



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Caracterización de los riesgos psicosociales en el personal de servicio médico de emergencias en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil, 2022.**

**AUTORAS:**

**Jorgge Acosta, Suzan Mariel**

**Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de**

**LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR:**

**Lic. Muñoz Sánchez, Cristopher Fernando, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2 de febrero del 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, **Caracterización de los riesgos psicosociales en el personal de servicio médico de emergencias en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil, 2022** fue realizado en su totalidad por **Jorgge Acosta, Suzan Mariel y Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**.

### **TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Muñoz Sánchez, Cristopher Fernando, Mgs.**

### **DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

Guayaquil, a los 2 del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Jorgge Acosta, Suzan Mariel**  
**Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**

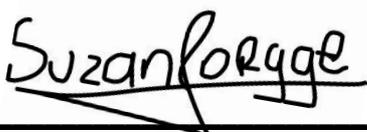
### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Caracterización de los riesgos psicosociales en el personal de servicio médico de emergencias en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil, 2022** previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 2 del mes de febrero del año 2023**

### **LAS AUTORAS**

f. 

**Jorgge Acosta, Suzan Mariel**

f. 

**Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

**Nosotras, Jorgge Acosta, Suzan Mariel y  
Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Caracterización de los riesgos psicosociales en el personal de servicio médico de emergencias en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil, 2022** previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 2 del mes de febrero del año 2023**

**LAS AUTORAS**

f.   
\_\_\_\_\_

**Jorgge Acosta, Suzan Mariel**

f.   
\_\_\_\_\_

**Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**

# Reporte Urkund



## Document Information

Analyzed document	Del Pezo y Jorgge- editado 20-02.docx (D166633308)
Submitted	2023-05-11 22:12:00
Submitted by	Christopher Fernando Muñoz Sánchez
Submitter email	crisopher.munoz@acu.ucsg.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	munoz.cristopher.ucsg@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

### Entire Document

TEMA: Caracterización de los Riesgos Psicosociales en el personal de servicio médico de Emergencias en un Hospital General del sector público de la ciudad de Guayaquil, 2022  
AUTORAS: Jorgge Acosta Suzan Mariel Del Pezo Asadobay Mildred Lisbeth

f. 

**Jorgge Acosta, Suzan Mariel**

f. 

**Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**

f. 

**Lic. Muñoz Sánchez, Cristopher Fernando, Mgs.**

**TUTOR UTE B2022  
COORDINADOR DE UTE B2022**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, luego agradezco a mis padres Maralet Acosta y César Jorgge a mis hermanas Zahyra Jorgge y Amira Jorgge y por último agradezco a mi novio Henry Almagro y a mi hija Gianni, por su apoyo no solo moral sino también por acompañarme de manera directa en este proceso que es un paso más en mi vida personal, un especial agradecimiento a mi tutor Mgs. Cristopher Muñoz por la paciencia y dedicación que nos brindó en la realización de esta tesis. Me agradezco personalmente por todo el esfuerzo realizado en este proceso de mi formación académica.

*Suzan Jorgge Acosta*

A Dios por la fortaleza que me ha dado durante toda mi formación académica para lograr este gran objetivo. A mis padres, mi hermana y mis abuelos por todo el apoyo incondicional que me brindaron desde que inicié con esta meta de convertirme en una profesional. A nuestro tutor de tesis Lcdo. Cristopher Muñoz, Mgs. por guiarnos durante nuestro proceso de titulación y brindarnos todas las herramientas necesarias para culminar con éxito esta investigación.

*Mildred Del Pezo Asadobay*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a mi familia y en especial a mi madre ya que por ella conocí esta noble profesión. También se lo dedico a mi hija que es mi principal motivación para seguir adelante. A mi novio Henry Almagro por ser mi apoyo incondicional durante este proceso, sin ninguno de ellos habría sido posible llegar a este meta.

*Suzan Jorgge Acosta*

Se lo dedico a mis padres y mi hermana, sin ellos esto no hubiese sido posible.

*Mildred Del Pezo Asadobay*



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_  
**LIC. CRISTOPHER FERNANDO, MUÑOZ SÁNCHEZ, MGS.**  
TUTOR

f. \_\_\_\_\_  
**LIC. ANA MARITZA, QUEVEDO TERÁN, MGS.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
**LIC. CRISTOPHER FERNANDO, MUÑOZ SÁNCHEZ, MGS.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## ACTA DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA  
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R).  
PERIODO B-2022

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DEL SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIAS EN UN HOSPITAL GENERAL DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2022", elaborado por el/la estudiante MILDRED LISBETH DEL PEZO ASADOBAY, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.5 /10	8.50 /10	8.50 /10	8.50 /10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.50 /10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## ACTA DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R).  
PERIODO B-2022

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DEL SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIAS EN UN HOSPITAL GENERAL DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2022", elaborado por el/la estudiante SUZAN MARIEL JORGE ACOSTA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.5 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.50 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
<b>1.1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES</b>	<b>4</b>
La OIT.....	4
La OMS.....	5
El estado ecuatoriano.....	5
<b>1.1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS Y ESTADÍSTICOS</b>	<b>6</b>
Nivel internacional.....	6
Nivel nacional.....	9
<b>1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1. SUB-PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:</b>	<b>14</b>
<b>1.4. OBJETIVOS.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.1. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>14</b>
<b>1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>14</b>
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>14</b>
Nivel académico.....	15
Nivel institucional.....	15
Nivel profesional.....	16
CAPÍTULO II.....	17
REFERENTES TEÓRICO – CONCEPTUALES.....	17
<b>2.1. REFERENTE TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
Teoría del Estrés de Hans Selye.....	17
<b>2.2. REFERENTE CONCEPTUAL.....</b>	<b>18</b>
Factores Psicosociales.....	18
Factores Psicosociales en el Trabajo.....	18
Factores de Riesgo Psicosociales en el Trabajo.....	20
1. Factores de Riesgo Intra Laborales.....	22
2. Factores de Riesgo Extra Laborales.....	23

3.	Factores de riesgo de condiciones individuales .....	23
4.	Riesgos Psicosociales del Trabajo.....	23
<b>2.3.</b>	<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1.</b>	<b>Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo</b>	<b>24</b>
<b>2.3.2.</b>	<b>Dimensión 2: Desarrollo de competencias</b>	<b>24</b>
<b>2.3.3.</b>	<b>Dimensión 3: Liderazgo</b>	<b>24</b>
<b>2.3.4.</b>	<b>Dimensión 4: Margen de acción y control</b>	<b>24</b>
<b>2.3.5.</b>	<b>Dimensión 5: Organización del trabajo</b>	<b>24</b>
<b>2.3.6.</b>	<b>Dimensión 6: Recuperación</b>	<b>24</b>
<b>2.3.7.</b>	<b>Dimensión 7: Soporte y apoyo</b>	<b>25</b>
<b>2.3.8.</b>	<b>Dimensión 8: Otros puntos importantes</b>	<b>25</b>
<b>2.4.</b>	<b>REFERENTE NORMATIVO.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4.1.</b>	<b>Normativas nacionales</b>	<b>26</b>
	Constitución de la República del Ecuador.....	26
	Ley Orgánica de Servicio Público .....	27
	Ley Orgánica de Salud .....	27
	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.....	28
	Reglamento a la Ley de Seguridad Social.....	28
	Acuerdo ministerial erradicación de la discriminación .....	29
<b>2.4.2.</b>	<b>Normativas internacionales</b>	<b>29</b>
	C155- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 .....	29
	C161- Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 .....	29
	C187- Convenio sobre el marco promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2006 .....	30
<b>2.5.</b>	<b>REFERENTE ESTRATÉGICO.....</b>	<b>30</b>
<b>2.5.1.</b>	<b>Plan Nacional de Desarrollo: Creación de Oportunidades</b>	<b>30</b>
	CAPÍTULO III .....	32
	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	32
<b>3.1.</b>	<b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.</b>	<b>TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>3.3.</b>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>

<b>3.4. UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO.....</b>	<b>34</b>
Población a investigar.....	34
Universo o Población .....	34
<b>3.5. FORMAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>3.6. FORMAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>41</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1. RESULTADOS ESTADÍSTICOS.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1.1. Nivel de Riesgo Psicosocial por dimensiones principales</b>	<b>44</b>
<b>4.1.2. Nivel de Riesgo Psicosocial global por edad y sexo</b>	<b>47</b>
<b>4.1.3. Nivel de Riesgo Psicosocial global</b>	<b>48</b>
<b>4.2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2.1. Caracterización por cada nivel resultante de riesgo psicosocial</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rubros dimensionales del cuestionario .....	39
Tabla 2 Nivel de Riesgo Psicosocial global de evaluación del riesgo .....	44
Tabla 3 Nivel de Riesgo Psicosocial global de Otras dimensiones .....	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #: 1 Presencia del personal por edad y sexo.....	41
Gráfico #: 2 Nivel de instrucción del personal participante .....	42
Gráfico #: 3 Personal de servicio médico por sexo .....	43
Gráfico #: 4 Experticia interna del personal participante .....	43
Gráfico #: 5 Nivel de Riesgo Psicosocial por Dimensión Principal.....	44
Gráfico #: 6 Nivel de Riesgo por Desglose de Dimensión Otros Puntos Importantes .....	46
Gráfico #: 7 Dimensiones globales, por edad y sexo femenino .....	47
Gráfico #: 8 Dimensiones globales, por edad y sexo masculino .....	47
Gráfico #: 9 Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo .....	49
Gráfico #: 10 Dimensión 2. Desarrollo de competencias .....	49
Gráfico #: 11 Dimensión 3. Liderazgo .....	51
Gráfico #: 12 Dimensión 4. Margen de acción y control .....	52
Gráfico #: 13 Dimensión 5. Organización del trabajo.....	53
Gráfico #: 14 Dimensión 6. Recuperación .....	54
Gráfico #: 15 Dimensión 7. Soporte y apoyo .....	55
Gráfico #: 16 Dimensión 8. Otros riesgos .....	56

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen: 1 Factores Psicosociales en trabajo, concepto.....	19
Imagen: 2 Factores Psicosociales en el trabajo .....	19
Imagen: 3 Patologías del trabajo .....	20
Imagen: 4 Efectos de los factores estresantes.....	21
Imagen: 5 Mecanismos del Estrés .....	22
Imagen: 6 Metodología.....	32
Imagen: 7 Clasificación de Tipo de Investigación .....	33
Imagen: 8 Clasificación de Investigación No Experimental .....	33
Imagen: 9 Ponderación y valores .....	36
Imagen: 10 Nivel de riesgo por dimensión.....	37
Imagen: 11 Nivel de riesgo general .....	37

## **RESUMEN**

Una de las problemáticas actuales, que afectan el buen desempeño en el personal de servicios médicos de emergencias en un hospital general del sector público en la ciudad de Guayaquil, son los riesgos psicosociales laborales, producto de los factores de riesgo psicosociales que, poco o nada, habían sido tomados en cuenta en la última década por sus autoridades, a pesar de las herramientas gubernamentales creadas para el efecto como el desconocido Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en espacios laborales, emitido en conjunto por el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, luego de la pandemia Covid-19 se refleja el incremento de su uso y la intervención en el área social y psicológica en lo laboral.

Para estudiar los riesgos psicosociales, se solicitó la participación de 119 profesionales médicos que cumplen turnos alargados, que formaron parte de la población investigada. Se aplicó la herramienta citada logrando identificar la presencia de los factores de riesgos psicosociales del trabajo, se describieron y se midieron los niveles (alto, medio, bajo), resultando que la mayoría cuenta con un alto índice de riesgo bajo (92 profesionales), bajo porcentaje con medio riesgo (26) y casi nulo (1) en riesgo alto.

Se resume, conforme a la sumatoria de los niveles de riesgo psicosociales presentes y como estrategia de la caracterización, que los riesgos psicosociales de mayor presencia fueron, en orden de mayor a menor: Carga y riesgo de trabajo (41%), recuperación (51%), acoso laboral (48%), doble presencia (40%), descubriéndose la necesidad de realizar monitoreos y mantener atención especial, por parte del personal del área de talento humano institucional en el seguimiento de los resultados entregados para disminuir los posibles daños psicológicos y sociales ya identificados, antes que se conviertan en enfermedades permanentes.

## ABSTRACT

One of the current problems, which affect the good performance of the emergency medical services personnel in a general hospital of the public sector in the city of Guayaquil, are the occupational psychosocial risks, product of the psychosocial risk factors that, little or nothing, had been taken into account in the last decade by their authorities, despite the government tools created for this purpose, such as the unknown Questionnaire for the evaluation of psychosocial risks in workplaces, issued jointly by the Ministry of Labor and the Ministry of Health. Public of Ecuador, after the COVID-19 pandemic, the increase in its use and intervention in the social and psychological area in the workplace is reflected.

To study the psychosocial risks, the participation of 119 medical professionals who work long shifts, who were part of the research population, was requested. The aforementioned tool was applied, managing to identify the presence of psychosocial risk factors at work, the levels (high, medium, low) were described and measured, resulting in the majority having a high low risk index (92 professionals), low percentage with medium risk (26) and almost zero (1) at high risk.

It is summarized, according to the sum of the psychosocial risk levels present and as a characterization strategy, that the psychosocial risks with the greatest presence were, in order from highest to lowest: Workload and risk (41%), recovery (51%), workplace harassment (48%), double presence (40%), discovering the need to monitor and maintain special attention, by the staff of the institutional human talent area in monitoring the results delivered to reduce possible damage already identified psychological and social disorders, before they become permanent illnesses.

**Palabras clave:** Trabajo Social, Riesgo Psicosocial, Factor Psicosocial, Factor de Riesgo Psicosocial, agotamiento, cansancio, estrés, estrés laboral, trabajo, sobrecarga, trabajo excesivo, carga laboral.

# INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo principal, Describir los riesgos psicosociales presentes en el personal de servicio médico del área de Emergencias de un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil. El Ministerio de Salud Pública (MSP) ante la presencia de factores de riesgos psicológicos y sociales creó una instrumentación Agita tu mundo, que engloba la detección primaria de riesgos psicosociales, misma que fue utilizada por el área de salud ocupacional del hospital indicado, parcialmente, atendiendo una queja de los profesionales de la salud.

Las autoras realizaron sus prácticas universitarias área de talento humano dentro del área de salud en un hospital general de guayaquil, dentro de ese proceso se pudo evidenciar mediante quejas presentadas, de forma verbal o vía correo electrónico al responsable del área, la sobrecarga laboral de pacientes, falta de personal suficiente y prolongable carga horaria que cumplen por jornadas extensas, más un ambiente laboral tensionado y conflictivo causado por los usuarios intranquilos, sumado a la falta de instrumentación, de medicina e insumos médicos, reportado por los galenos del sector salud ante las autoridades gubernamentales que incluso causaron la declaración de una emergencia mediante Acuerdo Ministerial para abastecerse de medicamentos e insumos y tomar las medidas pertinentes.

La situación arriba descrita, agravó la presencia de factores y riesgos psicosociales, como el acoso laboral, la violencia laboral, y además el agotamiento mental y físico, el estrés, el síndrome de Burnout a causa de la pandemia Covid-19, originaron enfermedades permanentes que pudieran convertirse en crónicas; con los resultados de esta investigación se identificaron los niveles de afectación de los riesgos psicosociales en la población consultada, mediante el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales de autoría conjunta entre el Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud Pública ecuatoriana, que no es de obligatoria aplicación en centros hospitalarios públicos. Esta investigación aporta información actualizada que pueda servir a las autoridades correspondientes como insumos para tomar decisiones al respecto.

Como ejemplo real de las consecuencias que puede ocasionar los riesgos psicosociales en el personal de servicios médicos de emergencias, con extensas horas de trabajo, un acoso

y sobrecarga laboral sin identificar, sumado al factor bullying, es lo sucedido en octubre del año 2022, de conocimiento público: Fabricio L., de 28 años, cumplía su residencia médica en el Hospital General de Ambato, Provincia de Tungurahua-Ecuador, habiendo reportado indicios de estos factores y presentado síntomas de deterioro en su salud mental, al ser víctima de un trato inadecuado por parte de autoridades del centro hospitalario e incluso de sus propios compañeros, como denunció su padre (Radio Pichincha, 2022), lo que desencadenó en una fatalidad, el suicidio. (Metro Ecuador, 2022). Este caso, se dio en un centro hospitalario con especialistas, se hubiera identificado los riesgos psicosociales y brindado la atención a tiempo, otra sería la historia. Este ejemplo sirvió para que el gremio de profesionales tome acciones y presenten solicitudes a los entes gubernamentales.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. ANTECEDENTES**

El trabajo es un derecho y deber social que gozan todas las personas, siendo este un conjunto de actividades que realiza el ser humano con la finalidad de alcanzar los objetivos que se plantea la institución o lugar de trabajo, como las metas personales.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en la sección octava, contiene el acápite Trabajo y seguridad social, señala en su Art. 33: "...El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado" (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 34).

#### **1.1.1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES**

##### **La OIT**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), siendo una Agencia de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que cuenta con 187 países miembros, en alianza con la Organización Mundial de la Salud (OMS), con 194 países miembros, son los entes reguladores de la salud psicosocial del mundo laboral, que crean y fomentan instrumentos internacionales de apoyo, a los países miembros, para mejorar las condiciones laborales y de prevención en la salud de los trabajadores.

El Protocolo del año 2002 de la OIT, relacionado con el (Convenio de seguridad y salud de todos los trabajadores, 1981), aún vigente, revela la obligatoriedad establecida por ese organismo sobre los acápites de prevención de riesgos para la seguridad y salud ocupacional hacia los integrantes del gremio laboral de la salud, las responsabilidades de los empleadores de notificar a las autoridades de salud y otros gremios, las enfermedades que pudieran ser permanentes, cuando existan accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, dependiendo de los casos sucedidos llevar el registro de cada caso, esto ayudará a obtener resultados de las estadísticas anuales que deberán publicar en cada sitio web del país participante, para la toma de decisiones de prevención cumpliendo con el

compromiso de las políticas bilaterales acordadas entre cada gobierno miembro y las organizaciones de trabajadores o empleados.

## **La OMS**

La (Organización Mundial de la Salud, 2022) tiene como objetivo la construcción de un futuro de calidad, saludable, contrarrestando las enfermedades de todo tipo en la población mundial, y en especial durante emergencias brindando respuesta inmediata, a fin de lograr salud y bienestar óptimos (OMS, 2022, pág. 1).

Los organismos internacionales (OMS, 2022) y (OIT, s.f.) trabajan juntos, idean, orientan y emplean sus recursos para proporcionar programas de prevención, especialmente aquellos referidos hacia los riesgos de trabajo: ergonómicos, químicos, físicos, infecciosos y los consecuentes psicosociales. Estos programas buscan disminuir problemas como el agotamiento permanente, ausentismo por enfermedad, inestabilidad emocional, etc., que se presentan debido a la inestabilidad laboral, la doble presencia, los cambios de jornada, horarios de trabajo y formas irregulares de pago de su remuneración, como factores de riesgo laborales, ya que merman la capacidad de atención a pacientes en los centros de servicios de salud pública, al existir una reducción del personal de servicio de salud hay sobredemanda de atención y por supuesto aumentan los riesgos laborales en los pocos médicos que atienden a los pacientes.

## **El estado ecuatoriano**

En la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), en el numeral 5 norma el derecho de los trabajadores de realizar sus actividades en ambientes óptimos que brinden seguridad y salud, entre otros mencionados.

En el Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo a la Ley de Seguridad Social, emitido por la entidad gubernamental Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se contemplan la seguridad y la protección del trabajador como puntos prioritarios de la ley, entre otros más (IESS, 2016, pág. 1),

Dentro de los centros hospitalarios del Ecuador, se dan enfermedades profesionales de tipo laborales como son los riesgos y factores de riesgo, en bajo, medio y alto riesgo, para

determinar la afectación de estos, en el personal que brinda servicio médico, se ha escogido un hospital de asistencia pública en la ciudad de Guayaquil, y de existir la presencia, se tomen las medidas pertinentes de promoción de prevención y regulación de acciones para disminuir o eliminar la afectación en la salud de los empleados.

Como caso real, se presenciaron, durante las prácticas universitarias en el área de talento humano de un hospital público, que el personal presentó quejas por insomnio, dolores de cabeza, problema de sociabilización al distanciarse de su familia, falta de tiempo, cansancio físico e incluso mental, al dilatarse la entrega de la jornada, y a la sobrecarga laboral en cada turno, bajo rendimiento inadecuado, constantes dolores de cabeza, irritabilidad, decaimiento, ausentismo laboral, en otros pocos temas y no poder cumplir con el rol del puesto de manera eficiente, estos síntomas preceden a los factores de riesgo psicosociales que podrían ser presencia de estrés laboral o síndrome de burnout.

### **1.1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS Y ESTADÍSTICOS**

Para este trabajo, se revisaron más de 20 documentos, entre ellos investigaciones, estadísticas, leyes, reglamentos, normas, tesis y otros, se encontraron poco menos de 10 estudios, referidos más adelante, que tratan específicamente sobre los riesgos psicosociales en el ámbito de la salud. Las tesis académicas y los artículos expuestos en congresos y jornadas médicas estudian al personal de servicios médicos en hospitales, que presentan riesgos psicosociales. Se ubicó documentos normativos expedidos para hacer frente a la insuficiencia de recursos, producto de las denuncias realizadas en protestas públicas por parte del personal médico e incluso la publicación de un caso real que terminó en fatalidad por la desatención de situaciones estresantes en el ámbito laboral. De la lectura y análisis para el desarrollo de la investigación, se han escogido los más adecuados a la salud para referenciar, se mencionan en orden internacional y nacional:

#### **Nivel internacional**

(Merino-Plaza, y otros, 2018) del Hospital Doctor Moliner, en Valencia, España, realizaron un estudio de Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia, quien utilizó un diseño de estudio transversal, con la finalidad de valorar la correlación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout que se presentan en los trabajadores de un hospital español, participó el 46.6%, que cumplen medianas y largas

permanencias en sus jornadas. Se aplicó a los trabajadores la segunda versión española de la herramienta MBI-HSS, el cuestionario F-Psico 3.1, características sociodemográficas, y los factores desencadenantes y moduladores del Burnout descritos en la literatura, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (pág. 1). En dicho estudio, se realizó un auto administrado muestreo no probabilístico-consecutivo. Por lo tanto, se obtuvieron 111 respuestas válidas, en lo que respecta a los factores de riesgos psicosociales se determinó que el personal se encuentra afectado por estresores relacionados a los aspectos organizacionales y de gestión, como el desequilibrio en la asignación de recursos, la participación en la toma de decisiones, alteración de turnos de trabajo, turnos rotatorios desequilibrados, entre otros, que produjeron falta de sueño producto del cansancio, inseguridad afectando al tracto digestivo y algunas veces arritmias, además referente a la parte socio-familiares, se detectó problemas laborales (ausentismo, bajo rendimiento con mayor probabilidades de accidentes de trabajo por las distracciones mentales), incremento de la posibilidad del Síndrome de Burnout, finalmente el factor de mayor riesgo psicosocial fue la falta de control sobre sus propias condiciones laborales, debido a no ser tomado en cuenta participativamente (Merino-Plaza, y otros, 2018, pág. 12).

Por su parte, (Jiménez, Orozco, & Caliz, 2017) realizaron una indagación sobre los Factores de Riesgos Psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá-Colombia, cuya evaluación, de enfoque Cuantitativo, con Diseño Descriptivo y Corte Transversal, incluye variables de dimensiones psicosociales como: ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, exigencias de esconder emociones, conflictos del rol, exigencias emocionales y exigencias cuantitativas, evidenciando que las condiciones psicosociales pueden repercutir en la salud de los colaboradores del hospital. Para llegar a ese análisis, se aplicó el cuestionario CoPsoQ-istas21 a una muestra de 90 auxiliares de enfermería que equivale al 67% de la población total y resultó en el 97,6% desfavorable en la carga y ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo en 66,1% y las exigencias de esconder sus emociones en 65,2% (pág. 25).

En la Universidad Arturo Prat, Facultad de Ciencias de la Salud de Chile, el Psicólogo Nelson Castro (2018), realiza una investigación sobre Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud, planteando el objetivo de describir la salud y el riesgo

psicosocial en tres centros públicos de salud y estudiar sus agrupaciones con las situaciones de labores y enfermedades, en la provincia de Malleco de Región de Araucanía de ese país, la metodología que utilizó fue un diseño transversal, observacional y analítico, con una muestra de 438 funcionarios de la salud, correspondiente al 88% del total de funcionarios, quienes respondieron el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, con 142 preguntas, 53 sobre la salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 sobre el riesgo psicosocial sobre liderazgo, compensaciones, doble presencia, y 19 sub dimensiones diversas, fue validado por la Escuela de Salud Pública de Chile. Los resultados inherentes a los riesgos psicosociales demuestran que lo primordial es la presentación de enfermedades debido a las condiciones laborales, con exigencias psicológicas cuantitativas, emocionales y escondidas, conflictos de rol de igual o mayor jerarquía, doble presencia, y a priori sintomatología depresiva, por distrés elevado, consumo de psicotrópicos, impacto adverso a las demandas emocionales y mayores ausentismos por carga laboral alta. Además, presentaron bajos niveles de salud general y mental, vitalidad, sumando el estrés a altos niveles y desequilibrio entre esfuerzo-recompensa, adicionalmente se evidenciaron también factores de esa categoría (Castro Méndez, 2018, págs. 1, 156).

En el estudio de investigación, para obtener el Doctorado en Psicología en la Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo de Perú, en el año 2020, Aliaga Gabriela, efectúa la Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca, 2018, describiendo las condiciones ambientales, forma de organización, formación y capacitación que la organización le facilita a las colaboradoras, utiliza un método de estudio descriptivo transversal y aplica el cuestionario BIPEFRPS para la evaluación de riesgos psicosociales y la Escala SL-ORG para la satisfacción laboral. Aplica la encuesta, con método probabilístico, a 148 enfermeras del hospital a quienes se les aplicó 37 preguntas, resultando evidencia de que existe una correlación inversamente proporcional entre los factores psicosociales en riesgo y el agrado laboral, de esta manera, el coeficiente determinante que prepondera la variable de motivación laboral alcanza un 74%, siendo los principales factores de riesgo sociales analizados: condiciones ambientales; la jornada; organización, responsabilidad y actividades; formación y capacitación brindada; e información que le proporcionan en su trabajo. (Zamora Aliaga, 2020, pág. 12).

En este ámbito internacional, de las investigaciones anteriores, se identifica que es muy variable la presencia de riesgos psicosociales, en algunos está presente la carga y ritmo de trabajo con el 97.6%, seguido por el liderazgo 97.6%, en otros el riesgo psicosocial como la motivación laboral.

### **Nivel nacional**

Para la obtención de su título de Maestría en Desarrollo de Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar de Quito, en el año 2018, César Pozo publica el estudio de investigación denominado Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa REVESTISA Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, para establecer aquellos riesgos psicosociales y determinar los concernientes al desenvolvimiento en el trabajo referente al movimiento del personal en una empresa, basándose en el tipo descriptivo para especificar aquellos rasgos importantes, utilizó una muestra de 26 trabajadores a quienes aplicó el cuestionario ISTAS21 y un cuestionario elaborado por la propia organización como técnica de recolección de información, demostrando las dimensiones desfavorables, el 58% en las exigencias psicológicas, la inseguridad en 81% por cambios de jornada, horarios de trabajo y forma de pago, estimando que el 73% que es por el reconocimiento y apoyo en el trabajo. (Pozo Eugenio, 2018, págs. 3, 62).

(Arana Rivas & Cevallos Palacios, 2021), previa la obtención de titulación de Licenciadas en Trabajo Social en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, llevaron a cabo su trabajo, previa la obtención del título de Trabajador Social, denominado Factores de riesgos psicosociales en el contexto del Covid-19, de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil, para identificar aquellos factores que inciden en los colaboradores de dicha empresa con un enfoque de Investigación Mixta, se aplicó el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo ecuatoriano, con una muestra de 600 colaboradores. Lograron identificar los factores psicosociales que más les afectan, siendo la carga y ritmo de trabajo con un 86% de alto riesgo, liderazgo con un 85% en medio riesgo, la organización del trabajo con 91% en riesgo medio; la recuperación con 70% en riesgo alto, la estabilidad laboral y emocional con 94% en riesgo medio y la doble presencia en 76% en riesgo alto. Estos resultados demuestran que, la empresa no considera importante la salud física, mental y social de sus trabajadores. (Arana Rivas & Cevallos Palacios, 2021, págs. 17, 81, 98).

Medina y Prado, en el año 2020 elaboraron su trabajo investigativo titulado Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de Covid-19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020, se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, de carácter mixto para la recolección de resultados se aplicó una encuesta con el Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, del Ministerio de Trabajo del Ecuador, con adaptación a la modalidad de teletrabajo, y entrevista presencial a los colaboradores, mediante un estudio exploratorio y descriptivo, con el objetivo principal de identificar aquellos riesgos de la modalidad de teletrabajo en los colaboradores de la institución durante la emergencia sanitaria Covid-19, se aplicó el resultando que como organización tiene un riesgo alto del 43%. Los riesgos preponderantes identificados de doble presencia están en 43% y el 40% para desarrollo de competencias. Esto podría afectar a la calidad de vida de los trabajadores debido al exceso de trabajo y la falta de oportunidades para capacitarse y desarrollarse en el ámbito laboral (Medina Gavilánez & Prado Cedeño, 2020, pág. 6).

En vista del poco material, reciente, subido a las plataformas académicas relevantes a los riesgos psicosociales afectantes al personal de la salud en áreas de emergencia en hospitales públicos en la ciudad de Guayaquil, empleando la misma herramienta de este estudio, se revisaron documentos científicos, que cumplen con las especificaciones de investigación requeridas para un postgrado en la Universidad Espíritu Santo, para el apoyo de este estudio, como es el de (León Alonso, Macías Mora, Mendoza Moreira, & Escobar Segovia, 2019), utilizado además en las III Jornadas Internacionales de Investigación Científica realizadas en Ibarra, Provincia de Imbabura del Ecuador, el tema fue Riesgos Psicosociales y Burnout en el personal de salud de emergencias de un hospital de segundo nivel en Guayaquil-Ecuador 2019, basándose en metodología adaptada cuantitativa de corte longitudinal, utilizando las variables de condiciones de lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias en el trabajo, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y remuneración y rendimiento en el que se evaluó el perfil del riesgo psicosocial y Burnout al 95.5% de los profesionales del centro hospitalario, a través del Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo, cuyos resultados descartaron sintomatología alguna (pág. 4).

Uno de los problemas identificados en un trabajo investigado, es el estrés laboral en el personal de enfermería en el área del Hospital General Guasmo Sur, en Guayaquil, para titulación de Licenciatura en Enfermería (Iturralde Arias & Montalván Guadalupe, 2017), donde el 80% presentaron insomnio, dolores de cabeza, problema de sociabilización al distanciarse de su familia, y por experiencia propia durante las prácticas universitarias, el personal del centro hospitalario a estudiar en esta tesis, presentaron quejas en el área de talento humano por estos motivos y por la presión ejercida al no cumplir su rol del puesto asignado de manera eficiente, indica que aducen falta de tiempo, cansancio físico e incluso mental, al dilatarse la entrega de la jornada, y a la sobrecarga laboral en cada turno, bajo rendimiento inadecuado, constantes dolores de cabeza, irritabilidad, decaimiento, ausentismo laboral, en otros pocos temas, influía la avanzada edad de algún personal, estos síntomas que preceden como factores de riesgo psicosociales que podrían ser presencia de estrés laboral o síndrome de burnout (pág. 19).

Respecto al análisis nacional, se denota la presencia de los riesgos psicosociales en el personal de servicio médico, con alto grado 95.5%, del síndrome Burnout, seguidamente, la carga y ritmo de trabajo con el 86% y el 81% en la inseguridad laboral.

## **1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Las actividades que cumple cada empleado del área de emergencias en un hospital son diferentes, en la mayoría de casos, los efectos son similares, orientados a la generación de riesgos psicosociales, a causa del tiempo de permanencia en el hospital, (Iturralde Arias & Montalván Guadalupe, 2017) menciona que al cumplir jornadas extendidas de más 12 horas hasta 24 inclusive, causan efectos en factores de riesgos por recarga de múltiples tareas a efectuar, desorganización, carga emocional, falta de personal, distracciones largas, exceso de concentración, irresponsabilidad, responsabilidades excesivas asumidas, deseo propio de cumplimiento de labores no competentes a su cargo, desorden para dormir, entre otros menores, el perjuicio será siempre a la salud del colaborador, indicadores que afectan la calidad de vida y bienestar psíquico, emocional y social a cada individuo.

Durante las pasantías universitarias realizadas en el área de Talento Humano de un centro hospitalario, se pudo observar dos casos de experiencia vivida: El primero hace relación a un servidor médico que presentó una denuncia de acoso laboral, se participó en la visita

domiciliaria para emisión de informe, no pudiendo conocer el caso por estar categorizando con carácter reservado. En el segundo caso, también hubo una denuncia por sobrecarga de pacientes por parte del jefe inmediato, personal que además contaba con una incapacidad física para laborar la jornada completa, también reportó que era cuidadora de un familiar dependiente con alto porcentaje de discapacidad de mayoría de edad, lo cual agravaba el caso en la sobrecarga laboral y a la imposibilidad de cumplir la atención de todos los pacientes del día.

Además, se evidenció la aplicación de la encuesta creada por el Ministerio de Salud Pública según acuerdo Ministerial No. AC-00030-2021, (MSP, Estrategia Agita tu mundo, 2022) con la que identificaron la existencia de riesgos psicosociales que afectan, principalmente, al personal de servicio médico y en mayor nivel a los del área de emergencias que cumple turnos rotativos, por medio de la interpretación de las respuestas a las preguntas establecidas y contenidas en el literal F., Salud Mental, se previó que el 25% casi siempre tiene sentimiento de agobio y tensión y pierden el sueño por preocupaciones y el 30% a veces ha tenido sentimientos de tristeza o depresión y ha sentido nerviosismo, ansiedad o preocupación; adicionalmente, información con la cual se pudo corroborar la presencia de ciertos componentes de riesgos psicosociales, debido a que cumplen turnos extendidos.

En el transcurso del año 2022 -siendo un año atípico para el sector salud, en vista de las consecuencias producidas por la baja dotación de los recursos económicos en el país a causa de la pandemia Covid-19- la falta de medicina, instrumentación hospitalaria y recurso humano en el sector público, además de la tardía entrega de medicina, se evidenció, a través de los medios de comunicación, el incremento en la sobrecarga laboral en el personal médico, al no poder atender a todos los pacientes a tiempo, la falta de medicina básica para entregar, esto conlleva a que los médicos reciban la descarga de enojo por parte de los pacientes y éste podría responder no siempre de la forma adecuada al presentar factores de riesgos desfavorables. También puede afectar, el incumplimiento de la agenda de atención en los 30 minutos que deben cumplir, insuficientes para brindar calidad de atención y evitar el reclamo latente, elevando el nivel de estrés que se tiene en la semana. Se observó también, durante las prácticas universitarias realizadas en el año 2022, que se generaron varios enfrentamientos con el jefe inmediato por la poca colaboración para dar solución, quien muchas veces no puede resolverlo directamente, el estrés laboral estaba

presente y probablemente, se trasladaría a su entorno familiar la contrariedad y pudiera descargarlo con sus hijos, pareja o amigos.

Según datos estadísticos de salud, tomados del INEC 2019 por (Herdoíza Iván, 2019) refiere que al año 2010 en el Ecuador se mantenían alrededor de 780 centros de salud, tanto de categoría públicos como privados, y a lo largo de los años siguientes a la fecha del documento (2019), se detectó una disminución lenta hasta llegar a 634 en el año 2018, presentando así una reducción del 18,72%. Esto, conlleva a que exista concentración de pacientes debido al cierre de centros hospitalarios, y a la falta de contratación de personal suficiente para suplir la carga laboral y cubrir la demanda actual de atención al usuario.

El personal médico expuestos a estas manifestaciones de sobrecarga laboral, pueden tener el doble de probabilidades de padecer indicios de depresión y malestar alto, comparativamente con el resto del personal de otras áreas no expuestos, que contribuyen a la presencia de riesgos psicosociales. (Tirado Muñoz, Farré, & Mestre-Pin, 2018, pág. 3). Como ejemplo, se puede indicar que el más común de los factores de riesgo es el estrés, categorizado como el segundo problema de salud en un año en España (Pedro R. Gil-Monte, 2009, pág. 2), reportado por los trabajadores y que llega incluso a causar incapacidad, por el que se gastan millones en atención médica por enfermedades relacionadas con el estrés y la tensión mental, que son cargados al estado a través de los hospitales del seguro social gubernamental.

Se ha alcanzado a **identificar el problema**, con base en los antecedentes referidos, comprobándose que el personal de servicio médico de emergencias, de un hospital general del sector público, se encuentra expuesto a riesgos psicosociales del trabajo de medios y bajos riesgos, el presente trabajo investigativo pretende conocer:

### **1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son los riesgos psicosociales del trabajo que presenta el personal de servicio médico del área de emergencias, en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil, en el primer semestre del año 2022?

### **1.3.1. SUB-PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:**

¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial del trabajo que presenta el personal de servicio médico del área de emergencias, en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales del trabajo que prevalecen en el personal de servicio médico del área de emergencias, en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar los riesgos psicosociales del trabajo que presenta el personal de servicio médico del área de emergencias, en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil, en el primer semestre del año 2022.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar el nivel de riesgos psicosociales del trabajo que presenta el personal de servicio médico en el área de emergencias, en un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil.
2. Describir los factores de riesgos psicosociales del trabajo que prevalecen en el personal de servicio médico del área de emergencias, en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN**

Siendo los riesgos psicosociales un tema, incrementado con la pandemia, que conjuga a la intervención de las profesiones de trabajo social y psicología, es importante abordarlo para la temprana identificación de los problemas y tratar de superar los malestares, mientras más extensas son las horas laboradas más se acentúa la presencia de estos y pueden develarse mayores consecuencias en el campo de la salud. Entre los principales malestares se denotan los siguientes: decaimiento, ansiedad, ausencias parciales o por horas, deficiente y baja calidad durante la atención a los pacientes, signos de frustraciones al intentar salvar la vida

de los enfermos, que repercuten en la salud, presentándose agresividad verbal hacia los compañeros, jefes, o a los mismos pacientes que atienden dentro del turno, incluso se visualizaron a nivel personal en reportes recibidos en el área de talento humano, durante las prácticas universitarias, hay que destacar cuán **importantes y actuales** son, ya que, un **médico estresado puede matar a alguien o suicidarse**, como se mencionó el ejemplo real en la ciudad de Ambato en el Capítulo 1- Antecedentes de este estudio.

Diversos síntomas de factores de riesgo psicosocial son recurrentes pudieran generar riesgos psicosociales laborales y estos a su vez enfermedades generales como cardiovasculares: arritmia, desequilibrio emocional, vida laboral insatisfactoria, etc., que podrían volverlos incapacitantes, siendo importante identificarlos a tiempo, evitando la presencia del mayor riesgo psicosocial que es el estrés, generador amenazante que pueden contribuir al estrés constante, si no se proporciona herramientas a los pacientes de servicio médico, por lo que el agotamiento y cansancio, por afectación de falta de sueño, desánimo o depresión, sobrecarga laboral, liderazgo de estricto control, exhaustivas horas de labores, conflictos entre jerarquías, entre otros, son causas de riesgo psicosocial inminente, por lo que esta tesis contribuye con beneficios que son importantes a:

### **Nivel académico**

Al conocer las herramientas técnicas utilizadas, una vez aprendidas y puestas en práctica, colaboran al desarrollo profesional y académico de las autoras, así como también, a todos los estudiantes que consultaren esta investigación, que les permitirán identificar a tiempo los riesgos psicosociales en los individuos, para amenorar los problemas identificados, a través de su caracterización, o superarlos, a través de su medición y podrán también ampliar los temas de este documento.

### **Nivel institucional**

Cada empresa, con ayuda del personal de las áreas de talento humano y los trabajadores sociales, podrán acoger esta investigación y otras investigaciones similares, referirlos para que las autoridades institucionales puedan tomar las medidas anticipadas, en beneficio del buen funcionamiento de un centro hospitalario.

## **Nivel profesional**

Los diferentes grupos de profesionales, que busquen soluciones en beneficios de sí mismos o de manera directa para sus colegas, amparados en esta tesis podrán estar preparados psicosocialmente ante las adversidades, brindando mayor importancia al buen rendimiento y desempeño diario, con beneficio colateral y entorno social hacia los pacientes al recibir calidad de atención, en armonía hacia los compañeros y compartiendo una vida familiar feliz en su hogar, de esta manera, se contribuye con el bienestar de la sociedad y del país.

## CAPÍTULO II

### REFERENTES TEÓRICO – CONCEPTUALES

#### 2.1. REFERENTE TEÓRICO

##### Teoría del Estrés de Hans Selye

A pesar que este tema no es relevante para esta investigación, se refiere brevemente, esta teoría porque aporta mayor alcance de conocimiento de respuestas que se desarrollan en el organismo ante situaciones estresores, la experticia ayudará visualmente a interpretar estas alteraciones en el individuo previos a la presencia del agotamiento físico, emocional y social, de esta manera se logrará comprender las situaciones emergentes que pudieran estar afectando al rendimiento físico y mental del personal médico, contribuirá para generar una alerta en las áreas de talento humano para la aplicación del cuestionario del Ministerio de Trabajo en conjunto con el Ministerio de Salud Pública, y para identificar el nivel de los riesgos psicosociales.

Hans (Espinoza Ortíz, Pernas Álvarez, & González Maldonado, 2018) señala que el estrés es la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce. Considerando que la demanda podría ser física, psicológica o emocional que provoca una respuesta que corresponde a secreciones hormonales responsables de las reacciones al estrés (Naranjo, 2009, págs. pp. 4-5). Es decir, el estrés es la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Por esta razón, el Dr. Hans Selye lo denominó Síndrome general de adaptación (GAS). Además, indica que se da en circunstancias imprevistas que sobrevienen en la vida y se llegan a percibir como dificultades, causando tensión y presión en la persona.

Refiriendo a la teoría de Hans Selye, quien indicó que el estrés se desarrolla en personas y animales, en tres fases, explican la respuesta del organismo ante un acontecimiento estresor por (Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés, 2018, pág. 8), estas respuestas del organismo son:

- **Fase de alarma:** Entra en estado de alerta al presenciar un agente estresante amenazador, a través del organismo y desarrolla alteraciones fisiológicas y psíquicas que lo preparan para enfrentarse a esa situación.

- **Fase de resistencia:** Ocurre cuando el estrés se prolonga y la persona se encuentra enfrentando la situación, incluye la frustración que ocasiona un desgaste energético y un rendimiento menor, debido a la constante lucha que enfrenta la persona con el agente estresor.
- **Fase de agotamiento:** Presenta trastornos fisiológicos, psicológicos, psicosociales repetidos e irreversibles como la fatiga, ansiedad y depresión, en caso de no ser tratados a tiempo pueden desencadenar una incapacidad de interrelación del individuo con la sociedad, por carencia de motivación permanente para llevar a cabo su vida cotidiana.

De una u otra manera, el estrés se genera ante situaciones de percepción de amenaza y este puede prevenir la detección de una enfermedad profesional como apoyo social.

## **2.2. REFERENTE CONCEPTUAL**

Es importante conocer varias definiciones y otros temas, acerca de los factores y riesgos psicosociales y su afectación.

### **Factores Psicosociales**

Se clasifican en tres tipos: a) personales, se refiere a las capacidades para la toma de decisión, rutinas, etc.; b) del lugar de trabajo, condiciones físicas del entorno laboral; y c) en el trabajo, peculiaridades varias del trabajo.

### **Factores Psicosociales en el Trabajo**

En el año 1984, el Comité Mixto Interorganizacional, OIT-OMS, en su novena reunión presenta el informe denominado Medicina del Trabajo, contiene el documento Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención, se definió el concepto en la imagen 1.

En ese mismo instrumento consta un diagrama de la relación de los factores humanos con el entorno laboral, las reacciones del trabajador, los cambios y adaptaciones, comportamientos, emociones, entre otros, para mayor comprensión de la situación psicosocial se plasma datos en la imagen 2.

**Imagen: 1 Factores Psicosociales en trabajo, concepto**

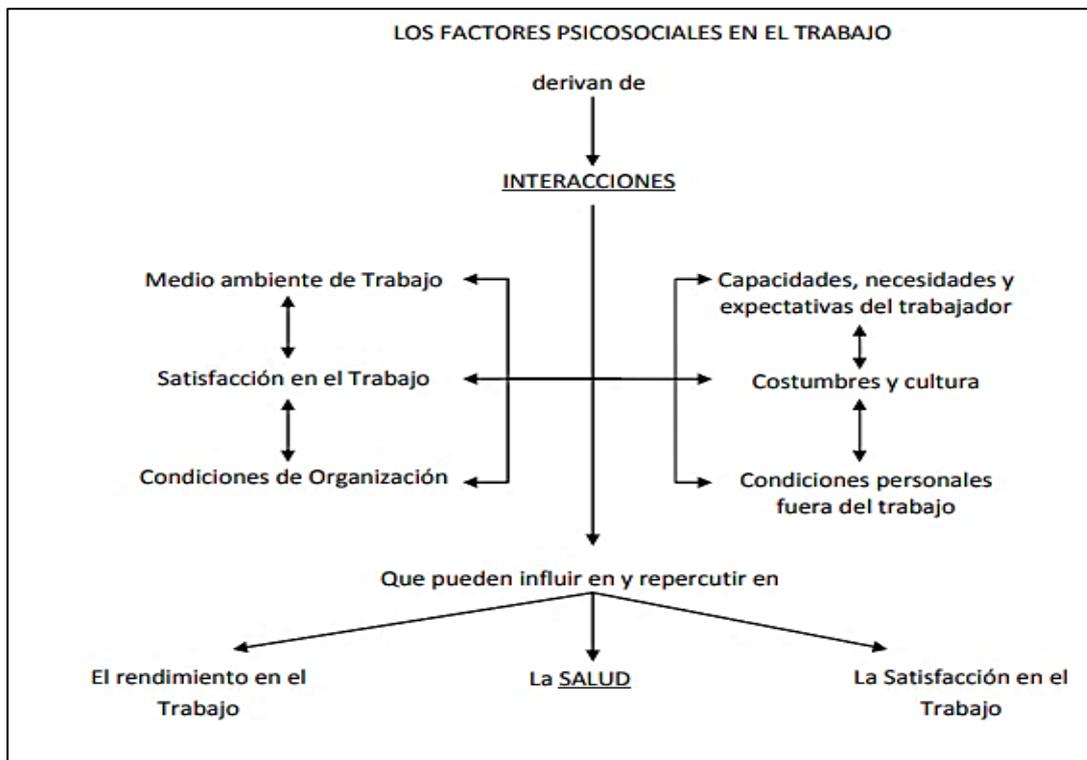
Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Fuente: OMS. Elaboración de equipo de tesis. Año 2022.

Tomado de:

<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

**Imagen: 2 Factores Psicosociales en el trabajo**



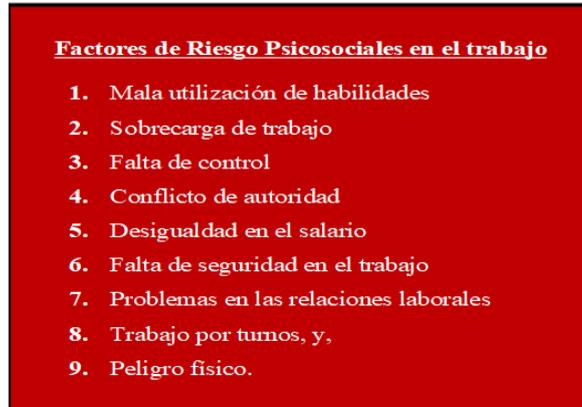
Fuente: OIT. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. Año 1984.

Tomado de:

<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

## Factores de Riesgo Psicosociales en el Trabajo

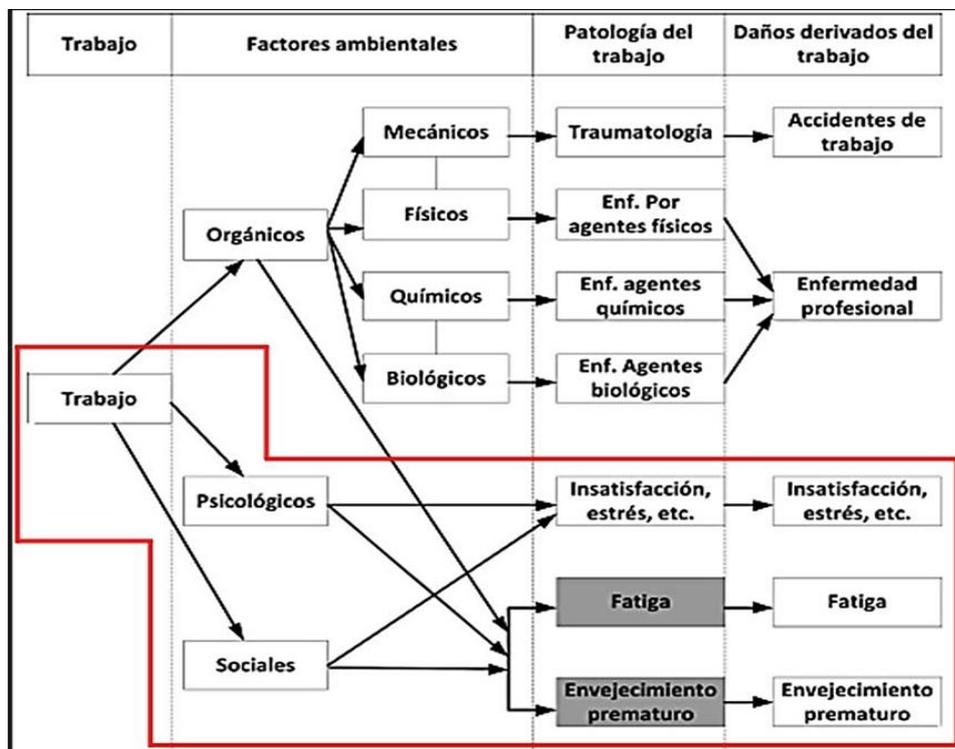
También, se ha recopilado, del documento en mención y de algunos otros referidos, que los factores de riesgo psicosociales laborales más comunes son:



Fuente: OMS. Elaboración de equipo de tesis. Año 2022.

En el entorno laboral, los factores de riesgos son condiciones que pueden desencadenar patologías del trabajo, lo que se evidencia en la imagen siguiente.

*Imagen: 3 Patologías del trabajo*



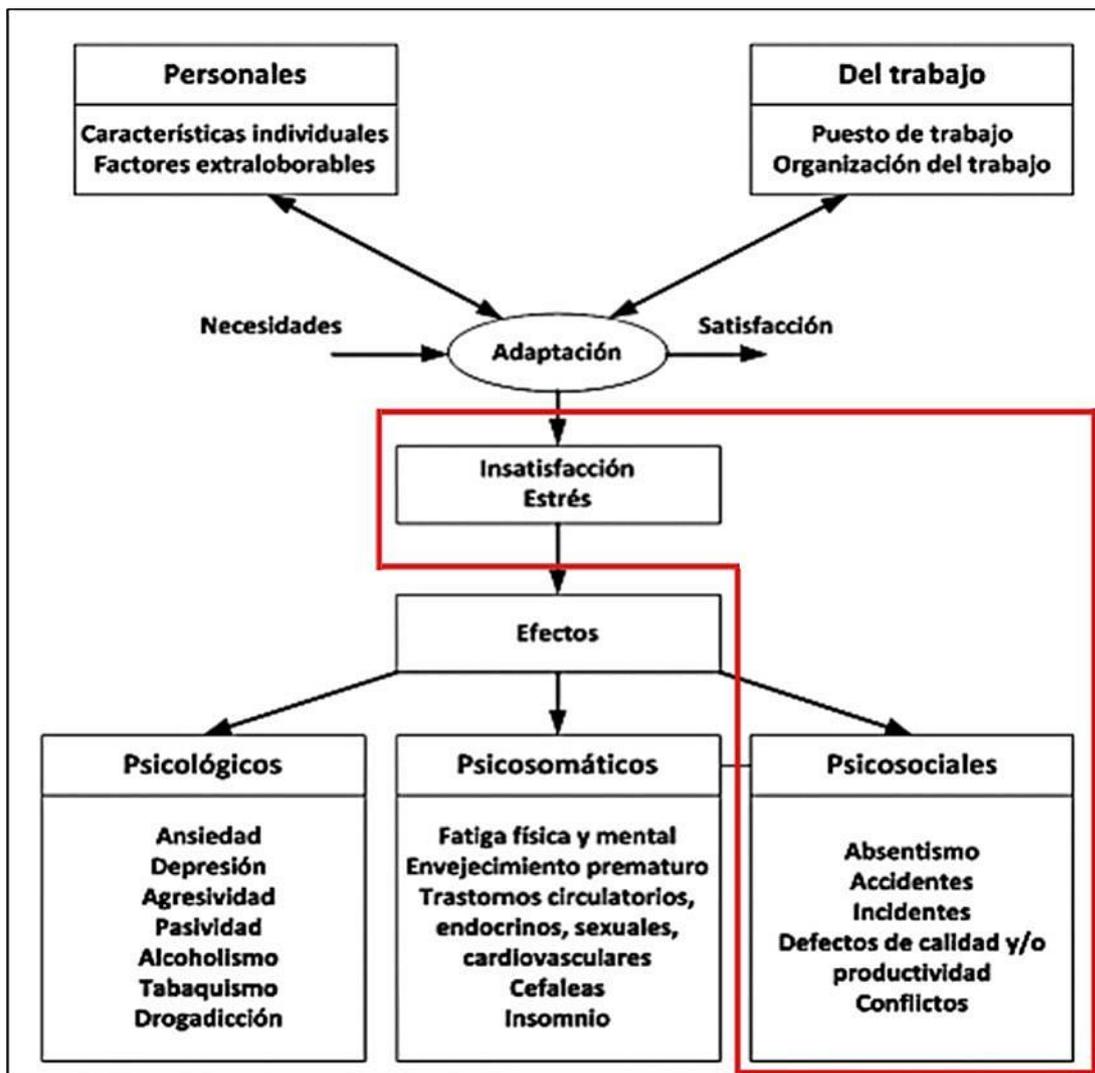
Fuente: Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. Lima, Perú. Tema: Riesgos Psicosociales. Año 2013.

Tomado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>

Es decir, son aquellas condiciones sucedidas dentro del trabajo, con interacciones con el medio ambiente de trabajo, contenido del trabajo, cultura organizacional, consideraciones personales externas al trabajo que pueden tener influencia en la salud, rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. (OIT O. I., 2018, pág. s/n).

A continuación, una ilustración de los efectos que derivan en factores de riesgos psicosociales en el área laboral.

*Imagen: 4 Efectos de los factores estresantes*

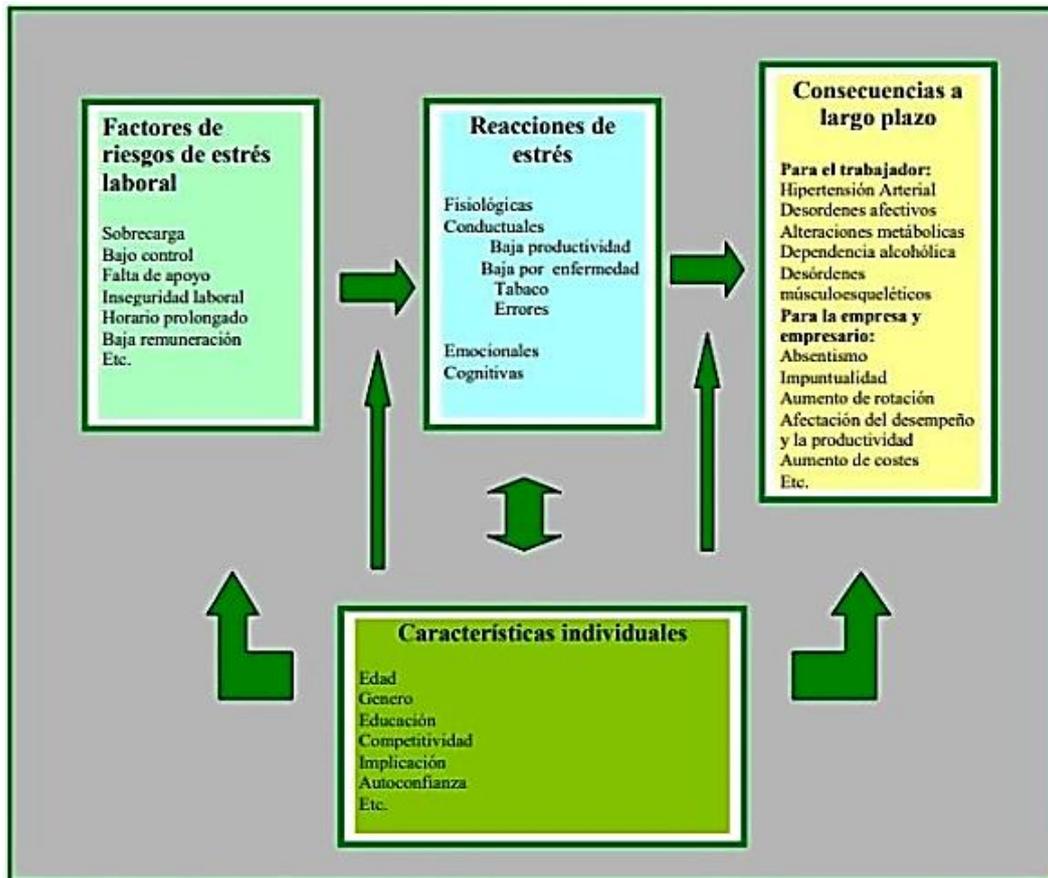


Fuente: Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. Tema: Riesgos Psicosociales. Año 2013. Tomado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>

En la siguiente imagen, se aprecian los principales componentes centrales del mecanismo del estrés, una de las mayores secuelas en el individuo, que afectan en las reacciones,

factores de riesgo, consecuencias a largo que podría generar en un individuo (Báez León, 2010, pág. 60), dependiendo de sus características:

*Imagen: 5 Mecanismos del Estrés*



Modificado a partir de Houtman, 2005

Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Tomado de: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>

Existen dos tipos de factores estresantes o desfavorables para la salud del trabajador, esto, según su ámbito de acción y las patologías del trabajo; estos efectos estresantes son causas de la producción de factores de riesgo, debido a las condiciones inadecuadas en el entorno laboral con padecimientos de salud y psicosociales, que se pueden clasificar en:

### **1. Factores de Riesgo Intra Laborales**

Cuando se producen al interior de la organización, por efectos de la carga alta de labores repercutiendo en reclamaciones psicológicas, supervisión, desarrollo de destrezas, como: control, carga activa, interacciones sociales y recompensa.

## **2. Factores de Riesgo Extra Laborales**

Se originan al exterior de la organización, son las situaciones que al exigir mayor tiempo y responsabilidad en las labores, merman la calidad de vida fuera del trabajo (económica, familiar, social y vivienda).

Cabe destacar que, (Vera Magallanes & Zúñiga Sarco, 2019), en su tesis previa a la obtención de titulación en Licenciadas de Trabajo Social en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, mencionan un factor adicional para la clasificación (pág. 12):

## **3. Factores de riesgo de condiciones individuales**

Son los que se caracterizan por ser intrínsecas del trabajador, estos factores presentes en un individuo son estresores de diversas maneras, e influyen en el desempeño y conducta en el trabajo dando lugar a aspectos de mayor nivel.

Los factores a nivel individual, dan paso a los que se estudiarán en esta investigación a describir.

## **4. Riesgos Psicosociales del Trabajo**

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), encargada de regular la seguridad y salud en el trabajo en Europa, en una de sus publicaciones investigativas indica (EU-OSHA, Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo, 2022, pág. s/n). “Los riesgos psicosociales laborales son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo (...) que pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador” (pág. s/n). También, considera que son aquellos que “se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo en entorno social negativo” (pág. s/n), produciendo enfermedades psicológicas, físicas y sociales.

### **2.3. DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

A continuación, se definen varios términos relacionados con el tema de estudio y dimensiones contenidas en el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, creado por el (Ministerio de Trabajo, 2018) del país y el manual o instructivo que las define, que

son necesarias conocer para comprender la metodología de investigación de los factores de riesgos psicosociales recurrentes y relevantes que generan riesgos psicosociales:

### **2.3.1. Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo**

Exigencias física y mental a las que está expuesto el colaborador en su jornada laboral por el excesivo trabajo y poco tiempo.

### **2.3.2. Dimensión 2: Desarrollo de competencias**

Aplicación de los conocimientos y herramientas adquiridos por los trabajadores en el cumplimiento de sus labores, como sus habilidades, destrezas y actitudes, según los recursos y elementos con que dispone.

### **2.3.3. Dimensión 3: Liderazgo**

Es la habilidad de administrar, coordinar, re-informar y estimular a los trabajadores para obtener un cambio y lograr las metas propuestas con la finalidad de mejorar en el desempeño de actividades laborales para reconocer esos logros.

### **2.3.4. Dimensión 4: Margen de acción y control**

Tiempo de participación del colaborador para tomar decisiones referentes al puesto que desempeña (incluye ritmo laboral, horarios que cumple, ambiente, otros).

### **2.3.5. Dimensión 5: Organización del trabajo**

Es la manera de comunicarse, con apoyo de la tecnología, asignación de tareas conforme el cargo que desempeña conforme a las labores cuali y cuantitativas.

### **2.3.6. Dimensión 6: Recuperación**

Todo tiempo libre de descanso para recuperar la energía agotada por las actividades sea mental o física, sea este en familia, con actividades deportivas o sociales fuera del trabajo.

### **2.3.7. Dimensión 7: Soporte y apoyo**

Es la colaboración del equipo de trabajo, con recursos administrativos y apoyo técnico, para cumplir con una actividad solicitada o solución a un problema laboral.

### **2.3.8. Dimensión 8: Otros puntos importantes**

Engloba varias dimensiones concernientes a los riesgos no muy comunes en frecuencia, siendo los siguientes otros ítems:

#### **Dimensión 8.1: Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio**

Cuando es prejuizado por su identidad de género, etnia, linaje, edad, orientación devocionario, orientación sexual, condición migratoria, nacionalidad, irrespetando las leyes constitucionales.

#### ***Dimensión 8.2: Otros puntos importantes: Acoso laboral o mobbing***

Comportamiento constante negativo de humillación o ataques intencionales, generando mal clima en el entorno del trabajo.

#### ***Dimensión 8.3: Otros puntos importantes: Acoso sexual***

Es violencia laboral cuando existen sugerencias sexuales, conducta hostil que viola los derechos de la intimidad física, moral, psicológica de un trabajador.

#### ***Dimensión 8.4: Otros puntos importantes: Adicción al trabajo***

Cuando la persona sigue conectada al trabajo y afecta de forma negativa en la salud

#### ***Dimensión 8.5: Otros puntos importantes: Condiciones del trabajo***

Bajo nivel de certeza de estabilidad laboral, inseguridad para el empleado, creándose factores de riesgo psicosocial (ergonomía, higiene, infraestructura).

#### ***Dimensión 8.6: Otros puntos importantes: Doble presencia (conflictos laboral - familia),***

Conflicto de intereses familiares y laborales, por presión de los integrantes de su hogar a la entrega total en el trabajo, dejando de lado la familia, o viceversa.

### ***Dimensión 8.7: Otros puntos importantes: Estabilidad emocional y laboral***

Preocupación constante por inestable permanencia de contratación laboral.

### **Dimensión 8.8: Otros puntos importantes: Salud auto percibida**

La manera que la persona relaciona su salud con el trabajo, de manera positiva o negativa.

## **2.4. REFERENTE NORMATIVO**

### **2.4.1. Normativas nacionales**

El estado consciente de la vulnerabilidad psicosocial de la ciudadanía más aún en lo referente a lo laboral y a la categoría del personal de primera línea en la salud, ha promulgado normativas, leyes y reglamentos, como herramientas necesarias para proteger la salud y brindarles seguridad laboral.

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

La (Constitución de la República del Ecuador, 2008) hace referencia en la sección octava sobre el trabajo y seguridad social, art. 33 indica que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 31).

En el art. 34 se dicta el derecho a la seguridad social, siendo éste para todas las personas y el Estado es responsable de su cumplimiento por parte de los empleadores. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 31).

En este mismo referente normativo, se menciona el derecho a la seguridad laboral en su art. 326, numeral 5: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (pág. 149).

En la Constitución de la República del Ecuador, se mencionan artículos de protección al trabajador brindándole un espacio apropiado y en caso de existir peligros, sufrido

accidentes o enfermedades laborales, que afectan a la salud física o mental, se enlazan al seguro social por riesgos del trabajo, obligando al empleador ofrecer espacios seguros para minimizar o evitar accidentes de trabajo, para mayor seguridad y bienestar en sus labores diarias.

### **Ley Orgánica de Servicio Público**

Esta ley, en el art. 23 literal 1, señala como derecho del servidor público que deben desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, pág. 15).

En el art. 119, se establece el derecho a una indemnización por accidente de trabajo o enfermedad, siendo este ocasionado como consecuencia del desempeño de las funciones que realiza el servidor diariamente en su lugar de trabajo (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, pág. 46).

En caso de accidente o enfermedad profesional, el empleador reconocerá una indemnización al servidor público, mientras se cumple su tratamiento médico para reponerse de las lesiones causadas por esos riesgos de cualquier tipo.

### **Ley Orgánica de Salud**

La presente (Ley Orgánica de Salud, 2006) aprobada en la Constitución de la República del Ecuador, tiene como finalidad efectivizar el derecho universal a la salud, el goce de los derechos de la educación, salud, alimentación, seguridad social y el agua para la comunidad. (pág. 1).

En el art. 3 se estipula que: “La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Este es un derecho irrenunciable e intransigible, siendo el estado el responsable de su garantía y protección. (pág. 2).

Es así como recalca el art. 118 que: los empleadores deben velar por la salud de sus colaboradores con equipos de protección, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir los riesgos, accidentes y enfermedades producidas por el trabajo que realizan (pág. 22).

Es decir, los empleadores deben ser los principales actores ante la salud de sus trabajadores, adaptando y mejorando las condiciones del lugar de trabajo para evitar los riesgos a los que están expuestos por las labores diarias.

### **Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo**

Este reglamento aprobado por la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015) se realizó con la finalidad de prevenir, reducir o eliminar los riesgos de trabajo y mejorar el medio ambiente laboral de los trabajadores.

Se menciona en el art. 2, numeral 1, la creación de un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo con la misión de coordinar las labores diligentes de todas las entidades del sector público, con facultades en materia de prevención de riesgos del trabajo y velar por su cumplimiento. (pág. 1).

Dicho comité debe cumplir, con la colaboración al elaborar los planes de los organismos del sector público, evaluar la ejecución de las normas vigentes con respecto a la prevención de riesgos de trabajo, obtener estadísticas sobre accidentes y enfermedades laborales, impulsar acciones formativas de las regulaciones sobre seguridad e higiene del trabajo. (pág. 1).

### **Reglamento a la Ley de Seguridad Social**

El (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016), en su artículo 9, define a Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales: “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.” (pág. 4),

Así también establece, una serie de criterios referentes a las enfermedades profesionales u ocupacionales, siniestros laborales que podrían suceder e incapacitar al trabajador, de aplicación obligatoria para las empresas públicas y privadas que regula lo instaurado en la Ley de Seguridad Social.

## **Acuerdo ministerial erradicación de la discriminación**

El Acuerdo Ministerial N° 00082 (Ministerio de Trabajo, 2017), menciona en el art. 9, la obligatoriedad, a las empresas con más de 10 trabajadores, sean privadas o públicas, de implementar el Programa de prevención de riesgos psicosociales para fomentar la igualdad y la no discriminación y la que incumpliera será sancionada pecuniariamente, con cierre de establecimiento o suspensión de actividades. (pág. 5).

A partir de esta normativa, la Dirección de Seguridad, Salud en el trabajo y Gestión Integral de Riesgos crea e instaura que se formule a los trabajadores el Cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial, a través del documento (Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2018) recomendando su aplicación con la finalidad de identificar a tiempo los riesgos psicosociales que puedan afectar la salud y el rendimiento de los trabajadores y/o servidores.

### **2.4.2. Normativas internacionales**

#### **C155- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981**

El (C155 - Convenio sobre Seguridad y Salud en el Trabajo), es un instrumento de prevención de accidentes y daños que pudieran producirse durante la jornada laboral tratando de reducir las causas de los riesgos en el entorno laboral. En su art. 16, numeral 2 menciona la exigencia a los empleadores a garantizar que: “los agentes y las sustancias químicas, físicos y biológicos que estén bajo su control no entrañan riesgos para la salud cuando se toman medidas de protección adecuadas”, (pág. s/n), este numeral tiene relación con el numeral 3 que indica que, a los empleadores deben suministrarles: “ropas y equipos de protección apropiados a fin de prevenir los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud”, (pág. s/n), en precaución de agentes y sustancias químicas, físicas y biológicas al que está expuesto el personal médico, la dotación al personal es de todo tipo de material y equipo de protección para reducir el riesgo de accidentes y enfermedades.

#### **C161- Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985**

El Convenio referido promulgado por (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 1985), sobre los servicios de salud en el trabajo los define como: la función preventiva de

asesoramiento al empleador, representantes y empleados, brindando un ambiente de trabajo seguro y protegido en salud física y mental en beneficio del trabajo. (pág. s/n),

Es decir que, los servicios de salud deben involucrarse en la planificación y diseño del lugar de trabajo, así como el mantenimiento y estado de los instrumentos, maquinarias y sustancias utilizados por el personal. Entre sus funciones también se menciona el asesoramiento de los equipos de protección y la vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a las funciones del trabajo. (pág. s/n)

### **C187- Convenio sobre el marco promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2006**

El Convenio (Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo). reconoce que en el trabajo pueden darse, ampliamente, las lesiones, enfermedades, accidentes y muertes de algún trabajador, que deben fomentarse programas para reducirse en los colaboradores. De esta manera, fomentar, promocionar y promover una cultura y programas de prevención en materia de seguridad y salud como prioridad, cuyos actores serán los empleadores y empleados del sistema nacional en cada país. (pág. s/n).

A nivel gubernamental, cada país miembro, será responsable de brindar a la población trabajadora la implementación de políticas nacionales, las herramientas necesarias para proteger sus derechos, los que deben cumplir con principios básicos de identificación, evaluación de posibles riesgos o peligros del trabajo para reducir el riesgo o la presencia de éste. (pág. s/n).

## **2.5. REFERENTE ESTRATÉGICO**

### **2.5.1. Plan Nacional de Desarrollo: Creación de Oportunidades**

De acuerdo a la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), en su art. 280 señala como responsable a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de la elaboración, cumplimiento y seguimiento de las políticas, programas y proyectos públicos implementadas en el Plan Nacional de Desarrollo, vigente, el (Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 del Ecuador), es el instrumento al que se sujetarán dividido en cinco ejes y dieciséis objetivos con sus respectivas políticas (55) y metas (130),

pretendiendo alcanzar un progreso óptimo que brinde libertad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos (pág. 9).

**En el Eje 1: Económico**, se basa en el crecimiento y la generación de empleo de economía libre y de competencia.

“Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales” (pág. 51).

La propuesta del estado ecuatoriano es dar libertad a las empresas en la competencia de los precios para obtener menor costo en el mercado consumidor, fomentando la creación de oportunidades laborales propias para reducir la tasa de desempleo y mejorar la economía.

**En el Eje 2: Social**, se refiere a la atención gratuita y garantizada en salud y prevención de violencia, extrema pobreza, educación.

*“Objetivo 5: Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social, laborales”* (pág. 60).

Promueve la inclusión e igualdad de derechos, progreso y oportunidades sin discriminación, con la proposición de “no dejar nadie atrás” y se brinda salud y educación de calidad para un bienestar libre de violencia.

“Objetivo 6: Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad” (pág. 63).

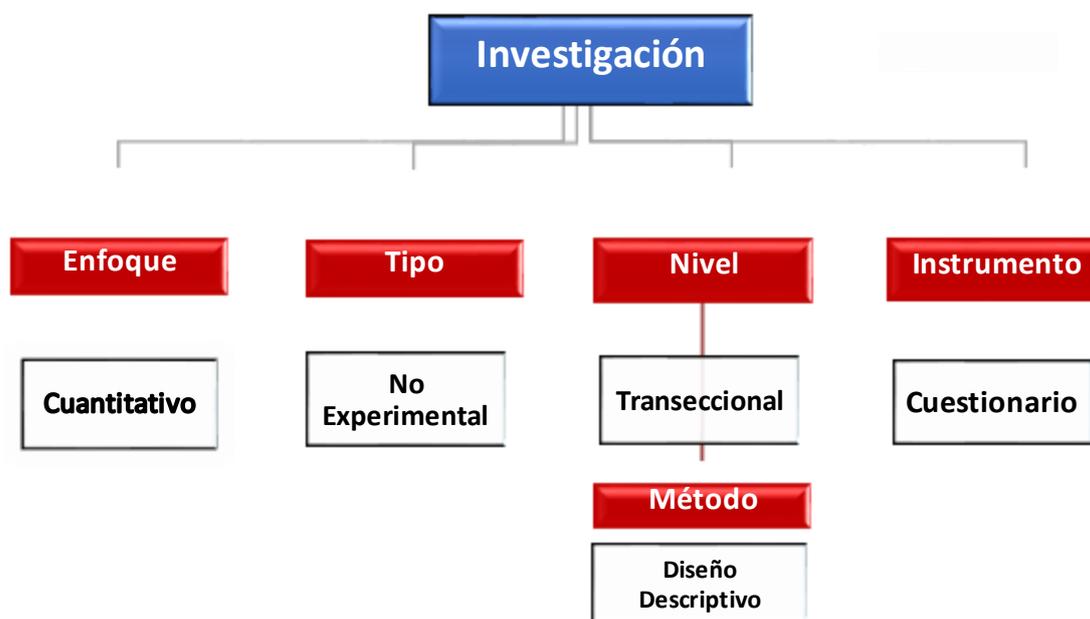
Persigue una visión de salud integral, inclusiva y de calidad sin costo, como primordial derecho humano.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo, se conocerá sobre el enfoque Cuantitativo, tipo No Experimental, nivel Transeccional y método Descriptivo aplicado a esta investigación y un cuestionario como instrumento, que servirán para realizar el análisis de la información, cuyo proceso se muestra en la siguiente imagen:

Imagen: 6 Metodología



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

Tomado de: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, págs. 37, 152, 187, 188). (2014).

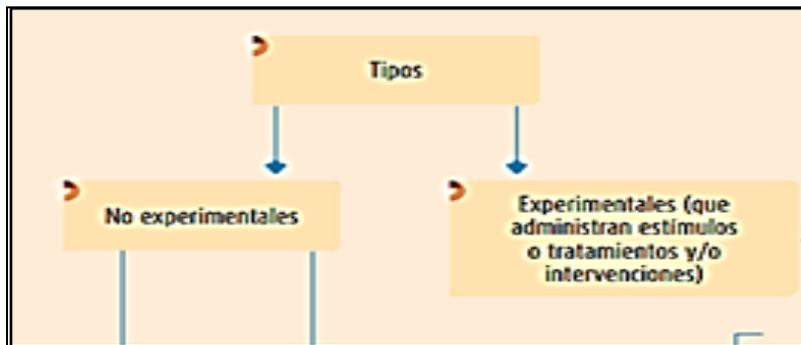
#### 3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque utilizado es Cuantitativo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), cuya definición, Hernández la revela: “Es secuencial y probatorio... Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (pág. 37).

### 3.2. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio escogido es el No Experimental Cuantitativo, definido por (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), “Es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”, es decir “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (págs. 185, 160).

*Imagen: 7 Clasificación de Tipo de Investigación*



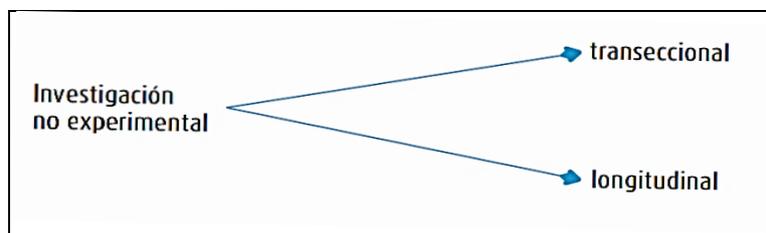
Fuente: Metodología de la Investigación 2014.

Tomado de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Cuyo siguiente nivel de investigación es la clasificación Transversal o Transeccional, que abarca el análisis de datos de acuerdo a los siguientes aspectos: “a) Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado; b) Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo; c) Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.” (pág. 187).

*Imagen: 8 Clasificación de Investigación No Experimental*



Fuente: Metodología de la Investigación 2014.

Tomado de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

El diseño de investigación es el Transeccional Descriptivo que se puntualiza en el siguiente acápite:

### 3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Continuando con el método de investigación referido anteriormente, la técnica utilizada en esta tesis es el **Diseño Transeccional Descriptivo**, cuya definición es:

Indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o *valores*). (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, págs. 188, 160).

### 3.4. UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO

#### **Población a investigar**

Durante las prácticas universitarias realizadas en un hospital general del sector público, las autoras recopilaron datos fuente para la elaboración de esta investigación:

El centro hospitalario abrió sus puertas para atención al público en el año 2017, laboran alrededor de 1200 servidores en la actualidad, entre los cuales, alrededor de 130 brindan servicio médico cumpliendo turnos rotativos en el área de emergencias, siendo de profesión médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, así mismo se observó que atienden a un número excesivo de pacientes cada día versus el número de profesionales que laboran en un turno.

**Universo o Población** Al investigar el grupo de casos (personas, animales, plantas, objetos) con las mismas situaciones o características. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, pág. 207):

El personal hospitalario que labora en el centro público es de 119 profesionales en el área de Emergencias, que brindan todo tipo de servicio de salud en diversos turnos: 24 horas, 12 horas, 8 horas y solo nocturnos, entre ellos constan:

- 66 enfermeros incluidos auxiliares.
- 35 médicos.
- 18 especialistas.

La **Muestra** en este estudio, es el subgrupo del universo o población elegido a los que se les recolectarán los datos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, pág. 208). Los 119 profesionales corresponden al área de emergencias en turnos extensivos de 24 horas.

El **Muestreo**, es un siguiente reducido subgrupo (racimo) en los que se delimita debido al tiempo, dinero, distancia u otros inconvenientes que se presenten para la recopilación de los datos y su análisis. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, pág. 215):

Para este caso, el muestreo (racimo) no se predeterminó a través de tamaño muestral, ya que se obtuvo total aceptación de participación de los profesionales médicos en la encuesta y por ser anónima, cooperaron favorablemente, al recibir los cuestionarios, que se enviaron a todo el personal de servicio médico.

Previamente, se consultó la colaboración en la herramienta, explicando que, al ser anónima, no es necesario suscribir un consentimiento expreso formal y al contestar las preguntas está implícita la aceptación.

### **3.5. FORMAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para la recopilación de datos para la evaluación de los riesgos psicosociales que afecta al personal de servicio médico aludido, se utilizó la herramienta gubernamental **Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales**, aprobada por el Ministerio de Trabajo y promulgado por la Dirección de Seguridad, Salud en el trabajo y Gestión Integral de Riesgos, desde el año 2018, instrumental que a través de la (Guía para la aplicación del cuestionario de-evaluación de riesgo psicosocial, 2018) ayudará a la interpretación de resultados, arrojará los riesgos psicosociales con alta, media y/o baja afectación.

La investigación se realizó al interior del centro hospitalario, de manera presencial -parcialmente-, y de manera virtual -a través del formulario digital enviando un link al

personal para el llenado en la herramienta Google Forms, a los imposibilitados de asistir o en turnos de fin de semana o nocturno. Cabe destacar que, se obtuvo respuesta de parte del 100% de los participantes.

Además, se puede acotar que, la tabulación y resultados de la herramienta brindan los resultados de forma automática y de descarga gratuita, en la siguiente ruta digital (link) en la página web del Ministerio del Trabajo, [www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec) > SUT > Seguridad y Salud en el Trabajo > Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de riesgos > Documentos Soporte (pág. 15).

### 3.6. FORMAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El cuestionario contiene 83 preguntas de fácil comprensión y respuesta rápida de 4 ítems, de opciones objetivas, con valoración de 1 a 4 para respuesta ágil.

*Imagen: 9 Ponderación y valores*

Opción de respuesta	Puntuación
Completamente de Acuerdo	4
Parcialmente de Acuerdo	3
Poco de Acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: Ministerio de Trabajo

Tomado de:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

Para obtener la ponderación de los niveles de riesgo por cada dimensión, se valida cada valor numérico para su misma expresión, cuyo resultado es 1 por cada ítem consultado, luego se suman todas las opciones de respuesta, la agregación total resultante por cada dimensión de factores de riesgos psicosociales se verifica en la tabla de niveles para cotejar el grado definido (alto, medio y bajo). La tabla de nivel de riesgo consta a continuación:

*Imagen: 10 Nivel de riesgo por dimensión*

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tomado de:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

De manera global, también se logra la medición general de cada dimensión, es decir a nivel institucional, para esto, se compara el resultado y lo establecido en la siguiente tabla de nivel de riesgo según su calificación, además se visualiza la descripción o significado de cada nivel:

*Imagen: 11 Nivel de riesgo general*

NIVEL DE RIESGO	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Alto	58 a 116	El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.
Medio	117 a 174	El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.
Bajo	175 a 232	El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tomado de:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

Para conocimiento y comprensión, en el siguiente cuadro, creado por el Ministerio de Trabajo que fue tomado del link mencionado anteriormente, se pormenorizan los rubros contemplados en el cuestionario, por dimensiones, estos son: nombre, definiciones, cantidad y número de ítems y resultados de riesgo psicosocial (bajo, medio y alto):

**Tabla 1 Rubros dimensionales del cuestionario**

DIMENSIONES	DEFINICIONES	CANTIDAD DE ITEMS	NÚMERO DE LOS ITEMS	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
				RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Carga y ritmo de trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.	4	1 al 4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.	4	5 al 8	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.	6	9 al 14	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.)	4	15 al 18	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.	6	19 al 24	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.	5	25 al 29	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales.	5	30 al 34	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.	4	35, 38, 53 y 56	13 a 16	8 a 12	4 a 7

DIMENSIONES	DEFINICIONES	CANTIDAD DE ITEMS	NÚMERO DE LOS ITEMS	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
				RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Otros puntos importantes: Acoso laboral	Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.	2	41 y 50	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.	2	43 y 48	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.	5	36, 45, 51, 55 y 57	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.	2	40 y 47	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar	2	46 y 49	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.	5	37, 39, 42, 52 y 54	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.	2	44 y 58	7 a 8	5 a 6	2 a 4
<b>Resultado Global</b>		<b>Número de los Items</b>		<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>	<b>Riesgo Alto</b>
		<b>58</b>		<b>175 a 232</b>	<b>117 a 174</b>	<b>58 a 116</b>

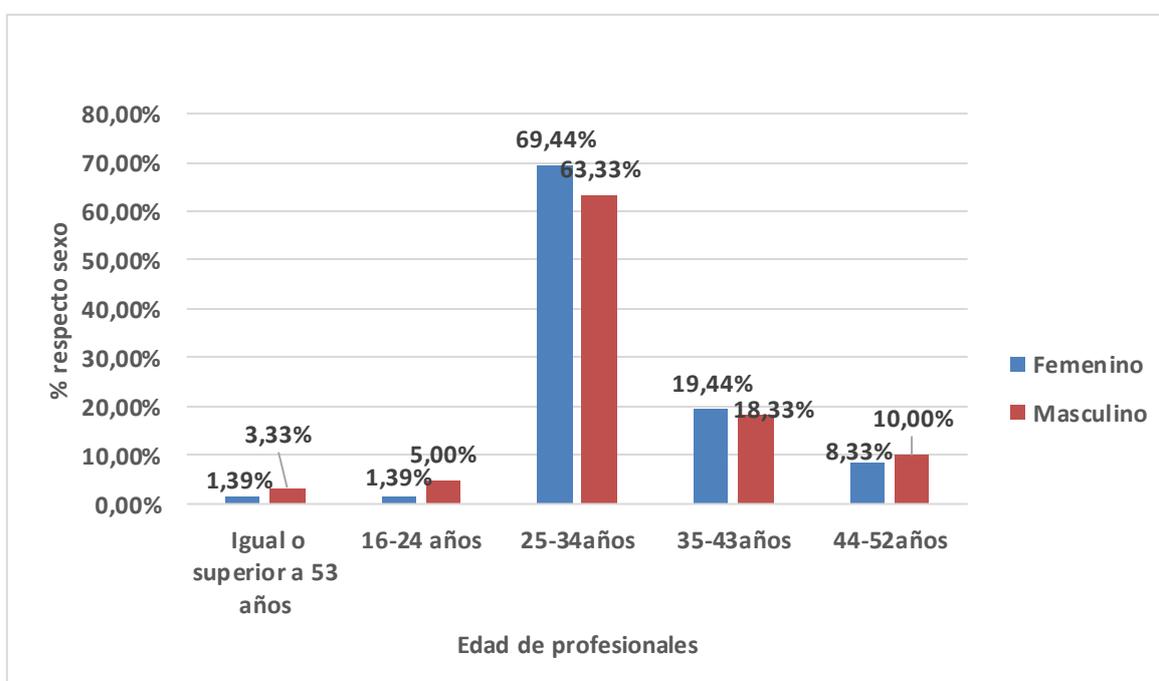
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

La medición de los riesgos psicosociales se basó en las 8 dimensiones mencionadas en el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, elaborado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, las dimensiones determinadas son: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, soporte y apoyo y Otros riesgos importantes.

Gráfico #: 1 Presencia del personal por edad y sexo



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

Entre los servidores del hospital que respondieron las encuestas se encuentra que:

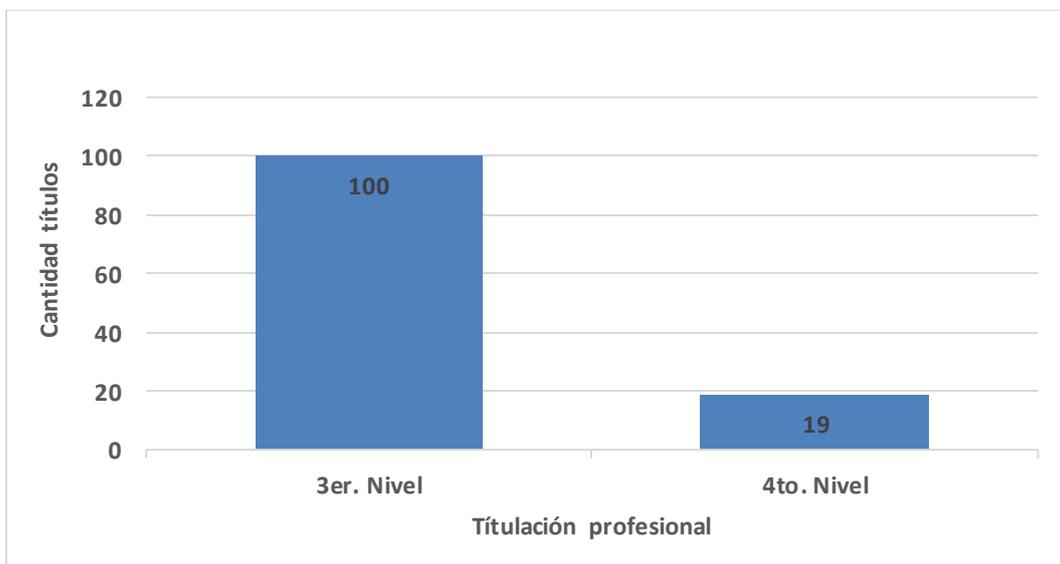
- En el rango de 16-24 años de edad solo 1,39% de mujeres y un 5% de hombres del mismo rango respondieron las encuestas.
- En el rango de 25-34 años, el 69,44% son mujeres y el 63,33% son hombres;
- En el rango de 35-43 años, el 19,44% son mujeres y el 18,33% son hombres;

- En el rango de edad de 44-52, el 8,33% le pertenece a las mujeres y el 10% a los hombres; y;
- En el rango de 53 años a más, se encuestó a 1,39% de mujeres y 3,33% de hombres.

Se evidencia que el personal que tuvo mayor presencia para participar en el cuestionario le pertenece al personal de servicio médico de edades entre 25-34 años de edad.

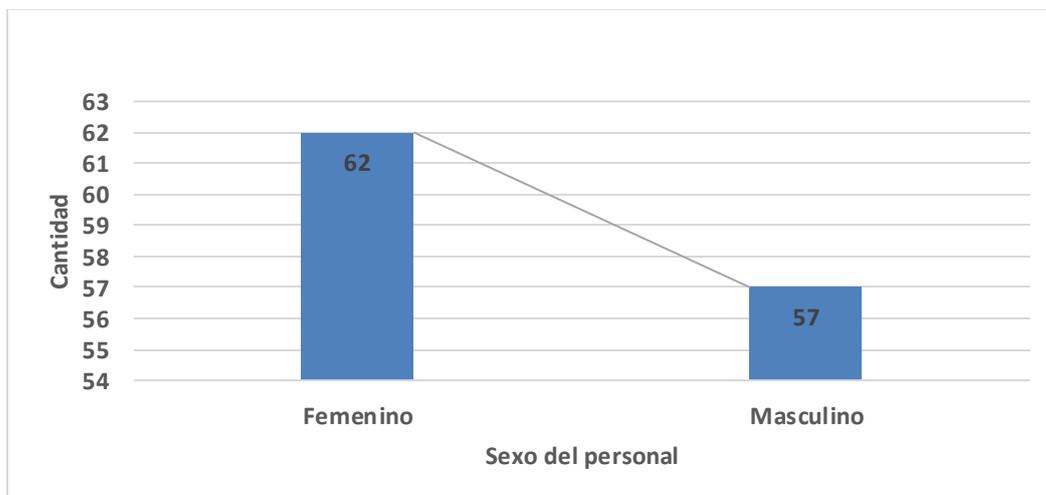
Los profesionales están titulados en tercer y cuarto nivel, la mayoría cuenta con el pregrado, son 100 de ellos que corresponde al 84% y los restantes 19 han logrado el postgrado, representan el 16%, como se puede observar en el gráfico # 2 siguiente:

**Gráfico #: 2 Nivel de instrucción del personal participante**



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

**Gráfico #: 3 Personal de servicio médico por sexo**

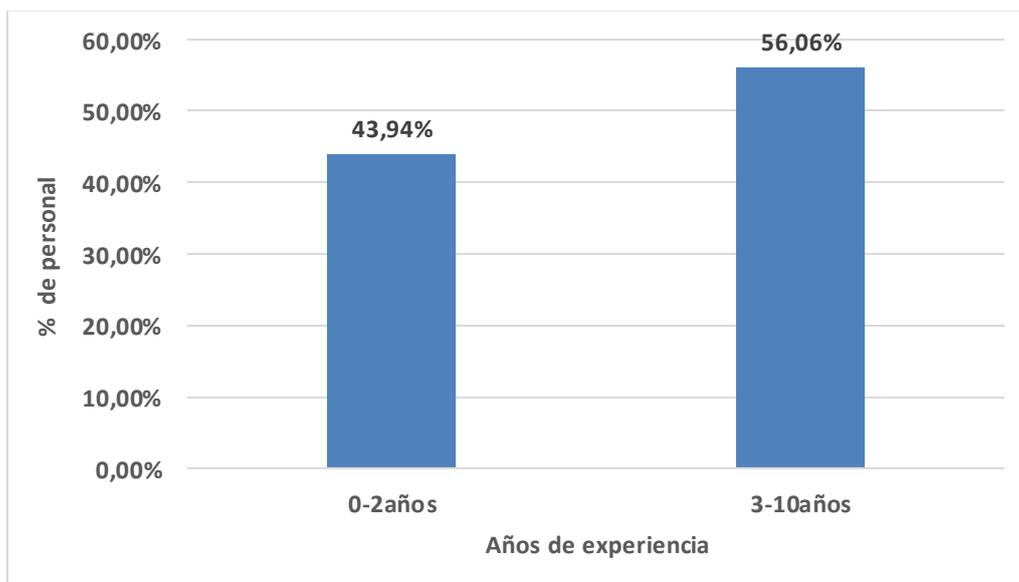


Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

Los datos del gráfico # 3, reflejan, por sexo, los profesionales médicos en el centro hospitalario estudiado, revelan un equilibrio de acuerdo al sexo del personal, 62 son femeninos y 57 son masculinos.

Así también, en el gráfico # 4, se pudo computar que el 43,94% del personal médico presente en la encuesta contesta que tiene entre 0-2 años de antigüedad en la institución y el 56,06% de los servidores que han laborado entre 3-10 años.

**Gráfico #: 4 Experticia interna del personal participante**



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

El gráfico # 4, contempla las principales dimensiones del cuestionario, objeto de esta investigación, y otras no tan importantes pero que es factible conocerlos, tuvieron resultados que se representan en los siguientes cuadros y gráficos estadísticos a continuación:

#### 4.1.1. Nivel de Riesgo Psicosocial por dimensiones principales

Se obtuvieron, de manera global, los niveles de riesgo psicosociales presentes en el personal de servicio médico, en mediciones: bajo, medio y alto, por cada dimensión de las ocho categorizadas por el Ministerio de Trabajo en el cuestionario de evaluación, creado para este efecto.

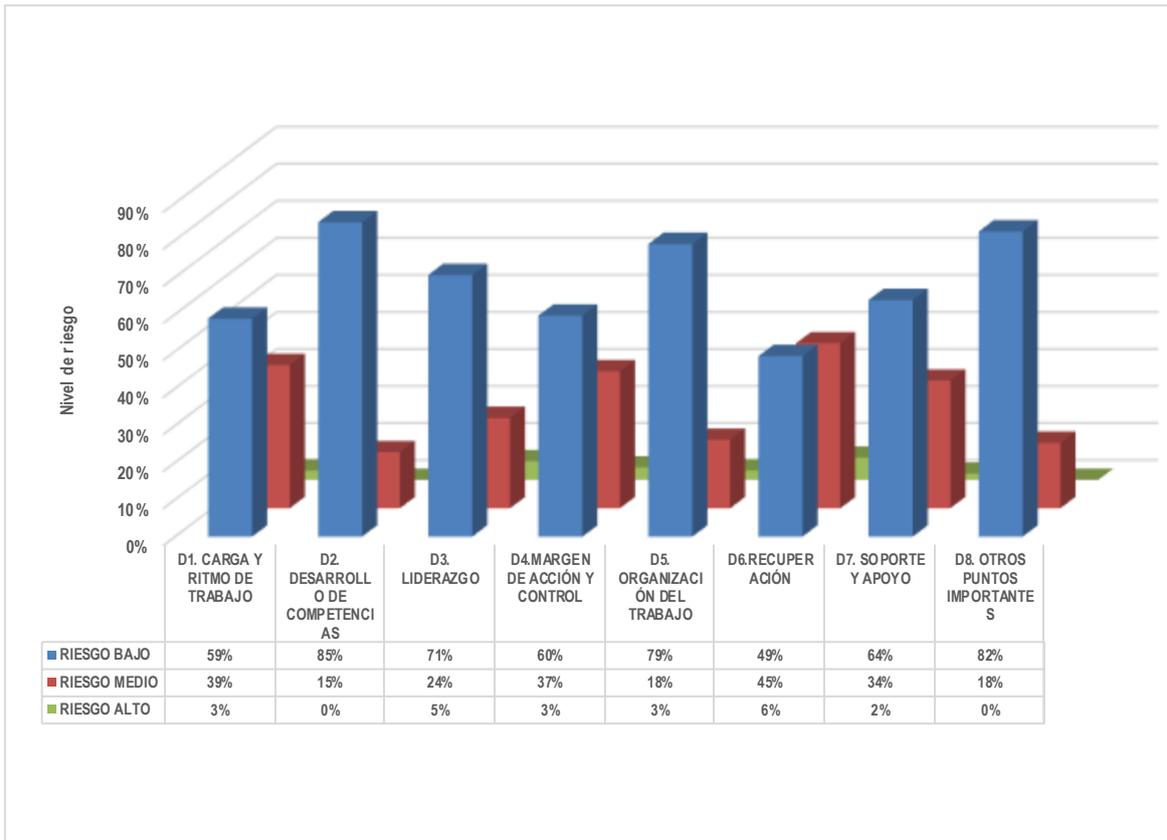
En la tabla 2 y gráfico # 5 siguientes, se detallan y visualizan los valores porcentuales de afectación según el nivel de riesgo:

**Tabla 2 Nivel de Riesgo Psicosocial global de evaluación del riesgo**

<b>RESULTADO GLOBAL POR DIMENSIONES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	59%	39%	2%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	85%	15%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	71%	24%	5%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	60%	37%	3%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	79%	18%	3%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	49%	45%	6%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	64%	34%	2%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	82%	18%	0%

Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

**Gráfico #: 5 Nivel de Riesgo Psicosocial por Dimensión Principal**



Fuente: Elaboración propia del equipo de tesis. 2023.

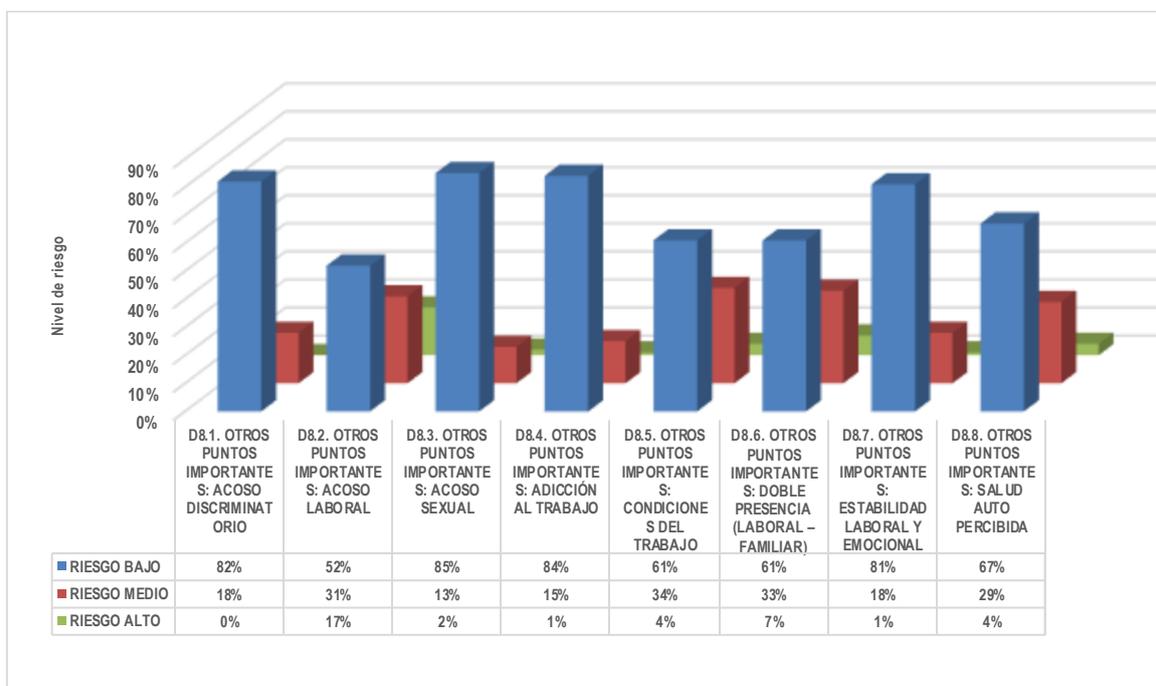
El cuestionario también cuenta con el desglose de ocho ítems de la dimensión Otros puntos importantes, según la tabla 3 y gráfico # 6 subsecuentes, a pesar que no formarán parte del análisis de este estudio, se referirán los datos ya que es significativo conocer su afectación de forma generalizada, para obtener una visión global a nivel institucional, estos son: Acoso Discriminatorio, Laboral y Sexual, Adicción y Condiciones del Trabajo, Doble Presencia (Laboral – Familiar), Estabilidad Laboral y Emocional, y finalmente Salud Auto Percibida, cuyos porcentajes para el Nivel de Riesgo Bajo oscilan entre 85% y 61%, siendo el de mayor afectación el Acoso sexual (85%), seguido por: Adicción al trabajo (84%), Acoso discriminatorio (82%) y Estabilidad laboral y emocional (81%), Salud auto percibida (67%), Doble presencia y Condiciones de trabajo (61%) y Acoso laboral (52%).

**Tabla 3 Nivel de Riesgo Psicosocial global de Otras dimensiones**

<b>RESULTADO GLOBAL POR -OTRAS DIMENSIONES IMPORTANTES- DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	82%	18%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	52%	31%	17%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	85%	13%	2%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	84%	15%	1%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	61%	34%	4%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	61%	33%	7%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	81%	18%	1%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	67%	29%	4%

Fuente: Elaboración propia del equipo de tesis. 2023.

**Gráfico #: 6 Nivel de Riesgo por Desglose de Dimensión Otros Puntos Importantes**

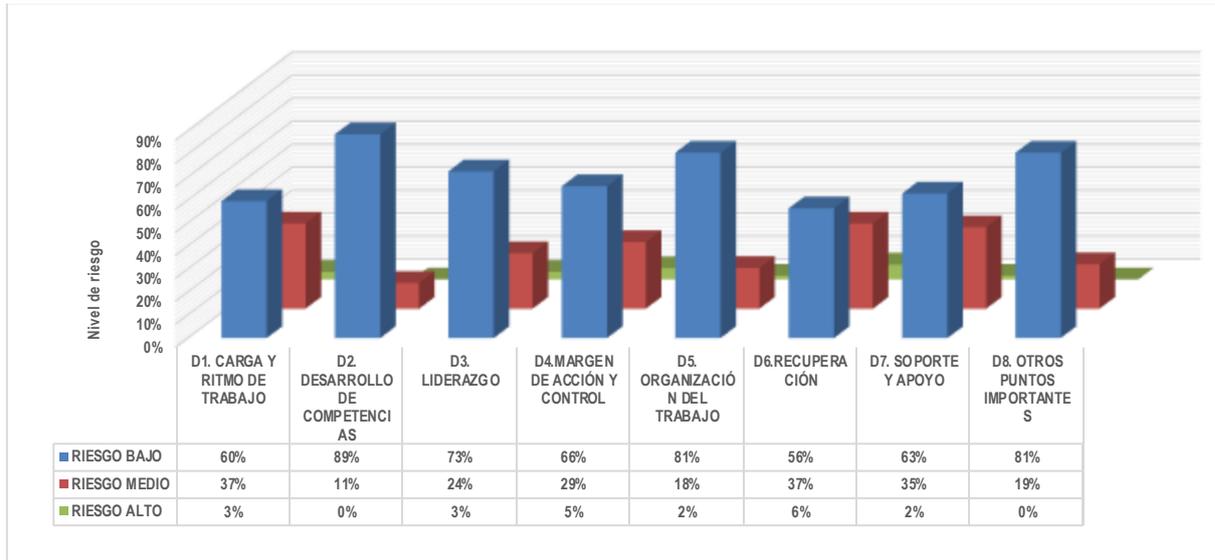


Fuente: Elaboración propia del equipo de tesis. 2023.

#### 4.1.2. Nivel de Riesgo Psicosocial global por edad y sexo

Se efectuó un análisis del nivel de riesgo psicosocial global, por edad y por sexo, para verificar si la afectación depende de estos:

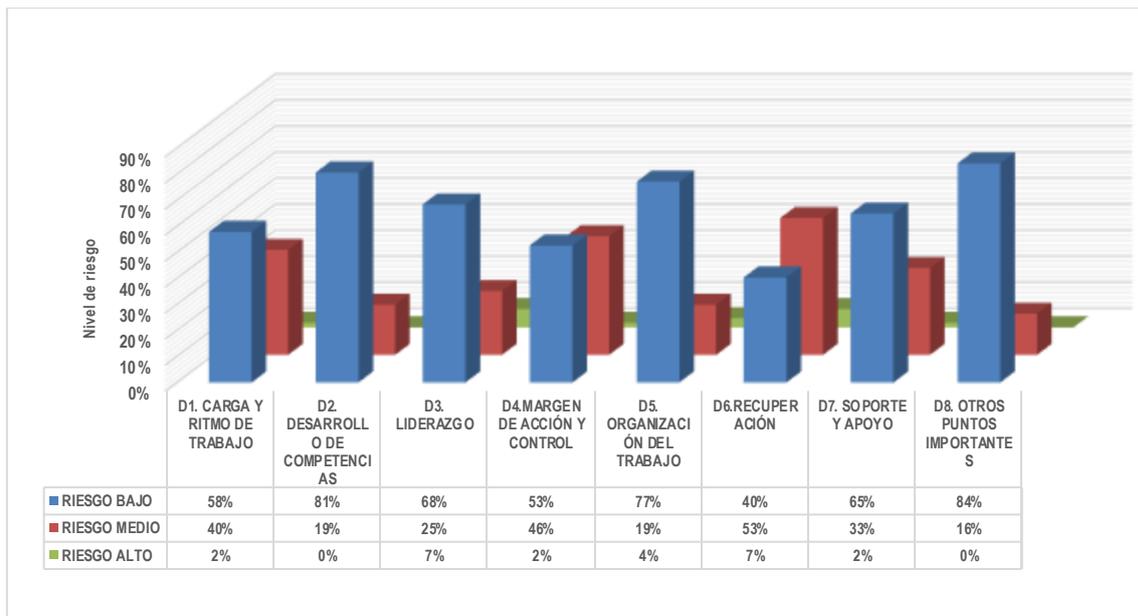
**Gráfico #: 7 Dimensiones globales, por edad y sexo femenino**



Fuente: Elaboración propia del equipo de tesis. 2023.

En ambos gráficos se puede apreciar que la diferencia de afectación en los niveles de riesgo es mínima, es decir, no depende del sexo del profesional, sobresalta en semejanza.

**Gráfico #: 8 Dimensiones globales, por edad y sexo masculino**



Fuente: Elaboración propia del equipo de tesis. 2023.

#### 4.1.3. Nivel de Riesgo Psicosocial global

El resultado global institucional obtenido de la evaluación se visualiza en el siguiente cuadro, además se describe cada nivel de riesgo para ayuda de la interpretación:

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	77%	22%	1%
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS			
<b>RIESGO BAJO:</b> El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.			
<b>RIESGO MEDIO</b> El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.			
<b>RIESGO ALTO:</b> El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.			

Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

En el resultado global de la evaluación, se puede apreciar, que en el centro hospitalario prepondera el riesgo bajo, con el 77%, correspondiendo a un impacto mínimo en la seguridad y salud del personal del servicio médico, requiriendo monitorear frecuentemente las dimensiones aludidas para mantener el mismo nivel o evitar el incremento de los riesgos, lo que se lograría con diversas actividades que implemente la institución.

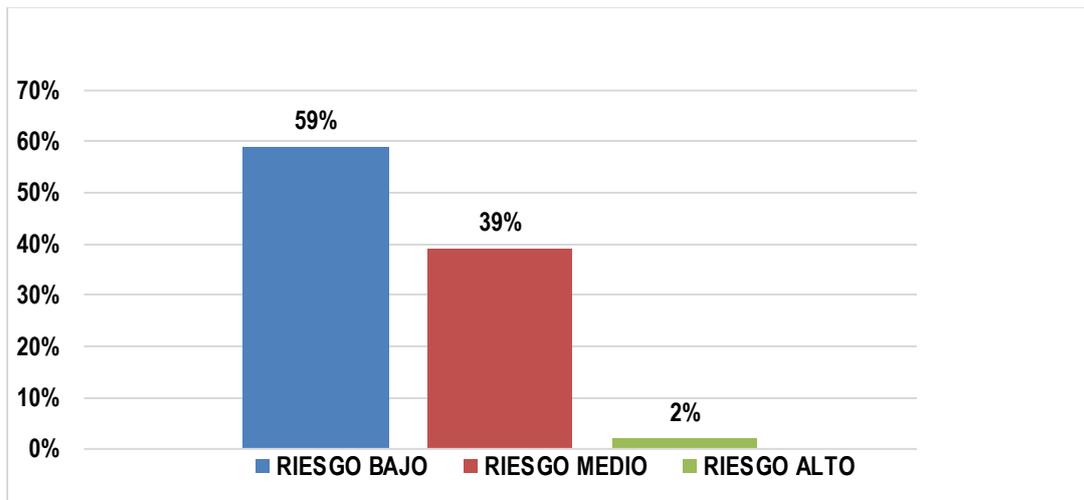
La segregación por cada dimensión de este resultado global, se expone seguidamente.

#### 4.2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES

##### Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo

La dimensión de carga y ritmo de trabajo se refiere a las actividades que son asignadas por su jefe inmediato durante su jornada laboral, asimismo, el ritmo de trabajo es el tiempo estimado para entregar dicha actividad.

**Gráfico #: 9 Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo**



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

En el gráfico # 9 siguiente, Carga y ritmo de trabajo, se observa que el riesgo bajo cuenta con un alto porcentaje, 59%, es decir que no existe nocividad, pero habría que tomar en cuenta que el 39% corresponde al riesgo medio, para lo cual deben preverse medidas de monitoreo y prevención para tratar de mantener que se mantenga en el mismo nivel los riesgos o se logre bajar el 3% que presenta el riesgo alto.

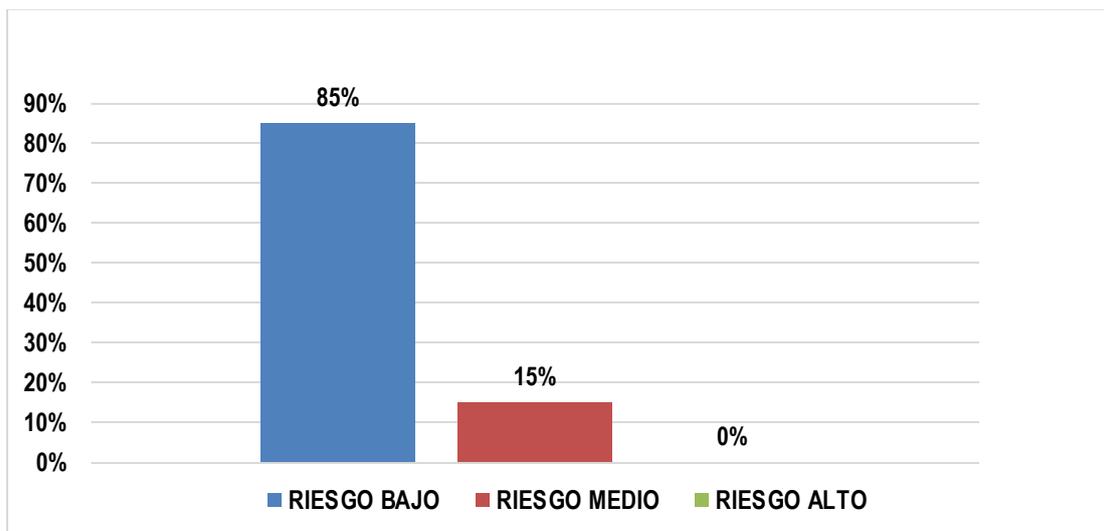
Esta dimensión se encuentra con un riesgo medio (39%) y riesgo alto (2%), que al integrar a ambos daría una sumatoria de 41%, es decir que, de esta manera, la población se ubica en alto riesgo debido a la sobrecarga laboral a la que se enfrenta el personal de servicio médico al realizar turnos extensos en el área de Emergencias.

Con respecto a la teoría que se está trabajando, la población en riesgo se encuentra en la fase de resistencia, en donde su cuerpo pretende adaptarse a la situación que ocasiona el estrés, siendo esta la sobrecarga laboral y el riesgo de trabajo, para evitar avanzar a la siguiente fase de agotamiento.

## **Dimensión 2. Desarrollo de Competencias**

La dimensión de Desarrollo de Competencias se basa en las destrezas y capacidades que ha desarrollado el colaborador en su área de trabajo, además trata sobre nuevas adquisiciones de aprendizaje que pueda desarrollar en su puesto de trabajo.

**Gráfico #: 10 Dimensión 2. Desarrollo de competencias**



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

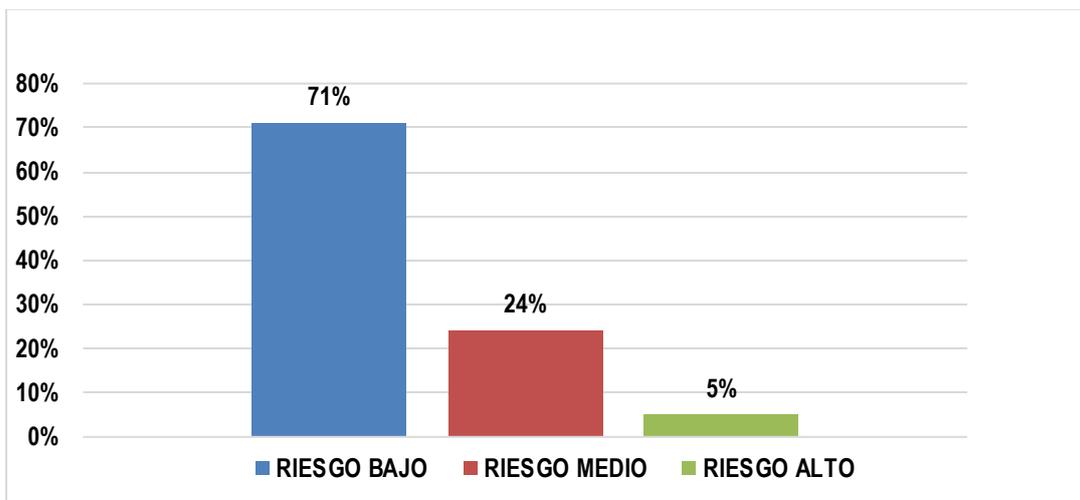
Se puede apreciar en el gráfico # 10, a manera individual en los niveles, que no existe riesgo alto, que escasamente se refleja el riesgo medio con el 15% puede entenderse que el riesgo bajo con el 85%, demuestra una significativa solicitud de atención en el desarrollo de oportunidades, destrezas y habilidades, aunque el personal de salud se encuentra en confianza consigo mismo para desempeñar las labores que le fueron asignadas.

Tomando en cuenta la teoría, se puede observar que el personal se encuentra en una fase de alarma, pues presenta un mayor porcentaje en el riesgo bajo, esto implica que el organismo de los servidores públicos ha entrado en un estado de alerta al percibir un factor estresante en el ambiente.

### **Dimensión 3. Liderazgo**

La dimensión liderazgo se basa en las capacidades de llevar al mando a un equipo de trabajo, así como, la motivación que se les brinda para alcanzar los objetivos que se han propuesto durante la jornada laboral. En esta dimensión también se implica la labor que realiza el jefe con su personal a cargo, pues se toma en cuenta si se considera los puntos de vista de los trabajadores en las decisiones que toma el jefe de área.

Gráfico #: 11 Dimensión 3. Liderazgo



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

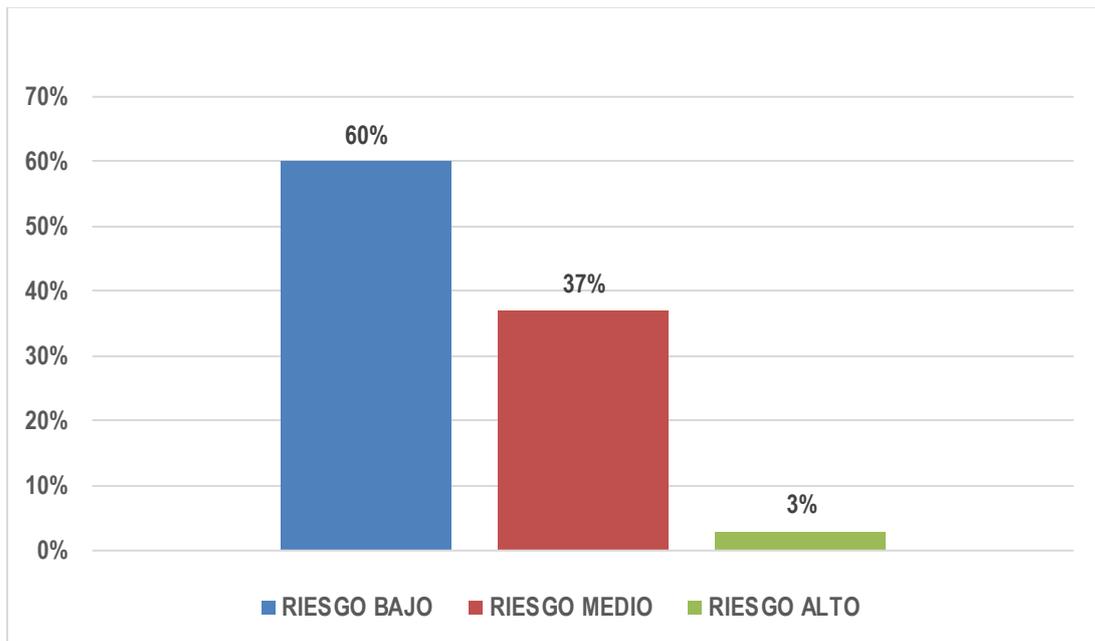
En el gráfico # 11, correspondiente a la dimensión liderazgo, refleja un alto porcentaje del 71% para el nivel bajo, es decir está en libertad de ser líder la mayoría de las personas que forman parte de la institución, más el riesgo medio está representado con el 24%, debiendo precautelar este ítem, igualmente para el riesgo alto cuyo porcentaje asciende al 5%.

Esta dimensión se encuentra entre las fases de alarma y resistencia, debido a que existe un riesgo medio del 24% presente en los colaboradores, es decir que existe una situación estresante a la que los trabajadores se enfrentan y tratan de adaptarse para evitar llegar a la tercera fase.

#### **Dimensión 4. Margen de acción y control**

En esta cuarta dimensión, a través del gráfico # 12, se interpretan los resultados del Margen de acción y control, relacionados a la toma de decisiones de cada trabajador en cuanto a sus funciones diarias, nuevamente, se puede visualizar un valor significativo del 60% concerniente al riesgo bajo, el 37% riesgo medio y solo el 3% riesgo alto.

**Gráfico #: 12 Dimensión 4. Margen de acción y control**



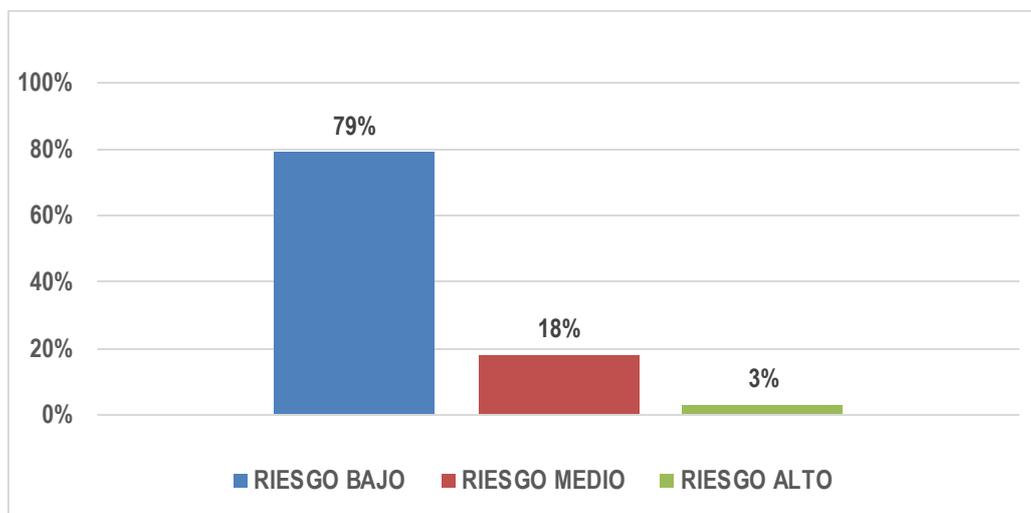
Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

Se aprecia que la mayoría de los colaboradores son tomados en cuenta en la toma de decisiones de la organización pero existe un porcentaje significativo de riesgo medio, considerando la teoría, se identifica que los colaboradores se encuentran en una fase de alarma y resistencia, puesto que muchas decisiones no son consultadas por los colaboradores y las mismas llegan a repercutir en la labor diaria de estos.

Por ende, se debe considerar la opinión de los colaboradores para evitar que se enfrenten a situaciones estresantes que puedan afectar al ritmo y calidad del trabajo que deben cumplir durante su jornada de emergencias.

## Dimensión 5. Organización del trabajo

Gráfico #: 13 Dimensión 5. Organización del trabajo



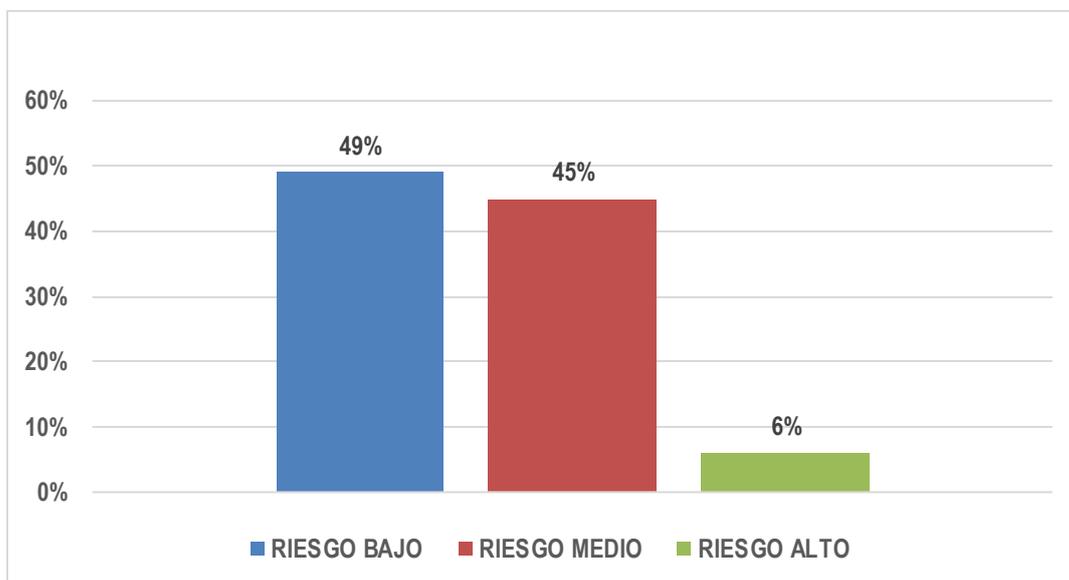
Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

La dimensión de Organización de trabajo implica las formas de comunicación entre jefes y personal a cargo, capacitaciones y reuniones para el cumplimiento de los objetivos, designación y distribución de las actividades laborales que se deben cumplir en la jornada de trabajo. En la Organización del trabajo, que corresponde al gráfico # 13, los datos manifiestan un 79% para el bajo riesgo, el 18% de riesgo medio. De acuerdo a los datos obtenidos, se infiere que el personal mayormente tiene buena organización en sus actividades diarias y solo un porcentaje menor presenta riesgo psicosocial del 3% de riesgo alto y por ende, será un área que presentará problemas al momento de cumplir sus actividades diarias.

Los datos representados, demuestran que el personal se encuentra en una fase de alarma probablemente no han encontrado la forma ideal para la organización del trabajo o no es suficiente la ayuda y apoyo que les brinda el jefe con respecto a las reuniones y por ende los colaboradores desarrollan sustancias estresoras que lo llevarán a la preocupación.

## Dimensión 6. Recuperación

Gráfico #: 14 Dimensión 6. Recuperación



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

La recuperación es el tiempo de ocio que manejan los colaboradores para descansar de aquellas actividades laborales. En este rubro, los datos del gráfico # 14 muestran un equilibrio en el riesgo bajo (49%) y un riesgo medio (45%) y además se denota un bajo porcentaje para el riesgo alto (6%). Se puede decir que más de la mitad del personal encuestado no siente tener el tiempo de descanso necesario, uno de los varios factores que inciden, por ejemplo, es la doble presencia, muchas veces el personal decide llevarse a casa el trabajo que ha quedado pendiente debido a una desorganización de actividades.

Analizando la afectación a la población encuestada, está en un riesgo medio (45%) y riesgo alto (6%), que como sumatoria se encuentra en un 51% de riesgo medio-alto. Los valores reflejados demuestran que un poco más de la mitad debe tomarse especial consideración, para evitar que ese personal entre a la fase de agotamiento, pues, si llega a alcanzar dicha fase, se expone a desencadenar enfermedades psicosociales como la depresión, ansiedad o fatiga.

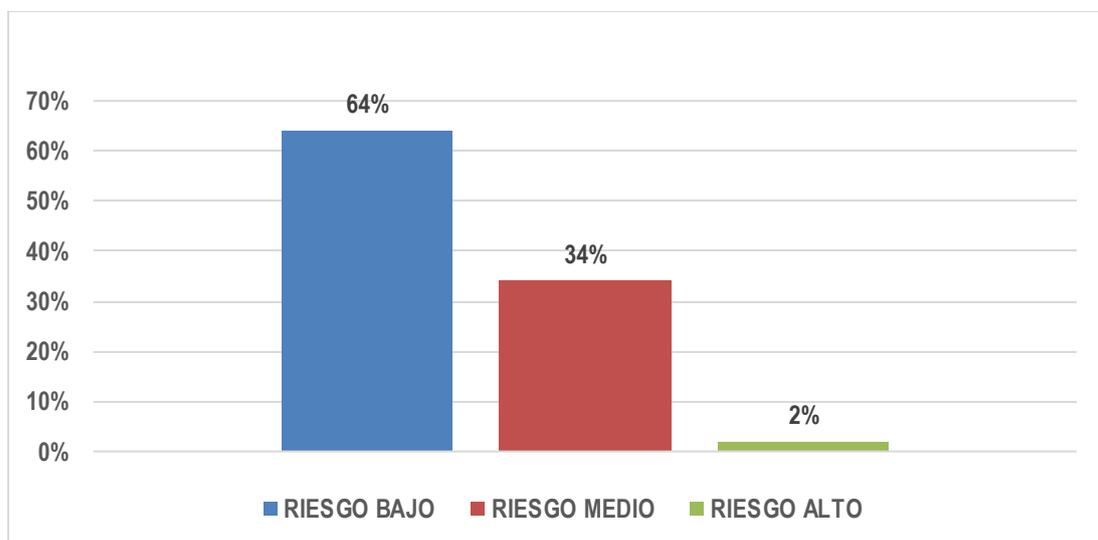
Considerando que el personal del área de emergencias debe atender con gran frecuencia a los pacientes de manera inmediata, estas enfermedades conllevarían un problema para

la atención médica que se brinda, pues podrían presentarse riesgos de realizar malas prácticas conocidas como negligencia médica.

### **Dimensión 7. Soporte y apoyo**

En esta dimensión, se identifica la importancia del dialogo y solución a las diferentes problemáticas que se puedan presentar en el trabajo. De acuerdo al gráfico # 15, se identifica que el 64% de la población consultada presenta riesgo bajo de soporte y apoyo, el 34% riesgo medio y el 2% riesgo alto.

**Gráfico #: 15 Dimensión 7. Soporte y apoyo**



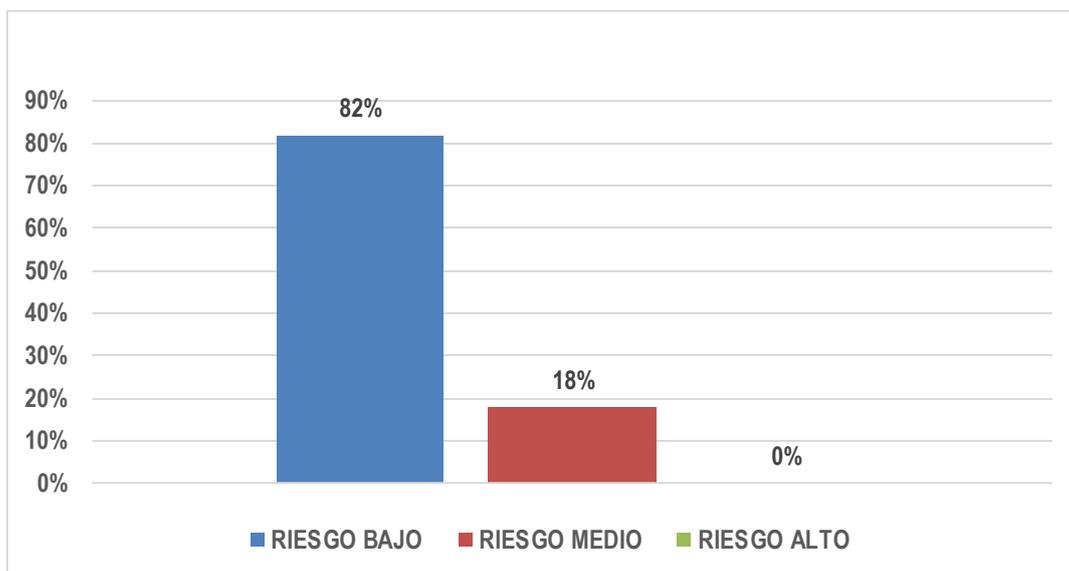
Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

De igual manera, menos de la mitad de las personas encuestadas presentan riesgo medio presentándose como un impedimento para alcanzar un riesgo bajo, las causas podrían ser el poco compañerismo, un mal clima laboral presente en las diversas áreas de trabajo, mismos que intervienen en la resolución de conflictos.

Se toma en cuenta que en esta dimensión, el personal se encuentra en una fase de resistencia, pus existe la probabilidad de que un mal clima laboral afecte en las labores diarias impidiendo que los colaboradores puedan desempeñar aquellas actividades en un ambiente de armonía, por esta razón su organismo se encuentra enfrentando dicha situación estresante.

## Dimensión 8. Otros puntos importantes

Gráfico #: 16 Dimensión 8. Otros riesgos importantes



Fuente: Elaboración propia de equipo de tesis. 2023.

En esta dimensión que agrupa otros puntos importantes, en el gráfico # 16 se puede observar que el 82% presenta riesgo bajo, el 18% riesgo medio y no existe porcentaje de riesgo alto. Estos datos son significativos para la institución, pues se debe comprender que depende mucho de cómo se encuentre la salud mental de los colaboradores para tener resultados efectivos de acuerdo a su desempeño y productividad laboral.

Dentro de este rubro al desglosar sus componentes, se aprecian afectaciones en dos dimensiones en este ítem integral, como se puede visualizar en el gráfico # 6:

### Dimensión 8.2: Otros puntos importantes: Acoso laboral o mobbing

El acoso laboral se encuentra presente en el personal de servicio médico (48%), estando presente con bajos riesgo medio (31%) y alto (17%). Es decir que menos de la mitad del personal ha sufrido alguna situación de acoso y esto no permite que puedan desarrollar su trabajo con el mismo desempeño en comparación a los compañeros de trabajo. Se asume que la personal presencia constantes situaciones de estrés y preocupaciones al estar inmerso en un ambiente laboral insatisfactorio.

Con estos antecedentes, se puede concluir que la población examinada se ubica en una fase de resistencia, escalando a la siguiente de agotamiento, pues las actitudes del acosador agobian a aquellos que se encuentran en la situación estresante afectando su rendimiento físico.

**Dimensión 8.6: Otros puntos importantes: Doble presencia (conflictos laboral - familia),**

El nivel de riesgo en esta dimensión asciende al 40% (medio) en el personal encuestado, demostrando que el 33% de los colaboradores enfrentan un riesgo medio y el 17% restante refleja una situación de bajo riesgo alto. A pesar que, menos de la mitad de la población está en riesgo, es importante prevenir el avance a la tercera fase del síndrome general de adaptación.

Debido a las exigencias que demanda el área de emergencias, el personal debe reducir horas de dedicación a los miembros de su familia y a él mismo, es decir, no cuenta con tiempo suficiente para satisfacer las necesidades de su vida personal y por ende reorganizar las diversas situaciones en su lugar de trabajo hasta su finalización, aumentando su preocupación y ansiedad.

De esa manera, un porcentaje menor debe ser atendido para disminuir completamente este riesgo psicosocial.

En esta categoría, se identifican las dimensiones de promedio más altos en el nivel riesgo medio:

- Dimensión 6: Recuperación con el 45%.
- Dimensión 1: Carga y Ritmo de Trabajo con el 39%.
- Dimensión 4: Margen de Acción y control con el 37%.

**4.2.1. Caracterización por cada nivel resultante de riesgo psicosocial**

Con base en los resultados de las encuestas, a manera global, se considera que las dimensiones se encuentran en un riesgo medio-alto a partir de la sumatoria de ambas consignas, siempre y cuando su resultado sea un aproximado a 40% o mayor a éste.

A manera general, en orden descendente, por análisis de niveles de riesgos se aprecia:

- En el **nivel de riesgo medio**, con porcentajes más altos, promediando entre el 45 y 34%, se encuentran las Dimensiones: Recuperación, Carga y ritmo de trabajo, Margen de acción y control, Soporte y apoyo, las que corresponden mantenerse en constante monitoreo en sus niveles, así como también, tomar acciones a corto plazo, previendo de esta manera que no exista un cambio hacia el acrecentamiento.
- En el **nivel de riesgo bajo**, la mayoría de las dimensiones analizadas obtuvieron niveles altos, entre el 85 y 59%, en el siguiente orden descendente los valores de mayor nivel: Desarrollo de competencias (85%), Otros puntos importantes (82%), Organización del trabajo (79%), Liderazgo (71%) y otros menores, debiendo también dar seguimiento a sus niveles para que no se incremente o pasen al nivel medio, la mejor opción es mantener ese porcentaje, comprendiendo que siempre existirá la presencia del riesgo, el cual es bueno para la prevención y fomento de creación de planes y cambios óptimos. A pesar esto, se denota que la institución aporta con alguna técnica o plan de complacencia hacia su personal de servicio médico.

Separadamente, se analiza como posible punto detonante la correspondiente Dimensión: Recuperación, que cuenta con el 49% en riesgo bajo y en riesgo medio 45%, el único con niveles equilibrados, pero que vale la pena intervenir para definir las situaciones que podrían desencadenar un aumento en su medición.

- En el **nivel de riesgo alto**, los porcentajes son mínimos, entre 2 y 7%, en 6 de las 8 dimensiones, las otras 2 no reflejaron nivel de riesgo, para este caso no es necesario alguna acción, salvo continuar con la aplicación del cuestionario semestralmente.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

Con la caracterización se logró conocer los rasgos primarios e identificar los Riesgos Psicosociales presentes y de mayor relevancia en los empleados, con la ayuda del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, se logra cumplir con el objetivo general y la hipótesis planteada en la investigación, atendiendo la seguridad, la salud y bienestar del servicio médico del área de Emergencias que laboran en el hospital general del sector público en la ciudad de Guayaquil, estudiado.

Se pudo detectar que la dimensión de liderazgo, que se identifica como aquellas habilidades para dirigir, motivar e influenciar en el logro de objetivos a las personas, existe un mínimo porcentaje de riesgo medio y alto, esto debido a que los jefes de área tienden a ser desmotivadoras y pueden provocar pesimismo en su personal médico a cargo, lo que contribuye una mala gestión en los procesos que desarrolla el profesional e incluso puede llegar a ser peligroso para los pacientes o usuarios que debe atender en su jornada laboral.

En la dimensión de recuperación que especifica el tiempo de descanso y ocio en actividades personales o entretenimiento, también se identifica riesgo medio y bajo, esto podría ocurrir porque el personal médico que ejecuta su servicio en el área de emergencias debe cumplir una jornada laboral de 12 a 24 horas, lo que les impide tener un tiempo justo de recuperación para descansar y recargar sus energías para empezar de mejor ánimo su turno de trabajo.

Durante el análisis de resultados, se pudo detectar que existe un porcentaje alto en comparación a las demás dimensiones, tratándose de la dimensión de acoso laboral, considerándose como el hostigamiento intencional, acciones crueles para humillar a los trabajadores. Desde la experiencia de las investigadoras, se detectó el caso de una de las servidoras que acusó a su jefa de sobrecargo laboral, puesto que aquella trabajadora es parte del grupo prioritario debido a una enfermedad que enfrenta y por ende, solo trabaja

30 horas semanales por beneficio de la ley, sin embargo, su horario no era respetado por su jefa, recargándola de atención médica después de su horario laboral.

El centro hospitalario investigado, cuenta con niveles de riesgo bajo a medio, se deduce que las autoridades aplican algún modelo eficiente y creativo, cumpliendo así con herramientas básicas de seguimiento, a través de sus áreas de Dispensario Ocupacional y Talento Humano para atender las necesidades de salud en sus empleados, demostrando que es importante para ellos y que cumplen y respetan las leyes, normas y reglamentos impuestas por el estado ecuatoriano en este sentido.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

La (EU-OSHA, s.f.) en el año 2002 preparó un informe denominado: Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo, con el propósito de concientizar el abordaje de los factores de riesgo psicosociales de trabajo, que es concluyente que alguna técnica de estas debe haber sido aplicada para obtener las buenas prácticas y actividades que se denotan en los resultados alcanzados en la vida laboral de los trabajadores del centro hospitalario.

Al personal que labora en el área de talento humano en los diferentes hospitales y centros médicos, es necesario el abordaje temprano al personal de servicio médico, de manera grupal o individualmente, que cumple largas jornadas de labores, con influencia de factores estresantes en el entorno social, físico, psicológico y ambiental, a través de los Trabajadores Sociales pueden apoyarse con los profesionales médicos, que son fortalezas con que cuenta cada institución.

A las autoridades de los centros hospitalarios, las teorías y las herramientas están creadas por los organismos internacionales y gubernamentales, son de descarga libre al público, aplicación inmediata, debiendo comprometerse a darle la suficiente importancia para utilizarlas y monitorear en cada semestre del año. Además, el estado ecuatoriano también cuenta con un Programa de prevención de riesgos psicosociales elaborado por el Ministerio de Trabajo (consta en su página web) y sugerida la implementación por parte del Ministerio de Salud, para detectar o identificar las causas y efectos a tiempo. También, pueden implementar planes de acción propios y oportunos para fortificar la condición

biológica, psíquica y social, disminuyendo así la fragmentación y quebranto del personal, con esto lograrán el anticipado análisis, tomando en consideración la implementación de capacitaciones, sesiones motivacionales, acordes a sucesos o eventos detonantes a punto de desarrollarse que quebranta el Plan del Buen vivir nacional.

Al estado ecuatoriano, los Trabajadores Sociales cuentan con la preparación profesional para detectar las posibles amenazas y factores de riesgos psicosociales, para elevarlas a sus inmediatos superiores y esta investigación contribuirá en la ampliación de la experticia de ellos, por lo que se recomienda efectuar el seguimiento de contratación de este tipo de profesionales en las instituciones públicas o empresas privadas, función que está delegada en el Ministerio de Trabajo pero que no cumple a cabalidad, muchas veces haciendo caso omiso a la ley, perjudicando de esta manera, únicamente, al empleado en permanente riesgo e incitando a que un empleador prescinda de las labores de su trabajador por alguno de estos motivos presentes, algunas veces se incrementa en casos de vulnerabilidad como profesionales médicos con discapacidad que tienen prioridad de protección.

A los Trabajadores sociales, su intervención es fundamental en casos de vulnerabilidad de derechos mediante técnicas y métodos que permitan controlar las situaciones de riesgo en los colaboradores, de manera que exista una mejora y el colaborador o servidor pueda desarrollar sus capacidades sin miedo a volver a sentir la vulnerabilidad causada por los factores de riesgo psicosocial que presentan en sus labores diarias.

De manera general, en caso de detectarse niveles altos de riesgos psicosociales en las diferentes dimensiones se sugiere acoger la recomendación dada por el Ministerio de Salud de implementar un Programa de prevención de riesgos psicosociales, directrices del Ministerio de Trabajo, antes mencionado, para reducirlos o erradicar estos peligros ya presentes que se pueden detectar a tiempo, a través de la aplicación del Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, creado también por el Ministerio de Trabajo. Ambas herramientas son de acceso y descarga gratuitos, de fácil comprensión e implementación inmediata, la fuente y link de descarga se detallará en el acápite Anexos.

---

*“Es mejor prevenir, que lamentar”*

---

## REFERENCIAS

- Arana Rivas, E., & Cevallos Palacios, S. (2021). Factores de riesgos psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas*, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16353>.
- Arias Gallegos, W. L. (2012). *Revisión histórica de salud ocupacional y seguridad industrial*. Obtenido de Repositorio Univ Iberoamericana de Colombia: [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/Historiadelasaludocupacionalylaseguridadindustrial.PDF](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/Historiadelasaludocupacionalylaseguridadindustrial.PDF)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (7 de mayo de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Asamblea Nacional del Ecuador: [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Báez León, C. (noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Universidad Autónoma de España: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). *El estrés como respuesta*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>.
- Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, I.; Arce, A. (2006). *Redalyc*. Obtenido de El estrés como respuesta: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>
- Carrasco, V. B. (2016). *Factores de Riesgo Ergonómico en Personal de Atención Hospitalaria en Chile*. Santiago de Chile: Cienc Trab. vol.18 no.57.
- Castillo Añazco, R., & Rosero Moncayo, J. (s.f.). *INEC*. Obtenido de Empleo y condición de Actividad en Ecuador: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estudios%20e%20Investigaciones/Trabajo\\_empleo/3.%20REM-Empleo\\_conduct.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estudios%20e%20Investigaciones/Trabajo_empleo/3.%20REM-Empleo_conduct.pdf)
- Castro Méndez, N. P. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Ciencia y trabajo*,

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300155](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300155).

- CENEA. (2020). Salud y riesgos laborales del personal sanitario. *CENEA*.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2006). Ley Orgánica de Salud. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>.
- Constitución OMS, O. M. (22 de julio de 1946). *Constitución de la OMS*. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- Echeverri Gómez, P., & Espitia Castellanos, E. G. (2020). *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia*. Obtenido de Repositorio Universidad EAFIT de Colombia: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/17393>
- Espinoza Ortíz, A., Pernas Álvarez, I., & González Maldonado, R. (9 de noviembre de 2018). *Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés*. Obtenido de Universidad de Cuenca. Facultad de Psicología: <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
- Esquivel-Molina, C., Velasco-Rodríguez, V., Buen día-Cano, F., Martínez-García, O., Martínez Mendoza, J., & Martínez-Ordaz, V. (2006). Síndrome de agotamiento profesional en personal médico de un hospital de tercer nivel. *Medigraphic Artemisa*, 15. Obtenido de Medigraphic.com.
- EU-OSHA. (25 de agosto de 2022). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en Europa: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- EU-OSHA. (s.f.). *Enfermedades relacionadas con el trabajo producidas por agentes biológicos*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/work-related-diseases/biological-agents>
- EU-OSHA. (s.f.). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Herdoíza Iván. (2019). *Estadísticas de la salud en el Ecuador*. Obtenido de Arquitectura hospitalaria: <https://www.arqhospitalaria.com/2020/04/07/conozca-algunas-estadisticas-de-la-salud-en-el-ecuador/>
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. (2014). *Metodología de la Investigación, 6ta. Edición*. Mc Graw Hill. Obtenido de Universidad Florencio del Castillo de Costa Rica: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V de 04 de 2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de uca.ac.cr: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- IESS. (12 de Julio de 2016). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de GOB.ec Portal Único de Trámites Ciudadanos: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C.D.%20513.pdf>
- INSST, I. N. (noviembre de 2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: Una visión general*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P., Madrid, España: <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>
- Iturralde Arias, F., & Montalván Guadalupe, J. (2017). *TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN ENFERMERIA*. Obtenido de UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERIA: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30847/1/1216-TESIS-ITURRALDE%20%20Y%20%20MONTALVAN.pdf>
- Jiménez & Pavés. (2015). Enfermedades y riesgos laborales en trabajadores de servicios de urgencia: revisión de la literatura y acercamiento a Chile. *Revista Biomédica*.
- Jiménez, C., Orozco, M., & Caliz, N. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Repositorio Institucional*, <https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/view/406>. Obtenido de Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales: <https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/view/406>
- León Alonso, K., Macías Mora, M., Mendoza Moreira, R., & Escobar Segovia, K. (2019). *2020 III Jornadas internacionales de investigación científica*. Obtenido de Riesgos Psicosociales y Burnout en el Personal de Salud de Emergencia de un Hospital de Segundo Nivel en Guayaquil - Ecuador 2019: [https://www.researchgate.net/profile/Kenny-Escobar-Segovia/publication/342902644\\_Riesgos\\_Psicosociales\\_y\\_Burnout\\_en\\_el\\_Personal\\_de\\_Salud\\_de\\_Emergencia\\_de\\_un\\_Hospital\\_de\\_Segundo\\_Nivel\\_en\\_Guayaquil\\_-\\_Ecuador\\_2019/links/5f0cbef44585155a552803b6/Riesgos-Psico](https://www.researchgate.net/profile/Kenny-Escobar-Segovia/publication/342902644_Riesgos_Psicosociales_y_Burnout_en_el_Personal_de_Salud_de_Emergencia_de_un_Hospital_de_Segundo_Nivel_en_Guayaquil_-_Ecuador_2019/links/5f0cbef44585155a552803b6/Riesgos-Psico)

- Ley Orgánica de Servicio Público.* (2010). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf)
- Medina Gavilánez, G., & Prado Cedeño, M. (21 de septiembre de 2020). *Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020.* Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas, Carrera de Trabajo Social : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15603>
- Merino-Plaza, M.-J., Carrera-Hueso, F.-J., Arribas-Boscá, N., Martínez-Asensi, A., Vázquez-Ferreiro, P., Vargas-Morales, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). *Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia.* Valencia, España: Comunidad Valenciana, Hospital Doctor Moliner. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/csp/a/gcDsKvjTwjMsgfnkQL6SDyt/?lang=es&format=pdf>
- Metro Ecuador. (19 de octubre de 2022). ¡Esto tiene que parar! El acoso laboral le arrebató la vida a interno de medicina en un hospital de Ambato. *¡Esto tiene que parar! El acoso laboral le arrebató la vida a interno de medicina en un hospital de Ambato*, págs. <https://www.metroecuador.com.ec/noticias/2022/10/19/esto-tiene-que-parar-el-acoso-laboral-le-arrebato-la-vida-a-interno-de-medicina-en-un-hospital-de-ambato/>.
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Factores y Riesgos Psicosociales.* Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (16 de junio de 2017). *Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.* Obtenido de Ministerio del Trabajo (R.O.): <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Ministerio de Trabajo. (Octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.* Obtenido de MINTRAB: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>
- Ministerio de Trabajo. (noviembre de 2021). *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales. (n.d.).* Obtenido de Ministerio de Salud

- Pública.gob.ec: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/Guia-para-la-aplicacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf?x42051>
- MSP. (2021). *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales*. (n.d.). Obtenido de Ministerio de Salud Pública.gob.ec: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/Guia-para-la-aplicacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf?x42051>
- MSP. (2022). *Estrategia Agita tu mundo*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/estrategia-agita-tu-mundo-propuesta/>
- Naranjo, M. (2009). Obtenido de Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- OIT. (s.f.). Obtenido de <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- OIT. (1981). Obtenido de Convenio de seguridad y salud de todos los trabajadores: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>
- OIT. (1981). Obtenido de Convenio de seguridad y salud de todos los trabajadores: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>
- OIT, O. I. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- OIT, Organización Internacional del Trabajo. (1981). *C155 - Convenio sobre Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de OIT: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C155](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155)
- OIT, Organización Internacional del Trabajo. (1985). *Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo*. Obtenido de OIT: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312306:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312306:NO)
- OIT, Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de OIT: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312332:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312332:NO)
- OMS. (2022). Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>

- OMS. (2022). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/about>
- Palazzesi, A. (2012). *Atención a víctimas de violencia sexual en Hospitales Públicos. El impacto de las representaciones sociales en la calidad de la atención*. Obtenido de Dialnet, Universidad Rioja, España: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7433742>
- Pedro R. Gil-Monte. (marzo de 2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIPO)*. Universidad de Valencia, pág. 6. Obtenido de Revista Española de Salud Pública: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1135-57272009000200003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1135-57272009000200003)
- Pérez, E. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en Colombianos. *CES Salud Pública*, 69.
- Pozo Eugenio, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Obtenido de Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Gestión: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Radio Pichincha. (19 de octubre de 2022). Washington López, padre del interno que se quitó la vida, denuncia abusos dentro del Hospital de Ambato. *radiopichincha.com.ec*, pág. digital. Obtenido de <https://www.radiopichincha.com/washington-lopez-padre-del-interno-que-se-quito-la-vida-denuncia-abusos-dentro-del-hospital-de-ambato/>
- SENPLADES. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 del Ecuador*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Tirado Muñoz, J., Farré, A., & Mestre-Pin, J. (2018). *Patología dual en Depresión: recomendaciones en el tratamiento*. Obtenido de Gobierno de México - Secretaria de Salud: [http://www.cij.gob.mx/tratamiento/pages/pdf/PAT\\_DUAL\\_DEPRESION.pdf](http://www.cij.gob.mx/tratamiento/pages/pdf/PAT_DUAL_DEPRESION.pdf)
- Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. (2009). *Revista Educación*.
- Vera Magallanes, G., & Zúñiga Sarco, E. (12 de septiembre de 2019). *Factores de Riesgos Psicosociales Extra-laborales en los trabajadores de una empresa procesadora*

*de alimentos ubicada en el norte de Guayaquil.* Obtenido de Repositorio UCSG:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13919/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-115.pdf>

Zamora Aliaga, G. (14 de 02 de 2020). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca, Perú.* Obtenido de Repositorio Institucional - UPAGU/Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1249>

# ANEXOS

## Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES



**Instrucciones para completar el cuestionario:**

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

**Muchas gracias por su colaboración**

DATOS GENERALES					
ID	Item				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:	
		Ninguno		Técnico / Tecnológico	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	
DESARROLLO DE COMPETENCIAS					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión				0 Puntos	

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

ORGANIZACION DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>			<b>Puntos</b>
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>					
59					
<b>RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)</b>		<b>Tu puntaje</b> 0	<b>Riesgo Bajo</b> 175 a 232	<b>Riesgo Medio</b> 117 a 174	<b>Riesgo Alto</b> 58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

##### Interpretación de Resultados:

**Bajo:** El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

**Medio:** El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

**Alto:** El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

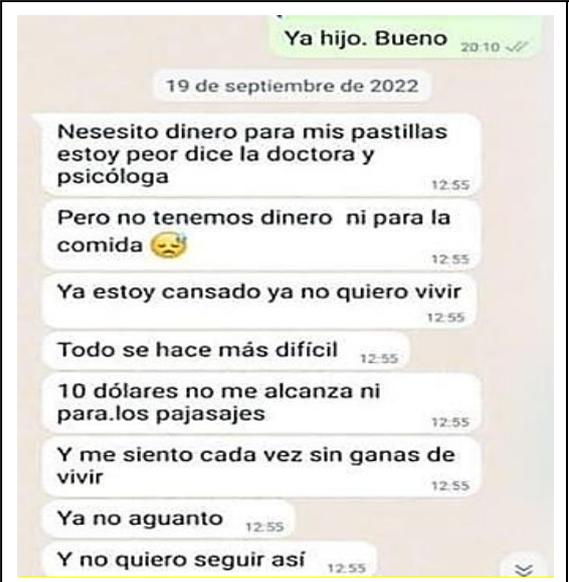
Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios



## Realización de encuestas Caso de ejemplo real de Riesgo Psicosocial (suicidio médico residente)

Suscitado en octubre del año 2022, médico residente se suicida, producto de acoso laboral:

<p>Fuente: Radio Pichincha Universal. Versión digital.</p> <p>Tomado de: <a href="https://www.radiopichincha.com/washington-lopez-padre-del-interno-que-se-quitó-la-vida-denuncia-abusos-dentro-del-hospital-de-ambato/">https://www.radiopichincha.com/washington-lopez-padre-del-interno-que-se-quitó-la-vida-denuncia-abusos-dentro-del-hospital-de-ambato/</a></p>	 <p>The screenshot shows a news article with a circular profile picture of a man wearing glasses and a white face mask. The text of the article is partially visible, including the title and a sub-headline. On the right side, there are social media sharing options for Facebook, Twitter, and YouTube, along with a list of other articles under the heading 'LAS NOTAS MÁS LEÍDAS DE LA SEMANA'.</p>
--	---

 <p>The screenshot shows a text message conversation. The sender's name is 'Ya hijo. Bueno' and the date is '19 de septiembre de 2022'. The messages are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Nesesito dinero para mis pastillas estoy peor dice la doctora y psicóloga 12:55</li><li>Pero no tenemos dinero ni para la comida 😞 12:55</li><li>Ya estoy cansado ya no quiero vivir 12:55</li><li>Todo se hace más difícil 12:55</li><li>10 dólares no me alcanza ni para los pajasajes 12:55</li><li>Y me siento cada vez sin ganas de vivir 12:55</li><li>Ya no aguanto 12:55</li><li>Y no quiero seguir así 12:55</li></ul>	 <p>The screenshot shows a text message conversation. The sender's name is 'Ya hijo. Bueno' and the date is '20 de septiembre de 2022'. The messages are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ya prácticamente erea un médico 13:05</li><li>Deja de pensar eso 13:10</li><li>No me alcanza el tiempo 13:10</li><li>No tengo energía 13:10</li><li>Y sin mis pastillas siempre paso triste 13:10</li><li>No me concentro en frads 13:10</li><li>Todos me hablan 13:10</li><li>No estoy durmiendo ni comiendo 13:11</li><li>Y amquiero dormirme y no despertar nunca 13:11</li></ul>
---	---

Fuente: Revista Vistazo. Versión digital.

Tomado de:

<https://www.vistazo.com/actualidad/nacional/interno-de-medicina-se-quitó-la-vida-por-acoso-laboral-msp-dice-que-brindo-atencion-DE3446432c>

### Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales del MT

Se anexa la primera página del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales sugerido en el ítem de Recomendaciones, como ejemplo para verificación del documento, en caso de cualquier duda remitirse a las oficinas del Ministerio de Trabajo.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

NOMBRE EMPRESA O INSTITUCIÓN:	
RUC:	

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	NUMERADOR Y DENOMINADOR DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN A SOLICITAR POR LAS AUTORIDADES DE CONTROL	PROGRAMACIÓN ANUAL												ACTIVIDADES PENDIENTES / OBSERVACIONES		
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
Prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones	Implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante	1. Sensibilizar sobre la prevención de riesgos psicosociales establecido por personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas	(Número de trabajadores y servidores que recibieron la sensibilización / Total de trabajadores y servidores) *100	Número de trabajadores y servidores que recibieron la sensibilización	#DIV/0!	1_Material informativo (presentación ppt, trípticos, contenido del correo electrónico masivo, videos, etc)														
		2. Socializar sobre el programa de	(Número de trabajadores y ser-	Número de trabajadores y servidores		#DIV/0!	1_Material informativo (presentación ppt,													

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tomado de:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/Guia-para-la-aplicacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf?x42051>



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Jorgge Acosta, Suzan Mariel** con C.C: # **0924788060** y **Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth** con C.C: #**0943595769** autoras del trabajo de titulación: **Caracterización de los riesgos psicosociales en el personal de servicio médico de emergencias en un Hospital General del sector público de la ciudad de Guayaquil, 2022**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 2 de febrero de 2023

f.

**Jorgge Acosta, Suzan Mariel**

C.C: 0924788060

f.

**Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth**

C.C: 0943595769



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Caracterización de los riesgos psicosociales en el personal de servicio médico de emergencias en un hospital general del sector público de la ciudad de Guayaquil, 2022.		
<b>AUTORAS</b>	Jorgge Acosta, Suzan Mariel Del Pezo Asadobay, Mildred Lisbeth		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lic. Muñoz Sánchez, Cristopher Fernando, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	2 de febrero del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	75
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo social, Talento Humano, Licenciatura		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Riesgos, psicosocial, estrés, carga laboral, personal médico, emergencias.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>Una de las problemáticas actuales, que afectan el buen desempeño en el personal de servicios médicos de emergencias en un hospital general del sector público en la ciudad de Guayaquil, son los riesgos psicosociales laborales, producto de los factores de riesgo psicosociales que, poco o nada, habían sido tomados en cuenta en la última década por sus autoridades, a pesar de las herramientas gubernamentales creadas para el efecto como el desconocido Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en espacios laborales, emitido en conjunto por el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, luego de la pandemia Covid-19 se refleja el incremento de su uso y la intervención en el área social y psicológica en lo laboral.</p> <p>Para estudiar los riesgos psicosociales, se solicitó la participación de 119 profesionales médicos que cumplen turnos alargados, que formaron parte de la población investigada. Se aplicó la herramienta citada logrando identificar la presencia de los factores de riesgos psicosociales del trabajo, se describieron y se midieron los niveles (alto, medio, bajo), resultando que la mayoría cuenta con un alto índice de riesgo bajo (92 profesionales), bajo porcentaje con medio riesgo (26) y casi nulo (1) en riesgo alto.</p> <p>Se resume, conforme a la sumatoria de los niveles de riesgo psicosociales presentes y como estrategia de la caracterización, que los riesgos psicosociales de mayor presencia fueron, en orden de mayor a menor: Carga y riesgo de trabajo (41%), recuperación (51%), acoso laboral (48%), doble presencia (40%), descubriéndose la necesidad de realizar monitoreos y mantener atención especial, por parte del personal del área de talento humano institucional en el seguimiento de los resultados entregados para disminuir los posibles daños psicológicos y sociales ya identificados, antes que se conviertan en enfermedades permanentes.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> Suzan Jorgge +593-996518702 Mildred Del Pezo +593-978979231	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:suzanjorgge12@gmail.com">suzanjorgge12@gmail.com</a> <a href="mailto:dlibeth1801@gmail.com">dlibeth1801@gmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Muñoz Sánchez, Cristopher Fernando		
	<b>Teléfono:</b> +593-990331766		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			