



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas

Influence of the mental health of workers on the quality of the service offered in public institutions

Influência da saúde mental dos trabalhadores na qualidade do serviço oferecido em instituições públicas

Richard Andrés Cabrera Armijos ^I

rcabrera@istte.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9480-885X>

María Paula Ortiz Díaz ^{II}

mortiz@istte.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0457-9035>

Karen Belén Yáñez Martínez ^{III}

kyanezm63@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7354-8665>

Danny Joseph Orozco Marten ^{IV}

dajom95@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6667-9971>

Correspondencia: rcabrera@istte.edu.ec

***Recibido:** 29 de junio del 2022 ***Aceptado:** 12 de julio de 2022 * **Publicado:** 11 de agosto de 2022

- I. MSc. Dirección de Operaciones y Seguridad Industrial, Mgr. Gestión de la Producción, Coordinador de Carrera Tecnología Superior en Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.
- II. Magíster en Prevención y Gestión de Riesgos, Profesor Investigador de la Carrera de Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.
- III. Participante Investigador, Estudiante Tecnología Superior en Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.
- IV. Participante Investigador, Estudiante Tecnología Superior en Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.

Resumen

La calidad del servicio en las instituciones públicas siempre ha sido objeto de críticas, esto en gran medida por los malos y deficientes tratos que dan a los clientes los funcionarios de estas instituciones, pareciera que es el factor común entre las instituciones públicas, esto ha trascendido tiempo y territorios, ya que al parecer no solo se limita a una cierta locación. Las instituciones públicas (gobernaciones, alcaldías, fiscalías, universidades, escuelas, hospitales) son las mayores organizaciones a nivel mundial, esto tomando en cuenta que son las instituciones de mayor afluencia de personas, ya que dentro de ellas se tramitan o atienden un sinnúmero de trámites necesarios para la población en general. El objetivo de esta investigación es conocer la relación que existe entre la salud mental de los trabajadores de instituciones públicas y la calidad en el servicio que estos funcionarios públicos prestan a la comunidad. La metodología empleada es de tipo documental bibliográfica, en el que se realiza una revisión sistemática de material disponible en la red, como publicaciones científicas, artículos científicos, libros, publicaciones de orden científico universitario, entre otras fuentes de interés comprobables que aportan al desarrollo de esta investigación. Se concluye que la salud mental es un factor determinante para el buen trato de las personas e influye de manera directa no solo en la satisfacción de un cliente por un buen servicio sino en la satisfacción del trabajador, y por ende en la calidad del servicio que ofrece.

Palabras Claves: Salud Mental; Calidad; Instituciones Públicas.

Abstract

The quality of service in public institutions has always been criticized, this largely due to the bad and poor treatment given to clients by officials of these institutions, it seems that it is the common factor among public institutions, this has transcended time and territories, since apparently it is not only limited to a certain location. Public institutions (governorships, mayors, prosecutors, universities, schools, hospitals) are the largest organizations worldwide, this taking into account that they are the institutions with the greatest influx of people, since within them endless requests are processed or attended to. procedures necessary for the general population. The objective of this research is to know the relationship between the mental health of workers in public institutions and the quality of service that these public officials provide to the community. The methodology used is of the bibliographic documentary type, in which a systematic review of material available on the network is carried out, such as scientific publications, scientific articles, books, university scientific publications, among

other verifiable sources of interest that contribute to the development of research. this investigation. It is concluded that mental health is a determining factor for the good treatment of people and directly influences not only the satisfaction of a client for a good service but also the satisfaction of the worker, and therefore in the quality of the service that offers.

Keywords: Mental health; Quality; Public institutions.

Resumo

A qualidade do atendimento nas instituições públicas sempre foi criticada, isso em grande parte devido ao mau e mau tratamento dispensado aos clientes pelos funcionários dessas instituições, parece que é o fator comum entre as instituições públicas, isso transcendeu tempos e territórios, desde aparentemente não se limita apenas a um determinado local. As instituições públicas (governos, prefeitos, promotores públicos, universidades, escolas, hospitais) são as maiores organizações do mundo, isso levando em conta que são as instituições com maior fluxo de pessoas, pois dentro delas são processados ou atendidos infindáveis solicitações. para a população em geral. O objetivo desta pesquisa é conhecer a relação entre a saúde mental dos trabalhadores das instituições públicas e a qualidade do serviço que esses agentes públicos prestam à comunidade. A metodologia utilizada é do tipo documental bibliográfico, em que é realizada uma revisão sistemática de material disponível na rede, como publicações científicas, artigos científicos, livros, publicações científicas universitárias, entre outras fontes de interesse verificáveis que contribuem para o desenvolvimento de pesquisa. esta investigação. Conclui-se que a saúde mental é um fator determinante para o bom tratamento das pessoas e influencia diretamente não só na satisfação de um cliente por um bom atendimento, mas também na satisfação do trabalhador e, portanto, na qualidade do serviço que oferece.

Palavras-chave: Saúde mental; Qualidade; Instituições públicas.

Introducción

Actualmente las instituciones públicas con la modernización del estado deben poner mayor atención al recurso más importante de ésta: la fuerza laboral; ya que gracias a ella se concretizarán los objetivos y metas que se proponen cuando son considerados como entes activos capaces de decidir, emprender acciones, innovar y agregar valor a las instituciones (Carbajal y Nery, 2018), lamentablemente son muy pocas las instituciones que prestan atención a la salud y bienestar de sus trabajadores.

Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas

Las instituciones públicas, son un conjunto de instituciones conformadas y administradas por el gobierno con la finalidad de atender al pueblo en determinadas necesidades, en esta categoría pueden estar hospitales, alcaldías, organizaciones de orden público y de seguridad, entre otras que vienen a dar respuesta a las necesidades de un pueblo. En ellas se reúne una gran cantidad de funcionarios profesionales cuya finalidad es darles respuesta a las necesidades de la población.

La mayoría de estos funcionarios deben estar en constante contacto con las personas, ya que debido a la naturaleza de sus trámites deben consignar ciertos requisitos, dependiendo del tipo de trámite o solicitud a realizar, eso hace que la interacción sea muy constante, ya que por lo general la afluencia de personas a estos centros públicos es bastante alta.

En este sentido, la calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente (Gaffar et al., 2018). En esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios (Izquierdo, 2021). Por otro lado, Con la globalización, los cambios de paradigmas de la sociedad, la introducción del concepto de competitividad a nivel de empresa y a nivel país, la calidad de servicio, actualmente, es importante tanto para gestores privados, al igual que para gestores de la administración pública (Izquierdo, 2021).

La presente investigación pretende dar a conocer los factores de la salud mental de los individuos y la incidencia que tienen en la atención del público en las instituciones públicas, es de hacer notar que las instituciones públicas se encuentran en el nivel más alto de quejas de los usuarios, por esto esta investigación reviste gran importancia para dar a conocer los problemas que puede ocasionar

Metodología

La metodología empleada para la realización de este trabajo se basa en una revisión de tipo documental bibliográfica, en la cual se realiza una serie de revisiones lógicas y sistemáticas de diversas fuentes bibliográficas, como libros, artículos de revistas, publicaciones científicas, tesis de grado, publicaciones de universidades, entre otras fuentes que puedan aportar a la investigación una fuente de información confiable y plenamente comprobable.

La investigación de tipo documental la cual tiene como propósito realizar consultas de diferentes autores con la finalidad de generar una serie de conclusiones y discusión de los resultados, la revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación (Vasquez, 2020).

De igual manera, la investigación presenta también la característica de una investigación del tipo bibliográfica, ya que se han realizado diversas búsquedas de información referentes al tema en cuestión, este tipo de investigación bibliográfica representa una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio (Reyes y Carmona, 2020).

Resultados y discusión

La salud del ser humano es el motor que mueve a las sociedades, es decir sin salud el cuerpo humano no puede funcionar, y por ende mucho menos realizar alguna tarea. Indudablemente la falta de salud evita que los seres humanos sean productivos, lo que ocasionaría múltiples desequilibrios en todos los ámbitos de la vida normal de todo ser humano. En este sentido, la salud mental es una parte fundamental de la salud integral del ser humano, si bien una enfermedad física afecta el normal desenvolvimiento de una persona una escasa salud mental también.

La Organización Mundial de la Salud en su informe sobre la salud mental, menciona que:

“La salud mental es una parte integrante de nuestra salud y bienestar generales y un derecho humano fundamental. La salud mental significa ser más capaces de relacionarse, desenvolverse, afrontar dificultades y prosperar. La salud mental existe en un complejo proceso continuo, con experiencias que abarcan desde un estado óptimo de bienestar hasta estados debilitantes de gran sufrimiento y dolor emocional. Las personas con trastornos mentales son más propensas a experimentar niveles más bajos de bienestar mental, pero esto no siempre es así, ni es necesariamente así.” (OMS, 2022).

En la Región de las Américas, los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias están entre los principales contribuyentes a la morbilidad, la discapacidad, las lesiones y la mortalidad prematura, y aumentan el riesgo de presentar otros problemas de salud; en 2013 entre 18,7% y 24,2% de la población de la Región ha tenido una enfermedad mental (OPS, 2018). Aunque la salud mental

Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas

es un componente esencial de la salud, existen brechas críticas de tratamiento (es decir, personas con enfermedad mental grave que no reciben tratamiento) que llegan hasta el 73,5% en los adultos y el 82,2% en los niños y adolescentes (Etienne, 2018).

Lo anterior reconfirma que la salud mental forma parte integral del ser humano, lo cual faculta a las personas para abordar diversos retos que supone la vida misma. En el ámbito laboral, se destaca la importancia de poseer un estado de bienestar para desarrollar al máximo las capacidades del individuo y de esta manera ser productivo.

En el pasado, el trabajador tenía un rol mecánico dentro de la empresa con el único fin de producir. Sin embargo, al pasar el tiempo, el personal se ha convertido en un talento valioso y estratégico dentro de la empresa (Castañeda et al., 2017), las empresas hoy en día se enfocan mucho más en el bienestar del trabajador, en parte porque los avances tecnológicos han permitido que exista una mayor flexibilidad en las maneras y formas de realizar un trabajo, por ejemplo, el teletrabajo está siendo fomentado en la mayoría de las grandes empresas con la finalidad principal de ahorrar gastos que se derivan de la actividad presencial, pero también por otro lado se hace para que los trabajadores posean un nivel de estrés menos elevado al poder distribuir su tiempo a voluntad, ya que sin tener que asistir a diario a un centro laboral y sin la obligación de cumplir si o si un horario de trabajo, el trabajador tiene la sensación de que es el quien controla su tiempo y por ende su productividad aumenta.

Estas estrategias han revolucionado la manera de percepción de un trabajador hacia una determinada obligación laboral, aun así para los trabajadores que deben asistir a un centro laboral ya que la naturaleza de sus labores son netamente presenciales, las directrices gerenciales están enfocadas en lograr un bienestar en los trabajadores en todos los sentidos, la motivación a los trabajadores se ha convertido en uno de los objetivos más importantes de las organizaciones, con la finalidad de lograr mantener una masa laboral satisfecha no solo con sus incentivos monetarios (que son muy importantes) sino también con sus necesidades emocionales y que sin duda alguna son el soporte de una ser humano productivo.

El ser humano es muy complejo, no solo el intrincado y maravilloso cuerpo humano y su funcionamiento, sino que la mente en si es un mundo totalmente aparte que aún no se ha explorado del todo, pero es la zona de la persona que determina y domina las actuaciones en determinadas situaciones. El ambiente de trabajo es un espacio en el que la mayoría de los seres humanos pasan en promedio ocho horas diarias realizando algún tipo de actividad a cambio de una remuneración, en este sentido Hernández (2020) menciona que un ambiente de trabajo favorable fomenta la

productividad, ya que logra un sentido de comodidad y satisfacción por parte del empleado, lo que beneficia el crecimiento de la empresa. En contraste, al darse condiciones desfavorables, el rendimiento se ve perjudicado y a su vez afecta a la empresa.

Son muchos los factores que influyen en la satisfacción de un trabajador, la remuneración, la motivación, la libertad o autonomía que sus líderes les proporcionan en la realización de las tareas, el gozar de un buen clima organizacional en donde el trabajador se sienta a gusto, todos estos son factores que influyen en el bienestar del individuo en un ambiente laboral, sin embargo cuando estos factores fallan puede aparecer problemas como por ejemplo el síndrome de Bournot y/o el estrés laboral, en este sentido Hernandez (2020) menciona que en el caso del Bournout se asocia con la aparición de síntomas tanto psicosomáticos, como psicológico-emocionales. Estos pueden provocar alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso, dificultad de atención y concentración, ansiedad, pérdida de autoestima y mucho más, que finalmente repercuten en su desempeño laboral.

Mientras que para el estrés laboral, describe que es la respuesta psicobiológica nociva que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador puede causar enfermedades cardiovasculares y síndrome metabólico (Hernandez, 2020).

El bienestar psicológico es subjetivo y se construye mediante el desarrollo psicológico de la persona, su capacidad para relacionarse, su crecimiento personal las experiencias de la vida (Sandoval et al., (2017), por otro lado Oblitas et al. (2017) mencionan que el bienestar psicológico se caracteriza por ser multidimensional y se identifica como un factor de motivación intrínseca para el individuo; además, ha centrado su atención en el estudio eudaimónico o sea los indicadores del funcionamiento positivo de la persona. Finalmente, el bienestar psicológico es la percepción de un funcionamiento óptimo a nivel personal y psicosocial (Cabrera et al., 2019).

Así mismo, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo consecuencia de la percepción subjetiva de las experiencias laborales (Marin y Placencia, 2017); de igual forma, se ve influenciado por las características del puesto de trabajo, además, la satisfacción laboral es uno de los elementos más importantes de la calidad de vida laboral (Orgambidez y Borrego, 2017). Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), de cada cinco personas en el ambiente de trabajo una puede presentar problemas de salud mental que muchas veces pasa desapercibido por los demás, o también puede ser ocultado por la persona que la padece por miedo a la discriminación o para no perder el trabajo (Carbajal y Nery, 2018).

Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas

Ahora bien, es importante abordar el tema de la salud mental ya que es uno de los pilares fundamentales para que el ser humano este en el pleno uso de sus facultades, de hecho Ramos et al. (2020) afirman que la satisfacción laboral no sería posible sin la existencia del bienestar psicológico en un trabajador, en ese sentido, un empleado insatisfecho no podrá desempeñarse de manera eficiente en su lugar de trabajo. Desde esta perspectiva, diferentes autores refieren que, cuando una persona tiene un alto nivel de bienestar psicológico es porque está satisfecha con su vida, además, experimenta emociones positivas, evitando o regulando las emociones negativas.

Es importante dimensionar lo que significa la salud mental, y para esto Carbajal y Nery (2018) mencionan lo siguiente:

“Tener una buena salud mental permite que las personas cristalicen su potencial, que superen el estrés de la vida diaria, que trabajen de manera productiva y efectúen aportaciones a su comunidad; la salud mental en las personas es importante, pero hasta ahora poco se ha avanzado, por lo que queda un camino largo por recorrer hasta conseguirla. Por otro lado, los determinantes de la salud mental y de los trastornos mentales no solo son las características innatas del individuo como el dominar los pensamientos, las emociones, el comportamiento y el interactuar con tu entorno, sino también existen otros factores de tipo social, cultural, económico, político y ambiental como son las políticas nacionales, la protección social, el nivel de vida, las condiciones de trabajo o los apoyos sociales de la comunidad”

Las mismas autoras Carbajal y Nery (2018) mencionan un hecho muy importante que vale la pena tomar, y es que la calidad de vida en el trabajo que goce un individuo jugara un papel profundamente importante en la calidad de servicio que pueda prestar un individuo, al respecto se pueden nombrar tres variables que contribuyen a la formación del concepto de calidad de vida en el trabajo, los cuales son:

- Factores antecedentes objetivos: representan a la estructura y la forma de trabajo de la institución y cómo impacta ello en el bienestar de la persona.
- Factores antecedentes subjetivos: representa la forma como el trabajador se adapta a su entorno laboral, engloba sus experiencias respecto a su situación laboral.
- Factores consecuentes objetivos: representa el grado de relación o ajuste que existe entre el trabajador y la función que cumple en la institución.

Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas

– Factores consecuentes subjetivos: hace referencia a los distintos elementos que engloban la experiencia del trabajador como resultado de su bienestar laboral.

De acuerdo a lo anterior, se puede mencionar que la salud mental esta íntimamente relacionada con la calidad de trabajo que desarrolla una persona, esto en concordancia con lo que anteriormente se ha reflejado. En las empresas o negocios que prestan servicios manejan diversas metodologías para abordar a sus clientes, esto en función del interés que pueda tener cada servicio, y la satisfacción del cliente es un indicador de suprema importancia para lograr estipular un cambio o no de alguna metodología, ya que esto a la final se reflejara en los números de las empresas.

La satisfacción de un servicio posee variables que influyen negativa o positivamente en el negocio, como por ejemplo que el producto o servicio haya satisfecho las expectativas de los clientes, o si fue atendido por algún operario amable, o si pudo resolver satisfactoriamente su problema, en fin son múltiples las características que definen la satisfacción del cliente, sin embargo, para que el cliente pueda tener una experiencia agradable, no solo debe cumplir sus expectativas, sino que el trabajador debe estar satisfecho con las tareas que realiza, mas allá de eso el trabajador de determinada organización debe estar en pleno uso de sus capacidades mentales y sentirse a gusto con sus labores, ya que esto se reflejara negativa o positivamente en la atención que pueda brindar a un cliente.

Si bien es cierto la calidad es ampliamente conceptualizada desde un punto de vista de bienes, en los servicios, la calidad es un resultado de percepciones de clientes, en base al juzgamiento de las acciones de servicio. Las percepciones de los individuos, son personales y muy cualitativas, son heterogéneas y muchas veces responde a las situaciones pasadas que ha tenido el usuario con respecto a un servicio (Izquierdo, 2021).

En este sentido, la calidad está correlacionada con los procesos de evaluación, sea visto a través de procesos propiamente evaluativos sea también de la percepción de empoderamiento e implicación de los usuarios, internos o externos a la organización (Nuñez et al., 2019). Por otro lado, el nivel de la calidad de servicio implica que la gran mayoría de sus clientes están satisfechos con el servicio que se les brinda. Además, la calidad de servicio es un indicador del nivel de respeto y amabilidad con el que tratan los colaboradores y la confianza que generan en ellos (Gutierrez et al., 2018).

Para Inga y Arosquipa (2019) lograr una óptima calidad de servicio es importante contar en la organización avances en el campo del desarrollo y la gestión de los recursos humanos, que van desde la mejora en la distribución, el cumplimiento de metas regionales, el fortalecimiento de

competencias y capacidades, hasta el establecimiento de una nueva Política de recursos humanos, que redundará en la satisfacción del usuario gracias a un eficiente servicio.

Según Matraeva et al. (2020) menciona que:

“Desde un punto de vista de la administración pública, los servicios públicos, son considerados bienes públicos, es decir son de importancia para la sociedad, usuarios y empresas, los servicios son el fin de la gestión pública y deben ser proveídos con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Hasta ahora la evolución de la administración pública ha girado en base a la eficiencia de la gestión, la orientación se ha basado en el ahorro de costos y maximización de resultados, y se ha dejado de lado el aspecto cualitativo que implica la sensación de calidad de servicio y por ende la de satisfacción de los usuarios, descuidando en gran parte las escalas para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios en función de la calidad de los servicios.”

En este sentido, agregan que generar calidad en los servicios de cualquier índole, ya sea ámbitos privados o públicos, garantizan lograr la satisfacción de los clientes, asegurando la obtención de ganancias, sobrevivencia a largo plazo y ventaja competitiva. En este sentido la calidad logra una mejor percepción de la organización o entidad en la mente de los clientes o los usuarios. Para el Estado implica que el usuario tenga una mejor predisposición para acceder a los diferentes usuarios gratuitos y pagados que tenga el aparato estatal.

Es importante exponer que cuando la gestión administración cumple con éxito su labor, se debe al acoplamiento integral del recurso humano y del excelente funcionamiento de sus dimensiones, ya sea en el ámbito privado o público (Perez et al., 2022).

Ahora bien, de la calidad de vida que tenga en el entorno laboral dependerá el desarrollo y desempeño del personal dentro de un puesto de trabajo, adicionado a ello, el buen trato y las consideraciones por parte de sus jefes inmediatos y los gerentes de la institución. También sumarán la satisfacción en su centro de trabajo el que redundará para realizar sus actividades con menos errores y por ende su estado emocional se mantendrá equilibrado (Carbajal y Nery, 2018).

Conclusión

La salud del ser humano no solo la conforman el bienestar de los diferentes sistemas biológicos que conforman el cuerpo humano, sino que existe una simbiosis entre la parte física y la mental del individuo.

Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas

La salud mental sin lugar a dudas representa un factor determinante para que los individuos se desarrollen al pleno de sus capacidades, sin embargo, al hablar de salud mental no solo se habla de alguien que este cuerdo, sino que existen múltiples factores que pueden desencadenar en algún episodio psicótico de un ser humano, y de esta manera afectar negativamente su comportamiento.

Las diferentes organizaciones mundiales y regionales en materia de salud mencionan que la salud mental es un tema de vital importancia en sus políticas y planes de desarrollo para atacar y evitar estos problemas en la población mundial.

Por otra parte, la calidad de los servicios, la calidad en el trato que reciben los usuarios de ciertos servicios ofrecidos en las instituciones públicas son blanco de críticas y denuncias constantes, la situación se torna difícil cuando un usuario es víctima de algún atropello o mal trato de personal que labora en los centros o instituciones públicas, aunado a esto se presentan tramites fraudulentos, la corrupción galopante en este tipo de instituciones ha llegado a niveles inimaginables.

La salud mental de los individuos que atienden un determinado público debe ser satisfactoria, ya que los niveles de estrés que este tipo de personal maneja son muy altos, dada la naturaleza de los servicios que prestan y la alta afluencia de público diario que deben tratar, es por esto que resulta necesario que los funcionarios puedan sentirse cómodos y satisfechos con sus labores.

Se ha constatado que el entorno laboral tiene un fuerte impacto en la salud mental de los trabajadores, especialmente en situaciones límites de alta exigencia profesional. El sentido de la coherencia (SOC) es entendido como la capacidad de las personas para percibir una situación estresante como comprensible, manejable y significativa, lo que les permite utilizar sus recursos para afrontarla de forma eficaz (Ruiz y Gomez, 2021).

En cuanto a la prevención del trastorno mental, Sierra y Velasquez (2020) esta debe orientarse a la mitigación de la aparición de factores de riesgo asociados a la ocurrencia de trastornos mentales, priorizando la identificación de dichos factores, en tres niveles:

- Primario, que aborda directamente las causas de la enfermedad y cuyo objetivo se orienta a la identificación de los factores de riesgo que podrían estar aumentando la probabilidad de presentar una respuesta alta al estrés, de tal manera que se puedan disminuir los efectos negativos sobre la salud mental de los individuos.
- Secundario, que actúa directamente sobre los factores personales y ayuda a los trabajadores a adaptarse mejor a su entorno para crear mejores condiciones de vida.

➤ Terciario, cuyo objetivo se centra en reducir el sufrimiento de las personas que tienen un problema de salud mental relacionado con el trabajo.

Teniendo en cuenta que, es indispensable diseñar acciones de acompañamiento a los trabajadores, a través de las cuales se brinde atención integral enmarcada en la promoción, prevención y asistencia, dando prioridad a aquellos individuos que padecen trastornos mentales graves, ya que en ellos se evidencia una mayor discapacidad. Estas acciones se enmarcarían principalmente en los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con que cuentan las organizaciones, pues a partir de las mismas se deberían fomentar espacios y contextos que conviertan en escenarios saludables que les permitan a sus trabajadores, adoptar y mantener la mejor calidad de vida (Sierra y Velasquez, 2020).

Referencias

1. Cabrera, C., Caldas, J., & Rivera, D. (2019). Influencia del programa “Florece” en el bienestar psicológico de jóvenes universitarios. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5). doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12442/5023>
2. Carbajal, R., & Nery, M. (2018). Salud Mental y Calidad de Vida en el Trabajo del Personal de la Central de Esterilización del Hospital “Julio César Demarini Caro” Chanchamayo 2017. Lima: tesis Para optar el grado académico de: Maestro en Ciencias en enfermería con mención en gestión de centrales de esterilización. Recuperado el 03 de Agosto de 2022, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2867/TESIS%20Carbajal%20Rosa%20-%20Nery%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Castañeda, Y., Betancur, J., Salazar, N., & Mora, A. (11 de Agosto de 2017). Bienestar Laboral y Salud Mental en las Organizaciones. *Revista Electronica Psyconex*, 9(14), 1-13. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>
4. Etienne, C. (2018). Salud mental como componente de la salud universal. *Revista Panamericana de Salud Publica*. doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.140>
5. Gaffar, A., Pervin, R., & Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global BUSINESS Review*. doi:<https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

6. Gutierrez, G., Vasquez, C., & Vilca, M. (2018). Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Vea Real Plaza Trujillo primer semestre. *Revistas de investigaciones aplicadas*, 22(2). doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2019.013>
7. Hernandez, N. (25 de Noviembre de 2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1). Recuperado el 02 de Agosto de 2022, de https://www.researchgate.net/profile/Nicole-Hernandez-Santiago/publication/351194779_Ambiente_laboral_Implicaciones_para_la_salud_mental_Work_environment_Implications_for_mental_health/links/608b20eea6fdccaebdf8c348/Ambiente-laboral-Implicaciones-para-la-s
8. Inga, F., & Arosquipa, C. (Septiembre de 2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev. Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2). doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
9. Izquierdo, J. (30 de Junio de 2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Revistas uss*. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
10. Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (Mayo de 2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
11. Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Medico*, 42-52. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
12. Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletho, A., & Vasiutina, E. (Agosto de 2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. *Quality Management*, 21(177). Recuperado el 03 de Agosto de 2022, de <https://www.proquest.com/openview/9c445aa9633b5faf6a3243a2ce68b738/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1046413>
13. Nuñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodriguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9(1), 19-35. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

14. Oblitas, L., Turbay, R., Soto, K., Crissien, T., Cortes, O., Puello, M., & Ucros, M. (01 de Enero de 2017). Incidencia de mindfulness y qi gong sobre el estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y. *REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA*, 26(1), 99-113. doi: doi: 10.15446/rcp.v26n1.54371
15. OMS. (2022). Organización Mundial de la Salud. doi:<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/deed.es>
16. OPS. (2018). Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 2022, de Organización Panamericana de la Salud: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34322>
17. Orgambidez, A., & Borrego, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(48), 208-225. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.260771>.
18. Perez, W., Serrano, J., Colcha, R., & Moreno, M. (Febrero de 2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. doi:DOI: 10.23857/pc.v7i1.3634
19. Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., & Ivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 237-245. Recuperado el 03 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/html/>
20. Ruiz, C., & Gomez, J. (Marzo de 2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(1). doi:<https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.01.01>
21. Sandoval, S., Barrientos, A., Dorner, P., & Veliz, A. (2017). Bienestar psicológico en estudiantes de carreras de la salud. *Investigación en educación médica*, 6(24). doi:<https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.01.004>
22. Sierra, Y., & Velasquez, A. (2020). SALUD MENTAL EN CONTEXTOS LABORALES, UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA PROMOCION Y LA PREVENCION. Obtenido de https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4458/Velasquez_Murcia_Adriana_%20Marcela_%202020.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).