuentan con capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo disminuyendo el riesgo de contagio?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

2.- ¿Considera que tiene una buena base de conocimientos de bioseguridad?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

3.- ¿Considera que su institución tiene propuestas y puesta en marcha de iniciativas de mejora en cuanto a temas de bioseguridad?

- Si
- No

4.- ¿Qué medidas usted considera que pueden mejorarse y/o modificarse en la parte de bioseguridad en su institución?

- Rigurosidad en las medidas de protocolos de bioseguridad
- Dotación de insumos
- Infraestructura
- Mayor capacitación

- Coordinación general
- Cumplir normativa
- Protocolos de higiene personal
- Otros

EFICIENCIA

5.- ¿En su institución, cuentan con canales claros de comunicación acerca de temas relacionados con Covid-19?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

6.- ¿El contenido de las capacitaciones de bioseguridad es suficiente?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

7.- ¿Usted considera que existe una identificación clara de los puntos débiles de bioseguridad en su institución?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

8.- ¿Sabe usted, como utilizar adecuadamente su equipo de protección personal?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
-

- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

9.- ¿Sabe usted, ¿cómo desechar adecuadamente su equipo de protección personal?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

BIEN ESTAR MENTAL

10.- ¿Su institución le ofrece capacitaciones continuas acerca de bioseguridad?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

11.- ¿Cuán seguro se siente al trabajar en su institución ante las medidas de bioseguridad establecidas?

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Medianamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

12.- ¿Usted está conforme con el conocimiento de los pasos a seguir en su institución ante un caso sospechoso?

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Medianamente satisfecho

- Satisfecho
- Muy Satisfecho

BIEN ESTAR SOCIAL

13.- ¿Se cumplen las determinaciones gubernamentales para prevenir y mitigar el contagio de Covid-19 en su institución?

- Muy Inadecuada
- Inadecuada
- Ni inadecuada ni adecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

14.- ¿Cuán conforme se encuentra con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad de sus compañeros laborales?

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Medianamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

15.- ¿Cuán conforme se encuentra con las medidas de bioseguridad establecidas en su institución?

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Medianamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

BIEN ESTAR FISICO

16.- ¿Si la respuesta anterior es si ¿Cuán conforme se encuentra con la dotación de EPP, otorgada por su institución?

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Medianamente satisfecho

- Satisfecho
- Muy Satisfecho

17.- Si su respuesta anterior sería insatisfecho o muy insatisfecho. ¿Cuál sería la razón?

- Insuficiente
- Mal Estado
- Incompleto
- Otra.....

18.- ¿A usted, ¿su institución le otorga equipo de protección personal?

- Si
- No

19.- Sugerencias de bioseguridad para su institución (PREGUNTA ABIERTA – PUEDE RESPONDER COMO USTED CREA CONVENIENTE)

Gracias por su participación

ANEXO 6.- TABLAS DE CONTINGENCIA

Tabla de contingencia 1. ¿Cuán satisfecho esta con las capacitaciones que ha recibido de su institución respecto a COVID-19, para desempeñar correctamente su trabajo?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	43	44	87
>40 años	137	10	147

Tabla de contingencia 2. ¿Cuán satisfecho esta con la base de conocimientos de bioseguridad que recibió de la institución?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	27	60	87
>40 años	86	61	147

Tabla de contingencia 3. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los canales de comunicación acerca de temas relacionados con covid-19?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	33	54	87
>40 años	118	29	147

Tabla de contingencia 4. ¿Considera que las capacitaciones sobre bioseguridad son suficientes?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	37	51	87
>40 años	125	22	147

Tabla de contingencia 5. ¿Se encuentra satisfecho con la identificación clara de los puntos débiles de bioseguridad en su institución?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	27	61	87
>40 años	88	59	147

Tabla de contingencia 6. ¿Considera que recibió suficiente orientación para utilizar adecuadamente su equipo de protección personal?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	21	66	87
>40 años	76	71	147

Tabla de contingencia 7. ¿Considera que aprendió a desechar adecuadamente su equipo de protección personal?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	27	61	87
>40 años	88	59	147

Tabla de contingencia 8. ¿Considera que su institución le ofrece capacitaciones continuas acerca de bioseguridad?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	37	51	87
>40 años	133	14	147

Tabla de contingencia 9. ¿Se siente seguro al trabajar en su institución ante las medidas de bioseguridad establecidas?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	23	64	87
>40 años	81	66	147

Tabla de contingencia 10. ¿Usted está conforme con el conocimiento de los pasos a seguir en su institución ante un caso sospechoso?

	Insatisfecho	Satisfecho	Total
< 40 años	30	47	87
>40 años	109	38	147