



## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Tema:**

**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga organizacional**

**Línea de investigación:**

Salud integral, determinación social y desarrollo humano

**Autora:**

Andrea Stefany Valle Granda

**Director:**

Dr. Luis Eduardo Cevallos Terneus

Ambato - Ecuador

Abril 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO  
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN  
PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Línea de Investigación:

Salud integral, determinación social y desarrollo humano

Autora:

Andrea Stefany Valle Granda

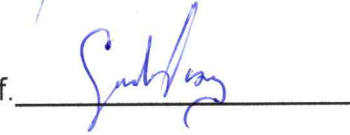
Cevallos Terneus Luis Eduardo, Dr. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

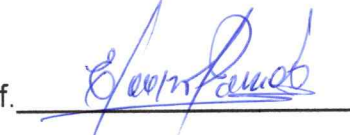
Pazmay Ramos Segundo Gonzalo, Mtr.

**CALIFICADOR**

f. 

Paredes Pardo Eleonor Virginia, Ps. Cl. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Varna Hernández Junco, Mg, PhD.

**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f.    
SECRETARIA GENERAL  
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Abril 2023

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **Andrea Stefany Valle Granda**, con C.I. **1501220006**, autora del trabajo de graduación titulado: "PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA", previa a la obtención del grado académico de Psicóloga Organizacional en la Facultad de Psicología.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respeta los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respeta las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, abril de 2023



Andrea Stefany Valle Granda

CC. 1501220006

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a

A Dios

Por la vida, por la salud y por el amor que me demuestra todos los días.

A Liam David

Por llegar a mi vida para hacerla perfecta, por ser mi todo, mi fuerza y mi motor para cada momento de mi vida. ¡Te amo!

A Mamá y Papá

Por su apoyo incondicional, por no dejarme desmayar nunca y siempre ser mi soporte. ¡Los amo!

A David

Por ser mi compinche en cada momento, sean malos o buenos. ¡Te amo!

***Andrea Stefany***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por acompañarme en cada etapa de mi vida.

A Liam David, el amor de mi vida, quien me da todos los motivos del mundo de seguir adelante siempre.

A mi mami Fanny Granda y a mi papi José Valle, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. ¡Son mi orgullo!

A mi futuro esposo David, por llegar a mi vida, por enseñarme a ser mejor todos los días. No somos perfectos, pero sé que juntos haremos un gran equipo.

A mi familia, mis hermanos, mis abuelos, mis tíos, mis primos a todos y cada uno de ellos por todo su apoyo durante toda esta etapa de mi vida.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato, a mis docentes, personal administrativo y mis compañeros que hicieron mi estancia en esta universidad llena de alegrías y aprendizaje.

*La vida es demasiado bella, y los tiempos de Dios son demasiados perfectos.*

**Andrea Stefany**

## RESUMEN

Existen riesgos psicosociales que afectan la relación entre el trabajador y la organización, tales como una comunicación interna ineficaz, muchas veces las tareas laborales, se realizan de improviso y el trabajo es excesivo al salir al campo o a las brigadas médicas. Las horas de trabajo, se han extendido, esto ha causado un elevado estrés laboral, agotamiento y depresión, llega a afectar sobre todo en la realización de sus actividades laborales dentro de la institución. El objetivo de la investigación fue validar un plan de Prevención de Riesgos Psicosociales para el Hospital Provincial General Docente Ambato. Se trabajó bajo un paradigma postpositivista, y, se realizó la investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y de corte transversal. Se ejecutó con una muestra de la población constituida por 253 trabajadores del Hospital Provincial General Docente Ambato. Los instrumentos que, se usaron para la recolección de datos es el cuestionario “CoPsoQ ISTAS 21”., se obtuvo como resultados, que el personal presenta datos negativos en “exigencias psicológicas”, “apoyo social” y “capital social”, mediante una semaforización, se pudo observar que la situación está en intermedia con tendencia a desfavorable. Bajo estos resultados, se elaboró un plan de Prevención de Riesgos Psicosociales que previene la afectación de la salud y el bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores, este plan fue validado por especialistas y beneficiarios.

**Palabras Claves:** riesgo psicosocial, prevención, psicología, organizacional

## **ABSTRACT**

There are psychosocial risks that affect the relationship between the worker and the organization, such as ineffective internal communication, many times work tasks are carried out unexpectedly and the work is excessive when going out to the field or to the medical brigades. Working hours have been extended, this has caused high work stress, exhaustion and depression, affecting especially the performance of their work activities within the institution. The objective of the research was to validate a Psychosocial Risk Prevention plan for the Ambato General Teaching Provincial Hospital. We worked under a postpositivist paradigm, and the research was carried out with a quantitative approach, non-experimental design, descriptive and cross-sectional scope. It was carried out with a sample of the population made up of 253 workers from the Ambato General Teaching Provincial Hospital. The instruments used for data collection is the "CoPsoQ ISTAS 21" questionnaire. It was obtained as results, that the staff presents negative data in "psychological demands", "social support" and "social capital", through a traffic light it was possible to observe that the situation is intermediate with a tendency to unfavorable. Based on these results, a plan for the Prevention of Psychosocial Risks was elaborated that prevents the affectation of the health and the physical, mental and social well-being of the workers, this plan was validated by specialists and beneficiaries.

**Key Words:** psychosocial risk, prevention, psychology, organizational

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Seguridad laboral y salud ocupacional.....	6
1.2. Riesgos en el trabajo .....	8
1.3. Riesgos psicosociales.....	10
1.4. Prevención de riesgos psicosociales .....	28
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	34
2.1. Metodología utilizada en la investigación.....	34
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	37
2.4. Propuesta de plan de prevención de riesgos psicosociales.....	45
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	54
3.1. Análisis de dimensiones y áreas.....	54
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES .....	64
BIBLIOGRAFÍA .....	65
ANEXOS .....	73

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Doble presencia .....	54
Figura 2. Exigencias psicológicas .....	55
Figura 3. Control sobre el trabajo .....	56
Figura 4. Apoyo Social.....	58
Figura 5. Compensaciones.....	59
Figura 6. Capital Social .....	60
Figura 7. Resumen general .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores de riesgo e impacto por área .....	32
Tabla 2. Departamentos del HRD Ambato .....	36
Tabla 3. Descripción de la población .....	36
Tabla 4. Áreas de trabajo .....	37
Tabla 5. Plan de recolección de información .....	38
Tabla 6. Alfa de Cronbach .....	43
Tabla 7. Diagnóstico del HDR Ambato .....	45
Tabla 8. Factores de riesgo .....	47
Tabla 9. Plan de prevención de Riesgos psicosociales .....	50
Tabla 10. Doble presencia .....	54
Tabla 11. Exigencias psicológicas .....	55
Tabla 12. Control sobre el trabajo.....	56
Tabla 13. Apoyo Social .....	57
Tabla 14. Compensaciones .....	58
Tabla 15. Capital Social.....	59
Tabla 16. Análisis general .....	61

## INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones que, se encuentran presentes en la relación de las personas con los aspectos de su entorno laboral, social e incluso en su vida cotidiana. En una institución pública de la provincia de Tungurahua existen riesgos psicosociales que afectan la relación entre el trabajador y la organización, tales como una comunicación interna ineficaz, muchas veces, las tareas laborales las realizan de imprevisto, el trabajo es excesivo al salir al campo o a las brigadas médicas. Las horas de trabajo, se han extendido, en ocasiones las exigencias son contradictorias, tienen inseguridad en el empleo y los trabajadores suelen sufrir las consecuencias de estilos de liderazgo autoritarios y estilos de comunicación interpersonal predominantemente agresivos por parte de los jefes.

Las empresas privadas como de organismos públicos, industrias o servicios, la definición de riesgos psicosociales, se asemeja. La presente investigación sobre riesgos psicosociales y como prevenirlos, toma en cuenta que la definición de riesgo, se refiere al vínculo entre la exposición a factores y los daños que estos causarían al trabajador, por ende, este estudio sugiere que es necesario aplicar planes de prevención de riesgos psicosociales basados en las dimensiones cuantificadas dentro de una institución de salud pública, aplica estrategias que beneficien a los trabajadores del Hospital Regional Docente Ambato.

Este establecimiento de salud, al ser una institución pública, cumplen con todas las normativas impuestas por el Ministerio de Trabajo y el de Salud en cuanto a prevención de riesgos psicosociales, se refiere. En este contexto, la Dirección ha cumplido con la presentación de los planes de prevención a los entes reguladores, sin embargo, no ha cumplido con la ejecución, evaluación y la toma de correctivos para disminuir los factores de riesgos psicosociales. La pandemia COVID-19, la reorganización administrativa, operativa y laboral de la institución, han incrementado los riesgos psicosociales en los empleados del

hospital, se da un incremento en afecciones como estrés, ansiedad, depresión y fatiga mental.

Dentro de los antecedentes, se mencionan varios estudios sobre riesgos psicosociales y como prevenirlos, uno de ellos es el de Yáñez (2022) quien dice que:

En las organizaciones los trabajadores, se ven rodeados de una serie de riesgos que, si no, se los conoce o no, se los evalúan, desencadenarían alteraciones en el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, propiciado por un posible accidente de trabajo, una enfermedad profesional o alguna enfermedad derivada de las condiciones de trabajo. (p. 3)

Una investigación realizada por Medina (2019) sobre la intervención en los riesgos psicosociales de una empresa particular menciona la importancia de cuantificar los factores de riesgos psicosociales para evaluar y contrarrestar el impacto que estos generan en la productividad de una empresa o grupo de trabajo, este proceso lo llevo a cabo mediante una investigación teórica que permitió comprender el origen, características y consecuencias de los Riesgos Psicosociales y como mitigarlos, esto a su vez, permitió evaluar, diagnosticar y realizar una intervención en pro de la salud y bienestar del grupo investigado.

Otro trabajo que sustenta la investigación es el de Yépez (2020) porque identificó los riesgos psicosociales y basado en este proceso diseñó una propuesta de intervención para conservar la salud y bienestar de los colaboradores de una empresa privada. La autora menciona la importancia de evaluar los factores de riesgos psicosocial y crear planes para prevenirlos, debido a que esto beneficia a la cadena de productividad de la empresa y también, se cumple con las obligaciones impuestas por los entes de control de trabajo.

Estudios como el de Segura (2022) mencionan que es necesario realizar una medición de los factores de riesgo psicosocial, no solo para cumplir las normativas legales sino también para mantener el bienestar físico, mental y

social de los colaboradores. Sin duda, la noción de riesgo y la forma en que, se desarrollan dentro de las empresas es una cuestión de estudio. Esto es lo que nos anima a buscar orientaciones históricas, en paralelo con investigaciones ya realizadas desde perspectivas sociológicas o psicológicas.

La problemática, se relaciona con lo mencionado anteriormente, los factores de riesgos psicosocial han generado un elevado estrés laboral, agotamiento y depresión, llega a afectar sobre todo en la realización de actividades laborales. Además, afectan la salud y el bienestar físico, psíquico y social. En este sentido, mediante esta investigación, se busca diagnosticar cuales son los riesgos psicosociales que más afectan a la población laboral del hospital, con los resultados arrojados por esta evaluación, se diseñará un plan de prevención que, se socializará y, se aplicará en la muestra estipulada para la investigación.

En este contexto, se establece el problema: ¿Cómo prevenir los riesgos psicosociales en una institución pública de la provincia de Tungurahua?

El plan de prevención de riesgos psicosociales que, se elaboró permite determinar las actividades que ayuden a reducir los factores que generan los riesgos, sin dejar de lado la evaluación de cada acción para aplicar las mejoras necesarias en beneficio de todos los involucrados. Es así que, se plantea los siguientes objetivos:

### **Objetivo general**

- Validar un plan de Prevención de riesgos psicosociales en una institución pública de la provincia de Tungurahua

### **Objetivos específicos**

1. Fundamentar teóricamente los riesgos psicosociales y la prevención de los mismos.

2. Diagnosticar los riesgos psicosociales que, se encuentran presente en el Hospital Provincial General Docente Ambato.
3. Diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales en el Hospital Provincial General Docente Ambato.
4. Evaluar el plan de prevención de riesgos psicosociales en el Hospital Provincial General Docente Ambato por criterios de especialistas y beneficiarios.

La presente investigación sobre riesgos psicosociales y como prevenirlos, toma en cuenta que la definición de riesgo, se refiere al vínculo entre la exposición a factores y los daños que estos causarían al trabajador, por ende, este estudio sugiere que es necesario aplicar planes de prevención de riesgos psicosociales basados en las dimensiones cuantificadas dentro de una institución de salud pública, aplica estrategias que beneficien a los trabajadores del Hospital Regional Docente Ambato.

Este establecimiento de salud, al ser una institución pública, cumple con todas las normativas impuestas por el Ministerio de Trabajo y el de Salud en cuanto a prevención de riesgos psicosociales, se refiere. En este contexto, la Dirección ha cumplido con la presentación de los planes de prevención a los entes reguladores, sin embargo, no ha cumplido con la ejecución, evaluación y la toma de correctivos para disminuir los factores de riesgos psicosociales. La pandemia COVID-19, la reorganización administrativa, operativa y laboral de la institución, han incrementado los riesgos psicosociales en los empleados del hospital, se da un incremento en afecciones como estrés, ansiedad, depresión y fatiga mental.

La presencia de estos riesgos está latente en las empresas públicas y privadas, en lo que, se refiere a establecimientos de salud, el personal médico ha sufrido estos factores, y aún más, desde el inicio de la pandemia COVID-19 los colaboradores hospitalarios han sufrido padecimientos psicológicos, lo que

genera roces entre compañeros de trabajo, acosos, y violencia emocional, y es muy importante y extremadamente necesario implementar medidas de contención que reduzcan estos padecimientos.

En la investigación de Orejuela (2021) que consiste en la evaluación de los riesgos psicosociales existentes en el personal de la Escuela Politécnica Nacional, la autora determina los factores para riesgos psicosociales mediante el Cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales y en base a los resultados resalta los tipos de intervención que, se aplicarían. Destaca que, en Ecuador, los riesgos psicosociales que más afectan en el campo laboral son carga y ritmo de trabajo, recuperación, acoso laboral y condiciones de trabajo.

## **CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

### **1.1. Seguridad laboral y salud ocupacional**

De acuerdo al Ministerio de Trabajo (2021), las empresas implementarían medidas o normas que permitan una adecuada seguridad y salud ocupacional basa este proceso en que hay obligaciones, derechos y deberes de cumplimiento técnico-legal en materia de prevención de riesgos laborales, con el fin de velar por la integridad física-mental de los trabajadores.

La Salud y Seguridad Ocupacional (SST), también conocida como Seguridad y Salud Ocupacional (SST), se refiere a la práctica genérica de abordar y reducir los riesgos potenciales de seguridad y salud para los empleados. Esto cubriría cualquier cosa, desde la evaluación de riesgos, la prevención de lesiones, el equilibrio entre la vida laboral y personal, los protocolos de seguridad, los peligros en el lugar de trabajo, hasta la compensación y los beneficios, y la gestión de empleados.

Según esto, se define la seguridad y salud ocupacional como estrategias y parámetros en materia de seguridad y trabajo para precautelar, cuidar y mejorar el bienestar emocional y físico del trabajador en su área laboral, con el fin de prevenir y reducir los accidentes, enfermedades profesionales y muertes que, se ocasionarían en los sitios de trabajo.

La seguridad en el lugar de trabajo es una parte importante de cualquier trabajo y requiere que todos en la empresa, se adhieran a las pautas y políticas de seguridad vigentes. Seguir cuidadosamente estas pautas contribuiría en gran medida a prevenir lesiones y daños en el lugar de trabajo.

Como menciona Ortega & Rodríguez (2017) el capital humano es un activo fundamental en cualquier organización, porque de este depende la capacidad productiva y el cumplimiento de los estándares de calidad, y sería importante que, se promueva un ambiente de promoción de la salud y no los factores de

riesgo, sin embargo, los autores consideran que todo tipo de trabajo tendrá alguna forma de peligro para el trabajador, así este sea mínimo. Cita los siguientes tipos de riesgo: físico, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales (pág. 166).

## **Importancia**

Como objetivo social de una empresa, la salud es tomada en cuenta como un elemento imprescindible y muy relevante en los derechos del trabajador, la importancia de la Salud y Seguridad Ocupacional, se enfoca principalmente en proteger a los empleados en el lugar de trabajo de accidentes, lesiones y exposición a sustancias nocivas.

De acuerdo a Ortega & Rodríguez (2017), si bien los accidentes ocurrirían en cualquier momento, será responsabilidad del empleador asegurarse de tomar medidas para reducir el riesgo de incidentes y mantener un entorno de trabajo seguro. Dar prioridad a la seguridad y salud ocupacional en una empresa tendrá un alto impacto, que incluye:

- Reducción del riesgo de accidentes o lesiones al identificar y mitigar los peligros
- Mayor eficiencia y productividad debido a que menos empleados faltan al trabajo por enfermedad o lesión
- Mejora de las relaciones y la moral de los empleados (un entorno de trabajo más seguro es un entorno de trabajo menos estresante)
- Costos reducidos asociados con accidentes o lesiones (costos de atención médica y rehabilitación, pérdidas de productividad, impacto en el bienestar de los empleados)
- Primas de seguro más bajas como resultado de menos incidentes en el lugar de trabajo y reclamos de compensación para trabajadores

De acuerdo a la Metodología de Prevención de Riesgos Laborales (OISS, 2018), el aspecto más importante de una buena política de Salud y Seguridad

Ocupacional es identificar los peligros y garantizar que los empleados tengan la capacitación, el equipo de seguridad y otros recursos necesarios para trabajar de manera segura. La falta de implementación de políticas y precauciones efectivas provocarían lesiones, reducción de la productividad debido a la ausencia o pérdida de mano de obra calificada, reclamos de compensación para trabajadores y posibles sanciones de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).

En este sentido, se dice que la importancia de la seguridad y salud ocupacional radica en el bienestar físico y mental de los empleados en el lugar de trabajo. La salud ocupacional sería un área de dificultad para muchos empleados, ya sea que estén en capacitación o no. Parte de la ansiedad provendría de la falta de conocimiento de qué esperar. La enfermedad o la discapacidad a largo plazo contribuirían a los problemas de desempeño y tienden a atraer el escrutinio de los médicos de salud ocupacional.

## **1.2.Riesgos en el trabajo**

El trabajo es importante para la movilidad económica en un grupo o segmento social, es un elemento que ayuda al crecimiento económico individual y colectivo. Al ser un proceso en el que, se involucra acciones con herramientas manuales, eléctricas, manejo de espacios estrechos, pisos resbalosos entre otros aspectos que forman parte de la parte física del trabajo, mientras que la exposición a factores emocionales como manejo de emociones positivas y negativas, interacción social con otros individuos y temor por fracasar en las labores hacen que el empleado tenga dudas o seguridad en que va a quedarse en su trabajo por largo tiempo.

De acuerdo al documento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), 2.78 millones de trabajadores mueren cada año de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (de los cuales 2,4 millones están relacionados con enfermedades) y 374 millones de trabajadores sufren accidentes del trabajo no mortales. Estas estadísticas han ido en aumento

debido a las pocas acciones que, se toma en cada país, incluso sin tomar en cuenta que implementar planes de prevención son obligatorios y no se exige a las empresas estos procesos.

En América Latina, la explotación laboral parece ser una práctica común, sin embargo, esta práctica no conduce al mejor desarrollo. La explotación laboral, se da en el Ecuador porque no existe una política fuerte, y porque las leyes no, se cumplen estrictamente. Las empresas públicas y privadas tienen una ley laboral ambigua que no es contundente en beneficio de los trabajadores. Así, se observarían empresas donde la explotación laboral es significativamente importante, principalmente hacia los sectores más frágiles como mujeres, niños y extranjeros.

Los accidentes de trabajo, se elevaron, irónicamente, junto con los indicadores económicos del Ecuador, esto debido a que el empleo informal también ha crecido, casi en su totalidad, este tipo de empleo tiene muchas carencias, ausencia de derechos y condiciones precarias que generan un entorno desfavorable para las personas involucradas.

En este contexto, los cambios en las condiciones económicas y sociales tienen un efecto sobre la salud y la seguridad de las condiciones laborales., se han dado varios estudios sobre riesgos psicosociales que brindan una descripción general del trasfondo teórico y los hallazgos empíricos actuales con respecto a los riesgos psicosociales y sus resultados negativos para la salud asociados tanto para el individuo como para la organización.

Tanto los trabajadores como sus representantes tienden a culpar a las condiciones de trabajo cuando la salud física o mental de los trabajadores, se ve afectada. Identifican demandas y restricciones irrazonables o excesivas como el principal factor de estos riesgos. Estos adoptarían muchas formas diferentes, en particular, los recortes salariales y el fomento por parte de los fabricantes de una mayor competencia entre los trabajadores. Estos excesos sin duda, se remontan a un largo camino.

El agotamiento mencionado en distintas investigaciones abarca aspectos variados en los que apenas, se distinguen los equivalentes de estrés o depresión. Por el contrario, los empleadores tienden a resaltar el malestar que los trabajadores generan en su entorno laboral y más aún en las organizaciones a las que pertenecen, debido a sus perfiles personales o sociales, conformados por hechos ajenos a sus organizaciones. Esta bipolarización de las posiciones sobre los riesgos psicosociales parece haber moldeado irremediabilmente los análisis y las relaciones entre los profesionales de la salud en el trabajo.

La Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015 adoptó los ODS con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, es decir, erradicar la pobreza y garantizar la sostenibilidad del planeta. El objetivo número 3 de los ODS, se centra en la promoción del bienestar y la vida saludable para todas las personas de todas las edades (Naciones Unidas, 2015). El nuevo plan de reforma de la atención de la salud que entró en vigor en 2009 destaca el papel fundamental de los trabajadores de la atención primaria de la salud, incluidos los profesionales de la salud en los centros de salud.

### **1.3. Riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales influyen en algunos aspectos importantes dentro de una organización: entre ellos, se encuentra la productividad que, se establece como un indicador de eficiencia de un miembro de una organización, de una máquina, o de un sistema que, se orientarían a la consecución de una serie de objetivos planteados por una empresa o un clima laboral que, se evidencie mediante la toma de ciertas acciones y el uso adecuado de factores como el tiempo y los recursos. (pág. 12), esto está determinado por Aluisa (2021) en su trabajo sobre influencia de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de una empresa privada.

En Ecuador, el Ministerio de Trabajo ha implementado reglamentos, normativas y planes de intervención que ayuden a las empresas a prevenir los riesgos

psicosociales, esto, se menciona en la Guía para la Aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales (MSP ; MDT ; SGRT, 2020). Por ley, el 16 de junio de 2017, mediante acuerdo Ministerial 82, se expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

En este contexto, toda empresa cumplirá con las normativas impuestas por el Ministerio de Trabajo de Ecuador, que promueve, se realice un estudio que mida los riesgos psicosociales y permita elaborar un plan de acción que cree una cultura de prevención.

Para el 2021, y por la pandemia ocasionada por el virus COVID-19, el personal de salud sufrió problemas psicológicos y que tuvieron más impacto que otras profesiones, esto, se ve apoyado en el trabajo de Salto & Pinto (2021) quienes mencionan que las afecciones más observadas fueron estrés, ansiedad, depresión, insomnio y el miedo a contagiarse de la enfermedad o transmitirla a las personas de su entorno. Los investigadores destacan que estos factores, se incrementaron por la adaptación a las medidas sanitarias, el uso de equipos de protección y el agotamiento físico y mental.

Como propuesta, elaboró una propuesta de intervención que permita a la organización tomar acciones que reduzcan los riesgos psicosociales con mayor prevalencia y refuerce aquellos en los que, se obtuvieron resultados favorables, esto, se observa en el trabajo de Montalvo (2021) que sustenta esto con una investigación teórica que facilite el entendimiento de los conceptos de riesgos psicosociales y la consecuencia de estos en las organizaciones. En dicho trabajo, el autor realizó un análisis de la información junto con el Departamento Médico de la empresa y, se pudo concluir que existen tres dimensiones principales que resultarían problemáticas y tienen una mayor prevalencia.

El entorno de trabajo y la naturaleza del trabajo en sí mismo son influencias importantes en la salud y el bienestar de los trabajadores. En relación con los riesgos psicosociales, problemas como el estrés relacionado con el trabajo, la violencia y el acoso en el lugar de trabajo son ampliamente reconocidos como desafíos importantes para la salud y la seguridad en el trabajo y, en términos más generales, para la salud pública. Existe evidencia fuerte y creciente que indica una asociación entre las quejas de salud relacionadas con el trabajo y la exposición a peligros psicosociales, o una interacción entre peligros físicos y psicosociales, con una amplia gama de resultados de salud para el trabajador individual y la organización.

### **Definición de riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales son aspectos del trabajo que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico. Sierra (2020) menciona que los riesgos psicosociales son factores procedentes del ámbito de las relaciones laborales, e incluirá en la normativa preventiva, fundamentalmente porque los problemas de salud mental ocasionados como consecuencia de la prestación de servicios por cuenta ajena, se consideraba que tenían que ser tratados desde un ámbito médico o por la rama de la psicología laboral.

Y esta definición, se apoya en la siguiente cita:

Por lo tanto, si los riesgos psicosociales son riesgos laborales, habrá que fijar a qué ámbito de la salud pertenecen para establecer las medidas preventivas adecuadas. Pues bien, se considera que, se integran en el ámbito de la salud mental por los daños psíquicos que producirían, y tendrían efectos graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas músculo esqueléticos.  
(p. 13)

Esto convierte a los factores de riesgos psicosociales en puntos negativos del proceso laboral y el entorno social, porque son generadores de situaciones perjudiciales para la operatividad de un área y la empresa en general.

Entonces, los factores de riesgo psicosocial son interacciones y eventos que tienen un efecto adverso en el bienestar psicológico de un trabajador. El mal diseño del trabajo, el conflicto con un supervisor, los plazos ajustados y otros problemas harían que un trabajador experimente estrés psicológico. Estos factores, se conocen como psicosociales porque involucran tanto las interacciones sociales del individuo con quienes lo rodean como los pensamientos y sentimientos del individuo acerca de esas interacciones.

Los factores de riesgo psicosocial son un subconjunto de la categoría más amplia, los factores psicosociales. El estado emocional de una persona, el estatus social y el compromiso con su comunidad son todos ejemplos de factores psicosociales. Son aquellos factores que representan un peligro para el bienestar del individuo., se ha identificado quince factores que los empleadores monitorean para proteger el bienestar mental de sus empleados. Entre los factores identificados como importantes para la salud psicosocial, se encuentran el apoyo psicológico, la cultura organizacional, el respeto, la gestión de la carga de trabajo, el compromiso y la protección y seguridad.

Los riesgos psicosociales tienen el potencial de afectar negativamente la salud mental y emocional del individuo (Correa & Quintero, 2021). Pero también tendrían un efecto en su salud física. Una persona respondería a experiencias psicosociales negativas tensa físicamente sus músculos, poniéndolos en riesgo de desarrollar un trastorno musculoesquelético. La angustia emocional o mental también distraen a un trabajador, lo que causaría impactos graves en los procedimientos de seguridad.

## Factores de riesgo psicosocial

Además de provocar estrés, que es un peligro en sí mismo, los factores de riesgo psicosocial provocarían trastornos musculoesqueléticos. Por ejemplo, habría cambios en el cuerpo relacionados con el estrés (como un aumento de la tensión muscular) que harían que las personas sean más susceptibles a los problemas musculoesqueléticos; o las personas cambiarían su comportamiento, por ejemplo, prescindirían de descansos para tratar de cumplir con los plazos.

Por lo tanto, los factores psicosociales, se identificarían y controlarían para obtener el mayor beneficio y reducción de los impactos negativos. La mejor manera de lograr esto es utilizar un enfoque ergonómico, que busca lograr el mejor “ajuste” entre el trabajo, el entorno laboral y las necesidades y capacidades de los trabajadores. Muchos puestos de trabajo no están bien diseñados e incluyen algunas o todas las siguientes características indeseables, que generarían riesgos psicosociales:

- Los trabajadores tienen poco control sobre su trabajo y sus métodos de trabajo (incluidos los patrones de turnos);
- Los trabajadores no harían pleno uso de sus habilidades;
- Los trabajadores, por regla general, no participan en la toma de decisiones que les afectan;
- Se espera que los trabajadores solo realicen tareas repetitivas y monótonas;
- El trabajo es a ritmo de máquina o sistema (y, se monitorean de manera inapropiada);
- Las exigencias laborales, se perciben como excesivas;
- Los sistemas de pago fomentan el trabajo demasiado rápido o sin pausas;
- Los sistemas de trabajo limitan las oportunidades de interacción social;
- Los altos niveles de esfuerzo no, se equilibran con una recompensa suficiente (recursos, remuneración, autoestima, estatus).

Como, se observaría, los puntos que influyen negativamente son aquellos relacionados con la sobrecarga de trabajo, la monotonía, la falta de involucramiento en la toma de decisiones y el exceso de alta rotación en las instituciones.

Los riesgos psicosociales son factores en el diseño o la gestión del trabajo que aumentan el riesgo de estrés relacionado con el trabajo y provocarían daños psicológicos o físicos. Los ejemplos de riesgos psicosociales incluyen un apoyo deficiente del supervisor o altas demandas laborales.

Es probable que los empleados estén expuestos a una combinación de riesgos psicosociales. Algunos peligros siempre están presentes en el trabajo, mientras que otros solo ocasionalmente. Existe un mayor riesgo de estrés relacionado con el trabajo cuando los riesgos psicosociales, se combinan y actúan juntos, por lo que los empleadores no considerarían los riesgos de forma aislada.

Los riesgos psicosociales no necesariamente revelan las causas del estrés relacionado con el trabajo. Es probable que las causas sean específicas del empleado, el trabajo o el lugar de trabajo (Cruz & Tellez, 2018). La alta gerencia identificaría qué peligros psicosociales afectan negativamente la salud y el bienestar de los empleados y tomar las medidas adecuadas para controlar el impacto de esos peligros.

### **Normativa legal**

La Ley de Salud y Seguridad Ocupacional de 2004 (Ley OHS) exige que los empleadores proporcionen y mantengan un entorno de trabajo que sea seguro y sin riesgos para la salud, en la medida de lo razonablemente posible (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019). Esta responsabilidad incluye proporcionar y mantener sistemas de trabajo seguros y la obligación de consultar con los empleados y HSR sobre asuntos que

afecten directamente su salud o seguridad, incluidos los peligros y riesgos asociados con el estrés relacionado con el trabajo.

Los empleados también tienen deberes bajo la Ley OHS de cuidar razonablemente su propia salud y seguridad, la salud y seguridad de las personas en el lugar de trabajo y cooperar con su empleador.

Los riesgos psicosociales son factores en el diseño o la gestión del trabajo que aumentan el riesgo de estrés relacionado con el trabajo y provocarían daños psicológicos o físicos. El autor Chavéz (2016) determina que los empleados estén expuestos a una combinación de riesgos psicosociales. Algunos peligros siempre estarán presentes en el trabajo, mientras que otros solo ocasionalmente. Existe un mayor riesgo de estrés relacionado con el trabajo cuando los riesgos psicosociales, se combinan y actúan juntos, por lo que los empleadores no considerarían los riesgos de forma aislada.

Los riesgos psicosociales no necesariamente revelan las causas del estrés relacionado con el trabajo. Es probable que las causas sean específicas del empleado, el trabajo o el lugar de trabajo. La alta gerencia identificaría qué peligros psicosociales afectan negativamente la salud y el bienestar de los empleados y tomar las medidas adecuadas para controlar el impacto de esos peligros.

A pesar que el Ministerio de Trabajo ha implementado medidas o reglas que permitan una reducción o prevención de riesgos psicosociales, hay empresas que no aplican los test o cuestionarios, ni tampoco realizan un plan de prevención para estos riesgos. En los pocos casos que, si, se realiza esta tarea, se lo hace empíricamente y sin conocimiento de causa, y no conocen las causas y efectos del riesgo psicosocial.

## **Organización y condiciones de empleo**

Son aquellos factores que tienen que ver con la estabilidad laboral, las prestaciones laborales, el respeto en el trabajo y la relación familia-trabajo. Hay muchas empresas que no tienen políticas laborales claras, o cuyas políticas van en detrimento del bienestar del trabajador.

Las malas condiciones de trabajo tienden a ser más frecuentes en el sector agrícola y rural, esto de acuerdo al autor Aluisa (2021); sin embargo, existen muchas instituciones, empresas y de servicios de salud, donde las condiciones laborales no son las adecuadas para garantizar un ambiente agradable y respetuoso para los empleados.

## **Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

Se relaciona con aquellas actividades que permiten al trabajador integrarse, controlar su tiempo de actividad laboral, su crecimiento laboral y su sentido de compromiso con la organización. Como menciona Ballesteros (2019) en muchos ambientes de trabajo, se exigen resultados a los trabajadores por encima de las oportunidades y beneficios que la organización ofrecería a sus empleados. Esto es, por ejemplo, en el caso de los hospitales, que exigen publicaciones científicas cuando a los trabajadores no, se les otorgan horas de investigación.

## **Exigencias psicológicas**

Se refiere a todas aquellas emociones que los trabajadores, se ven obligados a expresar o reprimir (Chavéz, 2016). Por ejemplo, los requisitos para mantener una sonrisa constante, un tono de voz armónico, una actitud de alegría y felicidad incluso en situaciones de trabajo donde el trabajador no, se encuentra a gusto. Además de aquellos requisitos en los que el trabajador no manifestaría molestias de ningún tipo.

## **Violencia y acoso**

Este apartado, se refiere a situaciones de acoso laboral, acoso sexual y acoso en general. Esto ocurriría en diferentes tipos de empresas, y en todos los géneros (Ortega & Rodríguez, 2017). En muchas organizaciones, el acoso físico y laboral es extremadamente común, y los trabajadores no tienen los días libres adecuados, y son presionados para responder a actividades continuas en el trabajo, incluso por encima de sus deberes contractuales.

## **Relaciones en el lugar de trabajo**

Esto, se refiere al apoyo de las autoridades, el respeto al rol, la integración de funciones compartidas, la relación entre colegas y sus vínculos con las autoridades y con los roles que representan (Ortega & Rodríguez, 2017). Este tipo de situación, se darían en empresas donde el líder no delega funciones adecuadamente y no establece criterios claros de los roles a desempeñar.

## **Doble presencia**

Se refiere a preocupaciones familiares o personales que el empleado tiene durante la jornada laboral (Ortega & Rodríguez, 2017). Estas serían situaciones temporales o permanentes, que, se generan por mala organización empresarial, ajustes de horarios, horas extras, demandas adicionales, entre otras que afectarían las responsabilidades del trabajador en su entorno personal.

## **Riesgos psicosociales por carga laboral**

Al depender de varios factores para ser considerado riesgo psicosocial, no existe un punto determinante con el cual, se clasificarían a los riesgos psicosociales. (Ortega & Rodríguez, 2017) Sin embargo, en varios estudios técnicos y científicos, se llegan a un consenso, señala los siguientes riesgos psicosociales como los más comunes:

**Bajo control de trabajo:** El bajo control del trabajo es cuando los empleados tienen insuficiente intervención sobre los aspectos del trabajo, incluido cómo o cuándo, se realiza un trabajo. Incluye tareas o trabajos donde:

- El trabajo está basado en una máquina o computadora
- El trabajo está estrictamente administrado, como en los centros de llamadas con guiones
- Los empleados tienen poco que decir en la forma en que hacen su trabajo, cuando toman descansos o cambian de tarea
- Los empleados no están involucrados en las decisiones que los afectan a ellos o a sus clientes
- Los empleados no, se negarían a tratar con clientes agresivos, como en los servicios policiales

**Demandas laborales altas y bajas:** Las demandas laborales altas y bajas ocurren cuando, se requiere un esfuerzo físico, mental o emocional sostenido alto o bajo para hacer el trabajo (Ortega & Rodríguez, 2017). Las tareas o trabajos de alta demanda incluirán los siguientes ejemplos:

- Largas horas de trabajo
- Altas cargas de trabajo, por ejemplo, demasiado que hacer, demasiados clientes, Ritmo de trabajo rápido o presión de tiempo significativa
- Trabajo que está más allá de las capacidades o capacitación del empleado
- Largos períodos de atención en busca de eventos poco frecuentes. Por ejemplo, controladores de tráfico aéreo, conducción de larga distancia o monitoreo de seguridad.
- Esfuerzo emocional para responder a situaciones angustiosas o clientes angustiados o agresivos. Por ejemplo, paramédicos que, se ocupan de pacientes difíciles o trabajadores sociales que, se ocupan de clientes angustiados con necesidades o situaciones complejas.

- Exposición a eventos traumáticos o violencia relacionada con el trabajo. Por ejemplo, servicios de emergencia, enfermeras de salud mental y trabajadores de protección infantil.
- Trabajar con clientes con comportamientos desafiantes
- Turnos de trabajo que conducen a un mayor riesgo de fatiga
- Trabaja frecuentemente en condiciones desagradables o peligrosas. Por ejemplo, trabajar en temperaturas o ruidos extremos, cerca de productos químicos o equipos peligrosos.
- Tener que realizar trabajos exigentes mientras, se usan prendas o equipos de protección incómodos. Por ejemplo, enfermeras y camilleros que trabajan en cirugía, maestros y personal de apoyo educativo que trabajan en aulas grandes y ruidosas de planta abierta.

Las tareas o trabajos de baja demanda incluyen donde hay:

- Muy poco que hacer
- Tareas muy repetitivas o monótonas que requieren bajos niveles de procesamiento del pensamiento y poca variedad. Por ejemplo, recoger y empaquetar productos y monitorear líneas de producción.

**Apoyo deficiente o escaso:** El apoyo deficiente implica tareas o trabajos en los que los empleados no tienen:

- Apoyo emocional o práctico de los supervisores y colegas
- Información o capacitación para apoyar su desempeño laboral
- Herramientas, equipo y recursos para hacer el trabajo (Ortega & Rodríguez, 2017).

**Mala gestión del cambio organizacional:** La mala gestión del cambio organizacional ocurre en lugares de trabajo donde hay:

- No, se han tenido suficientemente en cuenta los posibles impactos en la salud, la seguridad y el rendimiento durante las reducciones de personal o las reubicaciones o la introducción de nuevas tecnologías y procesos de producción

- Insuficiente consulta y comunicación con las partes interesadas clave y los empleados sobre cambios importantes
- No hay suficiente apoyo práctico para los empleados durante los tiempos de transición

**Mala justicia organizacional:** La mala justicia organizacional ocurre en los lugares de trabajo donde hay:

- Aplicación inconsistente de políticas y procedimientos
- Injusticia o sesgo en las decisiones sobre la asignación de recursos y trabajo
- Mala gestión del bajo rendimiento (Flores R. , 2019)

**Bajo reconocimiento y recompensa:** El reconocimiento y la recompensa bajos ocurren en trabajos donde:

- Hay una falta de comentarios positivos
- Hay un desequilibrio entre los esfuerzos de los empleados y el reconocimiento y las recompensas formales e informales
- Hay una falta de oportunidades para el desarrollo de habilidades
- Las habilidades y la experiencia están infrautilizadas.
- Hay incertidumbre o cambios frecuentes en las tareas y estándares de trabajo
- La información importante de la tarea no está disponible para el empleado
- Hay roles de trabajo, responsabilidades o expectativas contradictorias. Por ejemplo, a un empleado, se le dice que un trabajo es una prioridad, pero otro gerente no está de acuerdo (Flores R. , 2019).

**Baja claridad de roles:** La baja claridad de roles involucra trabajos donde hay:

- Incertidumbre o cambios frecuentes en las tareas y estándares de trabajo
- Información importante de la tarea que no está disponible para el trabajador,

- Roles laborales, responsabilidades o expectativas en conflicto, como cuando a un Trabajador, se le dice que un trabajo es una prioridad, pero otro gerente no está de acuerdo o, se cambian las prioridades

**Malas relaciones en el lugar de trabajo:** Las malas relaciones en el lugar de trabajo ocurren en trabajos donde hay:

- Acoso, agresión, acoso, acoso sexual y violencia de género en el lugar de trabajo, discriminación u otro comportamiento irrazonable por parte de compañeros, supervisores o clientes
- Malas relaciones entre los empleados y sus gerentes, supervisores, colegas y clientes u otras personas con las que el empleado tiene que interactuar
- Conflicto entre los empleados y sus gerentes, supervisores o colegas. Esto empeora si los gerentes son reacios a lidiar con comportamientos inapropiados.
- Falta de justicia y equidad al tratar los problemas organizacionales o cuando los problemas de desempeño, se manejan de manera deficiente

Según Flores (2019) las malas condiciones ambientales implican la exposición a entornos de trabajo peligrosos o de mala calidad. Ejemplos incluyen:

- Manipulación manual peligrosa
- Mala calidad del aire
- Altos niveles de ruido
- Temperaturas extremas
- Trabajar cerca de maquinaria insegura

El trabajo remoto es el trabajo en lugares donde el acceso a los recursos y las comunicaciones es difícil y los tiempos de viaje serían prolongados. Ejemplos incluyen:

- Agricultores
- Agentes de Bienes Raíces

- Una enfermera comunitaria que realiza visitas nocturnas
- Operadores del turno de noche en gasolineras o tiendas de conveniencia
- Minería en alta mar

Un evento violento o traumático en el lugar de trabajo es un incidente en el lugar de trabajo que expone a un empleado al abuso, la amenaza de daño o daño real y causa miedo y angustia que provocarían estrés relacionado con el trabajo y lesiones físicas. Según el autor Ballesteros (2019) los eventos violentos o traumáticos son comunes en grupos como los primeros en responder, los trabajadores de la salud, los servicios de emergencia y desastres, los trabajadores sociales y el personal de defensa. Ejemplos de violencia o eventos traumáticos incluyen:

- Robo
- Agresión verbal o física
- Asalto
- Ser mordido, escupido, arañado o pateado
- Ser amenazado con o sin un arma
- Comprender estos riesgos psicosociales es crucial para controlar los impactos en la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados.

En los últimos cinco años, la falta de prevención y conocimiento de riesgos psicosociales ha generado una desigualdad en lo social, laboral y género de la persona. En lo que, se refiere a lo social, la clase laborar, se asocia a una posición de jerarquía productiva, tipo de tarea y nivel económico.

Se diferenciarían entre puestos de trabajo manual cuando nos referimos a trabajos de ejecución y puestos no manuales cuando hablamos de trabajos técnicos que incluyen normalmente tareas de diseño. Según la guía de prevención de riesgos del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2019):

Los puestos manuales a menudo carecen de margen de maniobra y conllevan la realización de tareas repetitivas, se les aplican prácticas

tayloristas-autoritarias o padecen una mayor exposición a la inseguridad sobre el empleo en tanto que los directivos usan más las fórmulas temporales para la contratación de trabajadores y trabajadoras en estos puestos. (p. 14)

Esto supone una inexistencia del poder de decisión de las y los trabajadores, sin aplicar adecuadamente sus habilidades y conocimientos, y, se niega una posibilidad de desarrollo, lo cual, se convierte en un factor de riesgo con efecto negativo en la salud emocional.

En lo que, se refiere a género, ha sido evidente que la desigualdad está enmarcada en las tareas designadas a hombres y mujeres, además de puestos de trabajo que para cierto género son ausentes. Por ejemplo:

- Poco acceso a los puestos de dirección o altos mandos para mujeres.
- Áreas laborales en los cuales hay una alta cantidad de mujeres (enfermería)
- Tipos de contratos elaborados para mujeres, estadísticamente a los hombres, se les ofrece mejores prestaciones y tiempo de trabajo en los contratos.

En sí, estas condiciones merman la buena calidad laboral en las instituciones e incrementan el riesgo de padecer una enfermedad mental.

### **Niveles de riesgos psicosociales**

Una exposición periódica a riesgos psicosociales, causa efectos o impactos, que, se medirían según lo citado por FESP (2019) en:

- Media Baja B
- Media M
- Media Alta A

De acuerdo al nivel, causa estragos más nocivos como el estrés y el síndrome del quemado (burnout) los cuales originan daños de tipo muscular, hipertensión o daños estomacales.

Los riesgos psicosociales <sup>87</sup>son una parte integral de los profesionales de la salud, de acuerdo Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2019) entre la percepción de los trastornos psíquicos y los riesgos relacionados con la organización, los profesionales formarían una representación estructurada para actuar en su entorno de trabajo. Los profesionales de la salud perciben más los trastornos psicosociales dentro de la organización, a esto, se suma lo que sienten durante su jornada de trabajo en el área donde están asignados.

Cuando los riesgos psicosociales, se reducen o eliminan, el individuo goza de un buen trato en el trabajo, buen ambiente laboral y siente confianza en el grupo en el cual, se desenvuelve, esto genera una sensación de tener una buena calidad de vida laboral y esto influye en el nivel de compromiso y productividad en el trabajo independientemente de la profesión.

En la atención primaria de la salud, la calidad de vida contribuiría a resultados positivos para los proveedores de atención médica y los pacientes. El estado de felicidad y bienestar de los trabajadores de la salud afecta su actitud hacia los pacientes, la capacidad de interactuar con los pacientes, la capacidad de difundir información a los pacientes, la prestación rápida de servicios y, por lo tanto, la prestación de atención médica de calidad. Por otro lado, un bienestar deficiente resultaría en un desempeño deficiente, ausentismo, bajo compromiso y atención inadecuada del paciente.

Se sabe que varios tipos de exposición ocupacional son factores de riesgo para la salud. Los cambios en el entorno laboral de las últimas décadas han generado nuevos riesgos para los trabajadores. Estos riesgos emergentes vienen bajo el título de riesgos psicosociales. Son los 'aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, y de los escenarios sociales y ambientales que tienen el potencial de causar daño psicológico, social o físico'.

Según Cox y colaboradores, los riesgos psicosociales son factores decisivos en la tensión, la angustia y el cansancio, que conducen al estrés (ISHN, 2019).

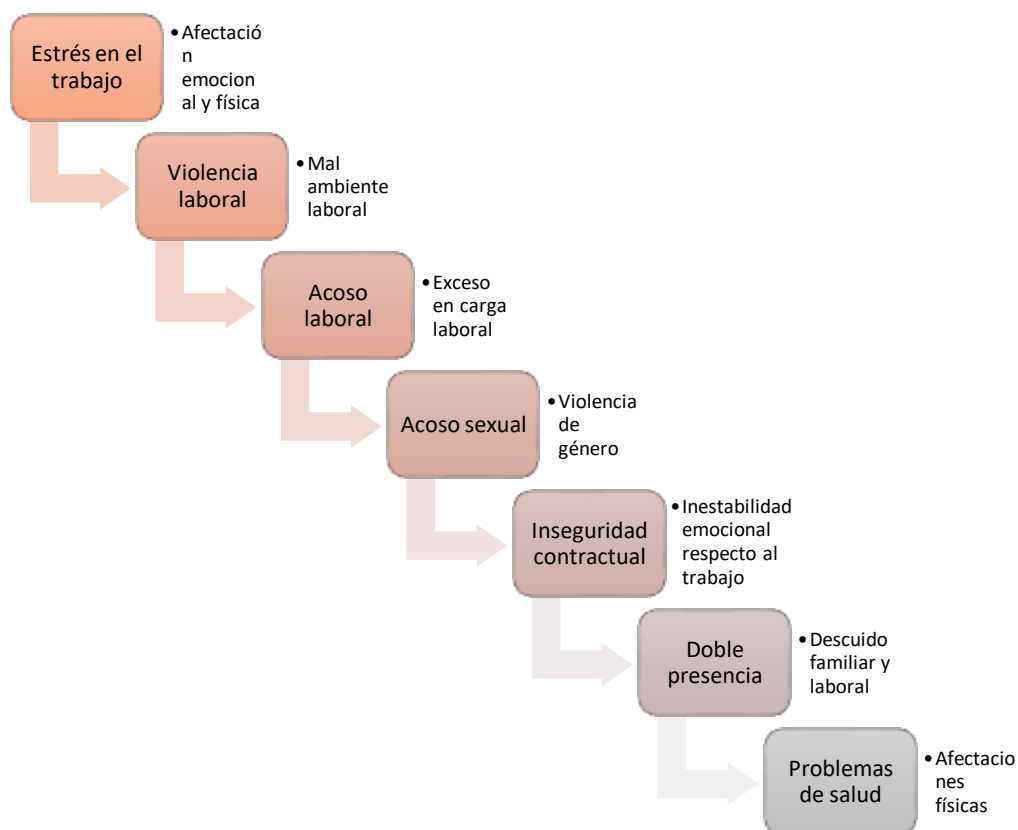
Los profesionales de la salud, se enfrentan a la enfermedad y la muerte como parte de su ocupación y, por lo tanto, correría un mayor riesgo de sufrir enfermedades relacionadas con el estrés. Además, durante los últimos 10 años, el sector de la atención médica ha experimentado una reestructuración y una reducción considerables con el fin de reducir los costos de la atención médica. Estos cambios han llevado a sobrecargas de trabajo.

### **Impacto en la actividad laboral**

Los autores Páez, Santamaría, Albán & Albán (2021) han demostrado que el estrés laboral en empresas o instituciones relacionadas a la atención a pacientes, es mayor para el personal interno, presenta enfermedades como la hipertensión arterial. Los principales factores de riesgo en el sector de salud son el estrés, el *burnout* y el *mobbing*, los cuales tendrían un grave impacto en el estado emocional del personal de salud y también tendrían repercusiones en el proceso de atención a los pacientes que acuden a las Unidades de salud.

Como, se muestra en el gráfico 1, los factores de riesgo son diversos, y todos conducen al estrés laboral o al agotamiento, que afectarían gravemente al individuo y, a su vez, afectar el proceso de producción.

Gráfico 1. Factores de riesgo psicosocial y su impacto en la salud emocional y física



Fuente. Tomado de Páez et al., (2021)

También es importante el acoso sexual que, se dan en algunos lugares de trabajo, que afecta a una población importante del sector laboral, en su mayoría mujeres. Otro factor relevante, y quizás el más común en los últimos años, es la precariedad laboral por contratos inestables, malas relaciones laborales, inseguridad desde el punto de vista legal, que produce ansiedad y estrés en la persona afectada.

Las situaciones familiares, y su relación con la jornada laboral, también serían un factor de riesgo, porque las distintas situaciones familiares son un elemento de preocupación para el trabajador, y a esto, se suman los trabajos que requieren horas extras, jornadas extras y que no permiten una adecuada vinculación familiar de las personas.

Finalmente, los problemas de salud causarían un estrés significativo en los trabajadores. Los últimos tiempos con la presencia del virus COVID-19 han

traído consigo un estrés laboral bastante notorio, todos los factores de riesgo presentes en gráfico 1, se manifiestan de manera simultánea en casi todos los trabajadores en casi todas las áreas productivas.

#### **1.4. Prevención de riesgos psicosociales**

Una empresa organizada consideraría los factores de riesgo psicosocial de sus trabajadores, y aseguraría el control y manejo de riesgos para evitar problemas en su sistema productivo. De acuerdo a Cuevas (2019) es responsabilidad de las organizaciones evitar el riesgo psicosocial, que, además de provocar enfermedades en su personal, ocasionarían riesgos significativos en la producción empresarial.

Las irregularidades más comunes que revelan una inadecuada organización empresarial son:

- Excesiva cantidad de trabajo y falta de tiempo para realizar las actividades.
- Dificultad para cumplir con las demandas y falta de claridad en los procesos.
- Malas relaciones interpersonales.
- Pobres prestaciones laborales.
- Pocos días libres para compartir con la familia y descansar.

Un buen ambiente psicosocial crea personas más sanas, que desempeñen armónicamente sus funciones laborales y les permita tener mayor confianza en sí mismas, mayor integración social, valoración profesional, identidad, estatus y desarrollo profesional.

Esto significa que, en un entorno psicosocial inadecuado, los riesgos para la salud incluyen estrés, problemas de presión arterial alta, problemas mentales, agotamiento, cansancio, falta de motivación, propensión a cometer errores,

problemas familiares, motivación por alcohol o drogas, accidentes de trabajo, entre otras condiciones derivadas del estrés.

Los gerentes de empresas mostrarían sensibilidad ante las situaciones particulares de los trabajadores, y también crearían un plan de gestión de riesgos para evitar que, se desarrollen entornos psicosociales inadecuados. Entender la situación familiar de los trabajadores, aunque no esté previsto en la ley, es un valor que todo empleador contemplaría para sus trabajadores.

Numerosas investigaciones demuestran que el aumento del estrés laboral produce un descenso de la producción, provoca importantes pérdidas económicas. Por ello, la regulación de los riesgos psicosociales es fundamental dentro de las organizaciones. Una vía importante para reducir el riesgo y que permite la participación de los trabajadores, el diálogo entre empleados y directivos, la conversación sana donde, se exponen las necesidades de ambas partes.

Los riesgos psicosociales, se evaluarían y gestionarían en base a un modelo de prevención de riesgos:

- Identificación de riesgos.
- Evaluación y priorización de riesgos.
- Estrategia de planificación preventiva de riesgos.
- Ejecución de un plan de prevención, con actores activos, métodos y procedimientos claros para evitar el riesgo o minimizar el riesgo.
- Seguimiento del plan de prevención y ajustes al plan de acuerdo a los resultados.

Estos elementos básicos serían abordados para lograr un entorno psicosocial más adecuado. Y serían consistentes en el tiempo, para establecer un comportamiento preventivo en los trabajadores. Según Medina (2019) “hay riesgos psicosociales que no son tan visibles como otros, por ejemplo, las exigencias laborales” que, se refieren al tiempo disponible para realizar una

actividad, que resultaría insuficiente, dado que existiría un exceso de tareas asignadas, lo que hacen muy difícil atenderlos dentro del horario de trabajo establecido.

Otro factor que se medirá, es la demanda de esfuerzo mental, la concentración o el manejo de información detallada, excesiva y muchas veces compleja, necesaria para llevar a cabo una actividad laboral, y en ocasiones con limitaciones de tiempo. Un factor de riesgo psicosocial, mayoritariamente en los centros de salud, es el riesgo por exigencias emocionales, en este apartado, se tiene en cuenta las exigencias afectivas que tendría el trabajador con el entorno.

En el caso del personal de salud, muchas veces, se ven obligados a tener un trato fraternal con los pacientes, a tolerar su incumplimiento en tratamientos, a no exigir demasiado, todo esto con el fin de mejorar la atención, trastoca así la calidad del servicio y los principios éticos de Salud. Como menciona Pérez (2019) además, la frustración que siente el personal por no desempeñar adecuadamente sus funciones genera altos niveles de estrés que afectarían su estado mental.

En ocasiones, la evaluación con miras a sancionar al profesional, sólo conduce al mal proceso de atención al paciente. Otro factor importante en muchos países latinoamericanos es la jornada laboral prolongada, en exceso de la establecida en el contrato, lo que influye en el agotamiento físico y mental de los trabajadores.

Además de estos elementos previos, también existen condiciones extralaborales que impactarían la salud de las personas, algunos factores de riesgo que están fuera de la jornada laboral pero que, se relacionan de manera importante. Una vez que los factores no, se han prevenido, se convierten en peligros, en la mayoría de empresas o instituciones de servicio y producción, se identifican los siguientes:

**Peligros físicos:** son factores ambientales que provocarían lesiones. Estos incluyen cableado eléctrico expuesto, objetos que caen, pisos mojados y otras condiciones que causan resbalones, caídas, cortes u otras lesiones. Algunos peligros físicos no necesariamente necesitan hacer contacto físico para causar daño, como niveles excesivos de ruido, calor y presión.

**Peligros biológicos:** Estos peligros provocan enfermedades, infecciones y otras condiciones de salud graves. El moho y los hongos, la sangre y otros fluidos corporales, las bacterias, los virus, las aguas residuales y las alimañas son ejemplos de peligros biológicos. El uso de equipo de protección personal (PPE) es vital para prevenir la exposición a peligros biológicos y proteger su salud.

**Peligros químicos:** Hay un riesgo de inhalación de gases o vapores, o entrar en contacto con la piel en forma líquida o sólida. Causarían irritación de la piel, quemaduras, problemas respiratorios, ceguera u otras complicaciones de salud graves. Los productos químicos como los productos de limpieza, los ácidos, los pesticidas y los derivados del petróleo, se manejarían de manera responsable con el EPP adecuado para evitar la exposición.

**Peligros ergonómicos:** ejercen presión sobre los músculos, los tendones y otros tejidos conectivos del cuerpo. Son el resultado de una mala postura, no usar plataformas rodantes, otras ayudas mecánicas y levantamientos/movimientos repetitivos o incómodos. Provocan lesiones musculoesqueléticas como esguinces musculares, discos rotos o herniados y túnel carpiano.

**Peligros psicológicos:** Generarían depresión, problemas de concentración, falta de atención o negligencia. Este tipo de peligro incluye el estrés, la fatiga, el acoso y la violencia relacionados con el trabajo. Estas condiciones también conducen a problemas de moral, reducción de la productividad y la calidad del trabajo y un mayor riesgo de lesiones.

Los riesgos o factores psicosociales son aspectos en el diseño o la gestión del trabajo que aumentan el riesgo de un impacto adverso que conduce al estrés relacionado con el trabajo, exacerba el estrés no relacionado con el trabajo o afecta la salud y el bienestar de los trabajadores individuales. Una respuesta al estrés es una reacción física, mental y emocional que ocurre cuando las percepciones de un trabajador sobre las demandas de su trabajo exceden su capacidad o recursos para afrontarlas. Es importante recordar que el estrés en sí mismo no constituye una lesión física o psicológica.

En este contexto, se identificaron factores de riesgo y como afectan determinadas áreas de la productividad de los trabajadores:

Tabla 1. Factores de riesgo e impacto por área

<b>Factores de peligro</b>	<b>Áreas de preocupación potencial</b>
<b>Diseño y Organización del Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de claridad de roles y expectativas; cambios organizacionales frecuentes</li> <li>• Control del trabajo o autonomía laboral</li> <li>• Gestión de demandas laborales, trabajo remoto y aislado</li> <li>• Coincidencia de carga de trabajo y ritmo de trabajo</li> <li>• Horas de trabajo y horario de trabajo</li> <li>• Seguridad en el empleo</li> </ul>
<b>Factores sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de un liderazgo claro</li> <li>• Falta de supervisión efectiva</li> <li>• Relaciones interpersonales en el trabajo.</li> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Civildad, acoso, violencia laboral</li> <li>• Reconocimiento y recompensa, y trayectorias de desarrollo profesional.</li> <li>• Apoyo (interno y externo) y capacitación</li> <li>• Equilibrio trabajo-vida</li> </ul>
<b>Ambiente de Trabajo y Tareas Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas condiciones de trabajo (iluminación, espacio, ruido, ventilación)</li> <li>• Insuficiencia o falta de equipo necesario, confiabilidad y mantenimiento del equipo</li> <li>• Trabajar en condiciones extremas o peligrosas</li> </ul>

Fuente. Tomado de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015)

Según menciona el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015) es probable que los trabajadores estén expuestos a una combinación de riesgos psicosociales, algunos de los cuales siempre están presentes, mientras que otros solo ocasionalmente. Los términos 'peligro psicosocial' y

'riesgo psicosocial' a veces, se usan indistintamente, y el estrés, se define a menudo como un peligro psicosocial en lugar de una consecuencia del peligro.

Es así que, se presentan las siguientes consecuencias del impacto de los riesgos psicosociales:

- Reducción en la calidad del trabajo que, se está realiza.
- Incremento de incidencias y errores
- Cambios en el comportamiento, como falta de compromiso, evitar trabajar con otros o aumentar los conflictos
- Absentismo frecuente
- Cambios en la apariencia física, como aumento rápido de peso o descuido del bienestar personal
- Aumento de la facturación

Estas consecuencias, también serán indicadores para verificar y determinar el nivel de riesgos que tienen los trabajadores. Es por eso que un plan de prevención de este tipo de riesgos sería aplicado de manera sistemática y adecuada a cada puesto o área de trabajo. De acuerdo a Orejuela (2021)

Un plan de prevención de riesgos psicosociales siempre debe aplicarse en pro de los empleados de una empresa, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo. (p.7)

Bajo este concepto, se menciona que los riesgos psicosociales son aspectos del trabajo que afectan las emociones, los comportamientos y las reacciones bioquímicas y neuro hormonales de los trabajadores. El plan de prevención de riesgos psicosociales reduciría la posibilidad que el empleado sufra daños o experimente efectos negativos para la salud física o mental por estar expuesta a un peligro psicosocial.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este capítulo, se describen todos los elementos metodológicos como caracterización de la evaluación de riesgos psicosociales, enfoque de investigación, diseño, corte y alcance. En cuanto a los sujetos de estudio, se determinó la población y muestra, la presentación del instrumento de evaluación con su respectivo análisis de confiabilidad y validez. Además, se detalla la institución donde, se realizó la investigación.

### **2.1. Metodología utilizada en la investigación**

La investigación, se basa en un enfoque cuantitativo, porque, se evaluará los factores primordiales que componen los factores de riesgo psicosocial y, se utilizará herramientas de recolección de datos que permitan acceder a la información y el posterior análisis de resultados. Dichas herramientas permitirán determinar cuáles son las razones del comportamiento y manifestaciones de los empleados del hospital, facilita la comprensión del problema planteado y brindar una solución a la problemática del Hospital Docente Regional Ambato.

Se ejecutará una medición controlada y por el énfasis en el resultado concluyente, además, se establece un método de trabajo de campo, con la finalidad de obtener datos descriptivos, porcentajes y rangos, para esto, se va a utilizar instrumentos de medición estandarizados, como el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ ISTAS 21, los mismos que arrojarán resultados que nos permitan identificar los riesgos psicosociales y el desempeño laboral y a continuación realizar la interpretación de la base de datos.

#### **Modalidad básica de la investigación**

La investigación será de campo porque, se realizará en las instalaciones del Hospital Docente Regional de Ambato, con acceso a información del área

administrativa y operativa, que es una fuente primaria. Será un aporte determinante porque apoyará un profundo análisis del manejo de la prevención de riesgos psicosociales y sus posibles consecuencias. Será bibliográfica y documentada, porque tiene como fin estudiar, detectar y ampliar las diversas perspectivas, conceptos, teorías y antecedentes de varios autores, basado en documentos como libros, artículos científicos, revistas, entrevistas entre otras fuentes secundarias de información.

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación será descriptivo, porque permite medir y evaluar diversos factores del fenómeno a investigar, busca formular las principales causantes de los riesgos psicosociales y como, se prevendrían. También será bibliográfica y documentada, porque, se relacionará con la información que, se recopilará de distintos medios de investigación.

## **2.2. Población y muestra**

De acuerdo al Dpto. Talento humano del HRD Ambato, existen 1306 empleados. Al ser una población alta, es necesario sacar una muestra.

### **Muestra**

En base a la fórmula estadística para obtención de muestras de estudio, se considerarán 253 personas a ser encuestadas. Como resultados, se espera diagnosticar los riesgos psicosociales presenten en la institución.

A partir de lo cual, se elabora un plan de prevención de riesgos psicosociales que impida la afectación de la salud y el bienestar físico, psíquico y social de cada empleado, el cual será validado por especialistas y beneficiarios.

Tabla 2. Departamentos del HRD Ambato

<b>Departamento</b>	<b>Cantidad de colaboradores</b>
<b>Administración</b>	52
<b>Atención médica</b>	163
<b>Mantenimiento</b>	12
<b>Servicios</b>	26
<b>Total</b>	253

Fuente. Tomado de Encuesta HDR de Ambato

Se observa que el personal que trabaja en el área médica son los que más participaron de la encuesta 163 (64.4%); mientras que 52 (20.6%) en el área administrativa; en mantenimiento 12 (4,7%) y 26 personas (10.3%) en el área de servicios.

### **Características sociodemográficas**

Sobre la descripción de la población encuestada, se tuvo 139 mujeres, representa el 54,9% de la muestra, mientras que 114 varones que son el 45,1%. En la edad predominó el grupo de trabajadores que oscilan edades entre 46 a 55 años con 89 personas que son el 35,20%; seguido por 86 personas que tienen entre 36 a 45 años que son el 34%; aquellos individuos que tienen entre 26 a 35 años llegaron a 52 en conteo con un porcentaje del 20,6%; por último, los menores de 26 años son 26 personas que representan el 10,3% de la población encuestada.

Tabla 3. Descripción de la población

<b>Género</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	139	54,9%
Masculino	114	45,1%
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100,0%</b>
<b>Edad</b>		
Menos de 26 años	26	10,3%
Entre 26 y 35 años	52	20,6%
Entre 36 y 45 años	86	34,0%
Entre 46 y 55 años	89	35,2
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Fuente. Tomado de Encuesta HDR de Ambato

Para la aplicación de la encuesta, se tuvo la apertura de los trabajadores del Hospital Regional de Ambato, y, se señala las áreas donde, se realizó la investigación:

Tabla 4. Áreas de trabajo

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Administración</b>	52	20,6%
<b>Atención médica</b>	163	64,4%
<b>Mantenimiento</b>	12	4,7%
<b>Servicios</b>	26	10,3%
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100,0%</b>

Fuente. Tomado de Encuesta HDR de Ambato

Como, se observa el área de atención médica fue el segmento más grande y donde, se tomaron los datos más relevantes para la encuesta, aquí, se presentaron 163 empleados representa el 64,4% del total. Seguido por el área administrativa donde respondieron 52 personas que son el 20,6%; continua con el área de servicios con 26 personas que es el 10,3%; por último, está el área de mantenimiento donde están 12 personas que representan el 4,7%.

El Hospital Docente Regional de Ambato, tiene una amplia capacidad de servicio, las áreas mencionadas en la tabla anterior, son las fundamentales para el funcionamiento de la institución, y cada una de ellas es un eje primordial en la operatividad de esta casa de salud (Ministerio de Salud Pública, 2019).

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

La técnica de recolección de información será el test CoPsoQ ISTAS 21, cuyo cuestionario es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud.

#### **Instrumentos**

Para mantener la confidencialidad de las y los entrevistados, se siguió el proceso ético de la institución en base a la aplicación de los siguientes documentos:

- Carta de consentimiento informado (Ver Anexo1)

- Cuestionario COPSQ ISTAS 21 (Ver Anexo 2)

### Procesamiento y análisis de la información

Se definen como las fuentes y técnicas que el autor utiliza para recolectar información, según Gallardo & Moreno (1999) existen dos tipos de fuentes las cuales son: las primarias, información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador. Las secundarias, la información escrita que ha sido recopilada y reproducida por personas que han recibido dicha información a través de otras fuentes.

La aplicación del cuestionario ISTAS 21, se llevó a cabo en el Hospital Docente Regional Ambato, está ubicado en la ciudad de Ambato, es una entidad operativa dependiente del Ministerio de Salud Pública (MSP) por lo tanto su accionar, se encuentra alineado con la misión, visión y objetivos estratégicos del MSP. Al ser un Hospital de Nivel 2, se encarga de la atención medica de la provincia de Tungurahua y es el hospital referencia de las provincias que conforman la zona 3 (Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza).

Tabla 5. Plan de recolección de información

<b>Preguntas</b>	<b>Explicación</b>
¿Para qué?	Para establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.
¿A quién, se investiga?	A los trabajadores operativos y administrativos
¿Sobre qué aspectos?	Riesgos psicosociales
¿Quién?	Investigadora: Andrea Valle
¿Cuándo?	
¿Dónde?	Ciudad Ambato
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnicas de recolección?	Instrumento de evaluación psicosocial en espacios laborales
¿Con qué?	Test CoPsoQ ISTAS 21
¿En qué situación?	Bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confidencialidad.

Fuente. Tomado de Encuesta HDR de Ambato

## **Cuestionario COPSQ ISTAS 21**

ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Medio Ambiente y Salud) es una fundación técnica sindical creada y respaldada por CCOO (la mayor confederación sindical española) para promover actividades para la mejora de las condiciones de trabajo, la salud de los trabajadores y la protección del medio ambiente.

De acuerdo al Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud (2014) el CoPsoQ es una herramienta internacional, para la investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales. La versión original fue desarrollada en el año 2000 por un grupo de investigadores del Centro Nacional de Investigación para el Entorno Laboral de Copenhague (Dinamarca).

El CoPsoQ-istas21 es la versión en español del COPSOQ. La primera versión, se realizó en 2003, la 1.5 en 2010 y la 2 en 2014. Según el Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud (2014) es un instrumento de acceso público y gratuito, cuyos términos, se basan en aplicarlo para la prevención de riesgos mediante la modificación de las condiciones de trabajo, la participación de los agentes sociales a lo largo del proceso de prevención de riesgos, asegura el anonimato y la confidencialidad y la no modificación.

El cuestionario ISTAS 21, tiene seis grandes dimensiones y 20 subdimensiones. Y serían las siguientes dimensiones:

- A. **Conflicto Trabajo-Familia:** Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Sería parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia” (Superintendencia de Seguridad Social, 2020).
- B. **Exigencias psicológicas:** Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Contiene la dimensión “demanda” del modelo DCAS y la dimensión “esfuerzo” del modelo DER, aunque las rebasa.

- C. **Control sobre el trabajo:** En esencia, se trata de la autonomía del trabajador (cuánto decide sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad)., se equipará a la dimensión “control” del modelo DCAS.
- D. **Apoyo social:** Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo.
- E. **Compensaciones:** Es equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, y mide el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).
- F. **Capital Social:** Se relaciona con los aspectos de justicia dentro de la organización y la confianza generada hacia las políticas empresariales (Superintendencia de Seguridad Social, 2020).

## Dimensiones ISTAS21

En base al cuestionario ISTAS21 versión 2, que es para empresas de 25 empleados en adelante, se correlacionó las dimensiones de la siguiente manera:

Gráfico 2. Dimensiones ISTAS21 V.2 (media)



Fuente. Tomado de ISTAS (2014)

## **Aplicación de Test CoPsoQ ISTAS 21**

Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que, en función de las percepciones y la experiencia, tendrían influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Para obtener datos del test, se utilizó el mismo programa informático del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ ISTAS 21; primero para obtener el cuestionario, se necesita crear un “nuevo fichero” el cual permite crear un archivo con el nombre de la empresa o institución en la cual va a ser aplicado el instrumento, ahí, se pondrán todos los datos de la empresa los cuales, se modificarán por la persona encargada de aplicarlos siempre y cuando sea necesario, posteriormente el instrumento sería adaptado al medio al que será aplicado, luego de ya obtener el instrumento este será aplicado al personal.

Una vez que, se encuentre completados los test, se procede a ingresar los datos directamente al programa de ISTAS21 y este nos arrojará los respectivos resultados. ISTAS 21 Versión 2 permite conocer por cada una de las dimensiones los resultados desde la dimensión que, se encuentra en un porcentaje más alto hasta el más bajo es así como, se conocen los riesgos psicosociales existen en el hospital.

La metodología de CoPsoQ ISTAS 21 ha adquirido una importante dimensión internacional, y ha sido uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación (Moncada, 2014). Está disponible en más de 25 lenguas, en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed), y es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, mostrado como

ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el Institute of Work, Health and Organisations , y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Moncada, 2014).

Uno de los estudios más importantes sobre ISTAS 21 y su validez, es el de Llorens & Navarro (2005) quien menciona la validez del constructo, de la fiabilidad y la reducción de escalas, se realizó mediante encuesta a una muestra de 859 personas de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra-España. Este estudio arrojó resultados de correlación de coherencia interna, esto permite que el test ISTAS 21, se utilice en pequeñas, medianas y grandes empresas.

Una validación, se da en la aplicación del ISTAS de la autora Briones (2014) quien identificó los riesgos psicosociales de una institución financiera mediante la aplicación del CoPsoQ-istas21 (V. 1.5) a 44 empleados, identifica varias causas que repercuten en la incidencia de las dimensiones de riesgo psicosocial evaluadas en ciertos departamentos.

Otra investigación que sustenta la aplicación del test ISTAS, es la de Analui -sa (2021) que aplicó el Cuestionario español CoPsoQ-istas21 (versión 2) a 105 empleados de una empresa de ventas de productos, en los resultados visualizó que, se dieron más del 50% de respuestas en condición menos favorable, por lo cual aplicó una propuesta de intervención con acciones correctivas.

La validez del instrumento CoPsoQ ISTAS 21 versión media, se la realizó por medio de criterio de especialistas entendidos en el tema el cual consta de un cuestionario de cumplimiento técnico general y pertenencia, además una hoja de información y consentimiento informado, para lo cual, se escogió el Hospital Regional Docente de Ambato y su director Dr. Juan Miguel Rojas y el Jefe de Docencia, Dr. Diego Rubio.

## Análisis de fiabilidad de CoPsoQ ISTAS 21

En este punto es necesario destacar que, se utilizó la versión 2 del test ISTAS 21, donde el alfa de Cronbach mostró valores alrededor del 0,93 en las 21 dimensiones muestra que el cuestionario es fiable y de alta confiabilidad.

Tabla 6. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	21

Fuente. Tomado de Encuesta HDR de Ambato

## Caracterización de la institución

El Hospital General Docente Ambato (HGDA) es una entidad operativa dependiente del Ministerio de Salud Pública (MSP) por lo tanto su accionar, se encuentra alineado con la misión, visión y objetivos estratégicos del MSP. Y cuenta con cuatro especialidades básicas, y 17 subespecialidades:

Atención de Emergencia 24 horas [...] Hospitalización: Medicina Interna con Subespecializaciones: Neurología, Neumología, Cardiología, Endocrinología, Psiquiatría, Clínica general, Gastroenterología. Cirugía: Neurocirugía, Cirugía General, Cirugía Plástica, Cirugía de cuello y cara, Urología, Otorrinolaringología, Oftalmología [...] Pediatría con todas las subespecialidades, Neonatología [...] Terapia Intensiva [...] Centro Quirúrgico: Materno Infantil, Cirugía General y de Especialidades. Traumatología y Geriátrica [...] Consulta Externa de Materno Infantil, General y de Especialidades [...] Diagnóstico: Laboratorio, Imagenología y Anatomía Patológica (Ministerio de Salud Pública, 2019).

Según el Ministerio de Salud Pública (2019) actualmente, se cuenta con 386 camas, 286 para agudos y 100 para crónicos (Geriatría), el porcentaje ocupacional es del 62.3%. En cuanto a capital Humano cuenta con 510

empleados de los cuales el porcentaje representativo corresponde al grupo de enfermeras con especialidad y maestrías, auxiliares de enfermería 47%, personal médico el 16.5%, de los cuales los médicos tratantes el 100% tienen especialidad y subespecialidades, el servicio de Rx cuenta con 3 médicos especialistas y 10 Tecnólogos.

La institución también tiene la característica de docente porque a más de los servicios de salud, existen estudiantes de las Universidades Central del Ecuador, Técnica de Ambato, UNIANDES, Universidad Católica de Cuenca y de Ambato, quienes realizan sus prácticas profesionales e investigaciones. En cuanto a equipamiento el hospital funciona con el mismo equipo desde la fecha de su inauguración, son pocos los equipos que, se han actualizado o mejorado por lo que, se requiere de un proceso de modernización y actualización adecuada, para la atención de la provincia, zona central del país y zona costera.

Como, se lee en las características del hospital, se menciona que esta institución cumple con la estructura para la atención y servicio a los pacientes, en lo que, se refiere a ambiente laboral, la administración planifica y ejecuta directrices que ayuden a fomentar una armonía adecuada y minimizar el impacto de la rutina de una casa de salud.

Toma en cuenta la alta capacidad y operatividad que tiene el hospital, los riesgos psicosociales siempre existirán, sin embargo, se busca minimizar el impacto físico y emocional en los colaboradores internos y externos de la institución.

Tabla 7. Diagnóstico del HDR Ambato

<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>
Unidad Hospitalaria	El Hospital Regional Docente Ambato es una institución pública de atención médica
Identificación de los servicios	Servicios de diagnóstico, prevención y tratamiento de enfermedades, emergencias médicas.
Descripción	<b>Visión</b>
Misión y Visión	De acuerdo a su importancia y trayectoria en la actuación de salud durante 50 años a la población Tungurahuese y la zona central del País, el Hospital Provincial Docente Ambato, en cinco años, será un hospital de especialidades con una infraestructura nueva, gestionado, líder a nivel regional, mediante el proceso de atención integral e integrado de salud, que cubra al cien por ciento la demanda de los usuarios, mediante protocolización de procesos, mayor capacidad e innovación, tecnología de punta y una organización competitiva orientada a la satisfacción total del cliente interno y externo, y con la posibilidad de garantizar la investigación científica y la validación de prácticas alternativas de salud.
	<b>Misión</b>
	Proveer una atención permanente y de especialidad, de bajos costos e integral, con calidad y calidez, a todas las familias de la provincia de Tungurahua y zona central del país sin discriminación, respeta su dignidad, bienestar e integridad, con acceso universal, capital humano capacitado, tecnología adecuada, que promueve la educación, la docencia e investigación que contribuya a la acción social.
Ubicación del Hospital	Ciudad: Ambato Parroquia La Merced Av. Luis Pasteur y Unidad Nacional
Cantidad recurso humano	510 empleados
Administración	<b>Gerente:</b> Dr. Juan Miguel Rojas <b>Director Asistencial:</b> Dr. Galo Vinuesa <b>Responsable de Gestión de Calidad:</b> Ing. Rodrigo Altamirano

Fuente. Tomado de Ministerio de Salud Pública (2019)

## 2.4. Propuesta de plan de prevención de riesgos psicosociales

### Introducción

Las normas legales relativas a los riesgos psicosociales estipulan que toda empresa, ya sea grande o pequeña, incluiría un enfoque regulatorio para ayudar a prevenir riesgos psicosociales como el estrés y el agotamiento. Un enfoque preventivo de los riesgos psicosociales (incluido el agotamiento) estaría claramente definido en un plan basado en hechos. Por lo tanto, se recomienda realizar siempre

primero una evaluación de riesgo psicosocial. Sin embargo, muchas empresas, en particular las más pequeñas, temen que esto implique un proceso largo y costoso. Este temor es injustificado, comenzaría por averiguar qué hace el empleado y qué acciones requieren los servicios de un departamento externo.

Un lugar de trabajo psicológicamente sano y seguro, se define como aquel que:

- promueve su salud mental y bienestar
- protege la salud mental al reducir los factores de riesgo relacionados con el trabajo, y
- trabaja para prevenir que ocurran enfermedades y lesiones mentales.

En general, se acepta que realizar actividades laborales es bueno para el bienestar psicológico y físico. Sin embargo, hay aspectos del trabajo que, si no son gestionados adecuadamente, tienen el potencial de afectar negativamente la salud mental, la sensación de bienestar y la salud física de una persona, así como la eficacia de una organización para cumplir con sus requisitos operativos.

## **Objetivo**

Diseñar un plan de riesgos psicosociales para el personal del Hospital Docente Regional de Ambato que ayuden a mejorar la salud mental y física de los involucrados.

## **Contextualización**

Debido a las altas cargas de estrés en puestos relacionados al trabajo con la salud es necesario, se apliquen normativas que precautelen la salud emocional y física de los empleados, a su vez, este plan prevendría los riesgos psicosociales y reducir los niveles de impacto que estos causan en el personal.

El Hospital Provincial General Docente Ambato atiende cerca de 1500 emergencias al mes, esto demuestra la capacidad operativa de la institución, además, que es la

casa de salud más grande de la zona central del Ecuador y la más equipada. Este contexto ha generado una carga laboral en todo el personal que desarrolla sus actividades en esta institución, agregado a esto la situación mundial por COVID-19 que incrementó el ritmo de trabajo, la carga labora, y factores emocionales negativos como estrés, miedo, tristeza, angustia y la inseguridad por no sobrevivir al impacto del virus, genera riesgos psicosociales.

En la evaluación realizada mediante el test ISTAS 21, se observó que los colaboradores del hospital sufren de varios riesgos psicosociales como cambio de roles en el trabajo, alta carga laboral y frecuente rotación horaria, para lo cual es necesario aplicar un plan de prevención que no solo evite estos problemas, sino también que ayude a mejorar aspectos positivos del trabajo hospitalario, además, que, se realicen evaluaciones periódicas de la aplicación de este plan.

Con esto, se identificaron los factores de riesgo psicosocial y el posible impacto en el personal del Hospital:

Tabla 8. Factores de riesgo

<b>Factor de riesgo</b>	<b>DEFINICIÓN DE UN LUGAR DE TRABAJO EN EL QUE SE ABORDE ESTE FACTOR DE RIESGO</b>
<b>Nivel de apoyo psicológico</b>	Un lugar de trabajo donde los compañeros de trabajo y los supervisores apoyen las inquietudes psicológicas y de salud mental de los empleados y respondan adecuadamente según sea necesario. Para algunas organizaciones, el aspecto más importante del apoyo psicológico es la protección contra factores estresantes traumáticos en el trabajo.
<b>Cultura organizacional</b>	Un lugar de trabajo caracterizado por la confianza, la honestidad y la equidad. La cultura organizacional, en general, son supuestos básicos sostenidos por un grupo en particular. Estos supuestos son una combinación de valores, creencias, significados y expectativas que los miembros del grupo tienen en común y que utilizan como señales de lo que, se considera un comportamiento aceptable y cómo resolver problemas.
<b>Liderazgo y expectativas</b>	Un lugar de trabajo donde haya un liderazgo y un apoyo eficaces que ayuden a los empleados a saber lo que hacen, cómo contribuye su trabajo a la organización y si hay cambios inminentes.
<b>Nivel de civismo y respeto.</b>	Un lugar de trabajo donde los empleados sean respetuosos y considerados en sus interacciones entre sí, así como con los clientes, clientes y el público. El civismo y el respeto, se basan en mostrar estima, cuidado y consideración por los demás, y en reconocer su dignidad.
<b>Ajuste psicológico al trabajo</b>	Un lugar de trabajo donde exista un buen ajuste entre las competencias interpersonales y emocionales de los empleados, sus habilidades laborales y el puesto que ocupan. Un buen

	ajuste significa que los empleados poseen las habilidades técnicas y el conocimiento para un puesto en particular, así como las habilidades psicológicas y la inteligencia emocional (autoconciencia, control de impulsos, persistencia, automotivación, empatía y destreza social) para hacer el trabajo. Tenga en cuenta que un ajuste subjetivo al trabajo (cuando los empleados sienten que encajan en su trabajo) sería más importante que un ajuste objetivo al trabajo (cuando el empleado es evaluado y ajustado al trabajo).
<b>Crecimiento y desarrollo</b>	Un lugar de trabajo donde los empleados reciben estímulo y apoyo en el desarrollo de sus habilidades interpersonales, emocionales y laborales. Este tipo de lugar de trabajo ofrece una variedad de oportunidades internas y externas para que los empleados desarrollen su repertorio de competencias. Ayuda a los empleados con sus trabajos actuales y los prepara para posibles puestos futuros.
<b>Reconocimiento y recompensa</b>	Un lugar de trabajo donde, se reconozca y aprecie adecuadamente los esfuerzos de los empleados de manera justa y oportuna. Este elemento incluye una compensación financiera adecuada y periódica, así como celebraciones de los empleados o del equipo, reconocimiento de años de servicio, demostración/actuación de acuerdo con los valores de la organización y/o hitos alcanzados.
<b>Participación e influencia</b>	Un lugar de trabajo donde los empleados participan en debates sobre cómo se realiza su trabajo y cómo se toman las decisiones importantes. Las oportunidades de participación, se relacionarían con el trabajo específico de un empleado, las actividades de un equipo o departamento, o problemas que involucran a la organización en su conjunto.
<b>Gestión de la carga de trabajo</b>	Un lugar de trabajo donde las tareas y responsabilidades, se cumplen con éxito dentro del tiempo disponible. Los empleados suelen describir una gran carga de trabajo como el mayor factor estresante en el lugar de trabajo (es decir, tener demasiado que hacer y poco tiempo para hacerlo). No es solo la cantidad de trabajo lo que marca la diferencia, sino también la medida en que los empleados tienen los recursos (tiempo, equipo, apoyo) para hacer bien el trabajo.
<b>Compromiso</b>	Un lugar de trabajo donde los empleados disfruten y, se sientan conectados con su trabajo y donde, se sientan motivados para hacer bien su trabajo. El compromiso de los empleados es físico (energía ejercida), emocional (perspectiva laboral positiva y pasión por su trabajo) o cognitivo (dedicar más atención a su trabajo y estar absorto en su trabajo). Los empleados comprometidos, se sienten conectados con su trabajo porque, se relacionan y están comprometidos con el éxito general y la misión de su empresa. El compromiso es similar, pero no, se confunde con la satisfacción laboral, la participación en el trabajo, el compromiso organizacional, el empoderamiento psicológico y la motivación intrínseca.
<b>Equilibrio trabajo-vida</b>	Un lugar de trabajo donde, se reconozca la necesidad del equilibrio entre las exigencias del trabajo, la familia y la vida personal. Este factor refleja el hecho de que todos tienen múltiples roles: empleados, padres, socios, etc. Estos múltiples roles serán enriquecedores y permitir el cumplimiento de las fortalezas y responsabilidades individuales, pero las responsabilidades en generarían un conflicto o sobrecarga de roles. Una mayor flexibilidad en el lugar de trabajo permite a los empleados minimizar los conflictos entre el trabajo y la vida al permitirles realizar las tareas necesarias en su vida diaria.

---

	<p>El equilibrio entre la vida laboral y personal es un estado de bienestar que permite a una persona gestionar eficazmente múltiples responsabilidades en el trabajo, en el hogar y en su comunidad. El equilibrio entre el trabajo y la vida es diferente para todos.</p>
<b>Protección psicológica</b>	<p>Un lugar de trabajo libre de violencia, intimidación y acoso. La seguridad psicológica en el lugar de trabajo, se demuestra cuando los empleados, se sienten capaces de arriesgarse, hacer preguntas, buscar comentarios, informar errores y problemas, o proponer una nueva idea sin temer consecuencias negativas para ellos, su trabajo o su carrera. Un lugar de trabajo psicológicamente seguro y saludable promueve activamente el bienestar emocional entre los empleados al tiempo que toma todas las medidas razonables para minimizar las amenazas a la salud mental de los empleados.</p>
<b>Protección de la seguridad física</b>	<p>Este factor incluye el propio ambiente de trabajo. La gerencia tomará medidas para proteger la seguridad física de los empleados. Los ejemplos incluyen políticas, capacitación, respuesta adecuada a incidentes o situaciones identificadas como riesgos, provisión de equipos de seguridad y una preocupación demostrada por la seguridad física de los empleados.</p>

---

**Fuente.** Tomado de Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2019)

## Plan de prevención de riesgos psicosociales

Tabla 9. Plan de prevención de Riesgos psicosociales

Nº	Dimensión	Nombre de Actividad	Desarrollo	Indicador	Objetivo	Registro	Material utilizado	Evaluación
1	<b>DOBLE PRESENCIA</b>	Diagnóstico de jornada laboral y rol del trabajador en su hogar	Lugar: Área de talento humano Periodo: Trimestral Se realizará una evaluación sobre el rol en el hogar del trabajador para medir las responsabilidades y la carga emocional del trabajador.	Cantidad de tareas asignadas en el trabajo vs. Cantidad de tareas del hogar	Determinar el nivel de exigencias en el hogar que tiene el trabajador para no sobrecargar con la jornada de trabajo en el Hospital.	Registro de trabajadores Entrevistas o encuestas Hoja de evaluaciones	- Espacio para la actividad - Hojas de registro - Hojas de registro y esferográficos	Evaluación emocional del colaborador
2	<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>	Charla "Aprende a expresarte"	Lugar: Sala de empleados de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno Periodo: Bimensual La charla tendrá duración de 1 hora. Con los siguientes puntos: 1. Bienvenida 2. Introducción con dinámica motivacional 3. Desarrollo de charla 4. Ejercicio de expresión de emociones Finalización	# de colaboradores capacitados	Capacitar al personal para que aprenda a manejar las emociones.	Registro de capacitación	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad - Hojas de registro y esferográficos	Cantidad de conflictos presentados y solucionados por mes.
		Regulación del volumen de trabajo y tiempo para cada tarea	Lugar: Área de talento humano Periodo: Trimestral En base a análisis de productividad, informes de los empleados y evaluaciones, se establecerán la carga y ritmo de trabajo.	Medición de tiempo por cada tarea	Mejorar los tiempos para cada tarea, y reducir volumen de trabajo excesivo por cada colaborador.	Registro de tiempos de operación	- Espacio para la actividad - Hojas de registro y esferográficos - Evaluaciones de tiempo	Cantidad de tareas asignadas frente a tiempo establecido para cada una
3	<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	Optimización de las oportunidades de desarrollo de trabajo	Lugar: Área de talento humano Periodo: Trimestral En base a análisis de productividad, informes de los empleados y evaluaciones, se creará oportunidades de desarrollo	# de intentos para desarrollar una tarea / tareas encomendadas al trabajador	Socializar con los trabajadores las tareas que, se asignan por área y como realizarlas en el menor tiempo	Registro de capacitación	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad	Cantidad de empleados ascienden por mes.

4	APOYO SOCIAL		en base a habilidades y capacidades del trabajador.		posible y la mayor eficiencia		- Hojas de registro y esferográficos	
		Presentación de proyectos de mejoramiento de servicios por parte de los colaboradores del hospital	Esto, se desarrollará en dos etapas: PRIMERA ETAPA (planificación anual): 1. Presentación de la iniciativa con los colaboradores. 2. Socialización de cronograma de entrega de proyectos SEGUNDA ETAPA (finalización año laboral): 1. Presentación de proyectos 2. Evaluación Premiación del mejor proyecto	# de proyectos presentados por colaborador / cantidad de colaboradores	Motivar al personal de la institución para que generen proyectos en beneficio propio y de la institución.	Planificación y cronograma para presentación de proyectos	- Material informativo	Cantidad de proyectos aprobados y en ejecución
		Charla "La salud al servicio de la gente"	Lugar: Sala de empleados de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno Periodo: Bimensual La charla tendrá duración de 1 hora. Con los siguientes puntos: 1. Bienvenida 2. Introducción con dinámica motivacional 3. Desarrollo de charla 4. Ejercicio de atención y servicio al cliente Finalización	# de trabajadores capacitados	Establecer el compromiso entre empleado e institución para incrementar el valor social de esta relación.	Registro de capacitación	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad - Hojas de registro y esferográficos	Evaluación de conocimientos sobre sentido del trabajo
	Evaluación de liderazgo a los mandos superiores por parte del personal	Lugar: Sala de empleados de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno Periodo: Trimestral Evaluación de calidad de liderazgo realizada por los trabajadores de cada área.	Resultado de las evaluaciones y observaciones realizadas	Determinar la percepción de liderazgo que tienen los mandos superiores.	Registro de capacitación y evaluación	- Espacio para la actividad - Hojas de registro - Hojas de registro y esferográficos	Aplicar indicadores de liderazgo en charlas posteriores	
	Capacitación sobre riesgos psicosociales y como evitarlos	Lugar: Sala de empleados de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno Periodo: Bimensual	# de empleados capacitados	Socializar medidas de prevención de riesgos de trabajo	Registro de capacitación	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad	Evaluación de conocimientos de riesgos psicosociales	

5	COMPEN SACIÓN		La charla tendrá duración de 1 hora. Con los siguientes puntos: <b>1.</b> Bienvenida <b>2.</b> Introducción (vídeo Riesgos psicosociales en el área de la Salud) <b>3.</b> Desarrollo de charla <b>4.</b> Evaluación oral Finalización				- Hojas de registro y esferográficos	
		Evaluación de conocimiento de funciones y protocolos de cada área del hospital	Lugar: Área de talento humano Periodo: Semestral Se realizará una evaluación de productividad de todo el personal del hospital, esto en base a un cronograma previamente establecido.	Calificación de evaluación	Medir el conocimiento del personal sobre sus funciones y tareas, herramientas y recursos para utilizar.	Registro de capacitación Hoja de evaluaciones	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad - Hojas de registro y esferográficos	Evaluación por áreas de trabajo
		Charlas de compromiso, lealtad y la visión del trabajador con la institución.	Lugar: Sala de empleados de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno Periodo: Bimensual La charla tendrá duración de 1 hora. Con los siguientes puntos: <b>1.</b> Bienvenida <b>2.</b> Introducción (vídeo de la institución) <b>3.</b> Desarrollo de charla <b>4.</b> Evaluación oral Finalización	Evaluación de compromiso con la institución	Socializar los derechos, responsabilidades y obligaciones del personal Establecer correctamente las jerarquías organizacionales	Registro de capacitación Organigrama institucional	- Espacio para la actividad - Documentos sobre jerarquía organizacional - Material informativo (trípticos, afiches, etc.) - Hojas de registro y esferográficos	Evaluación de conocimientos sobre cultura organizacional del Hospital.
	Pausas activas Descansos Adecuar carga laboral y tiempo	Lugar: Patio interno de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno En la hora señalada, se reunirá el grupo de trabajo asignado y, se realizarán ejercicios de estiramiento, respiración y meditación durante 45 minutos.	# de pausas activas y descansos al mes # cantidad de tareas asignadas a cada área o trabajador del hospital	Optimizar el tiempo necesario para cada actividad y reducir los niveles de estrés de los empleados	Ficha de registro de pausas activas e informe técnico	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad - Hojas de registro y esferográficos	Evaluación de niveles de estrés y carga emocional	
	Reducir cambios drásticos en el trabajo con el fin de evitar la preocupación que siente el	Lugar: Área de talento humano Periodo: Trimestral En base a análisis de productividad, informes de los empleados y evaluaciones, se	Nivel de satisfacción laboral	Minimizar la preocupación por los cambios que, se realizarían en las jornadas laborales o	Planificación periódica de tareas y puestos de trabajo	- Hojas de planificación / o de ruta	Cantidad de empleados con turnos establecidos a mediano plazo.	

6	CAPITAL SOCIAL	trabajador por variaciones laborales.	realizará Planificación periódica de tareas y puestos de trabajo.		puestos de trabajo.			
		Contratos establecidos a largo plazo Desarrollo de carrera profesional en la institución	Lugar: Área de talento humano Periodo: Semestral En base a análisis de productividad, informes de los empleados y evaluaciones, se establecerán los contratos y el plan de carrera de cada colaborador.	Firma de contratos laborales Escala en la organización	Garantizar que el trabajador tenga un ambiente adecuado y, se sienta seguro de un empleo a largo plazo.	Registro en el plan de carrera profesional Reconocimientos por labores cumplidas.	- Material informativo	Cantidad de empleados con contrato fijo o nombramientos
		Charlas sobre la justicia laboral y la equidad en el equipo de trabajo	Lugar: Sala de empleados de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno Periodo: Bimensual La charla tendrá duración de 1 hora. Con los siguientes puntos: 1. Bienvenida 2. Introducción con dinámica motivacional 3. Desarrollo de charla 4. Evaluación oral Finalización	Evaluaciones periódicas sobre los conceptos tratados en la charla	Concientizar sobre el respeto entre compañeros y la equidad que existiría en los grupos de trabajo.	Registro de capacitación	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad - Hojas de registro y esferográficos	Evaluación de trabajo en equipo mediante dinámicas
		Charla "La confianza y comunicación en el equipo de trabajo"	Lugar: Sala de empleados de la institución Hora: 11H30 turno mañana 18H30 turno nocturno Periodo: Bimensual La charla tendrá duración de 1 hora. Con los siguientes puntos: 1. Bienvenida 2. Dinámica motivacional de trabajo en equipo 3. Desarrollo de charla 4. Ejercicios de trabajo en equipo 5. Recompensas a los mejores equipos Finalización.	Evaluaciones periódicas sobre los conceptos tratados en la charla	Socializar el concepto de confianza vertical y como aplicar este factor en el equipo de trabajo.	Registro de capacitación	- Espacio para la actividad - Afiche o cartelera sobre la actividad - Hojas de registro y esferográficos	En cada charla, se evaluará conocimientos sobre la charla anterior.

Fuente. Elaborado por la autora

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se inicia el análisis de cada área de trabajo de la institución pública, y, se mostraron los siguientes resultados:

### 3.1. Análisis de dimensiones y áreas

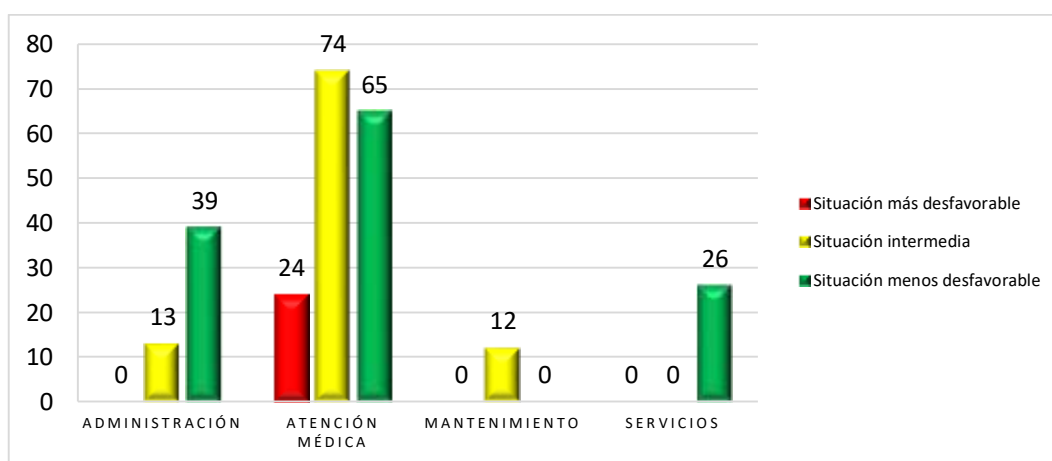
#### Doble presencia

Tabla 10. Doble presencia

Área	Situación Más Desfavorable (0,00%-33,33%)	Situación Intermedia (33,34%-66,66%)	Situación Menos Desfavorable (66,66%-100,00%)
Administración	0	13	39
Atención médica	24	74	65
Mantenimiento	0	12	0
Servicios	0	0	26
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>99</b>	<b>130</b>

Fuente. Elaborado por la autora

Figura 1. Doble presencia



Fuente. Elaborado por la autora <sup>1</sup>

Como, se observa, sobre la dimensión DOBLE PRESENCIA, 24 trabajadores que pertenecen a atención médica están en situación más desfavorable; en situación intermedia están 13 personas del área de administración, 74 personas de atención médica; 12 personas que laboran en mantenimiento. En situación menos

<sup>1</sup> Tomado de Cuestionario ISTAS 21 aplicado en HDR-Ambato

desfavorable están 39 personas del área de administración, 65 empleados de atención médica, y 26 personas del área de servicios.

En esta dimensión, la mayoría de colaboradores están en situación intermedia y menos desfavorable, porque la mayoría del personal tiene colaboración en las labores del hogar por parte de sus familiares, y tampoco muestran tendencia a pensar continuamente en los quehaceres domésticos, debido a que el trabajo en la institución de salud demanda mucha concentración.

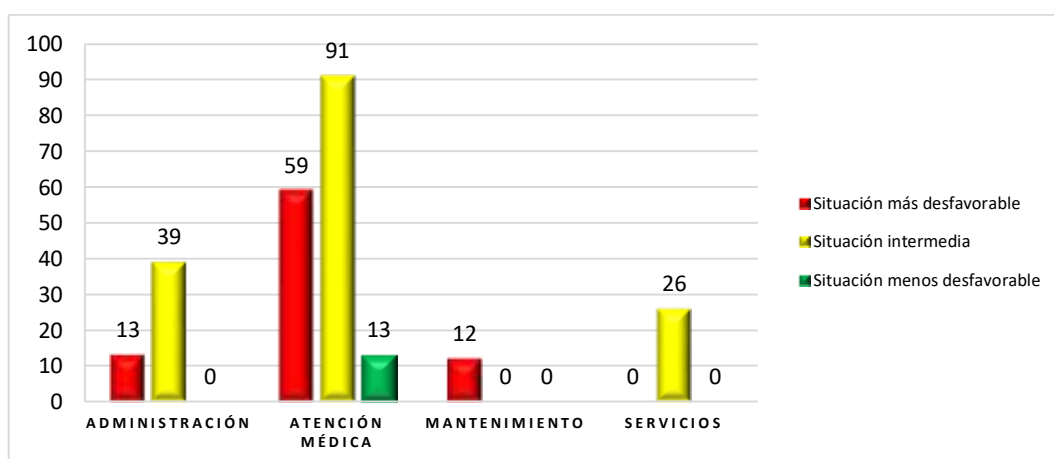
### Exigencias psicológicas

Tabla 11. Exigencias psicológicas

Área	Situación Más Desfavorable (0,00%-33,33%)	Situación Intermedia (33,34%-66,66%)	Situación Menos Desfavorable (66,66%-100,00%)
Administración	13	39	0
Atención médica	59	91	13
Mantenimiento	12	0	0
Servicios	0	26	0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>156</b>	<b>13</b>

Fuente. Elaborado por la autora

Figura 2. Exigencias psicológicas



Fuente. Elaborado por la autora <sup>2</sup>

Se observaron los siguientes resultados: del área de administración, 13 personas, se encuentran en situación más desfavorable, 39 personas en situación intermedia

<sup>2</sup> Tomado de Cuestionario ISTAS 21 aplicado en HDR-Ambato

y ninguna en menos desfavorable. En atención médica, 59 personas están en situación más desfavorable, 39 personas en situación intermedia, y 13 personas en menos desfavorable. En el área de mantenimiento, 12 personas, se encuentran en situación más desfavorable, sin tener datos en las otras situaciones. Por último, en el área de servicios, 26 personas están en situación intermedia.

Se observa en la figura 2, la mayoría de personal están en situación intermedia y menos favorable, lo que indica que las exigencias psicológicas están afectadas por el trabajo dentro de la institución, toma en cuenta que estas exigencias, se miden por el volumen de trabajo con relación al tiempo, la expresión de emociones y sentimientos, los recursos cognitivos y el desenvolvimiento del área sensorial del individuo, lo que involucra que la rutina hospitalaria merma estos factores, afecta la parte psicológica del personal.

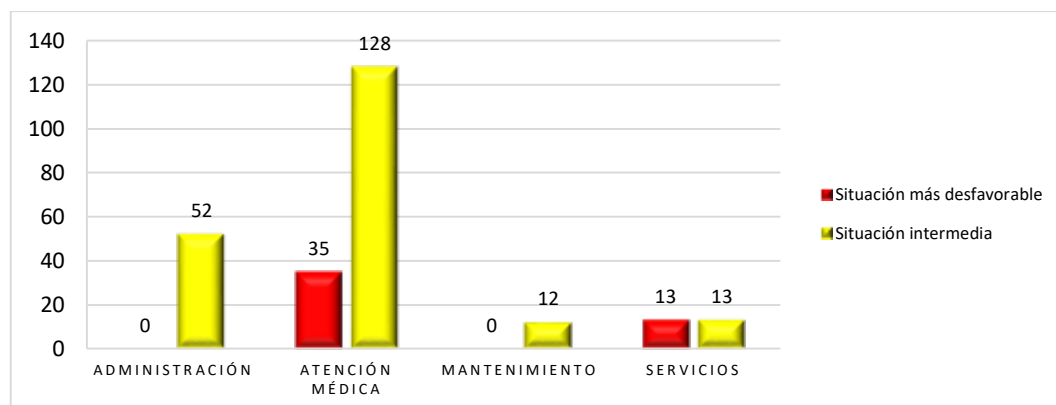
### Control sobre el trabajo

Tabla 12. Control sobre el trabajo

Área	Situación Más Desfavorable (0,00%-33,33%)	Situación Intermedia (33,34%-66,66%)	Situación Menos Desfavorable (66,66%-100,00%)
Administración	0	52	0
Atención médica	35	128	0
Mantenimiento	0	12	0
Servicios	13	13	0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>205</b>	<b>0</b>

Fuente. Elaborado por la autora

Figura 3. Control sobre el trabajo



Fuente. Elaborado por la autora<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Tomado de Cuestionario ISTAS 21 aplicado en HDR-Ambato

En la dimensión control sobre el trabajo, la mayoría de trabajadores, se encuentra en situación intermedia y desfavorable, con los siguientes datos, en administración existen 52 personas en situación intermedia. En el área de atención médica, 35 personas están en situación más desfavorable y 128 personas en situación intermedia. En mantenimiento están 12 personas en situación intermedia. Y en el área de servicios, 13 personas están en situación más desfavorable y 13 personas en situación intermedia.

De acuerdo a la figura 3, la situación intermedia está bien marcada, de hecho, en esta dimensión no se encuentran personas en situación menos favorable, lo que indica que el personal no tiene una buena sensación en lo que es influencia, posibilidades de desarrollo y el sentido de trabajo, lo cual implica que el ritmo de trabajo, la disposición de tiempos, la influencia sobre las condiciones de trabajo no están definidas adecuadamente en la institución, a esto, se apega que muchas veces los trabajadores son obligados a realizar tareas que no son de su área, ni controlan sus horarios de trabajo, entre otros elementos que disminuyen los resultados en esta dimensión.

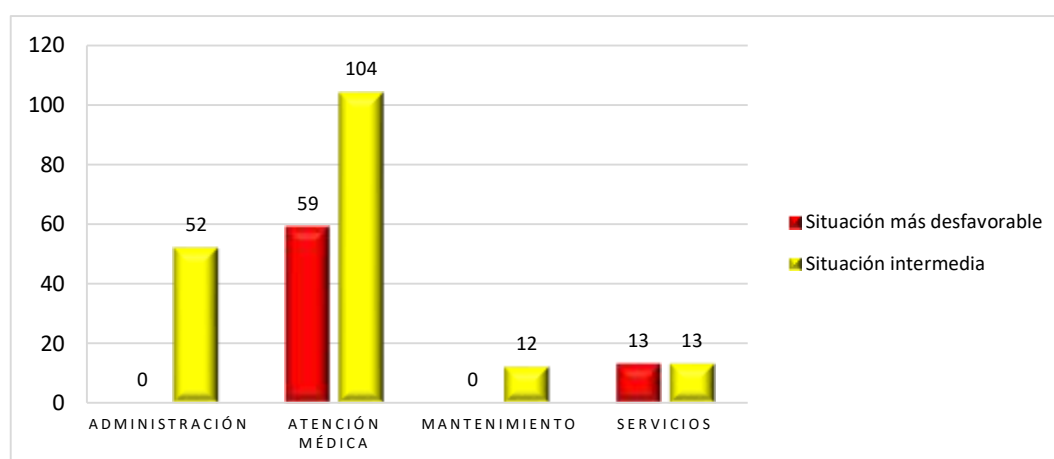
### Apoyo social

Tabla 13. Apoyo Social

Área	Situación Más Desfavorable (0,00%-33,33%)	Situación Intermedia (33,34%-66,66%)	Situación Menos Desfavorable (66,66%-100,00%)
Administración	0	52	0
Atención médica	59	104	0
Mantenimiento	0	12	0
Servicios	13	13	0
<b>Total</b>	72	181	0

Fuente. Elaborado por la autora

Figura 4. Apoyo Social



Fuente. Elaborado por la autora <sup>4</sup>

En la dimensión Apoyo Social, no existen datos en situación menos desfavorable. La administración tiene 52 personas en situación intermedia. El área de atención médica tiene 59 personas en situación más desfavorable y 104 en situación intermedia. En el área de mantenimiento, se encuentran 12 personas en situación intermedia. Y en el área de servicios 13 personas están en situación más desfavorable, mientras que 13 personas están en situación intermedia.

Las relaciones sociales son parte fundamental en un equipo de trabajo, la calidad de la convivencia con compañeros y superiores es determinante para que exista un desarrollo adecuado del trabajo del personal, el bajo apoyo social aumenta la tensión en un ambiente de trabajo y reduce la comunicación efectiva entre empleados y áreas de la institución.

## Compensación

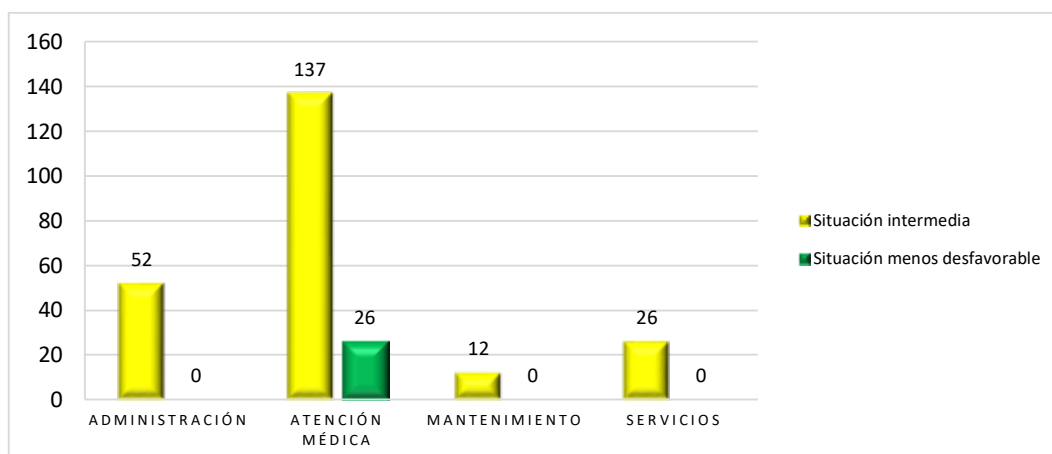
Tabla 14. Compensaciones

Área	Situación Más Desfavorable (0,00%-33,33%)	Situación Intermedia (33,34%-66,66%)	Situación Menos Desfavorable (66,66%-100,00%)
Administración	0	52	0
Atención médica	0	137	26
Mantenimiento	0	12	0
Servicios	0	26	0
<b>Total</b>	0	227	26

Fuente. Elaborado por la autora.

<sup>4</sup> Tomado de Cuestionario ISTAS 21 aplicado en HDR-Ambato

Figura 5. Compensaciones



Fuente. Elaborado por la autora <sup>5</sup>

En la dimensión Compensaciones, se observa que no existen empleados en situación más desfavorable, en el área administrativa existen 52 personas en situación intermedia. En atención médica, 137 personas están en situación intermedia y 26 personas en situación menos desfavorable. En mantenimiento están 12 personas en situación intermedia y, por último, el área de servicios tiene 26 colaboradores en situación intermedia.

La compensación del trabajo, se compone de elementos que son estima, donde, se busca determinar el nivel de respeto, apoyo, trato justo. Y la inseguridad que tiene condiciones como la parte contractual, condiciones de trabajo, cambios de jornada y horario de trabajo, sueldos, y el respeto de la voluntad del trabajador, si, se reduce uno de estos aspectos, se produce una situación de riesgo para la salud.

## Capital social

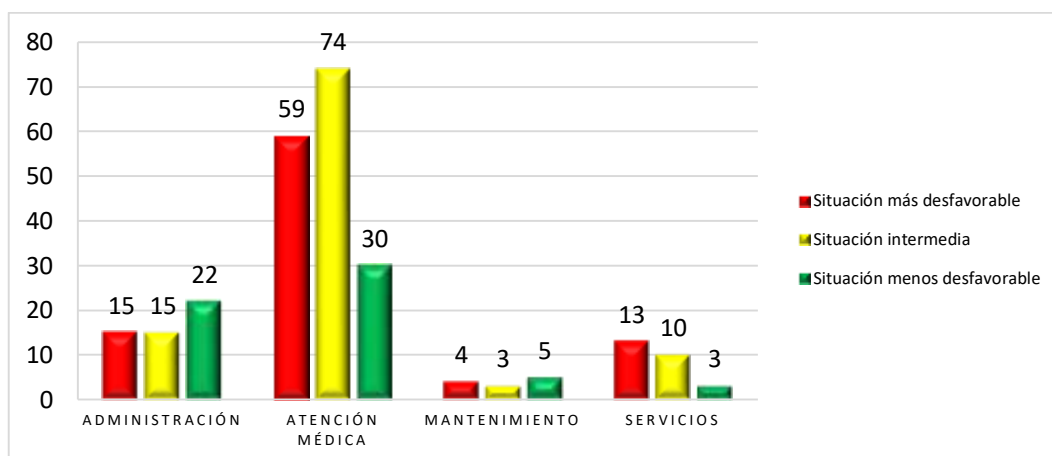
Tabla 15. Capital Social

Área	Situación Más Desfavorable (0,00%-33,33%)	Situación Intermedia (33,34%-66,66%)	Situación Menos Desfavorable (66,66%-100,00%)
Administración	15	15	22
Atención médica	59	74	30
Mantenimiento	4	3	5
Servicios	13	10	3
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>102</b>	<b>60</b>

Fuente. Elaborado por la autora

<sup>5</sup> Tomado de Cuestionario ISTAS 21 aplicado en HDR-Ambato

Figura 6. Capital Social



Fuente. Elaborado por la autora <sup>6</sup>

En la dimensión capital social, se observó que existen varios colaboradores en situación más desfavorable, en administración están 15 personas en esta situación, mientras que, en atención médica, se encuentra 59. De mantenimiento están 4 personas y por último del área de servicios figuran 13 personas en situación más desfavorable. Para situación intermedia, en administración están 15 empleados, en atención médica, se indicó que 74 personas pasan por esta situación, 3 personas del área de mantenimiento y 10 personas de servicios. En situación menos desfavorable están 22 personas de administración, 30 personas de atención médica, 5 personas de mantenimiento y 3 personas de servicios.

En la Capital Social, según la figura 6, se observa una clara tendencia en situación intermedia y más desfavorable, toma en cuenta que en esta dimensión están dos elementos de la convivencia laboral, que son la justicia y la confianza vertical, se indica que la falta de justicia, se percibe en la gestión laboral, y, se referencia en los procesos que impiden que los empleados tomen sus propias decisiones en la resolución de conflictos, distribución de labores, entre otros aspectos que forman parte del trabajo en equipo.

Sobre la confianza vertical, se indica que es la seguridad que, se tiene en la gestión de los jefes o superiores. Al darse una situación negativa donde, se daña la

<sup>6</sup> Tomado de Cuestionario ISTAS 21 aplicado en HDR-Ambato

confianza hacia los superiores, el empleado no verá de buena manera el accionar de sus jefes, esto causará a mediano y largo plazo, un impacto negativo en la estructura organizacional.

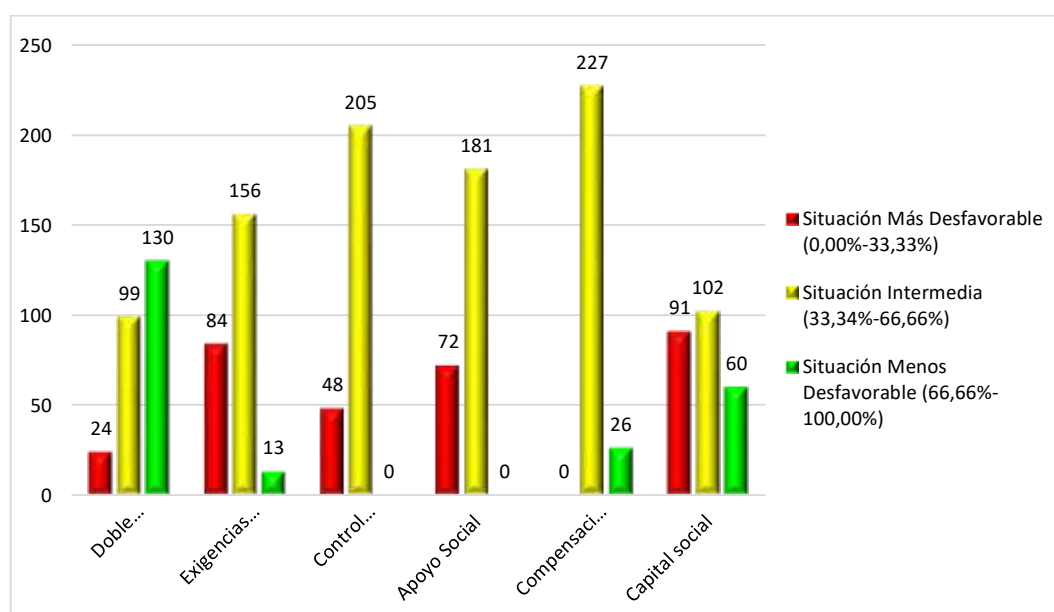
## Análisis general del personal encuestado

Tabla 16. Análisis general

Área	Situación para la salud		
	Situación Más Desfavorable (0,00%-33,33%)	Situación Intermedia (33,34%-66,66%)	Situación Menos Desfavorable (66,66%-100,00%)
Doble presencia	24	99	130
Exigencias psicológicas	84	156	13
Control sobre el trabajo	48	205	0
Apoyo social	72	181	0
Compensación	0	227	26
Capital social	91	102	60

Fuente. Elaborado por la autora

Figura 7. Resumen general



Fuente. Elaborado por la autora <sup>7</sup>

Se observa en la tabla 15 y figura 7, la mayoría de empleados, se encuentra en situación intermedia y situación más desfavorable. Las dimensiones “exigencias psicológicas”, “apoyo social” y “capital social” son las que tienen más empleados

<sup>7</sup> Tomado de Cuestionario ISTAS 21 aplicado en HDR-Ambato

encuestados que, se encuentran en más desfavorable. En situación intermedia están más del 70% de colaboradores a excepción de la dimensión de “doble presencia”. De esta manera, se determina que el grupo requiere un plan de prevención de riesgos psicosociales que ayude a que los índices de situación menos desfavorable se eleven y, se mejore la armonía, convivencia y sinergia del trabajo en equipo del grupo estudiado.

## CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica de los riesgos psicosociales y la prevención de los mismos, se basó en un estudio sistemático de conceptos y teorías sobre riesgo psicosocial y sus formas de prevención, de esta manera, se socializan aspectos tangibles e intangibles que generan posibles riesgos para salud emocional y física de los trabajadores de una determinada empresa o institución.
- Se pudo diagnosticar los riesgos psicosociales presentes en el Hospital Provincial General Docente Ambato mediante el cuestionario ISTAS 21, es aplicado en varias investigaciones internacionales y nacionales, entre las cuales, se menciona su validez al ser ejecutado en estudios de la Universidad, cuyos resultados mostraron más del 65% de empleados en condiciones desfavorables, y por esto, se aplicaría un plan de intervención.
- Los resultados indicaron que la mayoría de colaboradores no sienten un ambiente de total bienestar emocional, la rutina de trabajo, la carga laboral, conflictos de trabajo, la presencia familiar, entre otros factores que, se identificaron como negativos sientan como precedente la necesidad de presentar una propuesta de intervención que permita corregir estos aspectos y mejorar el ambiente laboral de la institución.
- Se pudo diseñar el plan de prevención de riesgos psicosociales basado en los resultados obtenidos, tuvo como propósito mejorar las condiciones psicosociales y de esta manera, los profesionales tengan una percepción positiva del ambiente laboral y las condiciones de trabajo.

## RECOMENDACIONES

- De acuerdo a la investigación realizada, es necesario que, se apliquen intervenciones en el personal que labora en el hospital, la mayoría de casas de salud no cuentan con planes de prevención, por lo que es necesario implementarlos, aplicarlos y evaluarlos, con el fin de observar el impacto que esta intervención genera y si es necesaria su acción consecuente.
- Los riesgos laborales, se refieren a los factores del lugar de trabajo que tienen el potencial de causar daños, lesiones o problemas de salud. Estos peligros serán físicos, químicos, mecánicos, biológicos o psicosociales. Bajo este reconocimiento, cada institución está en la obligación de capacitar a sus empleados en estos aspectos, para que cada individuo sepa reconocer y diferenciar estos elementos y genere un estado de prevención y alerta para minimizar estos riesgos.
- En el caso de que ya exista un riesgo laboral o psicosocial ya determinado por la empresa, es necesario que, se apliquen los procesos respectivos para dar el tratamiento adecuado al empleado afectado, aquí, se requiere ya la ayuda profesional por parte de la institución con terapeutas o psicólogos que apoyen al empleado a minimizar o quitar la consecuencia de los riesgos psicosociales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aluisa, D. (15 de Marzo de 2021). *Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los asesores comerciales de la Empresa Asertia Comercial S.A. durante el último periodo del 2019*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Anchundia, J. (2021). *Evaluación de los Riesgos Psicosociales que Inciden en el Personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas*. Rev. Hallazgos 21 Vol. 6, No.3, 310. Obtenido de <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/538>
- Artiles, L., Ortero, J., & Barrios, I. (2008). Metodología de la Investigación. En L. Artiles, J. Ortero, & I. Barrios, *Metodología de la Investigación* (págs. 121-123). La Habana: Editoria de Ciencias Médicas.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial No. 449.
- Asociación Chilena de Seguridad. (2013). *Manual de procesos de intervención de riesgo psicosocial*. Santiago de Chile: ACHS.
- Avila, D. (16 de Noviembre de 2020). *La estabilidad laboral contemplada en la Ley Orgánica de Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar y su relación con los derechos y principios fundamentales del derecho laboral consagrados en la Constitución de 2008*. Tesis de 3er Nivel. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucue.nca.edu.ec/handle/123456789/35031>
- Ballesteros, J. (2012). “¿Cómo los factores humanos contenidos en la metodología SHELL influyen en el desempeño laboral del personal de mantenimiento de la empresa TAME en la ciudad de Quito?”. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Beatriz, P., Ana, B., & Bolaño, E. (Febrero de 2020). *Auxiliares administrativos: la fatiga mental, causas y consejos para evitarla*. Ocronos - Revista Médica y de Enfermería, 1(2). Obtenido de <https://revistamedica.com/auxiliares-administrativos-fatiga-mental-causas-consejos/>
- Biolaster. (2015). Recuperado el 10 de Noviembre de 20120, de *La fatiga mental no produce un aumento de la fatiga central durante un posterior ejercicio de resistencia*: <https://www.biolaster.com/news/1425312951/>

- Bonilla, M., & Andrade, S. (2018). *La Salud Pública del Ecuador en su marco legal y normativo*. Revista Dilemas Contemporáneos Vol. 5, Nº 3, 2-13. Obtenido de <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpolitica.yvalores.com/>
- Briones, A. (Abril de 2014). *Diagnóstico de Riesgos Psicosociales y propuesta de Plan de Intervención". Estudio realizado en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Cía. Ltda*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (Junio de 2017). *Riesgos Laborales Psicosociales*. Revista Prolegómenos - Derechos y Valores Vol. 20 Nº 40, Vol. II(20), 159-172. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/prole>
- Campbell, P. (11 de Junio de 2020). *Psychology Today*. Obtenido de 4 consejos para acabar con la fatiga mental: <https://www.psychologytoday.com/es/blog/4-consejos-para-acabar-con-la-fatiga>
- Candia, M., Pérez, M., & González, D. (2016). *Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21*. Madrid: Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Castro, M., Noroña, D., & Morillo, J. (2020). *Factores de riesgo psicosociales y Work Engagement en personal de enfermería de aislamiento y UCI del Hospital Luis Gabriel Dávila*. Revista Horizontes de Enfermería Nº 10, 76-86. doi:10.32645/13906984.995
- Castro, N. (2018). *Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud*. Revista Ciencia & Trabajo Año 20 Nº 63, 155-159. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300155>
- Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud. (24 de Julio de 2014). *CoPsoQ*. Obtenido de ISTAS 21: [https://cops.oq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=64](https://cops.oq.istas21.net/index.asp?ra_id=64)
- Chalan, J. (2021). *Modelo de gestión por procesos para optimizar la gestión administrativa del Hospital General II de la ciudad de Guayaquil*. Revista UTEG, 1-14. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/269/.pdf>
- Chancusi, S., Delgado, M., & Ortega, D. (Septiembre - Octubre 2018 de 2018). *Políticas de prevención de la seguridad y salud ocupacional en el Ecuador (Riesgo Laboral)*. 593 Digital Publisher CEIT Vol. 3 Nº 5, 3(5), 17-30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144007>
- Chavéz, P. (2016). *Valoración de factores de riesgo psicosocial derivados del ambiente laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital Enrique Garcés en diciembre del 2015*. Tesis

de 4to Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7637>

Cifuentes, K., & Escobar, K. (2021). *Factores de riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout en un hospital de Guayaquil, ante la emergencia sanitaria por COVID-19*. Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación Vol. 9 Núm. 1, 43-50. doi:doi.org/10.26423/rcpi.v9i1.411

Cofré, C. (Enero de 2019). *Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de la Salud. Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de la Salud*. Santiago de Chile, Chile: Secretaria Comité de Bioética - UAndes. Obtenido de [https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos\\_eticos\\_ccofre.pdf](https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos_eticos_ccofre.pdf)

Correa, M., & Quintero, M. (2021). *Violencia y acoso en el trabajo. Significado y alcance del Convenio Nº 190 OIT en el marco del trabajo*. Madrid: Editorial Dykinson.

Cruz, L. O., & Tellez, L. G. (2018). *Gestión multicriterio de riesgos operacionales en los procesos clave de una entidad hospitalaria*. Revista Archivo Médico de Camagüey Vol. 22 No. 2, 171-182. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-0255201800020007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-0255201800020007)

Cuevas, T. (2 de Noviembre de 2019). *La realidad de la carga laboral mental como factor de riesgo psicosocial en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué.*, Tesis de 3er Nivel. 5-6. Ibagué, Colombia: Universidad EAN. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10882/9730>

Falagán, M., Canga, A., & Ferrer, P. (2017). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales. Higiene industrial, Seguridad y Ergonomía 2da Edición*. Oviedo: Sociedad Asturiana de Medicina y Seguridad en el Trabajo y Fundación Médicos Asturias.

Ferro, J. (2020). *Manual especial de Prevención de Riesgos Laborales*. Barcelona: Wanadoo.

FESP-Riesgos Laborales. (2019). *Riesgos psicosociales*. Madrid: Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social.

Flores, J. (2018). *Prevalencia y factores asociados al Síndrome De Burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Sccipa en el periodo Setiembre – Noviembre 2017*. Revista Científica Universidad Ricardo Palama, 21-98.

Flores, R. (Enero de 2019). *Prevención de riesgos laborales en el sector sanitario*. Revista La Rioja, 8(1).

- García, G. (2021). *El síndrome del trabajador quemado (o burnout): dimensión jurídica laboral, preventiva y de seguridad social.* (DÚO e-Pub) (No Activiti). Pamplona: Editorial Arazandi S.A.U.
- García, L., Ortiz, N., Noroña, D., & Morillo, J. (2020). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal de salud Hospital Básico "Asdrúbal De la Torre"- 2020.* Revista La U Investiga - Volúmen 7 - Número 2, 53-67.
- Gómez, K., & Canizalez, V. (Junio de 2018). *Carga Mental en Trabajadores: Factores Estresores e Impacto para las Organizaciones.* Revista VinculaTégica EFAN, III(1), 601-613. Obtenido de [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica\\_3/65%20CANIZALEZ\\_GOMEZ.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_3/65%20CANIZALEZ_GOMEZ.pdf)
- INEC. (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010.* Censo de Población y Vivienda 2010. Ecuador: INEC.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *La Carga mental de Trabajo.*
- ISHN. (Julio de 2019). *Riesgos para la salud.* Revista Seguridad Industrial, 31(2).
- ISTAS. (2014). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.* Obtenido de CoPsoQ ISTAS 21: [https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=49](https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=49)
- León, A., González, S., & González, N. (2019). *Estrés, autoeficacia, rendimiento académico y resiliencia en adultos emergentes.* Electronic Journal of Research in Educational Psychology Vol. 17 N° 1, 129-148. doi:<https://doi.org/10.25115/ejrep.v17i147.2226>
- Llorens, C., & Navarro, A. (2005). *ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ).* Archivos Prevención Riesgos Laborales Vol. 8 N° 1, 18-29. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/ISTAS21Version\\_espanol](https://www.researchgate.net/publication/ISTAS21Version_espanol)
- Manterola, C., & Quiroz, G. (2019). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica.* Revista Médica Clínica Las Condes Vol. 30 N° 1, 36-49. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Medina, A. (Noviembre de 2019). *Diagnóstico y propuesta de intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo para los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda.* Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Merchán, A., & Bolaños, J. (2018). *Síndrome de Burnout y factores asociados en estudiantes de Medicina*. Revista Cubana de Educación Médica Superior No. 3, 172-180. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000300014)
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Informe de rendición de cuentas Hospital General Docente Ambato*. Ambato: MSP.
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Rendición de cuentas 2019*. Ambato: MSP-Coordinación Zonal 3.
- Ministerio de Trabajo. (30 de Enero de 2021). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (30 de Abril de 2019). *Riesgos psicosociales*. Madrid, España. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/riesgos-bloque-2-riesgos-psicosociales-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Moncada, L. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona, España: Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS.
- Montalvo, D. (15 de Marzo de 2021). *Análisis y propuesta de intervención de riesgos psicosociales de la Empresa Repsol Ecuador S.A. en el año 2020*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/18953>
- Montoya, C. (2021). *Riesgos Psicosociales Laborales*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Moriano, J., Cantisano, G., & García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Sanz y Torres.
- MSP ; MDT ; SGRT. (2020). *Lineamiento interinstitucional para el reporte de aviso de accidente de trabajo por exposición laboral al SARS-CoV2, para servidores y trabajadores en el sistema nacional de salud*.
- Muñoz, D., Orellana, N., & Hernández, H. (2018). *Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales*. Psicogente Nº 21 Vol. 40, 532-544. doi:<https://doi.org/10.17081/3090>
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS*. Naciones Unidas.
- Nazish, N. (Septiembre de 2018). *Fatiga mental: Como superarla*. Revista FORBES, XXV(25).

- OISS. (2018). *Metodología de la prevención de Riesgos laborales*. Lima: OISS – Organización Iberoamericana de la Seguridad Social.
- OMS. (Diciembre de 2018). *Salud Mental en el lugar de trabajo*. Revista anual de Salud laboral, 1(2).
- OMS. (Diciembre de 2019). *Seguridad Laboral en Hospitales*. Revista Ciencias de la Salud, 3(25).
- Orejuela, M. (21 de Mayo de 2021). *Diagnóstico y propuesta de intervención de riesgos psicosociales en el personal administrativo de la Escuela Politécnica Nacional en el año 2020*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. Suiza: OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Líneas estratégicas, líneas de acción*. En Política Nacional de Salud (págs. 80-85). Quito: Ministerio de Salud Pública.
- Ortega, J., & Rodríguez, J. (2017). *Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones*. Revista Academia & Derecho Vol. 8 N° 14, 155-176. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6713605.pdf>
- Páez, R., Santamaría, H., Albán, M., & Albán, G. (2021). *Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad*. Revista de la Universidad de Azuay N° 7, 6-27. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/article/download/368/551/855>
- Peñaloza, O., & Marcillo, C. (1 de Febrero de 2020). *Factores de riesgo para el desarrollo de problemas de salud mental en médicos posgradistas de la especialización de Emergencias y Desastres de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en el segundo semestre del 2019*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17517>
- Pérez, J. P. (2019). *Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público*. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática Año 8, No° 21, 20-47. doi:doi.org/10.36677/recai.v8i21.11591
- Salto, D. d., & Pinto, K. (19 de Octubre de 2021). *Ansiedad en los internos rotativos de la carrera de Medicina de la PUCE durante la emergencia sanitaria en el primer semestre del 2021*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: PUCE. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/19580>

- Sánchez, A. (2019). *Impacto del trabajo a turnos en la salud y la conciliación laboral/familiar del personal de enfermería en el Hospital General San Jorge de Huesca*. Alicante, Alicante, España: 3 Ciencias Editorial Área de Innovación y Desarrollo. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/Med.2019.66>
- Segura, S. (01 de Abril de 2022). *Elaboración de un plan de intervención de riesgos psicosociales en relación al trabajo durante la pandemia de Covid -19, para los colaboradores del Colegio ISM en el periodo 2020-2021*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/19819>
- Sierra, E. (2020). *Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo*. Revista Foro de Derecho, 726. doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Superintendencia de Seguridad Social. (2020). *Manual del método del cuestionario SUSES/ISTA21*. Santiago de Chile: ©Superintendencia de Seguridad Social.
- ULA Online. (11 de Julio de 2018). *Investigación Exploratoria: Fundamentos básicos*. Obtenido de HRM558 | Investigación Exploratoria: <http://practicaprofesionales.ula.edu.mx/Maestria>
- Uribe, J. (2020). *Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público*. Revista Investigación Administrativa Vol. 49, Nº. 125, 1-16. doi:<https://doi.org/10.35426>
- Vaca, K. (15 de Marzo de 2019). *Diagnóstico y propuesta de intervención de riesgos psicosociales en las áreas de negocio de una empresa de servicios petroleros en el año 2018*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Vallejo, F., Rubio, O., & Medranda, R. (2019). *Riesgos psicosociales en personal médico que labora en el Hospital Rodríguez*. Revista Científica Dominio de las Ciencias Vol. 5 Nº 4, 4-18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7152618#:~:20sufrimiento%20y%20dolor>.
- Vallejo, R., Lafuente, P., & Olmos, M. (2020). *Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Villaruel, C., Busco, C., Neira, B., Ensignia, A., & Durán, P. (2018). *Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud*. Revista Ciencia & Trabajo Año 20, Nº. 62, 76-80. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000200076>
- Yáñez, D. (01 de Abril de 2022). *Diseño de un programa para la mitigación de riesgos psicosociales y ergonómicos para mejorar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores en la empresa*

*Transporte Latinos Translatinos S.A. en el año 2021*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: PUCE.  
Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/19824>

Yépez, A. (15 de Enero de 2020). *Diagnóstico y propuesta de prevención de riesgos psicosociales para la Empresa Sumincogar en Quito, durante el año 2019*. Tesis de 3er Nivel. Quito, Ecuador: PUCE. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17965>

## ANEXOS

### Anexo 1 Validación de instrumento de recolección de datos ISTAS 21



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Psicólogo Industrial Quinga Escobar Julio Enrique

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)-ISTAS 21 Versión 2, que es parte del proyecto de investigación “**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**” desarrollado por Andrea Stefany Valle Granda, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La población con la que se trabajará está conformada por 253 trabajadores de una institución pública de Ambato.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla juicio de expertos

**Objetivo:** Validar el instrumento por juicio de expertos en el área

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST Asigne valores del 1 al 6: 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); Y 6, (si se conoce a profundidad)	PUNTUACIÓN					
	1	2	3	4	5	6
Planeación del test					X	
Pasos esenciales de la construcción					X	
Formato de los reactivos					X	
Análisis de reactivos					X	
Procedimientos y normas de aplicación					X	
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación					X	
Validez, confiabilidad y sesgo					X	



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)-ISTAS 21 Versión 2., conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos. si no cumple: si es pertinente o si no lo es. Por favor contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas de los beneficiados	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiados	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Psicólogo Industrial Quinga Escobar Julio Enrique  
CI. 1804239125  
Registro SENECYT 1010-15-1401422

## Anexo 2 Validación de instrumento de recolección de datos



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

### ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

#### PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Lcda. Elizabeth Monserrate López Alonzo

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)-ISTAS 21 Versión 2, que es parte del proyecto de investigación “PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA” desarrollado por Andrea Stefany Valle Granda, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La población con la que se trabajará está conformada por 253 trabajadores de una institución pública de Ambato.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla juicio de expertos

**Objetivo:** Validar el instrumento por juicio de expertos en el área

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST Asigne valores del 1 al 6: 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); Y 6, (si se conoce a profundidad)	PUNTUACIÓN					
	1	2	3	4	5	6
Planeación del test					X	
Pasos esenciales de la construcción					X	
Formato de los reactivos					X	
Análisis de reactivos					X	
Procedimientos y normas de aplicación					X	
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación					X	
Validez, confiabilidad y sesgo					X	



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)-ISTAS 21 Versión 2., conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos. si no cumple: si es pertinente o si no lo es. Por favor contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas de los beneficiados	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiados	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		



Escudo de la institución y nombre:  
ELIZABETH  
MONSERRATE LOPEZ  
ALONZO

Lcda. Elizabeth Monserrate López Alonzo  
C.I. 1804163523  
Registro SENECYT 1010-10-1024912

## Anexo 3 Validación de propuesta por expertos

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica: PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto: Mario Santiago Pareda Pizar
- Cargo e institución donde labora: Docente
- Profesión: Psicólogo Clínico
- Grado académico: PhD (c)
- Años de experiencia en la profesión: 14 años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto: Miembro de red de investigación, investigador, publicación de artículos, ponente internacional

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

#### 1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

#### 2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

#### 3. Indicación al experto:

En la siguiente tabla, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones	
		1	10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100		
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica																				X		
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)																					X	
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención																					X	
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades, técnicas, recursos materiales, tiempo para el abordaje del tema																					X	

Coherencia	Los componentes de la propuesta tienen relación lógica entre sí, con lenguaje claro y sencillo																					X	
Relevancia	La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, a las necesidades de los beneficiarios detectados en el diagnóstico																					X	
Organización	Se refiere a la secuencia de las actividades según orden de complejidad																					X	
Relación entre las variables	Se tiene en cuenta la relación y consecuencia entre las variables																					X	
Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y replicación de la propuesta en uno o varios contextos																					X	

Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																					X	
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																					X	

Validado por:

Nombres y apellidos del experto:

Yasid Santiago Breda Pilo

Firma:



Cargo e institución donde labora:

Docente

**Nota:** Se sugiere utilizar el Coeficiente Aiken para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expertos).

## Anexo 4 Validación de propuesta por expertos

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica: PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto: Dayamy Lima Rojas
- Cargo e institución donde labora: Docente y Coordinadora CPA
- Profesión: Psicóloga
- Grado académico: Máster en Dirección
- Años de experiencia en la profesión: 25 años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto: Investigaciones en Clima Organizacional, Pertinencia de la carrera, Calidad de Vida.

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

#### 1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

#### 2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

#### 3. Indicación al experto:

En la siguiente tabla, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones	
		1	10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100		
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica																			X		El objetivo debe ser prevenir los riesgos psicociales y ergonomicos... Y no determinar el plan pues ese es el obj. de la investigación, pero no de la propuesta.	
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)																				X		
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención																				X		
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como número de sesiones, actividades, técnicas, recursos materiales, tiempo para el abordaje del tema																				X		

Coherencia	Los componentes de la propuesta tienen relación lógica entre sí, con lenguaje claro y sencillo																				X		
Relevancia	La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, a las necesidades de los beneficiarios detectadas en el diagnóstico																				X		
Organización	Se refiere a la secuencia de las actividades según orden de complejidad																				X		
Relación entre las variables	Se tiene en cuenta la relación y consecuencia entre las variables																				X		
Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y replicación de la propuesta en uno o varios contextos																				X		

Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																				X		
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																				X		

Validado por:

Nombres y apellidos del experto: Dayamy Lima Rojas

Firma: 

Cargo e institución donde labora: PUCESA, docente y Coordinadora CPA

**Nota:** Se sugiere utilizar el Coeficiente Aiken para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expertos).

## Anexo 5 Validación de propuesta por beneficiarios



### ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

#### CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR BENEFICIARIOS

Estimado/a:

Dra. Ileana Raquel Pazmiño Jordán

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta "PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA", que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Andrea Stefany Valle Granda, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La población con la que se trabajará está conformada por 253 trabajadores de una institución de salud pública de Ambato.

La validación de este plan de prevención de riesgos psicosociales es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

#### Plantilla juicio para validación por beneficiarios

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de prevención de riesgos psicosociales.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el plan. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Presentación del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Formato del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Aplicabilidad del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Utilidad del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Facilidad de entendimiento del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Concordancia entre actividades y necesidades					X	

**Comentario:**

Se recomienda implementar documentos de información como trípticos o flyers para mejorar la enseñanza en la capacitación.



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de prevención de riesgos psicosociales.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del plan	X		X		X		
2	El formato para el plan	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El plan se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del plan.	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el plan	X		X		X		
10	El contenido semántico se ajusta al plan y a la población	X		X		X		

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**

Nombre: Ileana Raquel Pazmiño Jordán

Empresa: Hospital Regional Docente de Ambato

Cargo que ocupa: Responsable de Promoción de Salud

Tiempo dentro del cargo: 3 años

Último grado académico alcanzado: DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD



Firmado digitalmente por:  
ILEANA RAQUEL  
PADMINO JORDAN

Dra. Ileana Raquel Pazmiño Jordán

CI. 1802534212

Registro SENECYT 1031-07-657861

## Anexo 6 Validación de propuesta por beneficiarios



### ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

#### CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR BENEFICIARIOS

Estimado/a:

Dra. Carmen Aurelia Soria Araujo

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta “PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Andrea Stefany Valle Granda, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La población con la que se trabajará está conformada por 253 trabajadores de una institución de salud pública de Ambato.

La validación de este plan de prevención de riesgos psicosociales es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

#### Plantilla juicio para validación por beneficiarios

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de prevención de riesgos psicosociales.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el plan. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Presentación del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Formato del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Aplicabilidad del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Utilidad del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Facilidad de entendimiento del plan de prevención de riesgos psicosociales					X	
Concordancia entre actividades y necesidades					X	

Comentario:

Se recomienda verificar horarios adecuados para las capacitaciones y pausas activas.

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de prevención de riesgos psicosociales.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del plan	X		X		X		
2	El formato para el plan	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El plan se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del plan.	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el plan	X		X		X		
10	El contenido semántico se ajusta al plan y a la población	X		X		X		

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**

Nombre: Carmen Aurelia Soria Araujo

Empresa: Hospital Regional Docente de Ambato

Cargo que ocupa: Médico General

Tiempo dentro del cargo: 4 años y medio

Último grado académico alcanzado: MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL



Firmado electrónicamente por:  
**CARMEN AURELIA**  
**SORIA ARAUJO**

Dra. Carmen Aurelia Soria Araujo

CI. 1801847250

Registro SENEYCT 1031-08-683697