



## **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO**

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL  
PERSONAL DE SALUD

AUTORA

LCDA. CINTHYA ALEJANDRA DELGADO  
BERMÚDEZ

DIRECTOR DE TESIS

Eco. Julia Iglesias Ortiz, MSc.

Artículo original presentado como requisito para la obtención del título de Magister en Seguridad y Salud  
Ocupacional

Portoviejo, marzo de 2019



## **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO**

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL  
PERSONAL DE SALUD**

**Dirección de Postgrados**

**AUTORA**

**LCDA. CINTHYA ALEJANDRA DELGADO  
BERMÚDEZ**

**DIRECTOR DE TESIS**

**Eco. Julia Iglesias Ortiz, MSc.**

Artículo original presentado como requisito para la obtención del título de Magister en Seguridad y Salud  
Ocupacional

Portoviejo, marzo de 2019

**Derechos de autor:** Según la actual Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5:

“el derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de independientemente de su mérito, destino o modo de expresión... El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de formalidad alguna.” (Ecuador. Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5)



**Universidad San Gregorio de Portoviejo**  
**Dirección de Postgrados**

**HOJA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE**  
**AFECTAN AL PERSONAL DE SALUD**

**Autora**

**Lcda. CINTHYA ALEJANDRA DELGADO BERMÚDEZ**

Eugenio Radames Borroto, Dr. PhD.

Director de Postgrado

Luis Vásquez Zamora, Dr. PhD.

Coordinador Académico Maestría en en Seguridad  
 Salud Ocupacional

Janeth Salvador Moreno, Ing. Mg.

Directora en Maestría en Seguridad y Salu  
 Ocupacional

---

**EVAL**

**UACIÓ**

---

**NDE**

**LOS**

---

**FACT**

**ORES**

**DE**

**RIESG**

**O**

## **PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL PERSONAL DE SALUD**

### **EVALUATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AFFECTING HEALTH STAFF**

**Autora: Cinthia Alejandra Delgado Bermúdez. Graduada de la Maestría de seguridad**

**Universidad San Gregorio-Ecuador**

**cdelgadmaem@hotmail.com**

#### **Resumen**

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosociales existentes en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, para establecer el grado de incidencia en el desempeño laboral del personal. La metodología de este estudio es descriptiva de corte transversal, con un enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Es bibliográfico, con métodos, análisis, síntesis e histórico lógico. Como herramienta de investigación y recolección de datos se aplicó el cuestionario estandarizado de evaluación de los factores de riesgo psicosociales diseñado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador. Como población de estudio la conformaron 75 personas, mientras que la muestra la constituyeron 65, debido a que se excluyó el personal con menos de 6 meses de labor en la institución. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el riesgo es bajo, lo que se representa con el 100 % de la muestra, esto motiva a monitorear de forma periódica la frecuencia y probabilidad de que se presente una enfermedad ocupacional, las acciones deben estar enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, carga y ritmo de trabajo, enfermedad, estabilidad laboral y emocional, ocupacional, salud de los trabajadores,

#### **Abstract**

The objective of this study was to evaluate the psychosocial risk factors existing in the Type C Health Center of the Tosagua County, in order to establish the degree of incidence in the work performance of the personnel. The methodology of this study is cross-sectional descriptive, with a non-experimental quantitative approach. It is bibliographic, with methods, analysis, synthesis and logical history. As a tool for research and data collection, the standardized questionnaire for the evaluation of psychosocial risk factors designed by the Ministry of Labor of Ecuador was applied. The study population was made up of 75 people, while the sample consisted of 65 people, due to the fact that personnel with less than 6 months of work in the institution were excluded. The results obtained showed that the risk is low, which is represented with 100% of the sample, this motivates to monitor periodically the frequency and probability of an occupational disease, the actions must be focused on guaranteeing that the level is maintained.

**Keywords:** Work environment, workload and rhythm, illness, occupational and emotional stability, occupational health, workers' health.

## **Introducción**

El estudio de los aspectos psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo. Históricamente la atención sobre la amenaza a la salud proveniente del trabajo se ha centrado básicamente en los riesgos psicosociales, tales como: estrés, irritabilidad, depresión, ansiedad, alteración en el sueño, enfermedades: gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esquelético, entre otras. Posiblemente en la actualidad hay tres formas prevalentes de referirse a estos: “1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables” (Moreno Jiménez, 2011, p. 5).

El medio laboral ha evolucionado a nivel mundial gracias a los avances tecnológicos que están transformando la labor y funciones en el lugar de trabajo, de tal modo que se produce una reducción o eliminación de peligros y riesgos; es así que las nuevas tecnologías están generando la aparición de nuevos factores de riesgo, entre ellos los psicosociales. De acuerdo a la Fundación para la prevención de riesgos laborales (2011) los riesgos psicosociales son: “todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (p. 3).

Cuando se habla de riesgo psicosocial se hace referencia a cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica, a consecuencia de los inadecuados procesos para la adaptación de los puestos, en estos se toman en cuenta los métodos y procesos de trabajo y las competencias del trabajador. Todo es consecuencia de la influencia negativa de la empresa y las condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo. (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2011).

El impacto sobre la salud generada por una situación psicosocial inadecuada puede afectar a la salud, especialmente con alteraciones fisiológicas, psicológicas o emocionales, y pueden darse de forma directa o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores como el entorno físico (Perez & Nogareda, 2012).

El principal valor de las personas para lograr la respuesta requerida para el desarrollo de la creatividad y competitividad, siguen demandando entornos físicos y organizativos de trabajo que sean plenamente satisfactorios y saludables. Al respecto, es importante tomar en cuenta herramientas técnicas de actualidad como es el caso de la Nota Técnica de Prevención (NTP)

830 que describe sobre la integración de la prevención y desarrollo de competencias, exponiendo las bases teóricas y prácticas de la gestión por competencias como un camino relevante para la integración de sistemas y el desarrollo de la empresa. (Bestratén, 2009). De allí que las organizaciones de todo tipo se enfrenten a nuevos entornos en los que se exige un alto nivel de eficiencia y de compromiso a todo nivel para los que, en muchos de los casos no están suficientemente preparadas ni motivadas.

Las causas de riesgos psicosociales se determinan por las características de las condiciones de trabajo, principalmente de su organización, situación que afecta de forma directa a la salud de los individuos siguiendo los mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se llama estrés laboral, considerado como el “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2000, p. 1).

A criterio de Jukka (2007) “Algunos de los cambios profundos en el panorama laboral están asociados con la aparición o el empeoramiento de problemas psicosociales, como el estrés laboral, y la violencia física y psicológica (acoso laboral, también conocido como mobbing o bullying)” (p. 7). Es importante considerar otros factores, como la precariedad del trabajo, horarios irregulares, aumento de la carga de trabajo y la complejidad de actividades a realizar; todo esto es un indicador de inseguridad laboral, a más del envejecimiento y deterioro de la población activa. “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador que abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986).

Según la Organización Internacional de Trabajo, los factores de riesgos psicosociales se los clasifica como:

- Factores del entorno y del puesto de trabajo: se encuentran la carga de trabajo excesiva tomadas como exigencias psicológicas, las jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo; falta de autonomía y control en la realización de tareas, ritmo de trabajo elevado, mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica y claridad en las funciones.
- Factores organizativos: Supervisión y estilos de dirección inadecuados; estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo; falta de apoyo social; clima y cultura organizativa; ausencia de cultura de prevención de riesgos, salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo y discriminación.
- Relaciones en el trabajo: Acoso sexual; acoso laboral o mobbing; violencia laboral.
- Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional: Inseguridad sobre el futuro en la empresa; dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera
- Carga total de trabajo: Doble jornada: interacción de demandas familiares y laborales; descanso insuficiente. (OIT, s/f).

Estos riesgos psicosociales repercuten en los términos de productividad, enfermedad, deterioro en la salud y calidad de vida. Así, hoy en día las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración elevada, responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, lo que hace que los riesgos psicosociales y económicos sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (Sánchez Anguita, 2006). El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores son resultado de una mala organización del

trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares. (Gil-Monte, 2012).

A criterio de Gil-Monte, Carretero y Roldan (2005) se considera que: No son necesariamente adversos, son condiciones organizacionales que pueden afectar a la salud laboral de forma positiva o negativa, y están directamente relacionados con el desarrollo eficaz o deficiente de la empresa. Si las condiciones son positivas se fomenta el desarrollo personal, cuando son desfavorables perjudican la salud y bienestar del trabajador y pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores y que en los últimos años se están convirtiendo en uno de los principales problemas de salud laboral. (Llaneza, 2009); Y, cuando son condiciones organizacionales positivas, según Velásquez, Gil, Andrade, Ruiz, Zamorano (2014) “la empresa incrementa su productividad y la motivación y asistencia de sus empleados, mientras que si son negativas los objetivos organizacionales se ven mermados considerablemente” (p. 2).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, s/f), define a los factores de riesgo psicosocial como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (p. 1).

En la República del Ecuador, ya existen datos estadísticos sobre los riesgos psicosociales, tal como se lo demuestra en un estudio realizado por Ochoa (2015), respecto a las condiciones de trabajo y bienestar en hospitales, de acuerdo a los resultados, estos varían de centro en centro. A partir de un conjunto de cuestionarios, relacionados a las condiciones de trabajo, bienestar psicosocial laboral, Burnout y Work Engagement se auscultaron los niveles medios de agotamiento en la mayor parte de los centros, a consecuencia de las condiciones laborales. No obstante, es necesario destacar que se necesitan datos nacionales más precisos para

entender las dimensiones y las consecuencias de los riesgos psicosociales de modo que puedan servir para sustentar políticas y estrategias eficaces que mejoren la seguridad y salud en el lugar de trabajo. Según el documento IESS (s/f), la salud:

Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo. (p. 3).

El presente documento contiene información relevante, tanto teórica como de investigación, por medio del análisis de datos, mismos que están basados en el estado de los factores psicosociales que se presentan en la organización. El objetivo principal fue evaluar los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal del Centro de Salud tipo C Tosagua año 2018, además de analizar los principales riesgos psicosociales en el personal y a través de este, introducir al lector en el conocimiento de la importancia de los riesgos psicosociales. Para la obtención de los resultados fehacientes se hizo uso del cuestionario estandarizado de evaluación de los factores de riesgo psicosociales diseñado por el Ministerio de Trabajo (2018), en espacios laborales.

A partir de lo expuesto se considera oportuno integrar a los factores de riesgo Psicosociales del Personal del Centro de Salud Tipo C Cantón “Tosagua”, como eje central en la toma de decisiones. Lo antes expuesto permitió formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que afectan al personal del centro de salud tipo C Cantón Tosagua? A la misma se le dio respuesta durante el proceso de investigación

## Metodología

La metodología de este estudio es de tipo descriptiva de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, permitiendo adquirir información inmediata y correlacionarla con los efectos, lo que facilitó obtener un enfoque de la realidad del ambiente de trabajo útil para la toma de decisiones inmediatas. Es de tipo no experimental puesto que se limitó a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos. Se adoptó un enfoque bibliográfico para la revisión de la variable independiente riesgos psicosociales y sus indicadores correspondientes, considerando el uso de los métodos, análisis, síntesis e histórico lógico. Para tal efecto se capacitó a los trabajadores con la finalidad de que sean lo más asertivos en sus respuestas.

Como población de estudio la conformaron 75 personas, mientras que la muestra la constituyeron 65, debido a que se excluyó el personal con menos de 6 meses de labor en la institución.

Como herramienta de investigación y recolección de datos, se aplicó el cuestionario de evaluación de los factores de riesgo psicosociales estandarizado, diseñado por el Ministerio de Trabajo presentada el 23 de octubre del 2018. Esta herramienta consta de 58 ítem, agrupados en 8 dimensiones. con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del  $\pm 5\%$ , de acuerdo al análisis de los datos que utiliza el coeficiente de Alfa de Cronbach y Rpearson. El orden de tabulación y presentación de los resultados se dio según los ítems establecidos en el cuestionario tales como: datos generales, carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, otros puntos importantes, los mismos que fueron procesados y presentados en tablas y gráficos estadísticos, para sus respectivos análisis y conclusiones.

## **Universo y Muestra**

Como universo de estudio se tomó al personal del Centro de salud tipo C Tosagua, representado por 75 trabajadores, de los cuales se tomó como muestra 65 personas, considerando que los 10 faltantes corresponden al personal que tienen menos de 6 meses laborando en la institución.

## **Resultados**

Para llevar a efecto este estudio se realizó una encuesta al personal que labora en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, estableciendo que un porcentaje significativo corresponde a las mujeres, esto con el 55 %, mientras que los hombres abarcan un porcentaje del 45%, demostrando que a lo largo del tiempo la mujer ha venido abarcando espacios en los diferentes ámbitos de la vida.

El 80 % del personal corresponde a los servidores que laboran en el área operativa y el 20 % trabajan en el área administrativa. Es evidente el sesgo para el personal operativo como mayor porcentaje por ser una necesidad organizacional. El 55% de la muestra posee tercer nivel de educación, el 28 % de los encuestados son bachilleres, el 15 % poseen título de cuarto nivel y el 2 % poseen carreras técnicas o tecnológicas.

Un poco más del 70 % tienen hasta dos años de antigüedad, el 20 % de los encuestados poseen rangos de experiencia que están entre los 3 a 10 años y casi el 10 % tienen más de 10 años de servicio. La mayoría de los servidores, en un 82 %, bordean edades de entre 25 a 34 años, un poco más del 10 % igualan o superan los 53 años y el 8 % se encuentran entre los 35 a 43 años de edad. Se debe aprovechar la experiencia del personal antiguo para transmitir una

información confiable y certera, sin dejar de lado a los jóvenes servidores que podrían provocar errores técnicos o laborales por su poca experiencia.

Previo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos por dimensiones, es fundamental manifestar la lógica de puntuación, mediante la aplicación del cuestionario donde cada pregunta presenta 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. Adicionalmente, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones, esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a cada uno de los factores de riesgo psicosocial. Así, si el puntaje obtenido se encuentra entre los rangos de 175 a 232 el riesgo es bajo, mientras que, si el resultado está entre 117 a 174 el riesgo es medio. Finalmente, si la puntuación se halla entre 58 a 116, el riesgo es alto. De esta manera, con la aplicación del instrumento en mención, el estudio reflejó que todas las dimensiones analizadas presentan riesgo bajo, lo que evidencia un impacto potencial mínimo sobre salud de los trabajadores, a corto plazo no generan efectos nocivos. Dentro de las acciones que pueden aplicarse serán aquellas que garanticen que dicho nivel se mantenga.

En lo concerniente al riesgo bajo, se evidencia que la mayor parte de las dimensiones se encuentran con riesgo bajo; de estos se destaca la dimensión 5 “organización del trabajo” con la más alta puntuación, representada en el 100%, seguido por la dimensión 8 “otros puntos importantes” con el 98% y la dimensión 3 “liderazgo” con el 92%. Dentro del riesgo bajo, con el menor puntaje se identifica la dimensión 6 “recuperación” con el 45%.

En relación al riesgo medio se observó que la dimensión 6 “recuperación”, presentó el valor más alto con el 55%. Este aspecto hace referencia al tiempo destinado para la recuperación de energía, descanso físico y mental relacionado al trabajo; En segundo lugar, se encuentra la dimensión 8.3 “otros puntos importantes: acoso sexual” con el 29%; en tercer lugar, dentro de las

dimensiones que se encuentran con riesgo medio está la dimensión 4 “margen de acción y control” con el 26%. El riesgo medio es de impacto potencial moderado que puede comprometer el bienestar del trabajador en el mediano plazo, causando efectos nocivos en su salud, sean 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.

Referente al riesgo alto en la dimensión 8.5 “otros puntos importantes: condiciones del trabajo” que trata sobre las condiciones de seguridad ergonómicas, higiénico y psicosocial que afectan de forma negativa a los trabajadores; y la dimensión 8.2 “Otros puntos importantes: acoso laboral”, que contiene a las formas de acoso psicológico, hostigamiento institucional repetitivo y acciones maliciosas para desestabilizar a una persona o grupo de empleados, presentaron un 2% respectivamente. Siendo los únicos referentes con riesgo elevado, que, al no ser una característica mayoritaria que refleje la apreciación de al menos el 50% de la muestra, podría tratarse de percepciones particulares, sin embargo, sería oportuno no descuidar estos resultados para contrastarlos con futuras evaluaciones, a fin de aplicar las medidas preventivas, correctivas del caso.

## **Discusión**

Dando cumplimiento al objetivo de evaluar los factores de riesgos psicosociales existentes en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, para establecer el grado de incidencia en el desempeño laboral del personal, a través del cuestionario estandarizado de evaluación de los factores de riesgo psicosociales diseñado por el Ministerio de Trabajo del

Ecuador, se evidenció las siguientes situaciones, derivadas de cada una de las dimensiones estudiada, a fin de dar respuesta al tema investigado:

En este estudio se determinó que las mujeres han logrado posicionarse de forma significativa en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, representado por el 55 %. Para fundamentar lo expuesto se tomó el estudio de Salvador (2018), en el cual se indica que “en la institución, el 86% del personal es de género masculino y únicamente el 14% del género femenino.” (p. 34). Aunque los resultados no se relacionan, debido al tipo de sector, es importante destacar que la inserción laboral de las mujeres en los últimos años presenta aspectos innegablemente positivos para la sociedad trabajadora.

En este tipo de institución el 80 % del personal corresponde al área operativa y el 20 % al área administrativa. “Los centros de salud son organizaciones que involucran Trabajo Emocional (TE), constructo multidimensional referido a la carga emocional, la valencia, su variedad y relación con el puesto de trabajo” (Castro Méndez, 2018, p. 4). El 55% de la muestra posee tercer nivel de educación, el 28% son bachilleres, el 15 % poseen título de cuarto nivel (doctorados y maestrías), y el 2 % poseen carreras técnicas o tecnológicas. Los resultados se corroboran con el estudio de Acevedo, Sánchez, Farías, Fernández (2013) “Donde el nivel de instrucción alcanza un 58% de los trabajadores con estudios universitarios, y casi el 8% tiene un título de postgrado universitario (especialista, magíster o doctorado), de manera que si se suman estos dos grupos se concluye que más del 60% de los encuestados tiene un alto nivel de instrucción. (p. 3)

Un poco más del 70 % tienen hasta dos años de antigüedad, el 20 % poseen rangos de antigüedad que están entre los 3 a 10 años y casi el 10 % tienen más de 10 años de servicio. En un 82 %, bordean edades de entre 25 a 34 años, un poco más del 10 % igualan o superan los 53

años y el 8 % se encuentran entre los 35 a 43 años de edad. En referencia a las características sociodemográficas, los resultados del estudio se confrontan con los encontrados en el realizado por Acevedo, et al. (2013), en la cual se indica que “El 73% fueron mujeres y el 64% tenía entre 18 y 45 años. Esta variable tuvo una distribución Normal, coincidiendo la media con la mediana en 41 años” (p.3), Ambos estudios denotan la presencia de personal joven que cumple diferentes funciones dentro del espacio laboral.

Los resultados por dimensiones reflejan un riesgo bajo, representado con un 100%. En lo que respecta a estos, la mayor parte de las dimensiones se encuentran en una puntuación que superan el 70%, de estos se destaca la dimensión 5 “organización del trabajo” que es la más alta con el 100% de cumplimiento; y, la dimensión 6 “recuperación” constituye la puntuación más baja con el 45%. Estos resultados se contraponen con los encontrados en el estudio de Acevedo, et al. (2013), donde “las situaciones más desfavorables (riesgo Alto) se encontraron en las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y doble presencia (64%)” (p. 3).

Continuando con el análisis de datos, se filtró información conforme al riesgo percibido según las dimensiones, tomando en consideración los valores más relevantes. En lo concerniente al riesgo bajo, se evidenció que la mayor parte de las dimensiones se encuentran en una puntuación que supera el 70%, de estos se destaca la dimensión 5, que trata sobre la organización del trabajo y abarca el 100%; en tanto que la dimensión 6 “recuperación” presentó la más baja puntuación con el 45%. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Ochoa (2015), donde se observó que la media más alta fue la otorgada por los participantes al ajuste persona-organización; seguida por el entorno social, y el ajuste organización-persona” (p. 27). Esta

información permite interpretarla como una alta evaluación de los trabajadores hacia el ajuste organizacional, carga y ritmo de trabajo.

En relación al riesgo medio la dimensión 6 “recuperación”, está representada con el 55%, como valor más alto, la misma que hace referencia al tiempo destinado para la recuperación de energía, descanso físico y mental relacionado al trabajo; con una mínima puntuación (2%), se encuentra la dimensión 8 “otros puntos importantes”. Estos resultados difieren de los encontrados en el estudio de Acevedo, et al. (2013), donde “el riesgo Medio predominó en la dimensión compensaciones (39%); y, el riesgo es bajo donde predomina una situación más favorable se observó en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%)” (p. 4).

Como puede observarse el riesgo alto, en la dimensión 8.2 sobre otros puntos importantes, específicamente en la variable acoso laboral como formas de acoso psicológico, hostigamiento institucional repetitivo y acciones maliciosas para desestabilizar a una persona o grupo de empleados; y la dimensión 8.5 sobre condiciones del trabajo, que trata sobre las condiciones de seguridad ergonómicas, higiénico y psicosocial que afectan de forma negativa a los trabajadores, alcanzan un 2% equitativamente. Esto difiere de los datos encontrados en el estudio de Acevedo, et al. (2013), donde al examinar las frecuencias de nivel de riesgo Alto en cada dimensión según el tipo de profesión del trabajador se halló que en las dimensiones: Exigencias psicológicas y de Apoyo social y calidad de liderazgo este nivel de riesgo fue más frecuente entre el personal médico en relación al de enfermería y a otros profesionales, con diferencias ( $p < 0,001$ ) en el caso de la dimensión de Exigencias psicológicas.

## Conclusiones

Los resultados obtenidos de esta investigación permiten evidenciar que el nivel de riesgo predominante al que está expuesto el personal del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua es bajo. No obstante, hay la presencia de factores de riesgo psicosocial que se encuentran en un nivel medio que al no tomar las medidas pertinentes podrían escalar e incrementar el nivel de riesgo. Por lo tanto, es indispensable realizar un plan de acción por fases para intervenir en aquellos factores con riesgo medio, con la determinación de la existencia y magnitud de los riesgos psicosociales, identificación de cargos, actividades y tareas con mayor grado de exposición a estos factores de riesgo, vigilancia de la incidencia y tendencia de los factores en mención en el entorno organizacional y generación de propuestas que tiendan a la disminución de los problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. De este modo se da respuesta a la pregunta de investigación planteada, sobre los factores de riesgo psicosociales que afectan al personal.

Los trabajadores en los centros de salud por lo general presentan importantes riesgos psicosociales a causa de la alta prevalencia en exigencias psicológicas, esto podría estar desencadenando conflictos de rol resultando en un bajo soporte o apoyo social percibido por la carga laboral.

Los riesgos psicosociales están presentes en todas las actividades y más aún donde los individuos se encuentran expuestos, las situaciones de estrés generadas en el ambiente laboral pueden afectar la conducta del trabajador.

Concomitantemente con lo descrito, es necesario orientar al personal de forma efectiva, para el desarrollo de acciones y aplicación de procedimientos que contribuyan a la generación de ambientes de trabajo seguro y saludable.

Realizar campañas de socialización para los trabajadores sobre temas de acoso laboral o psicológico, hostigamiento institucional repetitivo y acciones maliciosas que puedan desestabilizar a los empleados, las condiciones del trabajo y demás información que sea de utilidad para el mejoramiento de la salud y bienestar físico, social y mental de los trabajadores.

## Referencias Bibliográficas

- Acevedo, G., Sánchez, J., Farias, M., y Fernández, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & Trabajo*, 8-3.
- Bestratén, M. (2009). *Integración de la prevención y desarrollo de competencias* . Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/830%20web.pdf>
- Castro Méndez, N.P. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Ciencia y Trabajo*, 5-4.
- Fundación para la prevención de riesgos laborales. (2 de diciembre de 2011). *Factores Psicosociales*. Recuperado el 24 de enero de 2019, de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_fichas\\_1\\_12/1-12\\_fichas%20factores%20psicosociales.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf)
- Gil Monte, R., Carretero, N., y Roldan, C. (2005). *Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. Ansiedad y Estrés*. 11(2-3), 281-290.
- Gil-Monte, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *SCIELO*, 2.
- IESS. (s/f). *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>

Jukka., T. (8 de mayo de 2007). *La estrategia comunitaria para el periodo 2007-2012, se propone reducir en un 25% la tasa de los accidentes laborales en los 27 Estados Miembros. Agemcoa Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo: Más de una década promoviendo la prevención.* Recuperado el 22 de enero de 2019, de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v53n209/original2.pdf>

Llaneza, A. J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada.* Valladolid: Lex Nova. Valladolid: Lex Nova.

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España. (2000). *NTP 703: El método COPSQQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.* Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf)

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *UAM. Universidad Autónoma de Madrid.*, 189-5. Recuperado el 5 de noviembre de 2018

Ochoa Pacheco, P. (2015). Evaluación de Riesgos psicosociales en Hopsital de Guayaquil. *ESPA. Escuela Superior Politécnica del Litoral*, 38-27.

OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control.* Ginebra.

OIT. (s/f). *La Organización del Trabajo y los Riesgos Psicosociales: Una mirada de Género.* hoja Informativa 3. Obtenido de [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)

Perez, J. y Nogareda, C. (2012). *Factores psicosociales metodológica de evaluación*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Salvador Moreno, J. (2018). Riesgos Psicosociales del Sector Aeroportuario de Manta. *Revista San Gregorio*, 10-5.

Sánchez Anguita, A. (2006). *Salud laboral: Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Amarú.

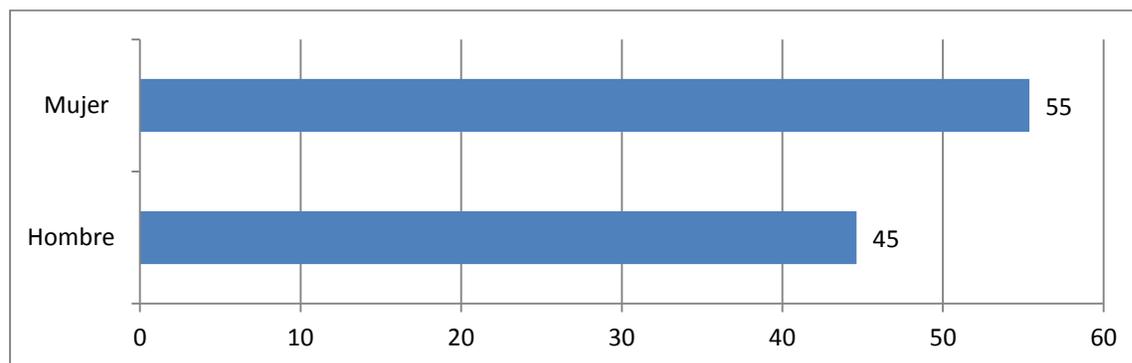
Velásquez, Y., Gil, H., Andrade, O., Ruiz, L. y Zamorano, B. (enero de 2014). Carga laboral como factor de riesgo psicosocial en personal de enfermería. *Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.*, 36-41.

## Anexos

| N°    | Alternativas | Frecuencia | %   |
|-------|--------------|------------|-----|
| 1     | Hombre       | 29         | 45  |
| 2     | Mujer        | 36         | 55  |
| Total |              | 65         | 100 |

**Tabla 1.** Sexo del trabajador o servidor

**Fuentes:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



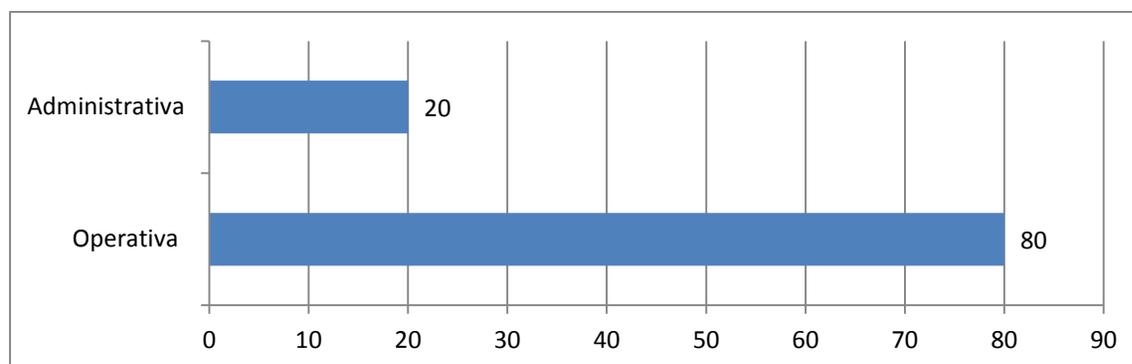
**Figura 1.** Sexo del trabajador o servidor

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

| N° | Alternativas   | Frecuencia | %   |
|----|----------------|------------|-----|
| 1  | Operativa      | 52         | 80  |
| 2  | Administrativa | 13         | 20  |
|    |                | 65         | 100 |

**Tabla 2.** Área en la que trabaja

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



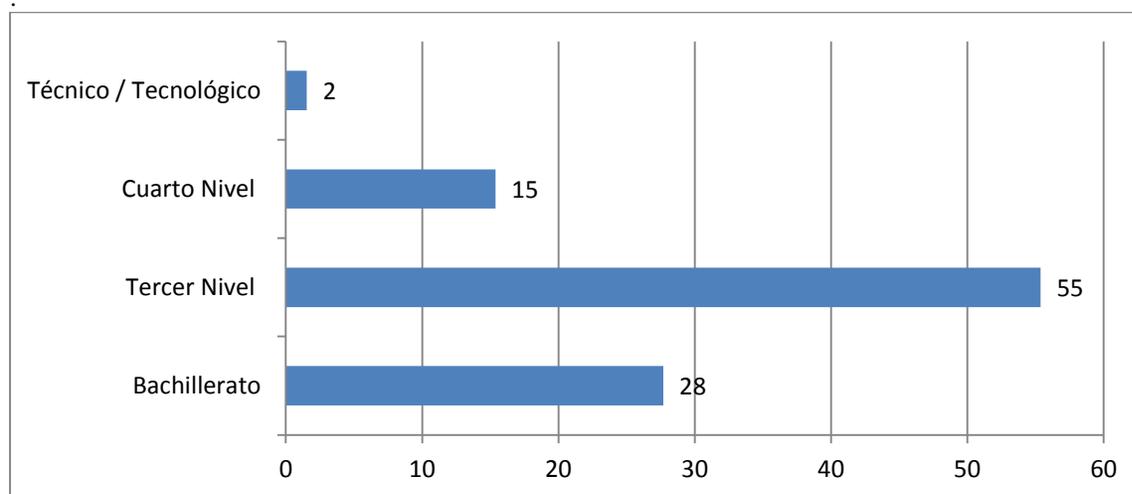
**Figura 2.** Área en la que trabaja

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

| N° | Alternativas          | Frecuencia | %   |
|----|-----------------------|------------|-----|
| 1  | Bachillerato          | 18         | 28  |
| 2  | Tercer Nivel          | 36         | 55  |
| 3  | Cuarto Nivel          | 10         | 15  |
| 4  | Técnico / Tecnológico | 1          | 2   |
|    |                       | 65         | 100 |

**Tabla 3.** Nivel más alto de instrucción

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua



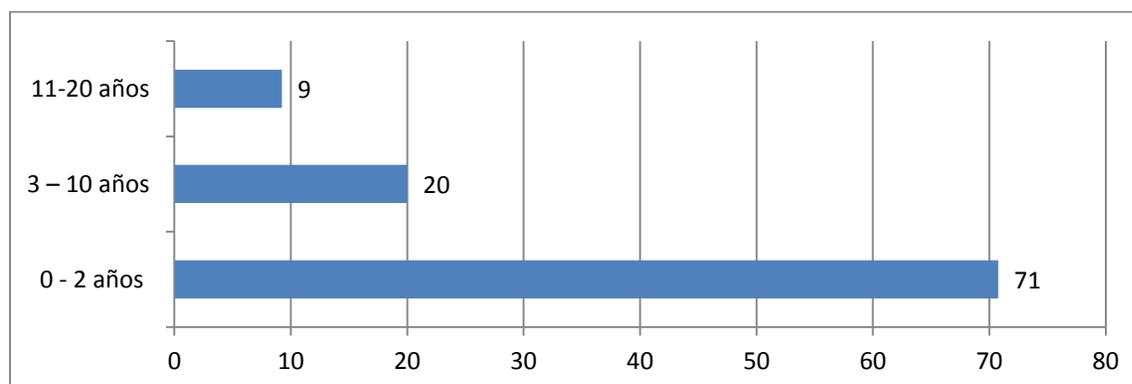
**Figura 3.** Nivel más alto de instrucción

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

| N° | Alternativas | Frecuencia | %     |
|----|--------------|------------|-------|
| 1  | 0 - 2 años   | 46         | 70.77 |
| 2  | 3 – 10 años  | 13         | 20    |
| 3  | 11-20 años   | 6          | 9.23  |
|    |              | 65         | 100   |

**Tabla 4.** Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución

**Fuentes:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



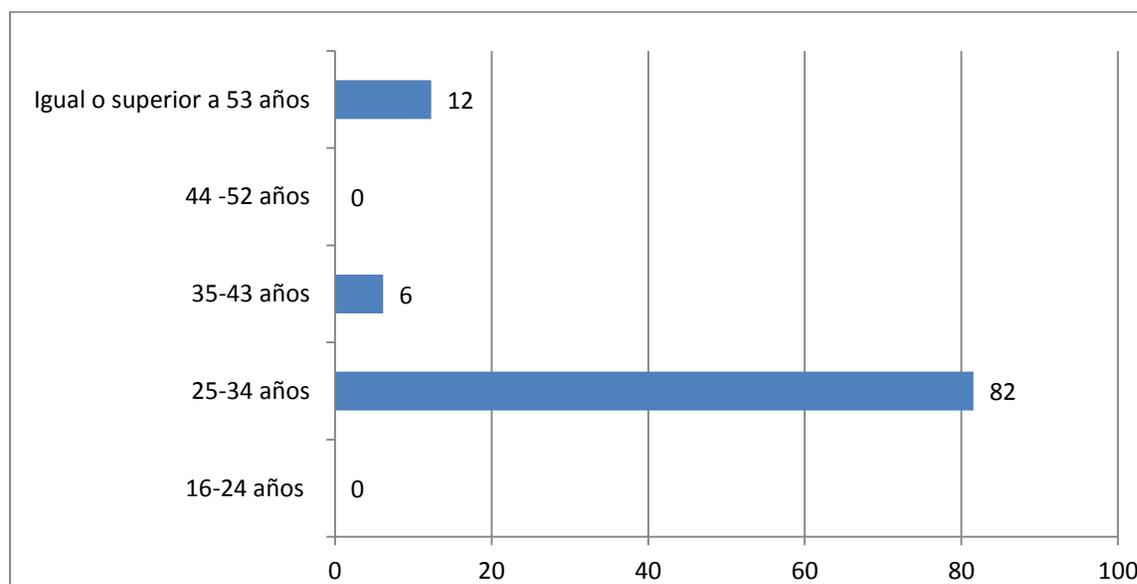
**Figura 4.** Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

| N° | Alternativas               | Frecuencia | %   |
|----|----------------------------|------------|-----|
| 1  | 16-24 años                 | 0          | 0   |
| 2  | 25-34 años                 | 53         | 82  |
| 3  | 35-43 años                 | 4          | 6   |
|    | 44 -52 años                | 0          | 0   |
| 4  | Igual o superior a 53 años | 8          | 12  |
|    |                            | 65         | 100 |

**Tabla 5.** Edad del trabajador o servidor

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



**Figura 5** Edad del trabajador o servidor

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

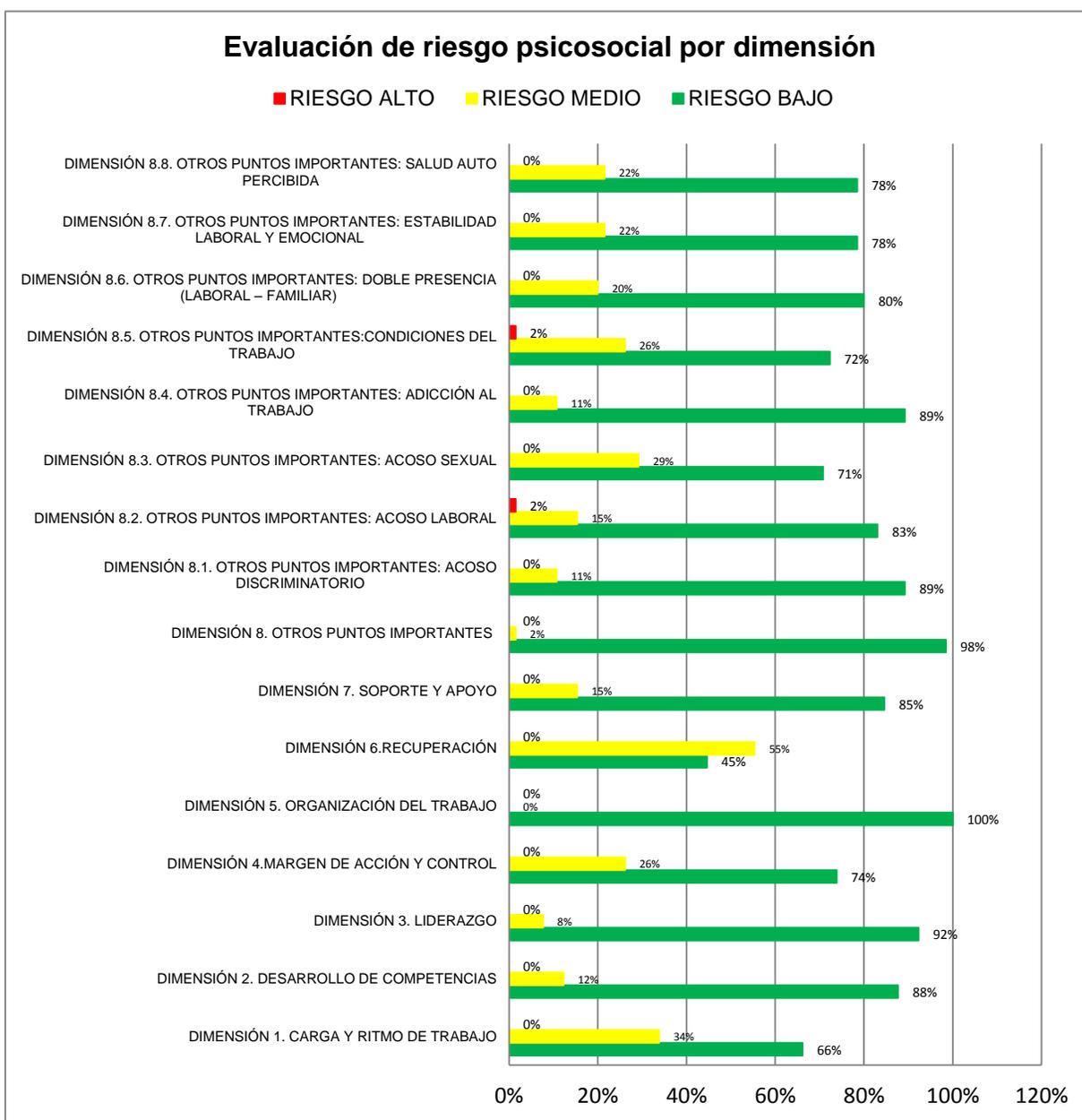
| DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO            | RIESGO BAJO | RIESGO MEDIO | RIESGO ALTO |
|---|-------------|--------------|-------------|
| DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO   | 66%         | 34%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS | 88%         | 12%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO                  | 92%         | 8%           | 0%          |
| DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL  | 74%         | 26%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO   | 100%        | 0%           | 0%          |
| DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN                | 45%         | 55%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO            | 85%         | 15%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES   | 98%         | 2%           | 0%          |

|  |     |     |    |
|--|-----|-----|----|
| DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:<br>ACOSO DISCRIMINATORIO                | 89% | 11% | 0% |
| DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:<br>ACOSO LABORAL                        | 83% | 15% | 2% |
| DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:<br>ACOSO SEXUAL                         | 71% | 29% | 0% |
| DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:<br>ADICCIÓN AL TRABAJO                  | 89% | 11% | 0% |
| DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS<br>IMPORTANTES:CONDICIONES DEL TRABAJO               | 72% | 26% | 2% |
| DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:<br>DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR) | 80% | 20% | 0% |
| DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:<br>ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL      | 78% | 22% | 0% |
| DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:<br>SALUD AUTO PERCIBIDA                 | 78% | 22% | 0% |

**Tabla 6.** Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial.

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

## Interpretación de resultados



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

|  | RIESGO BAJO | RIESGO MEDIO | RIESGO ALTO |
|--|-------------|--------------|-------------|
| <b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b> | 100%        | 0%           | 0%          |

**Tabla 7.** Tabla global de resultados de evaluación de riesgo psicosocial.

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

# **SOPORTE DE LA INVESTIGACIÓN**

## INTRODUCCION

El estudio de los aspectos psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo. Históricamente la atención sobre la amenaza a la salud proveniente del trabajo se ha centrado básicamente en los riesgos psicosociales, tales como: estrés, irritabilidad, depresión, ansiedad, alteración en el sueño, enfermedades: gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esquelético, entre otras. Posiblemente en la actualidad hay tres formas prevalentes de referirse a estos: “1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables” (Moreno Jiménez, 2011, p. 5).

El medio laboral ha evolucionado a nivel mundial gracias a los avances tecnológicos que están transformando la labor y funciones en el lugar de trabajo, de tal modo que se produce una reducción o eliminación de peligros y riesgos; es así que las nuevas tecnologías están generando la aparición de nuevos factores de riesgo, entre ellos los psicosociales. De acuerdo a la Fundación para la prevención de riesgos laborales (2011) los riesgos psicosociales son: “todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (p. 3).

Cuando se habla de riesgo psicosocial se hace referencia a cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica, a consecuencia de los inadecuados procesos para la adaptación de los puestos, en estos se toman en cuenta los métodos y procesos de trabajo y las competencias del trabajador. Todo es consecuencia de la influencia

negativa de la empresa y las condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo. (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2011).

El impacto sobre la salud generada por una situación psicosocial inadecuada puede afectar a la salud, especialmente con alteraciones fisiológicas, psicológicas o emocionales, y pueden darse de forma directa o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores como el entorno físico (Perez & Nogareda, 2012).

El principal valor de las personas para lograr la respuesta requerida para el desarrollo de la creatividad y competitividad, siguen demandando entornos físicos y organizativos de trabajo que sean plenamente satisfactorios y saludables. Al respecto, es importante tomar en cuenta herramientas técnicas de actualidad como es el caso de la Nota Técnica de Prevención (NTP) 830 que describe sobre la integración de la prevención y desarrollo de competencias, exponiendo las bases teóricas y prácticas de la gestión por competencias como un camino relevante para la integración de sistemas y el desarrollo de la empresa. (Bestratén, 2009). De allí que las organizaciones de todo tipo se enfrenten a nuevos entornos en los que se exige un alto nivel de eficiencia y de compromiso a todo nivel para los que, en muchos de los casos no están suficientemente preparadas ni motivadas.

Las causas de riesgos psicosociales se determinan por las características de las condiciones de trabajo, principalmente de su organización, situación que afecta de forma directa a la salud de los individuos siguiendo los mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se llama estrés laboral, considerado como el “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos

niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2000, p. 1).

A criterio de Jukka (2007) "Algunos de los cambios profundos en el panorama laboral están asociados con la aparición o el empeoramiento de problemas psicosociales, como el estrés laboral, y la violencia física y psicológica (acoso laboral, también conocido como mobbing o bullying)" (p. 7). Es importante considerar otros factores, como la precariedad del trabajo, horarios irregulares, aumento de la carga de trabajo y la complejidad de actividades a realizar; todo esto es un indicador de inseguridad laboral, a más del envejecimiento y deterioro de la población activa. "Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador que abarcan muchos aspectos" (OIT, 1986).

Según la Organización Internacional de Trabajo, los factores de riesgos psicosociales se los clasifica como:

- Factores del entorno y del puesto de trabajo: se encuentran la carga de trabajo excesiva tomadas como exigencias psicológicas, las jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo; falta de autonomía y control en la realización de tareas, ritmo de trabajo elevado, mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica y claridad en las funciones.
- Factores organizativos: Supervisión y estilos de dirección inadecuados; estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo; falta de apoyo social; clima y cultura organizativa; ausencia de cultura de prevención de riesgos, salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo y discriminación.
- Relaciones en el trabajo: Acoso sexual; acoso laboral o mobbing; violencia laboral.

- Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional: Inseguridad sobre el futuro en la empresa; dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera
- Carga total de trabajo: Doble jornada: interacción de demandas familiares y laborales; descanso insuficiente. (OIT, s/f).

Estos riesgos psicosociales repercuten en los términos de productividad, enfermedad, deterioro en la salud y calidad de vida. Así, hoy en día las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración elevada, responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, lo que hace que los riesgos psicosociales y económicos sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (Sánchez Anguita, 2006). El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares. (Gil-Monte, 2012).

A criterio de Gil-Monte, Carretero y Roldán (2005) se considera que: No son necesariamente adversos, son condiciones organizacionales que pueden afectar a la salud laboral de forma positiva o negativa, y están directamente relacionados con el desarrollo eficaz o deficiente de la empresa. Si las condiciones son positivas se fomenta el desarrollo personal, cuando son desfavorables perjudican la salud y bienestar del trabajador y pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores y que en los últimos años se están convirtiendo en uno de los principales problemas de salud laboral. (Llaneza, 2009); Y, cuando son condiciones organizacionales positivas, según Velásquez, Gil, Andrade, Ruiz, Zamorano (2014) “la empresa incrementa su productividad y la motivación y asistencia de sus empleados, mientras que si son negativas los objetivos organizacionales se ven mermados considerablemente” (p. 2).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, s/f), define a los factores de riesgo psicosocial como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (p. 1).

En la República del Ecuador, ya existen datos estadísticos sobre los riesgos psicosociales, tal como se lo demuestra en un estudio realizado por Ochoa (2015), respecto a las condiciones de trabajo y bienestar en hospitales, de acuerdo a los resultados, estos varían de centro en centro. A partir de un conjunto de cuestionarios, relacionados a las condiciones de trabajo, bienestar psicosocial laboral, Burnout y Work Engagement se auscultaron los niveles medios de agotamiento en la mayor parte de los centros, a consecuencia de las condiciones laborales. No obstante, es necesario destacar que se necesitan datos nacionales más precisos para entender las dimensiones y las consecuencias de los riesgos psicosociales de modo que puedan servir para sustentar políticas y estrategias eficaces que mejoren la seguridad y salud en el lugar de trabajo. Según el documento IESS (s/f), la salud:

Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo. (p. 3).

El presente documento contiene información relevante, tanto teórica como de investigación, por medio del análisis de datos, mismos que están basados en el estado de los factores psicosociales que se presentan en la organización. El objetivo principal fue evaluar los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal del Centro de Salud tipo C Tosagua año 2018, además de analizar los principales riesgos psicosociales en el personal y a través de este, introducir al lector en el conocimiento de la importancia de los riesgos psicosociales. Para la

obtención de los resultados fehacientes se hizo uso del cuestionario estandarizado de evaluación de los factores de riesgo psicosociales diseñado por el Ministerio de Trabajo (2018), en espacios laborales.

A partir de lo expuesto se considera oportuno integrar a los factores de riesgo Psicosociales del Personal del Centro de Salud Tipo C Cantón “Tosagua”, como eje central en la toma de decisiones. Lo antes expuesto permitió formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que afectan al personal del centro de salud tipo C Cantón Tosagua? A la misma se le dio respuesta durante el proceso de investigación.

## **ANTECEDENTES**

El medio laboral ha evolucionado a nivel mundial gracias a los avances tecnológicos que están transformando la labor y funciones en el lugar de trabajo, de tal modo que se produce una reducción o eliminación de peligros y riesgos; es así que las nuevas tecnologías están generando la aparición de nuevos factores de riesgo, entre ellos los psicosociales. De acuerdo a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo (2010), citado en Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2011) los riesgos psicosociales son: “todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”.

Así, hoy en día las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración elevada, responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, lo que hace que los riesgos psicosociales y económicos sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (Sánchez Anguita, 2006). El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que

responda a circunstancias personales o familiares. (Gil-Monte, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, 2012)

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Organizaciones de todo tipo se enfrentan a nuevos entornos en los que se exige un alto nivel de eficiencia y de compromiso a todos los niveles para los que no están ni suficientemente preparadas ni motivadas. En esta situación, las personas, que debieran ser consideradas su principal valor para lograr la respuesta requerida de creatividad y competitividad, siguen demandando entornos físicos y organizativos de trabajo que sean plenamente satisfactorios y saludables. Mientras tanto, los riesgos psicosociales, considerados emergentes en nuestra sociedad, siguen creciendo e interactuando entre lo laboral, lo personal y lo social, con verdaderas dificultades para ponerles límites ante la presión del entorno (NTP, 2010).

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares. (Gil-Monte, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, 2012)

Los riesgos psicosociales se refieren a escenarios de la concepción, organización, gestión del trabajo, contexto social y ambiental, considerando como factores las condiciones de la organización. A criterio de Gil-Monte (2005; Gil Monte, Carretero, & Roldan, 2005), “no son necesariamente adversos,

son condiciones organizacionales que pueden afectar a la salud laboral de forma positiva o negativa, y están directamente relacionados con el desarrollo eficaz o deficiente de la empresa". "Si las condiciones son positivas se fomenta el desarrollo personal, sin embargo, cuando son desfavorables perjudican la salud y bienestar del trabajador causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores y que en los últimos años se están convirtiendo en uno de los principales problemas de salud laboral". (Llaneza, 2009); Y, cuando son condiciones organizacionales positivas, "la empresa incrementa su productividad y la motivación y asistencia de sus empleados, mientras que si son negativas los objetivos organizacionales se ven mermados considerablemente" (González y Pérez, 2012).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a los factores de riesgo psicosocial como "Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés".

## **Problema**

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal del Centro de Salud Tipo C cantón "tosagua"?

Con los antecedentes expuestos surgen las siguientes interrogantes.

- 1.- ¿Cuáles son las características del personal del Centro de Salud Tipo C Tosagua, en relación a su edad, sexo, nivel de estudios, tiempo de trabajo, años de experiencia, área de trabajo, etnias?
- 2.- ¿Qué factores de riesgo psicosociales existen en el Centro de Salud Tipo C Tosagua?
- 3.- ¿Qué incidencia tienen los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Tipo C Tosagua?

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar los factores de riesgo psicosociales existentes en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, para establecer el grado de incidencia en el desempeño laboral del personal.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar las características del personal del Centro de Salud Tipo C Tosagua, en relación a edad, sexo, nivel de estudios, tiempo de trabajo, años de experiencia, área de trabajo y etnias.
- Identificar a los factores de riesgo psicosociales existentes en el Centro de Salud Tipo C Tosagua
- Establecer el grado de incidencia de los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Tipo C Tosagua

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es un estudio descriptivo, transversal con un enfoque cuantitativo

Es de tipo no experimental puesto que se limitó a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos. (Grajales, 2000)

Es de tipo Descriptivo porque se quiere describir la realidad.

Es Transversal debido a que se realizó en un tiempo dado, permitiendo obtener información inmediata y correlacionarla con los efectos, con lo cual es posible tener un corte en la realidad del ambiente de trabajo útil para la toma de decisiones inmediatas. (Harari, 2011)

## **POBLACIÓN**

El centro de salud tipo C Tosagua cuenta con 75 empleados distribuidos en los diferentes departamentos consulta externa y emergencia con la modalidad de turnos., de los cuales se excluyeron 10 trabajadores por tener menos de 6 meses en la institución. Quedando una muestra de 65 recursos humanos para el estudio.

## **MARCO LEGAL**

En el artículo 326, numeral 5, de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (2008), y en el Decreto Ejecutivo 2393 (2004) se tipifica la obligatoriedad de velar por la salud de los trabajadores en general.

La Ley de Seguridad Social en su artículo 155, señala que: “El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral”.

Que, el Código del Trabajo, en su artículo 38 establece que: “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”;

## **TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN**

Como técnica de investigación y recolección de datos, se aplicó el cuestionario de evaluación de los factores de riesgo psicosociales estandarizado, diseñado por el Ministerio de Trabajo presentada el 23 de octubre del 2018. Esta herramienta consta de 58 ítem, agrupados en 8 dimensiones. El orden de tabulación y presentación de los resultados se dio según los ítems establecidos en el cuestionario tales como: datos generales, carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, otros puntos importantes, los mismos que fueron procesados y presentados en tablas y gráficos estadísticos, para sus respectivos análisis y conclusiones. Para el análisis de los datos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach y Rpearson con un nivel de confianza del 95% y margen de error del  $\pm 5\%$ .

Como fuente de información científica segura se hizo uso de las bases de datos de Journals, Redalyl, Cielo, Elsevier, Dialnet y Google Académico, para la búsqueda de artículos científicos de revisión, revisiones sistemáticas, tesis de posgrado y doctorados como fuentes para el sustento de la información teórica.

## **VARIABLES**

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

Trabajadores de salud

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Riesgos psicosociales

De acuerdo a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo (2010), citado en Fundación para la prevención de riesgos laborales (2011) los riesgos psicosociales son: “todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”. Cuando se habla de riesgo psicosocial se hace referencia a cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica, a consecuencia de los inadecuados procesos llevados a efecto para la adaptación de los puestos, en estos se toman en cuenta los métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador. Todo es consecuencia de la influencia negativa de la empresa y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo. (Fundación para la prevención de riesgos laborales., 2011)

A criterio de Takala (2007). “Algunos de los cambios profundos en el panorama laboral están asociados con la aparición o el empeoramiento de problemas psicosociales, como el estrés laboral, y la violencia física y psicológica (acoso laboral, también conocido como mobbing o bullying)” (p. 7). De allí que es importante considerar otros factores, como la precariedad del trabajo, horarios irregulares,

aumento de la carga de trabajo y la complejidad de actividades a realizar, todo esto es un indicador de inseguridad laboral, a más del envejecimiento y deterioro de la población activa. “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986).

## RESULTADOS

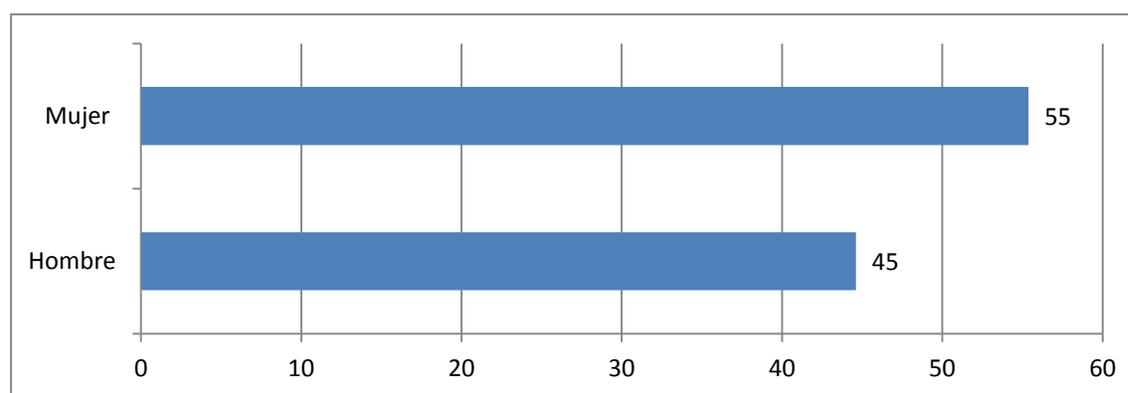
**Tabla 1:**

### Sexo del trabajador

| N°    | Alternativas | Frecuencia | %   |
|-------|--------------|------------|-----|
| 1     | Hombre       | 29         | 45  |
| 2     | Mujer        | 36         | 55  |
| Total |              | 65         | 100 |

**Tabla 1.** Sexo del trabajador o servidor

**Fuentes:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



**Figura 1.** Sexo del trabajador o servidor

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

### Análisis

Para llevar a efecto este estudio se realizó una encuesta al personal que labora en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, estableciendo que un porcentaje significativo corresponde a las mujeres, esto con el 55 %, demostrando que a lo largo del tiempo la mujer ha venido abarcando espacios en los diferentes ámbitos de la vida.

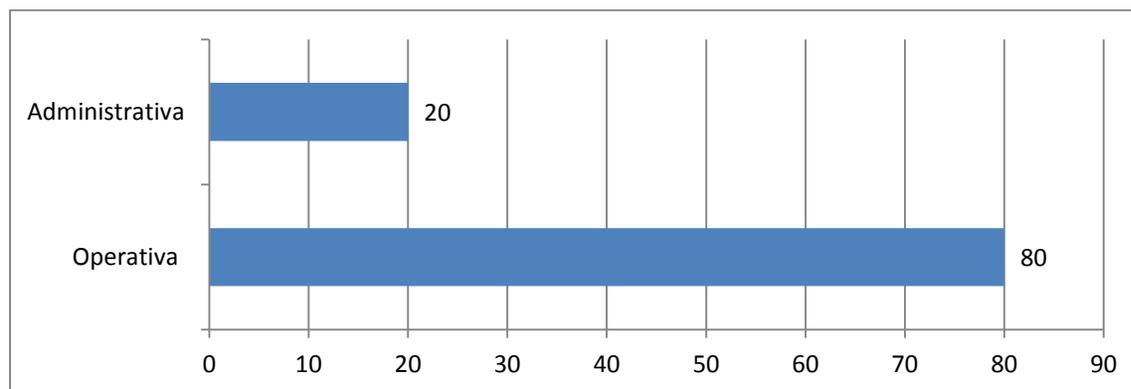
**Tabla 2:**

**Área en la que trabaja**

| N° | Alternativas   | Frecuencia | %   |
|----|----------------|------------|-----|
| 1  | Operativa      | 52         | 80  |
| 2  | Administrativa | 13         | 20  |
|    |                | 65         | 100 |

**Tabla 2.** Área en la que trabaja

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



**Figura 2.** Área en la que trabaja

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

**Análisis**

El 80 % del personal corresponde a los servidores que laboran en el área operativa y el 20 % trabajan en el área administrativa. Es evidente el sesgo para el personal operativo como mayor porcentaje por ser una necesidad organizacional. El 55% de la muestra posee tercer nivel de educación,

el 28 % de los encuestados son bachilleres, el 15 % poseen título de cuarto nivel y el 2 % poseen carreras técnicas o tecnológicas.

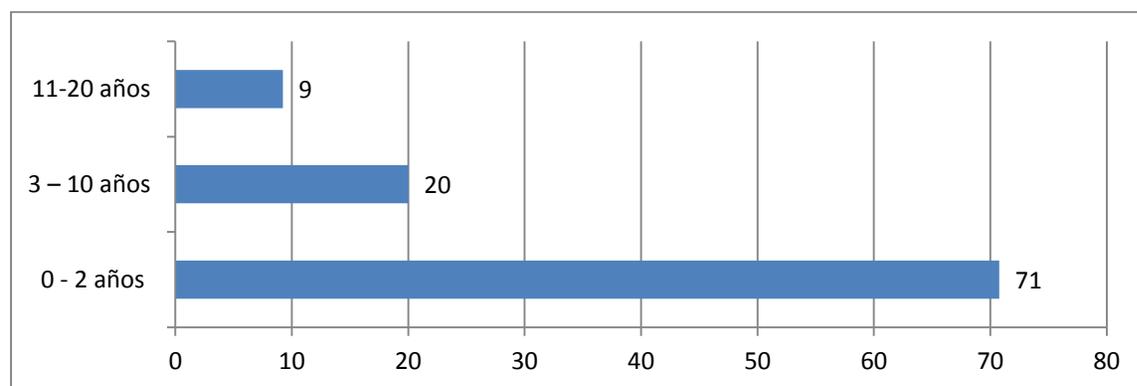
**Tabla 3:**

**Antigüedad o años de experiencia del trabajador**

| N° | Alternativas | Frecuencia | %     |
|----|--------------|------------|-------|
| 1  | 0 - 2 años   | 46         | 70.77 |
| 2  | 3 – 10 años  | 13         | 20    |
| 3  | 11-20 años   | 6          | 9.23  |
|    |              | 65         | 100   |

**Tabla 4.** Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución

**Fuentes:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



**Figura 4.** Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

**Análisis**

Un poco más del 70 % tienen hasta dos años de antigüedad, el 20 % de los encuestados poseen rangos de antigüedad que están entre los 3 a 10 años y casi el 10 % tienen más de 10 años de servicio.

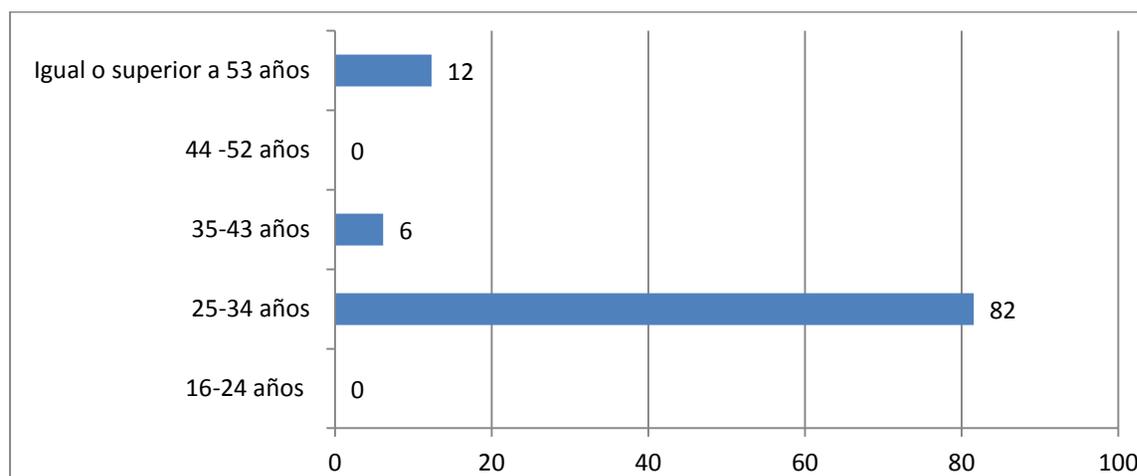
**Tabla 4:**

### Edad del trabajador

| N° | Alternativas               | Frecuencia | %   |
|----|----------------------------|------------|-----|
| 1  | 16-24 años                 | 0          | 0   |
| 2  | 25-34 años                 | 53         | 82  |
| 3  | 35-43 años                 | 4          | 6   |
|    | 44 -52 años                | 0          | 0   |
| 4  | Igual o superior a 53 años | 8          | 12  |
|    |                            | 65         | 100 |

**Tabla 5.** Edad del trabajador o servidor

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



**Figura 5** Edad del trabajador o servidor

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

### Análisis

La mayoría de los servidores, en un 82 %, bordean edades de entre 25 a 34 años, un poco más del 10 % igualan o superan los 53 años y el 6 % se encuentran entre los 35 a 43 años de edad. Se debe aprovechar la experiencia del personal antiguo para transmitir una información confiable y certera, sin dejar de lado a los jóvenes servidores que podrían provocar errores técnicos o laborales por su poca experiencia.

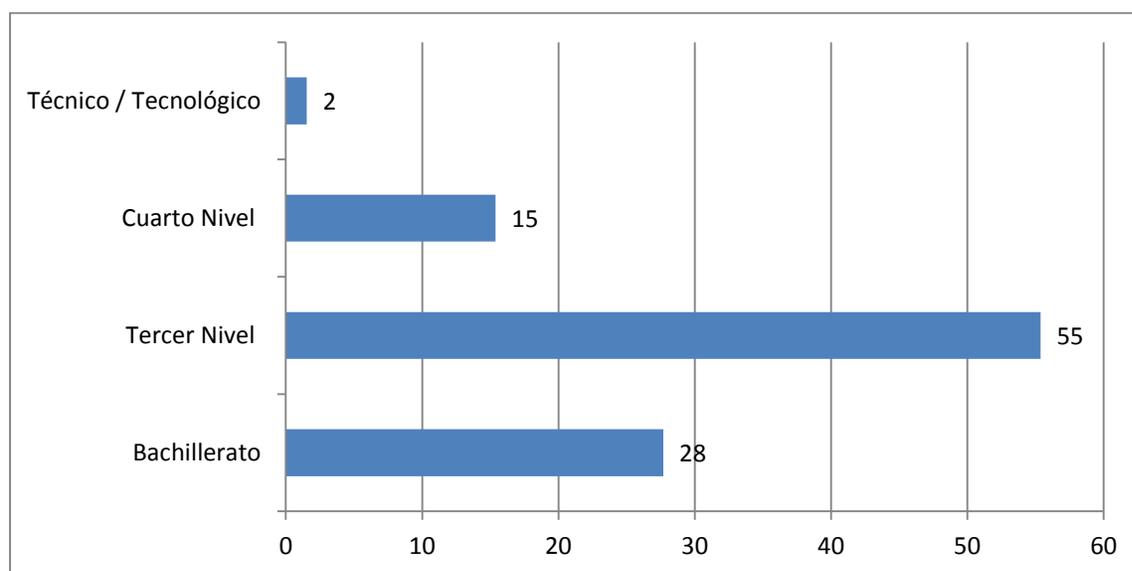
**Tabla 5:**

### Nivel de instrucción del trabajador

| N° | Alternativas          | Frecuencia | %   |
|----|-----------------------|------------|-----|
| 1  | Bachillerato          | 18         | 28  |
| 2  | Tercer Nivel          | 36         | 55  |
| 3  | Cuarto Nivel          | 10         | 15  |
| 4  | Técnico / Tecnológico | 1          | 2   |
|    |                       | 65         | 100 |

**Tabla 3.** Nivel más alto de instrucción

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.



**Figura 3.** Nivel más alto de instrucción

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua.

### Análisis

El 55% de la muestra posee tercer nivel de educación, el 28% de los encuestados son bachilleres, el 15 % poseen título de cuarto nivel (doctorados y maestrías), y el 2 % poseen carreras técnicas o tecnológicas.

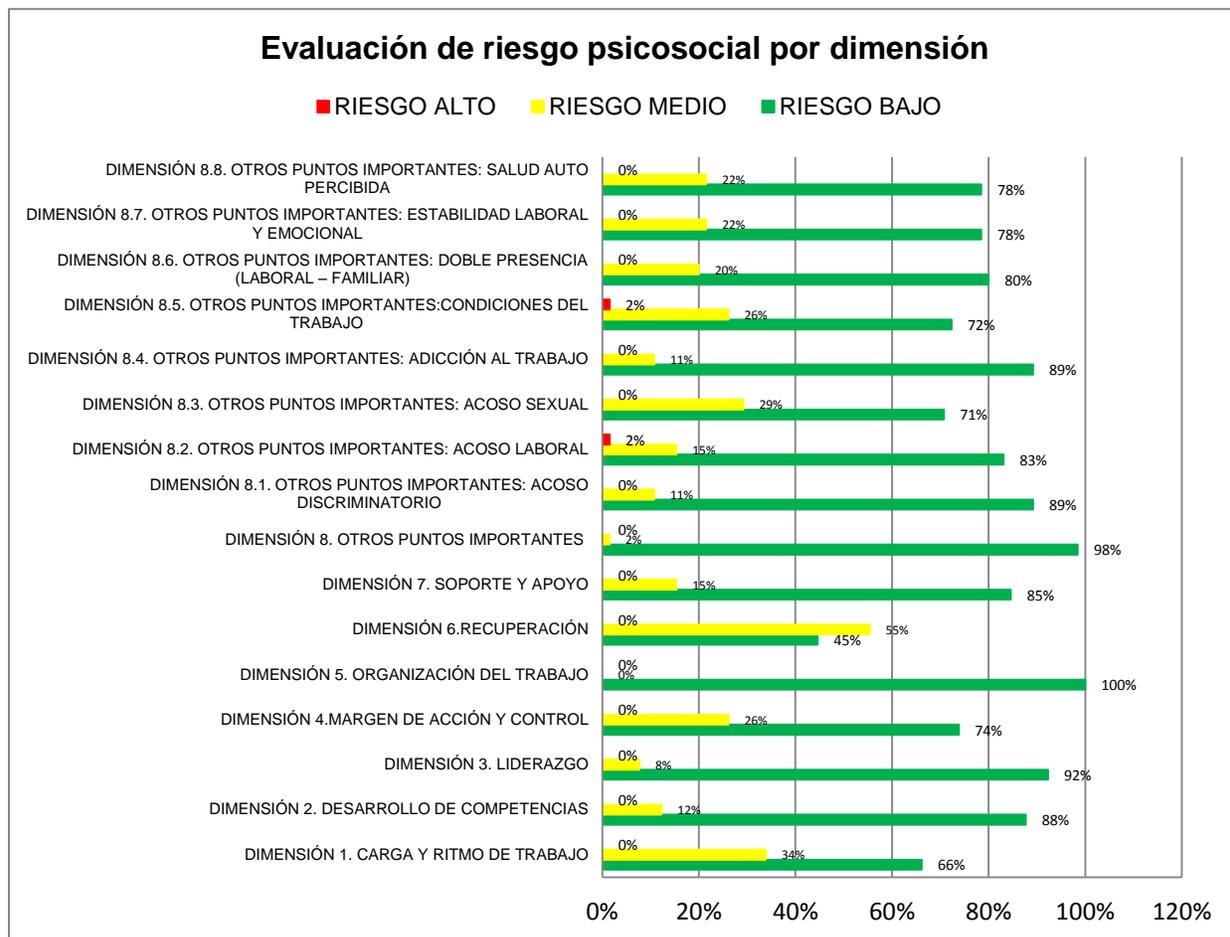
**Tabla 6:****Evaluación del riesgo psicosocial**

| DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO  | RIESGO BAJO | RIESGO MEDIO | RIESGO ALTO |
|---|-------------|--------------|-------------|
| DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO   | 66%         | 34%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS                                       | 88%         | 12%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO  | 92%         | 8%           | 0%          |
| DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL  | 74%         | 26%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO   | 100%        | 0%           | 0%          |
| DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN  | 45%         | 55%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO  | 85%         | 15%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES   | 98%         | 2%           | 0%          |
| DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO                | 89%         | 11%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL                        | 83%         | 15%          | 2%          |
| DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL                         | 71%         | 29%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO                  | 89%         | 11%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:CONDICIONES DEL TRABAJO               | 72%         | 26%          | 2%          |
| DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR) | 80%         | 20%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL      | 78%         | 22%          | 0%          |
| DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA                 | 78%         | 22%          | 0%          |

**Tabla 6.** Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial.

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

## Interpretación de resultados



**Figura 6.** Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial.

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

|  | RIESGO BAJO | RIESGO MEDIO | RIESGO ALTO |
|--|-------------|--------------|-------------|
| <b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b> | 100%        | 0%           | 0%          |

**Tabla 7.** Tabla global de resultados de evaluación de riesgo psicosocial.

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Salud tipo C, cantón Tosagua

## Análisis

Previo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos por dimensiones (Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo,

Recuperación, Soporte y apoyo, otros puntos importantes), es fundamental manifestar la lógica de puntuación de las dimensiones, mediante la aplicación del cuestionario donde cada pregunta presenta 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. Adicionalmente, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones, esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a cada uno de los factores de riesgo psicosocial. Así, si el puntaje obtenido se encuentra entre los rangos de 175 a 232 el riesgo es bajo, mientras que, si el resultado está entre 117 a 174 el riesgo es medio. Finalmente, si la puntuación se halla entre 58 a 116, el riesgo es alto. De esta manera, con la aplicación del instrumento en mención, el estudio reflejó que todas las dimensiones analizadas presentan riesgo bajo, lo que evidencia un impacto potencial mínimo sobre salud de los trabajadores, a corto plazo no generan efectos nocivos. Dentro de las acciones que pueden aplicarse serán aquellas que garanticen que dicho nivel se mantenga.

Continuando con el análisis de datos, se tomó en consideración los valores más relevantes. En lo concerniente al riesgo bajo, se evidencia que la mayor parte de las dimensiones se encuentran con riesgo bajo; de estos se destaca la dimensión 5 “organización del trabajo” con la más alta puntuación, representada en el 100%, seguido por la dimensión 8 “otros puntos importantes” con el 98% y la dimensión 3 “liderazgo” con el 92%. Dentro del riesgo bajo, con el menor puntaje se identifica la dimensión 6 “recuperación” con el 45%.

En relación al riesgo medio se observó que la dimensión 6 “recuperación”, presentó el valor más alto con el 55%. Este aspecto hace referencia al tiempo destinado para la recuperación de energía, descanso físico y mental relacionado al trabajo; En segundo lugar, se encuentra la dimensión 8.3 “otros puntos importantes: acoso sexual” con el 29%; en tercer lugar, dentro de las dimensiones que se encuentran con riesgo medio está la dimensión 4 “margen de acción y control” con el 26%. El riesgo medio es de impacto potencial moderado que puede comprometer el bienestar del trabajador en el mediano plazo, causando efectos nocivos en su salud, sean 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. Por tanto, es indispensable que en el corto y mediano plazos se apliquen nuevas herramientas probadas que evalúen de manera específica los riesgos psicosociales contenidos en estas dimensiones, a fin de que se establezca un plan de acción oportuno y efectivo para contrarrestar dichos riesgos.

Referente al riesgo alto en la dimensión 8.5 “otros puntos importantes: condiciones del trabajo” que trata sobre las condiciones de seguridad ergonómicas, higiénico y psicosocial que afectan de forma negativa a los trabajadores; y la dimensión 8.2 “Otros puntos importantes: acoso laboral”, que contiene a las formas de acoso psicológico, hostigamiento institucional repetitivo y acciones maliciosas para desestabilizar a una persona o grupo de empleados, presentaron un 2% respectivamente. Siendo los únicos referentes con riesgo elevado, que, al no ser una característica mayoritaria que refleje la apreciación de al menos el 50% de la muestra, podría tratarse de percepciones particulares, sin embargo, sería oportuno no descuidar estos resultados para contrastarlos con futuras evaluaciones, a fin de aplicar las medidas preventivas, correctivas del caso.

## DISCUSIÓN

Dando cumplimiento al objetivo de evaluar los factores de riesgos psicosociales existentes en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, para establecer el grado de incidencia en el desempeño laboral del personal, a través del cuestionario estandarizado de evaluación de los factores de riesgo psicosociales diseñado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, se evidenció las siguientes situaciones, derivadas de cada una de las dimensiones estudiada, a fin de dar respuesta al tema investigado:

En este estudio se determinó que las mujeres han logrado posicionarse de forma significativa en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, representado por el 55 %. Para fundamentar lo expuesto se tomó el estudio de Salvador (2018), en el cual se indica que “en la institución, el 86% del personal es de género masculino y únicamente el 14% del género femenino.” (p. 34). Aunque los resultados no se relacionan, debido al tipo de sector, es importante destacar que la inserción laboral de las mujeres en los últimos años presenta aspectos innegablemente positivos para la sociedad trabajadora.

En este tipo de institución el 80 % del personal corresponde al área operativa y el 20 % al área administrativa. “Los centros de salud son organizaciones que involucran Trabajo Emocional (TE), constructo multidimensional referido a la carga emocional, la valencia, su variedad y relación con el puesto de trabajo” (Castro Méndez, 2018, p. 4). El 55% de la muestra posee tercer nivel de educación, el 28% son bachilleres, el 15 % poseen título de cuarto nivel (doctorados y maestrías), y el 2 % poseen carreras técnicas o tecnológicas. Los resultados se corroboran con el estudio de Acevedo, Sánchez, Farías, Fernández (2013) “Donde el nivel de instrucción alcanza un 58% de los trabajadores con estudios universitarios, y casi el 8% tiene un título de postgrado universitario (especialista, magíster o doctorado), de manera que si se suman

estos dos grupos se concluye que más del 60% de los encuestados tiene un alto nivel de instrucción. (p. 3)

Un poco más del 70 % tienen hasta dos años de antigüedad, el 20 % poseen rangos de antigüedad que están entre los 3 a 10 años y casi el 10 % tienen más de 10 años de servicio. En un 82 %, bordean edades de entre 25 a 34 años, un poco más del 10 % igualan o superan los 53 años y el 8 % se encuentran entre los 35 a 43 años de edad. En referencia a las características sociodemográficas, los resultados del estudio se confrontan con los encontrados en el realizado por Acevedo, et al. (2013), en la cual se indica que “El 73% fueron mujeres y el 64% tenía entre 18 y 45 años. Esta variable tuvo una distribución Normal, coincidiendo la media con la mediana en 41 años” (p.3), Ambos estudios denotan la presencia de personal joven que cumple diferentes funciones dentro del espacio laboral.

Los resultados por dimensiones reflejan un riesgo bajo, representado con un 100%. En lo que respecta a estos, la mayor parte de las dimensiones se encuentran en una puntuación que superan el 70%, de estos se destaca la dimensión 5 “organización del trabajo” que es la más alta con el 100% de cumplimiento; y, la dimensión 6 “recuperación” constituye la puntuación más baja con el 45%. Estos resultados se contraponen con los encontrados en el estudio de Acevedo, et al. (2013), donde “las situaciones más desfavorables (riesgo Alto) se encontraron en las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y doble presencia (64%)” (p. 3).

Continuando con el análisis de datos, se filtró información conforme al riesgo percibido según las dimensiones, tomando en consideración los valores más relevantes. En lo concerniente al riesgo bajo, se evidenció que la mayor parte de las dimensiones se encuentran en una puntuación que supera el 70%, de estos se destaca la dimensión 5, que trata sobre la organización

del trabajo y abarca el 100%; en tanto que la dimensión 6 “recuperación” presentó la más baja puntuación con el 45%. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Ochoa (2015), donde se observó que la media más alta fue la otorgada por los participantes al ajuste persona-organización; seguida por el entorno social, y el ajuste organización-persona” (p. 27). Esta información permite interpretarla como una alta evaluación de los trabajadores hacia el ajuste organizacional, carga y ritmo de trabajo.

En relación al riesgo medio la dimensión 6 “recuperación”, está representada con el 55%, como valor más alto, la misma que hace referencia al tiempo destinado para la recuperación de energía, descanso físico y mental relacionado al trabajo; con una mínima puntuación (2%), se encuentra la dimensión 8 “otros puntos importantes”. Estos resultados difieren de los encontrados en el estudio de Acevedo, et al. (2013), donde “el riesgo Medio predominó en la dimensión compensaciones (39%); y, el riesgo es bajo donde predomina una situación más favorable se observó en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%)” (p. 4).

Como puede observarse el riesgo alto, en la dimensión 8.2 sobre otros puntos importantes, específicamente en la variable acoso laboral como formas de acoso psicológico, hostigamiento institucional repetitivo y acciones maliciosas para desestabilizar a una persona o grupo de empleados; y la dimensión 8.5 sobre condiciones del trabajo, que trata sobre las condiciones de seguridad ergonómicas, higiénico y psicosocial que afectan de forma negativa a los trabajadores, alcanzan un 2% equitativamente. Esto difiere de los datos encontrados en el estudio de Acevedo, et al. (2013), donde al examinar las frecuencias de nivel de riesgo Alto en cada dimensión según el tipo de profesión del trabajador se halló que en las dimensiones: Exigencias psicológicas y de Apoyo social y calidad de liderazgo este nivel de riesgo fue más

frecuente entre el personal médico en relación al de enfermería y a otros profesionales, con diferencias ( $p < 0,001$ ) en el caso de la dimensión de Exigencias psicológicas.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos de esta investigación permiten evidenciar que el nivel de riesgo predominante al que está expuesto el personal del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua es bajo. No obstante, hay la presencia de factores de riesgo psicosocial que se encuentran en un nivel medio que al no tomar las medidas pertinentes podrían escalar e incrementar el nivel de riesgo. Por lo tanto, es indispensable realizar un plan de acción por fases para intervenir en aquellos factores con riesgo medio, con la determinación de la existencia y magnitud de los riesgos psicosociales, identificación de cargos, actividades y tareas con mayor grado de exposición a estos factores de riesgo, vigilancia de la incidencia y tendencia de los factores en mención en el entorno organizacional y generación de propuestas que tiendan a la disminución de los problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. De este modo se da respuesta a la pregunta de investigación planteada, sobre los factores de riesgo psicosociales que afectan al personal.

Los trabajadores en los centros de salud por lo general presentan importantes riesgos psicosociales a causa de la alta prevalencia en exigencias psicológicas, esto podría estar desencadenando conflictos de rol resultando en un bajo soporte o apoyo social percibido por la carga laboral.

Los riesgos psicosociales están presentes en todas las actividades y más aún donde los individuos se encuentran expuestos, las situaciones de estrés generadas en el ambiente laboral pueden afectar la conducta del trabajador.

Concomitantemente con lo descrito, es necesario orientar al personal de forma efectiva, para el desarrollo de acciones y aplicación de procedimientos que contribuyan a la generación de ambientes de trabajo seguro y saludable.

Realizar campañas de socialización para los trabajadores sobre temas de acoso laboral o psicológico, hostigamiento institucional repetitivo y acciones maliciosas que puedan desestabilizar a los empleados, las condiciones del trabajo y demás información que sea de utilidad para el mejoramiento de la salud y bienestar físico, social y mental de los trabajadores.

## **RECOMENDACIONES**

- Disminuir tareas monótonas
- Asegurar que exista una carga razonable de trabajo.
- Asegurar una buena comunicación y reporte de problemas dentro de la empresa.
- Fomentar el trabajo en equipo aumentando la productividad y logro de resultados

# ANEXOS

## 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 ampliar 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 esférico 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                             | Ítem  |                              |                             |                       |                   |
|--------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------|
| A                              | Fecha: 23-01-19   |                              |                             |                       |                   |
| B                              | Provincia: Manabí   |                              |                             |                       |                   |
| C                              | Ciudad: Iosava  |                              |                             |                       |                   |
| D                              | Área de trabajo: Terapia Ocupacional  | Administrativa:              |                             | Operativa:            |                   |
|                                |   | Ninguno                      |                             | Técnico / Tecnológico | X                 |
| E                              | Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):   | Educación básica             |                             | Tercer nivel          | X                 |
|                                |   | Educación media              |                             | Cuarto nivel          |                   |
|                                |   | Bachillerato                 |                             | Otro                  |                   |
| F                              | Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:   | 0-2 años                     | X                           | 11-20 años            |                   |
|                                |   | 3-10 años                    |                             | Igual o superior a 21 |                   |
|                                |   | 16-24 años                   |                             | 44-52 años            |                   |
| G                              | Edad del trabajador o servidor:   | 25-34 años                   | X                           | Igual o superior a 53 |                   |
|                                |   | 35-43 años                   |                             |                       |                   |
| H                              | Auto-identificación étnica:   | Indígena                     |                             | Afro-ecuatoriano:     |                   |
|                                |   | Mestizo/a:                   | X                           | Blanco/a:             |                   |
|                                |   | Montubio/a:                  |                             | Otro:                 |                   |
| I                              | Género del trabajador o servidor:   | Masculino:                   |                             | Femenino:             | X                 |
| CARGA Y RITMO DE TRABAJO       |   |                              |                             |                       |                   |
| NR                             | Ítem  | 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, socios, clientes)             |                              | X                           |                       |                   |
| 2                              | Decido el ritmo de trabajo en mis actividades   |                              | X                           |                       |                   |
| 3                              | Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés   |                              | X                           |                       |                   |
| 4                              | Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral                           |                              | X                           |                       |                   |
| Suma de puntos de la dimensión |   |                              |                             | Puntos                |                   |
| DESARROLLO DE COMPETENCIAS     |   |                              |                             |                       |                   |
| NR                             | Ítem  | 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              | X                            |                             |                       |                   |
| 6                              | En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo                                     |                              | X                           |                       |                   |
| 7                              | En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas |                              |                             | X                     |                   |
| 8                              | En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo   | X                            |                             |                       |                   |
| Suma de puntos de la Dimensión |   |                              |                             | Puntos                |                   |

| LIDERAZGO                      |   | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| 9                              | En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.        |                              |                             | X                   |                   |
| 10                             | Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.                        |                              | X                           |                     |                   |
| 11                             | Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades. |                              | X                           |                     |                   |
| 12                             | Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.    |                              | X                           |                     |                   |
| 13                             | Mi jefe inmediato me brinda suficientes incentivos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.           |                              | X                           |                     |                   |
| 14                             | Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.         | X                            |                             |                     |                   |
| 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) |
|--------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| 15                             | En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.                       | X                            |                             |                     |                   |
| 16                             | Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/o otras áreas.  | X                            |                             |                     |                   |
| 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. |                              | X                           |                     |                   |
| 18                             | Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.   | X                            |                             |                     |                   |
| Suma de puntos de la Dimensión |   | 0                            |                             | Puntos              |                   |

| ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO       |   | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| 19                             | Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión.                                    | X                            |                             |                     |                   |
| 20                             | En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.             |                              | X                           |                     |                   |
| 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. |                              | X                           |                     |                   |
| 22                             | En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.  |                              |                             | X                   |                   |
| 23                             | Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.   |                              | X                           |                     |                   |
| 24                             | Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.   |                              | X                           |                     |                   |
| Suma de puntos de la Dimensión |   | 0                            |                             | Puntos              |                   |

| RECUPERACIÓN                   |   | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| 25                             | Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.                 |                              | X                           |                     |                   |
| 26                             | En mi trabajo se me permite realizar pausas de período corto para renovar y recuperar la energía.     |                              |                             | X                   |                   |
| 27                             | En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.             |                              |                             | X                   |                   |
| 28                             | Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.        |                              | X                           |                     |                   |
| 29                             | Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo. |                              | X                           |                     |                   |
| 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) |
|--------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| 30                             | El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas.                                    |                              | X                           |                     |                   |
| 31                             | En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas.  |                              | X                           |                     |                   |
| 32                             | En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad.              |                              | X                           |                     |                   |
| 33                             | En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero.  |                              | X                           |                     |                   |
| 34                             | En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación. |                              | X                           |                     |                   |
| Suma de puntos de la Dimensión |  | 0                            |                             | Puntos              |                   |

| OTROS PUNTOS IMPORTANTES  |  |                              |                             |                     |                   |
|---|--|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Nº  | Item   | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| 35  | En mi trabajo trato por igual a todos, indistintamente de la edad que tengan   |                              | X                           |                     |                   |
| 36  | Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo   | X                            |                             |                     |                   |
| 37  | En mi trabajo existe un buen ambiente laboral  |                              | X                           |                     |                   |
| 38  | Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades   |                              | X                           |                     |                   |
| 39  | En mi trabajo me siento aceptado y valorado  |                              | X                           |                     |                   |
| 40  | Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad   | X                            |                             |                     |                   |
| 41  | Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño  |                              | X                           |                     |                   |
| 42  | Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo  |                              | X                           |                     |                   |
| 43  | En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral  | X                            |                             |                     |                   |
| 44  | Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental  | X                            |                             |                     |                   |
| 45  | Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando  |                              | X                           |                     |                   |
| 46  | Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo  | X                            |                             |                     |                   |
| 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  |                              | X                           |                     |                   |
| 48  | Mi trabajo está libre de acoso sexual  | X                            |                             |                     |                   |
| 49  | En mi trabajo ca me permite solucionar mis problemas familiares y personales   |                              | X                           |                     |                   |
| 50  | Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumnias sobre mi persona.   |                              | X                           |                     |                   |
| 51  | Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal   | X                            |                             |                     |                   |
| 52  | Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución  | X                            |                             |                     |                   |
| 53  | En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual  | X                            |                             |                     |                   |
| 54  | MI trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.  |                              | X                           |                     |                   |
| 55  | Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo  |                              | X                           |                     |                   |
| 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 |                              | X                           |                     |                   |
| 57  | Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)  | X                            |                             |                     |                   |
| 58  | Considero que me encuentro física y mentalmente saludable  | X                            |                             |                     |                   |
| Suma de puntos de la Dimensión                                      |  | 8                            |                             |                     | Puntos            |
| <b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>                                  |  |                              |                             |                     |                   |
| 39  |  |                              |                             |                     |                   |
| <b>RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)</b> |  | Tu puntaje                   | Riesgo Bajo                 | Riesgo Medio        | Riesgo Alto       |
|   |  | 8                            | 175 a 232                   | 117 a 174           | 59 a 116          |



### **CERTIFICACIÓN INICIAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del/la estudiante **CINTHYA ALEJANDRA DELGADO BERMÚDEZ** que cursa estudios en el programa de cuarto nivel: **LA MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL** dictado en la Facultad de Postgrado de la USGP.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el informe del trabajo científico con el título: **EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL PERSONAL DE SALUD**, presentado por el/la estudiante de postgrado **CINTHYA ALEJANDRA DELGADO BERMÚDEZ**, con cédula de ciudadanía No.1312636796, como requisito previo para optar por el Grado Académico de Magister en SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL(o Título del programa) y considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.

Tutor: Eco. Julia Iglesias Ortiz, MSc.  
QUITO 19 DE MARZO DEL 2019