



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## Programa de Posgrados en Riesgos Laborales

Identificación y evaluación de los Riesgos Psicosociales en el personal del departamento administrativo financiero del Hospital Delfina del Sur de Esmeraldas en el año 2019 para implementar una propuesta de medidas correctivas

Tesis de grado previo a la obtención del título de  
Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos  
Laborales

### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

Autora: Lcda. Aura Majhoganny Castillo Caicedo

Asesor: Dra. Viviana Sánchez Barros MSc

Esmeraldas, Ecuador, Octubre, 2020

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

**Tema:** Identificación y evaluación de los Riesgos Psicosociales en el personal del departamento administrativo financiero del Hospital Delfina del Sur de Esmeraldas en el año 2019 para implementar una propuesta de medidas correctivas

**Autor:** Aura Majhoganny Castillo Caicedo

**Msc. Viviana Sánchez Barros**  
**ASESORA DE TESIS**

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

**Mgt. Verónica Aguilar Quiñonez**  
**LECTOR 1**

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

**Mgt. David Puente Holguín**  
**LECTORA 2**

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

**Mgt. Luis Hidalgo Solórzano**  
**COORDINADOR DE POSGRADOS**

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

**Mgt. Alex Guashpa Gómez**  
**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

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

**Esmeraldas, Ecuador, Octubre, 2020**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, **AURA MAJHOGANNY CASTILLO CAICEDO**, portador de la cédula de ciudadanía, N° **0802343566**, declaro que el presente trabajo de investigación, titulado “Identificación y evaluación de los Riesgos Psicosociales en el personal del departamento administrativo financiero del Hospital Delfina del Sur de Esmeraldas en el año 2019 para implementar una propuesta de medidas correctivas”, es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

En la virtud, declaro que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

---

**Aura Majhoganny Castillo Caicedo**

**CI: 0802343566**

## CERTIFICACIÓN

Yo, **MERCEDES VIVIANA SANCIEZ BARROS** certifico que la maestrante **AURA MAJBOGANNY CASTILLO CAJCEDO**, de la Maestría en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales; ha cumplido con las observaciones realizada en su tesis por los lectores: Mgt David Puente Holguín y Mgt Verónica Aguilar, por tanto se encuentra apta para su presentación.

A handwritten signature in blue ink, reading "Do. Mercedes Sanciez Barros". The signature is written in a cursive style and is positioned above a dotted line.

Docente /Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a dios como ser supremo quien permite que me mantenga con salud para poder alcanzar cada una de mis metas,

Agradecimiento especial y enorme a mis padres por el apoyo incansable e inimaginable, por el aliento para no decaer.

Agradecimiento a mis hijos, mis motores para cada paso, agradecerles por la paciencia en mis ausencias en el camino a obtener éste título.

Gracias por tanto!

Los amo con mi vida...

Agradezco a mi tutora Dra. Viviana Sánchez por su apoyo para la culminación de ésta tesis, por su paciencia en sus correcciones, por brindarme sus conocimientos que quedan plasmados aquí.

Mil gracias!

## **DEDICATORIA**

Dedico éste trabajo a mis hijos, a mis padres, por su apoyo por siempre estar dispuestos a darme la mano para avanzar, por su comprensión, y paciencia siempre.

**Título:** Identificación y evaluación de los Riesgos Psicosociales en el personal del departamento administrativo financiero del Hospital Delfina del Sur de Esmeraldas en el año 2019 para implementar una propuesta de medidas correctivas.

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo evaluar los riesgos psicosociales presentes en el personal del Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del sur de Esmeraldas en el año 2019.

Estos elementos fueron evaluados mediante el Cuestionario SUSESO- ISTAS 21(Chile) Versión breve aplicado a 14 trabajadores, obteniendo como resultados de la evaluación la prevalencia de los siguientes riesgos psicosociales: exigencias psicológicas (86%) debido a la forma inadecuada, rápida e irregular que el personal realiza su trabajo y por qué deben esconder los sentimientos, callar su opinión y tomar decisiones en forma, compensaciones (71%), debido al inadecuado reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado y falta de estabilidad laboral, apoyo social en la empresa (50%) por la deficiente calidad del apoyo por parte de los compañeros y jefes para realizar el trabajo correspondientes a un riesgo alto, mientras que el trabajo activo y desarrollo de habilidades (71%) resultando factor favorable para el departamento, ya que permite que el personal pueda utilizar en las actividades diarias sus destrezas, conocimientos y habilidades y la doble presencia (14%), representando la preocupación del personal por las actividades domésticas, cuidado de hijos o personas a cargo, corresponden a riesgo bajo. Estos resultados encasillan al área evaluada en un **Nivel de Riesgo Tipo 2**, para lo cual se plantearon las siguientes recomendaciones más relevantes:

- Definir claramente las funciones de los colaboradores, realizar retroalimentación semanalmente para mejorar el apoyo social, capacitar al personal en la resolución de conflictos, toma de decisiones difíciles y manejo de estrés laboral.
- Diseñar un plan de carrera y realizar evaluaciones de desempeño por competencias y objetivos, que se vinculen con incentivos monetarios y emocionales, para que los trabajadores se sientan valorados y reconocidos por el hospital.

**Palabras Claves:** Riesgo psicosocial, evaluación, exigencias psicológicas, medidas correctivas.

**Title:** Identification and evaluation of Psychosocial Risks in the personnel of the financial administrative department of Hospital Delfina del Sur de Esmeraldas in 2019 to implement a proposal for corrective measures.

## **ABSTRACT**

The research aimed to assess the psychosocial risks present in the staff of the Financial Administrative Department of the Delfina Torres Hospital in southern Esmeraldas in 2019.

These elements were evaluated using the SUSESO-ISTAS 21 Questionnaire (Chile) Short version applied to 14 workers, obtaining as a result of the evaluation the prevalence of the following psychosocial risks: psychological demands (86%) due to the inadequate, rapid and irregular form that the personnel carry out their work and why they should hide their feelings, silence their opinion and make decisions in form, compensation (71%), due to the inadequate recognition that the worker receives for the effort made and lack of job stability, social support in the company (50%) due to the poor quality of support from colleagues and bosses to carry out the work corresponding to a high risk, while active work and skills development (71%) resulting in a favorable factor for the department, since that allows staff to use their skills, knowledge and abilities and the double presence (14%) in daily activities, represents The staff's concern for domestic activities, childcare or dependents are low risk. These results classify the area evaluated in a Type 2 Risk Level, for which the following most relevant recommendations were made:

- Clearly define the roles of employees, provide weekly feedback to improve social support, train staff in conflict resolution, difficult decision-making, and work stress management.
- Design a career plan and perform performance evaluations by competencies and objectives, which are linked to monetary and emotional incentives, so that workers feel valued and recognized by the hospital.

**Key Words:** Psychosocial risk, evaluation, psychological demands, corrective measures.

## ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iii
CERTIFICACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos .....	3
CAPÍTULO I .....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. Fundamentación teórico - científica .....	4
1.1.1. Los riesgos laborales .....	4
1.1.1.1. Tipos de Riesgos Laborales .....	4
1.1.2. Factores Psicosociales .....	5
1.1.2.1. La Influencia de los Factores Psicosociales en la salud .....	6
1.1.3. Riesgos Psicosociales .....	7
1.1.3.1. Tipos de Riesgos Psicosociales .....	8
1.1.3.2. Principales efectos de los riesgos psicosociales .....	8
1.1.4. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo .....	9
1.2. Antecedentes de la investigación.....	10
1.3. Marco legal en Seguridad y Salud en el Trabajo .....	12
CAPÍTULO II .....	15
METODOLOGÍA .....	15
2.1. Tipo de Estudio .....	15
2.2. Definición conceptual y operacionalización de la variable .....	15
2.3. Técnicas e instrumentos .....	17

2.4. Población y muestra .....	18
2.5. Análisis de datos .....	18
CAPÍTULO III.....	19
RESULTADOS.....	19
CAPÍTULO IV.....	22
DISCUSIÓN .....	22
CAPÍTULO V .....	24
5.1. Conclusiones .....	24
5.2. Recomendaciones.....	25
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I Total general dimensiones en riesgo .....	20
Tabla II Situación riesgo psicosocial del Dpto Administrativo Financiero Hospital Delfina Torres del Sur de Esmeraldas .....	21
Tabla III Análisis según número y porcentaje de dimensiones en Riesgo Psicosocial..	21

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Resultados de las dimensiones Psicosociales evaluadas .....	20
--	----

## INTRODUCCIÓN

El estudio de los riesgos psicosociales es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha generado en relación a la seguridad y salud ocupacional, en las últimas décadas las investigaciones han permitido entender la influencia directa de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral, en la satisfacción laboral y afectación de la salud de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo OIT ha definido a los factores psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización, gestión del trabajo y condiciones ambientales, por un lado; las funciones y necesidades de los trabajadores, por el otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva para la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. (Chicaiza, 2011, p.1)

Como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se ha hecho más frecuente e intensa, cuando éstos son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo se traducen en un mayor nivel de estrés para el trabajador. (Portero, 2015, p.544)

Como se estipula en el Acuerdo Ministerial 082 -2017 Normativa para erradicar la discriminación laboral en el art. 9, relacionado al Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, se establece que las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores deberán implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales y reportarlo cada año al Ministerio del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto. (Ministerio del Trabajo, 2017)

En el Hospital Delfina Torres del Sur de Esmeraldas, al igual que en otras instituciones de salud, se presentan situaciones tales como: quejas de los usuarios por el servicio, conflicto entre trabajadores por los roles de trabajo, problemas en la comunicación y asignación de tareas, falta de apoyo para cumplir con las tareas asignadas, incremento del ausentismo laboral, pérdida del entusiasmo en el trabajo, incremento de incapacidades

laborales, renuncias entre otros; todos estas situaciones negativas están asociadas a la falta de gestión y control de los riesgos psicosociales afectando el normal funcionamiento de la casa de salud.

Marshury (2017) indica que el personal de salud, labora día a día con pacientes con diferentes enfermedades, que demandan trabajar bajo presión y respuestas inmediatas, suponen una situación estresante y sumamente invasiva emocionalmente para todos ellos, lo cual genera que el personal labore de forma intranquila, desesperante, frustrante y minimice al máximo su rendimiento, en cada una de sus tareas diarias. (p.37)

Actualmente el Hospital Delfina Torres del sur de Esmeraldas no cuenta con evaluaciones de riesgos psicosociales para determinar los problemas organizacionales en los diferentes áreas de trabajo y poder establecer medidas correctivas y preventivas en beneficio de la salud de los trabajadores, desempeño laboral y mejora del servicio a los usuarios; en razón de que los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias e inadecuada organización y gestión del trabajo, provocando afectaciones en el trabajador a nivel psicológico, físico y social, como es el agotamiento, la depresión y estrés laboral.

La presente investigación es inédita dentro del Departamento administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del Sur de Esmeraldas, ya que, por primera vez, se está analizando los riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal de esta dependencia, y determinar medidas correctivas para alcanzar una ambiente de trabajo óptimo y garantizar la salud de los trabajadores; también se justifica porque contribuye a la implementación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales establecido por el Ministerio del trabajo.

Con base a esta información nos formulamos la siguiente interrogante. ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores del Departamento Administrativo Financiero Hospital Delfina Torres del sur de Esmeraldas en el año 2019?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar los riesgos psicosociales presentes en el personal del Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del sur de Esmeraldas en el año 2019.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los riesgos psicosociales en los están expuestos trabajadores del departamento.
- Jerarquizar los riesgos psicosociales que requieran intervención.
- Establecer medidas correctivas dentro del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Fundamentación teórico - científica

#### 1.1.1. Los riesgos laborales

El concepto de los riesgos laborales ha cambiado durante el transcurso del tiempo, donde el trabajador no tenía ningún derecho, realizando su actividad expuesto a sufrir cualquier daño, según como lo explica Moreno (2011) el riesgo laboral son los peligros existentes en los puestos de trabajo de las actividades laborales que pueden ocasionar sucesos desde leves hasta la severos al trabajador afectando seriamente su salud. En Europa, la preocupación por la prevención de riesgos laborales se activa después de la Segunda Guerra Mundial y va de la mano de la elaboración de los diferentes tratados de la constitución de Europa. En 1989 aparece la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales centrada en el concepto de condiciones laborales, su evaluación, su control y su prevención pero que amplía el concepto de condiciones laborales, incluyendo la salud como objeto final de la Directiva.

Los riesgos laborales son los peligros que existen en una profesión, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes de cualquier tipo provocando algún daño a la salud tanto físico como psicológico, y la mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo. (OSHAS 18001, 2003, p.1)

##### 1.1.1.1. Tipos de Riesgos Laborales

Díaz (2015) establece que los riesgos laborales se derivan de distintos tipos acorde a su evolución en el tiempo:

- **Riesgos mecánicos.** Riesgos derivados de condiciones de seguridad de la estructura de centro de trabajo o del proceso productivo, maquinarias o equipos,

las deficiencias de estas instalaciones pueden ocasionar incendios, contactos eléctricos, golpes, caídas y otros accidentes.

- **Riesgos físicos.** Tienen su origen en las distintas manifestaciones de la energía de entorno de trabajo, a su vez se clasifican en mecánico y luminoso.
- **Riesgos químicos.** Son derivados de la exposición a contaminantes y agentes que se encuentran en el ambiente de trabajo ya sea de forma sólida, líquida o gaseosas capaces de producir un daño en el organismo por sus concentraciones.
- **Riesgos biológicos.** Son derivados de la exposición o el contacto con los seres vivos tales como las bacterias, parásitos, virus, hongos y cualquier organismo que pueda producir infecciones, enfermedades o alergias.
- **Riesgos ergonómicos.** Se trata de factores de riesgos de carácter interno, es decir, que no tienen su origen en el exterior, sino que vienen dados por la propia naturaleza del proceso productivo.
- **Riesgos psicosociales.** Se derivan de la influencia que ejerce el trabajo en el ser humano, dependiendo en gran medida de las características personales, en ocasiones también de la carga de trabajo, insatisfacción laboral y estrés. (p.22)

### 1.1.2. Factores Psicosociales

En el campo de la Seguridad y la Salud, los objetivos centrales son los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones de trabajo procuren el bienestar personal y social de los trabajadores. Por tanto, condiciones de trabajo favorables propician buena salud, por el contrario, condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo desencadenarán malestar y patologías. Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. (Paspuel, 2014, p.1)

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo han actuado durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente siendo de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. (Moncada & Llorens, 2001, p.22)

El Comité Mixto OIT-OMS (1984) indica que: “los factores psicosociales en el trabajo como complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (p.1)

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (Marshury, 2017, p.11)

#### **1.1.2.1. La Influencia de los Factores Psicosociales en la salud**

La evolución de la actividad laboral y la incorporación de nuevas formas de trabajo han traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos. El informe denominado “Previsiones sobre los nuevos riesgos psicosociales relacionados con la seguridad y salud”, publicado en el 2007 por la EU-OSHA, sobre riesgos psicosociales, revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que

pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores.

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas, según lo menciona (Saenz, 2016):

- a) Nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo
- b) Envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional
- c) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores, bajo una mayor presión en el ámbito laboral
- d) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general
- e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

### **1.1.3. Riesgos Psicosociales**

El Riesgo Psicosocial es la interacción entre el trabajador, medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización del trabajo, por una parte; y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera y dentro del trabajo que a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador según lo indica OMS (1984), como también es la dinámica del Riesgo Psicosocial responde a un inadecuado manejo de los factores psicosociales que son todas aquellas condiciones del individuo, del entorno extra laboral y laboral, que bajo determinadas características de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en la persona, en la organización y en los grupos, y por último producen varios mecanismos de respuesta: Emocionales, Cognitivos, Conductuales y comportamentales y Fisiológicos. (Chicaiza, 2011, p5).

### **1.1.3.1. Tipos de Riesgos Psicosociales**

Los diferentes tipos de riesgos psicosociales que afectan a la salud, bienestar y rendimiento dependen de la exposición continua y el nivel de intensidad de los estresores, según lo que indica (Chicaiza & Díaz, 2011) existen varias clasificaciones: riesgos relacionados con las exigencias psicológicas, carga mental o gestión del tiempo, relacionado con el volumen de trabajo y tiempo disponible para hacerlo, grado de esfuerzo mental y atención de la persona para responder de forma sostenida; riesgos por la falta de posibilidades de desarrollo en el trabajo, participación y autonomía, estableciendo la oportunidad que brinda el trabajo para desarrollar habilidades, capacidades y competencias; riesgos por falta de apoyo social, cohesión y baja calidad de liderazgo, implica la calidad de las relaciones sociales horizontales y verticales, grado de apoyo para sacar adelante el trabajo por parte de compañeros y superiores; riesgos relacionados con la falta de reconocimiento, trato justo, estima, recompensas y salario; riesgos relacionados con la doble presencia, conciliación entre las actividades laborales y doméstico, aquí intervienen la organización del trabajo que puede impedir la conciliación de la vida laboral y familiar, pesar de existir normativa.

### **1.1.3.2. Principales efectos de los riesgos psicosociales**

Según lo expresado por Moreno y Báez (2010) los principales efectos en los trabajadores a consecuencia de los riesgos psicosociales se detallan a continuación:

- El estrés es probablemente el riesgo psicosocial más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos.
- La violencia en el trabajo recoge, todas las conductas de violencia física y psicológica que se produzcan en el entorno laboral en el personal que presta servicios en lugar de trabajo.

- El síndrome de Burnout es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral que termina en agotamiento emocional y fatiga desmotivante para las tareas laborales. (p.43)

#### **1.1.4. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo**

Para la evaluación de riesgos psicosociales se emplea un conjunto de métodos cualitativos y cuantitativos, los cuales utilizando herramientas como: la observación, encuestas, entrevistas y cuestionarios, permiten evaluar el nivel de riesgo de exposición a los trabajadores (Marshury, 2017).

Soto (2014) indica que la evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deban adoptarse. Entre las etapas de evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo según las más destacadas son:

- **Toma de contacto con la empresa.** Es necesario buscar el compromiso activo y el acuerdo de la dirección de la empresa y de toda la parte social presente en ella, en la realización de la evaluación de riesgos y en las actuaciones que de ella emanen. Señalar que la evaluación de riesgos psicosociales debe estar integrada en la evaluación de riesgos inicial. Y las actuaciones estarán centradas en la prevención efectiva de los riesgos para los trabajadores.
- **Recogida de información relevante.** Es necesario obtener información relevante que pueda ser de interés a la hora de realizar la evaluación de riesgos, puesto que guiará tanto el proceso de evaluación a seguir, como la metodología que se haya de utilizar, y las medidas preventivas a adoptar con posterioridad.
- **Estudio de la población o selección de una muestra.** Antes de elegir un método de evaluación hay que tener en cuenta una serie de cuestiones previas Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores, acerca del alcance, uso efectivo y explicación de la aplicación que se realice con los resultados obtenidos.

- **Métodos de evaluación.** Elegir el método de evaluación que mejor se adapte a las condiciones y características de la situación particular a la que nos enfrentamos. El técnico debe ser el encargado de recoger los cuestionarios y cuando no sea posible, deberá establecer un procedimiento que garantice el anonimato en el momento, de la persona que responda los cuestionarios.
- **Análisis de datos.** El análisis de los datos se efectuará de acuerdo a lo establecido en el método de evaluación utilizado.
- **Elaboración de informe y presentación de resultados.** El informe que se genere de la aplicación del método de evaluación y posterior valoración y corrección de los resultados, debe ser realizado siempre a la medida de cada empresa en particular. El informe contemplará la magnitud del riesgo, así como las medidas preventivas y correctoras, de control, eliminación del riesgo o información que sean pertinentes. La estimación de la magnitud de cada uno de los riesgos (de acuerdo a las siguientes magnitudes: trivial, tolerable, moderado, importante, intolerable) se vira para ayudar en la planificación a priorizar la adopción de las medidas preventivas. Cuando no se pueda eliminar el riesgo, se deberán implantar las medidas correctoras que sean necesarias para reducir el impacto del riesgo sobre la salud de los trabajadores. (p.6,8-10)

## 1.2. Antecedentes de la investigación

Se ha recapitulado el estudio de varias investigaciones sobre los riesgos psicosociales en hospitales y centros de trabajo, haré referencia a continuación algunos de los numerosos estudios realizados.

Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández indicaron en el 2013 que tuvieron como objetivo de su investigación determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de hospitales dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba, diseñando un estudio descriptivo, de corte transversal, sobre 844 trabajadores del equipo de salud pertenecientes a 23 hospitales públicos, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21 y se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se

correspondieron con las dimensiones: exigencias psicológicas (57,7%), apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y doble presencia (64%); el riesgo medio predominó en la dimensión compensaciones (39%) y el riesgo bajo resultó más frecuente en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9) por lo que se recomienda establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables.

Gonzales y Polo (2013), en su investigación realizada en un departamento de Colombia respecto a los riesgos psicosociales encontraron el predominio de los factores de riesgos organizacionales con el 52,1% (alta exigencia y responsabilidad, largas jornadas de trabajo, poca organización, entre otros). Riesgos personales con el 37,2% (edad, género, antigüedad en el cargo, adicciones, estrategias de afrontamiento). Riesgos extralaborales con un 10,6% (pocas actividades recreativas, conflictos familiares). Las consecuencias encontradas de los riesgos psicosociales fueron: Fatiga, cefalea, úlceras, trastornos osteomusculares, enfermedades cardiovasculares, desmotivación, estrés laboral, Síndrome de Burnout, ansiedad, aislamiento, agresividad, absentismo, bajo rendimiento, accidentes de trabajo, baja calidad en la prestación del servicio, entre otros.

Los investigadores Chacán, Grau y Lence en una investigación realizada en la Habana Cuba en el 2014, identificaron los factores psicosociales de riesgo percibidos por los profesionales de los servicios de radio y quimioterapia y el nivel de estrés psicosocial laboral como uno de los riesgos psicosociales, mediante un estudio descriptivo de corte transversal en una muestra de 152 sujetos, seleccionados al azar donde se identificaron varios factores estresantes, encontrando correlaciones significativas entre el nivel global de estrés laboral, el tiempo de experiencia profesional y el trabajo extra laboral y la relación inversa entre las demandas psicológicas del puesto de trabajo y el nivel de estrés psicosocial laboral.

Marshury (2017) identificó el nivel de conocimiento sobre riesgos psicosociales en el personal de enfermería del Hospital San Luis de Otavalo, 2016, obteniendo un nivel bajo y lo cual indica que no poseen una información clara sobre cuáles son estos riesgos y de los que dicen saber no logran identificar de una manera adecuada las variables que lo determinan, el estudio demostró que el personal de enfermería presenta porcentajes altos de riesgo en todos los apartados, a excepción del trabajo activo y posibilidad de

desarrollo, dichos resultados están en relación con estudios realizados en los cuales se usó el mismo instrumento de evaluación, la doble presencia resalta como el componente más desfavorable en vista que la mayoría del personal es de estado civil casado y de género femenino lo cual está en relación a la profesión y al rol que en nuestra sociedad desempeña la mujer en nuestra sociedad.

Según Olaya (2016), en la evaluación realizada de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de la jornada nocturna del Hospital Neumológico Dr. Alfredo Valenzuela de Guayaquil, inició con la identificación de factores de peligros en la organización y gestión del trabajo, posteriormente valoró cada riesgo de acuerdo a la metodología internacional reconocida, realizó entrevistas a los trabajadores y la observó sus actividades, permitiendo conocer aquellos peligros que pueden ocasionar accidentes y enfermedades ocupacionales; finalmente propuso un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para mitigar los diversos factores de riesgos psicosocial desde una perspectiva técnica iniciando control en la fuente, seguidos con el control en el medio y finalmente el control en el hombre.

### **1.3. Marco legal en Seguridad y Salud en el Trabajo**

Para esta investigación se estableció lo determinado en la Pirámide de Kelsen relacionado a la Normativa en Seguridad y Salud Ocupacional, considerando los niveles de jerarquía establecidos en la Constitución de la República del Ecuador (2008), Convenios Internacionales, Instrumento Andino de Seguridad y Salud Ocupacional (2004), Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad (2005), Ley Orgánica del Servicio Público (2018), Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (CD 513) y Acuerdo Ministerial 082-2017.

La Constitución de la Republica del Ecuador (2008) es la carta magna vigente en la República, es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno; en el Art. 325 el Estado garantizará el derecho al trabajo, reconociendo todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano a todas las trabajadoras y trabajadores, y en el Art. 331 donde se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o

acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Conforme a la Primera Disposición Transitoria de la Decisión 584 “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”, la cual señala que dicha Decisión se aplicará de conformidad con su reglamento que será aprobado mediante Resolución de la Secretaría General de la Comunidad Andina en Cartagena, Consejo, Ministros, & Exteriores (2004) del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo que enmarca en el Art. 1 de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el literal b, se debe: Identificación de factores de riesgo, Evaluación de factores de riesgo, Control de factores de riesgo y Seguimiento de medidas de control, en el Art. 4 del Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros: a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes; b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.

El Art. 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público. (Asamblea Nacional Constituyente, 2018) establece los derechos de las servidoras y los servidores públicos, señalando entre los derechos irrenunciables, Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar con respecto a los riesgos por accidente de trabajo o enfermedad profesional, la misma ley establece: el Art. 119 Indemnización por accidente de trabajo o enfermedad. En caso de accidente de trabajo por enfermedad profesional, ocasionada como consecuencia del desempeño de su función, que causare disminución en sus capacidades para el desempeño de su trabajo, se considerará lo establecido en el artículo 438 del Código del Trabajo y la legislación de seguridad social.

De acuerdo con lo que se establece y estipula IESS, (s. f.) en la Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo en el En el Art. 51 de la prevención de Riesgos.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

Art. 55 de los mecanismos de la prevención de riesgos del trabajo que las empresas deberán implementar mecanismos de prevención, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye: Identificación de peligros y factores de riesgo, medición de factores de riesgo, evaluación de factores de riesgo, control operativo integral, vigilancia ambiental laboral y de la salud y evaluaciones periódicas.

En el Acuerdo Ministerial 082-2017 Ministerio del Trabajo, (2017) Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, busca garantizar la igualdad y no discriminación en los procesos de selección de personal, así como en el ámbito laboral para prevención de riesgos psicosociales, Art. 9 del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales que en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto. Art. 10 de las sanciones por incumplimiento del programa, las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del trabajo. En el caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Tipo de Estudio**

De acuerdo con el tipo de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo acorde al objetivo de estudio, ya que tiene como propósito identificar y evaluar los riesgos psicosociales. El diseño de la investigación corresponde a un estudio no experimental descriptivo, al estudiar la variable de riesgos psicosociales de manera transeccional porque se estudiaron los puestos de trabajo del personal del Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del Sur de Esmeraldas, para poder identificar y luego evaluar los principales factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos, sin la adulteración de la variable.

#### **2.2. Definición conceptual y operacionalización de la variable**

Se estipula la variable y las dimensiones que se utilizaron para aplicar el instrumento de evaluación de la identificación de los riesgos psicosociales, siendo esta la variable dependiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	Son todas aquellas condiciones del individuo, del entorno extra laboral y laboral, que bajo determinadas características de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en la persona, en la organización y en los grupos. (Chicaiza - Díaz, 2011)	Aplicación del cuestionario conformado por 20 ítems.  El Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (SUSESISTAS 21) Chile.	Exigencias Psicológicas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajo con tranquilidad y a tiempo</li> <li>2. Decisiones difíciles en el trabajo</li> <li>3. Desgaste emocional</li> <li>4. Expresión de emociones</li> <li>5. Ritmo del trabajo</li> </ol>
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Influencia de la cantidad de trabajo</li> <li>2. Dialogo con los compañeros</li> <li>3. Aprendizaje constante</li> <li>4. Importancia de tareas</li> <li>5. Sentido de trabajo</li> </ol>
			Apoyo social en la empresa y Calidad de Liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Claridad del rol</li> <li>2. Conflicto de tareas</li> <li>3. Apoyo del jefe inmediato</li> <li>4. Ayuda entre compañeros en el trabajo</li> <li>5. Solución de conflictos</li> </ol>
			Compensaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Despido o renovación del contrato</li> <li>2. Cambio de tareas sin consentimiento</li> <li>3. Reconocimiento laboral</li> </ol>
			Doble presencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preocupaciones por tareas domesticas</li> <li>2. Exigencias domésticas y familiares</li> </ol>

Fuente: Cuestionario SUSESISTAS 21 versión breve Chile aplicado  
Elaboración propia.

### **2.3. Técnicas e instrumentos**

En la investigación se aplicó la técnica del cuestionario, permitiendo conocer los diferentes niveles de riesgo psicosocial en el personal del Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del Sur de Esmeraldas.

El instrumento que se utilizó en la investigación corresponde al Cuestionario Psicosocial (SUSESO-ISTAS21) Versión breve, validado y estandarizado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile con base al Cuestionario ISTAS 21 versión española, está conformado de 5 dimensiones: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Compensaciones y finalmente Doble presencia; las tres primeras dimensiones consta de 5 preguntas, y las dos dimensiones finales constan de 3 y 2 preguntas respectivamente. Cada pregunta tiene las siguientes opciones de respuesta: siempre, la mayoría de las veces, algunas veces, solo unas pocas veces, nunca.

Los resultados obtenidos en la evaluación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (versión breve) se interpretan de la siguiente manera según lo estipula el Instituto de seguridad social (2013):

Situación Sin Riesgo, si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como “Sin Riesgo” y deberá repetirse el proceso de evaluación dentro de un plazo de 2 años.

Situación Riesgo Medio, si existen al menos una dimensión cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como “Riesgo Medio”, y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

Situación Riesgo Alto, si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como Riesgo Alto / Nivel 1, plazo de 03 meses para implementar las medidas

correctivas locales para las dimensiones evaluadas, y volver evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS 21 versión breve, 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas; Riesgo Alto / Nivel 2, si existen 3 dimensiones en riesgo alto, plazo de 06 meses para realizar medidas correctivas locales para las dimensiones evaluadas. La organización debe también reevaluar a los 12 meses, los niveles de riesgo de los factores psicosociales, a través de la aplicación del mismo instrumento. (p.1)

#### **2.4. Población y muestra**

La población la constituyeron los 14 trabajadores del Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del Sur de Esmeraldas, datos que fueron proporcionados por el Analista de Talento Humano de la institución, la evaluación se realizó a toda la población administrativa financiera del Hospital en forma anónima, para garantizar la confiabilidad de las respuestas del personal.

#### **2.5. Análisis de datos**

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales al personal, primero se solicitó el número de trabajadores en el Departamento Administrativo Financiero, luego se socializó y aplicó el cuestionario; finalmente se realizó la tabulación mediante la herramienta de análisis del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, en una matriz Excel se ingresaron los datos obtenidos del cuestionario para luego poder ser tabulados, enumerando los resultados con los valores que esta herramienta establece para su posterior interpretación.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

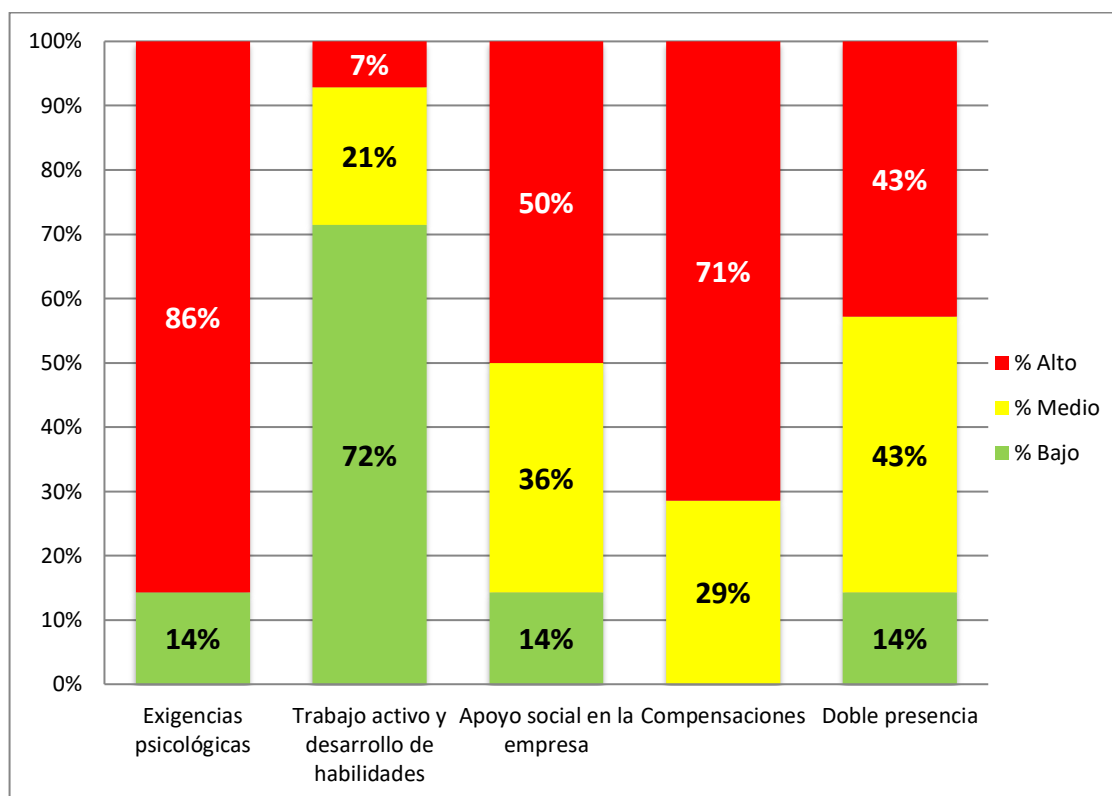
De las 14 personas evaluadas que representan el 100% de trabajadores del departamento administrativo financiero del Hospital Delfina Torres del Sur, las barras de color rojo (Figura 1) representan las dimensiones de riesgos psicosociales con mayor prevalencia en nivel de riesgo alto, mismas que corresponden a:

- Exigencias psicológicas (86%) debido a la forma inadecuada, rápida e irregular que el personal realiza su trabajo y por qué deben esconder los sentimientos, callar su opinión y tomar decisiones en forma.
- Compensaciones (71%), debido al inadecuado reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado y falta de estabilidad laboral.
- Apoyo social en la empresa (50%) por la deficiente calidad del apoyo por parte de los compañeros y jefes para realizar el trabajo.

Las barras de color verde (Figura 1) representan las dimensiones de riesgos psicosociales en nivel de riesgo bajo, correspondientes a:

- Trabajo activo y desarrollo de habilidades (71%) resultando factor favorable para el departamento, ya que permite que el personal pueda utilizar en las actividades diarias sus destrezas, conocimientos y habilidades.
- Doble presencia (14%), representando la preocupación del personal por las actividades domésticas, cuidado de hijos o personas a cargo.

Figura 1 Resultados de las dimensiones Psicosociales evaluadas



Fuente: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile aplicado  
Elaboración propia.

Tabla I Total general dimensiones en riesgo

Dimensiones Psicosociales en nivel de riesgo		Total
<b>Dimensiones en nivel de riesgo Alto</b>	- Exigencias psicológicas. - Compensaciones. - Apoyo social en la empresa	<b>3</b>
<b>Dimensiones nivel de riesgo Medio</b>	----	<b>0</b>
<b>Dimensiones en nivel de riesgo Bajo</b>	- Trabajo activo y desarrollo habilidades. - Doble presencia	<b>2</b>

Fuente: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile aplicado  
Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de la evaluación, el Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del Sur de Esmeraldas, según la cantidad de riesgos psicosociales identificados en nivel Alto (Tabla I), y según lo establecido por la metodología SUSESO ISTAS 21, se determina al departamento en Riesgo Alto / Nivel 2 (Tabla II), para lo cual el hospital tiene un plazo de 06 meses para realizar medidas correctivas y disminuir el nivel alto en los riesgos evaluados.

Tabla II Situación de riesgo psicosocial del Dpto. Administrativo Financiero del Hospital  
Delfina Torres del Sur de Esmeraldas

<b>Clasificación del Nivel de Riesgo de las Organizaciones Metodología SUSESO ISTAS 21</b>	
<b>Sin riesgo</b>	
<b>Riesgo Medio</b>	
<b>Riesgo Alto nivel 1</b>	
<b>Riesgo Alto nivel 2</b>	<b>X</b>
<b>Riesgo Alto nivel 3</b>	

Fuente: Metodología Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile  
Elaboración propia.

Tabla III Jerarquización de Riesgo Psicosocial

<b>JERARQUIZACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión breve Chile)</b>						
<b>DIMENSIONES PSICOSOCIALES</b> (Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres)	<b>NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>					
	<b>Alto</b>		<b>Medio</b>		<b>Bajo</b>	
	<b>Númer</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Númer</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Exigencias psicológicas</b>	<b>12</b>	<b>86%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Compensaciones</b>	<b>10</b>	<b>71%</b>	<b>4</b>	<b>29%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Apoyo social en la empresa</b>	<b>7</b>	<b>50%</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Doble presencia</b>	<b>6</b>	<b>43%</b>	<b>6</b>	<b>43%</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Trabajo activo y desarrollo habilidades</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>3</b>	<b>21%</b>	<b>10</b>	<b>72%</b>

Fuente: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile aplicado  
Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la jerarquización de los riesgos psicosociales en las tabla III, se priorizó la intervención de los mismo, determinando que exigencias psicosociales sea la primera dimensión en intervenir, seguido de compensaciones, apoyo social en la empresa, doble presencia y finalmente trabajo activo y desarrollo de habilidades.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

En los objetivos específicos de la investigación se establecía “Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal” y “Jerarquizar los riesgos que requieran intervención” logros ampliamente alcanzados a través de la evaluación y aplicación del Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21 versión breve con los siguientes resultados: Exigencias Psicológicas (86%), Compensación (71%) y Apoyo Social en la empresa (50%).

Como establece Ramon Cueva (2017) en su investigación de riesgos psicosociales intralaborales del Hospital General Docente de Calderón, las dimensiones: Demandas Emocionales, Capacitación, Demandas ambientales, Recompensas, Reconocimiento y Compensación, se establecieron es riesgo muy alto; de igual forma en riesgo alto se determinó las siguientes dimensiones: Retroalimentación del desempeño, claridad del rol, Participación y manejo del cambio, Demandas de la Jornada laboral, Relaciones sociales.

Mediante la comparación con otros estudios realizados, compensaciones con el 71% de riesgo elevado por el inadecuado reconocimiento al trabajador y apoyo social con el 50% de riesgo elevado por la deficiente calidad de apoyo de los compañeros y se comprueba que las puntuaciones altas coinciden con Tapia (2017) donde determinó que la dimensión compensaciones resulto con el 42% y la doble presencia con el 40% de riesgos elevados, así como Palomo, Carrasco, Bastías y Jiménez (2015) identificaron que la dimensión compensaciones resulto con el 74%, el apoyo social con el 50% riesgo alto; esto exterioriza que los hospitales deberían de realizar una reestructuración en el sistema de trabajo, como también se reconozca el arduo esfuerzo realizado por los trabajadores para que los riesgos disminuyan y sean factores favorable.

Pavez, Valdez y Huertas (2017) demostraron en su investigación que las exigencias psicosociales en el 56% se consideran en situación crítica ya que altos porcentajes de la población o muestra se encuentran en una situación de estrés y a más de eso un desgaste emocional por el tipo de trabajo que se realiza en el área de la salud, así como la dimensión

compensaciones con el 44 % se atribuye a que el establecimiento presenta un elevado porcentaje de funcionarios y funcionarias con contrato indefinido, por lo que la inseguridad respecto al contrato de trabajo no representa un riesgo; en comparación con los resultados de mi investigación donde las exigencias psicológicas con el 86% se debieron a la forma inadecuada, rápida e irregular que el personal realiza su trabajo y por qué deben esconder los sentimientos, callar su opinión y tomar decisiones en forma, mientras que compensaciones con el 71% se mantiene con un riesgo elevado debido al inmerecido reconocimiento que recibe el personal que labora con mucho esfuerzo y a más de eso la falta de estabilidad laboral.

En la investigación realizada por Rea (2017) se obtuvo la dimensión doble presencia con un 60% en el nivel de riesgo medio, en comparación con los resultados de mi investigación la doble presencia con el 14%, representando la preocupación del personal por las actividades domésticas, cuidado de hijos o personas a cargo resulto con riesgo bajo, lo cual manifiesta que los trabajadores no se sienten con presiones por preocupaciones de calamidad domestica mientras realizan el trabajo.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Las dimensiones de riesgos psicosociales identificadas con mayor prevalencia en nivel de Riesgo alto, factor desfavorable para la salud, corresponden a:
  - Exigencias psicológicas 86%, representa una inadecuada manera de trabajar, haciéndolo de manera rápida o de forma irregular, y por la naturaleza del trabajo se requiere esconder sentimientos y no poder opinar.
  - Compensaciones 71%, debido al inadecuado reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado y la falta de estabilidad laboral.
  - Apoyo Social en la Empresa 50%, por la deficiente calidad del apoyo por parte de los compañeros y jefes para realizar el trabajo.
  
- En nivel bajo condición favorable para la salud, corresponden las siguientes dimensiones: Trabajo activo y desarrollo de habilidades (71%) debido a que el personal pueda utilizar en las actividades diarias sus destrezas, conocimientos y habilidades, y Doble presencia (14%), debido a la preocupación del personal por las actividades domésticas, cuidado de hijos o personas a cargo.
  
- Se determinó que el Departamento Administrativo Financiero del Hospital Delfina Torres del sur de Esmeraldas, según la metodología SUSESO ISTAS 21, se encuentra en Riesgo Alto / Nivel 2, para lo cual el hospital tiene un plazo de 06 meses para realizar medidas correctivas y disminuir el nivel alto en los riesgos psicosociales evaluados.
  
- Los tres primeros riesgos psicosociales jerarquizados para intervención dentro del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales del Hospital Delfina Torres, corresponden a: Exigencias Psicológicas, Compensación y Apoyo Social en la empresa.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se detalla una propuesta de medidas correctivas a implementar en el Hospital, con base a los resultados de los riesgos psicosociales jerarquizados en nivel de riesgo alto:

<b>PROPUESTA DE MEDIDAS CORRECTIVAS PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO HOSPITAL DELFINA TORRES DEL SUR DE ESMERALDAS</b>	
<b>DIMENSIONES PSICOSOCIALES</b>	<b>MEDIDAS CORRECTIVAS</b>
<b>Exigencias psicológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las funciones y responsabilidades de los trabajadores.</li> <li>• Establecer excesos de actividades a objeto de reorganizar o redistribuir las labores entre los trabajadores que cumplan con el perfil requerido.</li> <li>• Definir las necesidades de capacitación de los trabajadores y llevarlas a cabo para aumentar el personal que pueda realizar las mismas actividades siempre pensando en el beneficio del usuario.</li> <li>• Se recomienda establecer breves pausas laborales, estos periodos pueden ser caminar unos minutos por las dependencias de la institución u otros similares, con la finalidad de reducir la fatiga física y mental.</li> <li>• Brindar ayuda emocional por parte de Talento Humano y Trabajo Social para que los trabajadores puedan expresar sus sentimientos y emociones.</li> <li>• Brindar a los trabajadores asesoría para el manejo de la toma de decisiones difíciles y manejo de estrés laboral.</li> </ul>
<b>Compensaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un plan de carrera y realizar evaluaciones de desempeño por competencias y por objetivos, que se vinculen con incentivos monetarios y emocionales, de modo que, los trabajadores puedan sentirse más reconocidos por su trabajo y más comprometidos con la organización.</li> <li>• Proponer a la institución que analice las necesidades de capacitación y que establezca un calendario para su realización, la actividad deberá ser dictada por organismos especializados y reconocidos para dar confianza al personal que asista al evento.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Apoyo social</b></p>	<p>A nivel institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar reuniones periódicas con los jefes, en estas reuniones se deben proponer opciones de mejora para los problemas o dificultades del trabajo.</li> <li>• Organizar cortas reuniones de trabajo periódicas para informar novedades, establecer estrategias, entre otros.</li> </ul> <p>A nivel individual y social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar conversaciones informales entre trabajadores del área.</li> <li>• Mejorar el apoyo social que los trabajadores reciben de los jefes (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, sensibilidad a los problemas personales, entre otros.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La dimensión del trabajo activo y desarrollo de habilidades en el Hospital resultó con factor favorable con un riesgo bajo, donde se debe promocionar la autonomía y toma de decisiones de los trabajadores en la realización de las tareas, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo</li> <li>• Diseñar un plan de carrera que contemple el desarrollo de habilidades, no sólo de conocimientos acerca del cargo y las funciones que deben realizar los trabajadores.</li> <li>• Hacer un rediseño en los puestos de trabajo, en donde los trabajadores piensen y sientan que es un trabajo significativo que tiene importancia y contribuye a aprender cosas nuevas para ellos.</li> </ul>

## REFERENCIAS

- Alfaro, S. V. T. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño , Lima , 2017 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE :*
- Asamblea Nacional Contituyente. (2018). Ley organica de servicio publico, losep. *Registro Oficial Suplemento 294*, 1-72. Recuperado de [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Cartagena, A. D. E., Consejo, E. L., Ministros, A. D. E., & Exteriores, D. E. R. (2004). *Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. 1-11.
- Chicaiza - Díaz, M. (2011). *Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito. (Tesis licenciatura)*.
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Oficina Internacional del Trabajo, 1*, 1-85. Recuperado de [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. *Registro Oficial*, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Díaz Zazo, P. (2015). *Prevención de riesgos laborales : seguridad y salud laboral*. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=rOk9CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=riesgo+laboral+significado&ots=JGs-xDm4UY&sig=Q7-HqKJN3k28WM0KPFLOPzfBOig#v=onepage&q=riesgo+laboral+significado&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=rOk9CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=riesgo+laboral+significado&ots=JGs-xDm4UY&sig=Q7-HqKJN3k28WM0KPFLOPzfBOig#v=onepage&q=riesgo+laboral+significado&f=false)
- GABRIEL, O. V. J. (2016). EVALUACIÓN DE LOSRIESGOSPSICOSOCIALESDE LOSTRABAJADORES DE LA JORNADA NOCTURNA, EN EL HOSPITAL NEUMOLÓGICODR. ALFREDO VALENZUELADE GUAYAQUIL. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 3(1), 56. <https://doi.org/https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>
- Huerta-Riveros, L.-P. S. A. V.-R. P. C. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 10-16. <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n1.49265>
- IESS, S. G. de R. en el T. (s. f.). *RESOLUCIÓN C.D. 513REGLAMENTO*

- DELSEGURO GENERAL DERIESGOS DEL TRABAJO*. Recuperado de [http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma\\_interactiva/IESS\\_Normativa.pdf](http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf)
- Marshury Elizabeth, M. C. (2017). *Universidad Técnica Del Norte Facultad Ciencias De La Salud. Carrera De Nutrición Y Salud Comunitaria*. Recuperado de [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7927/1/06 NUT 231 TRABAJO DE GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7927/1/06_NUT_231_TRABAJO_DE_GRADO.pdf)
- Ministerio del Trabajo, E. (2017). *Normativa erradicacion de la discriminacion en el ambito laboral*. 1-6.
- Moncada, S., & Llorens Serrano, C. (2001). Factores psicosociales.riesgo Identificación de situaciones de. *Instituto Navarro de Salud Laboral*, 389-398.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Social Science and Medicine*. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- OHSAS 18001. (2003). Una herramienta para la gestión de la seguridad y salud ocupacional. *La norma OHSAS 18001. Una herramienta para la gestión de la seguridad y salud ocupacional*.
- Palomo-vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Doris, M., & Jiménez, A. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*. 37(7), 301-307.
- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C. A.* 93. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>
- Portero, V. (2015). Desgaste profissional, stress e satisfação no trabalho do pessoal de enfermagem em um hospital universitário. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- Ramon Cueva, J. S. (2017). *Identificación de factores de riesgo psicosociales intralaborales y recomendación de medidas preventivas en el Área de Estadística y Atención al Usuario del Hospital General Docente de Calderón*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12856/1/T-UCE-0007-PI021-2017.pdf>

- Rea Montero. (2017). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS INSTITUTO DE POSTGRADO Riesgos Psicosociales y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa importadora y comercializadora de la ciudad de QUITO –ECUADOR-2017*. 12(1), 145.
- Saenz, L. (2016). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud : estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción*. 352. Recuperado de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factores_de_riesgo_psicosocial.pdf?sequence=2)
- Soto Águila, A. D. (2014). Procedimiento de Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales. *Universidad de Almería*, 1-111. Recuperado de [http://www.uhu.es/servicio.prevencion/menuservicio/info/ergonomia/eva\\_riesgos\\_ergonomicos.pdf](http://www.uhu.es/servicio.prevencion/menuservicio/info/ergonomia/eva_riesgos_ergonomicos.pdf)

## ANEXOS

### Anexo # 1 Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Cuestionario SUSESO/ISTAS21

#### INSTRUCCIONES

El objetivo de este cuestionario es identificar y medir todas las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales que tienen los trabajadores del departamento administrativo financiero en el Hospital con la finalidad de implementar medidas correctivas, por lo que se requiere que conteste **SINCERAMENTE A TODAS LAS PREGUNTAS**.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO** y se utilizará exclusivamente para los fines descritos.

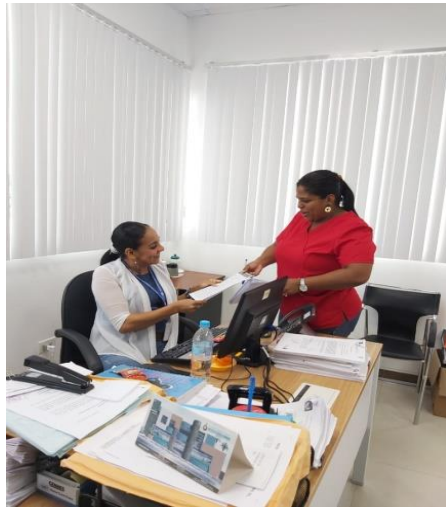
Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

No	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, tiene Usted, que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	Su trabajo requiere atención constante?					
No	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	Su trabajo, permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, le parecen importantes?					
10	Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud?					
No	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberán hacerse de otra manera?					

<b>13</b>	Recibe ayuda y apoyo de su jefe (a) o superior (a) inmediato?					
<b>14</b>	Entre compañeros y compañeras, se ayudan en el trabajo?					
<b>15</b>	Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos?					
<b>No</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>16</b>	Está preocupado por si lo despiden o no le renuevan el contrato?					
<b>17</b>	Está preocupado por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
<b>18</b>	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?					
<b>No</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>19</b>	Si está ausente un día de su casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
<b>20</b>	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**Anexo # 2 Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.**  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO HOSPITAL DELFINA**  
**TORRES DEL SUR DE ESMERALDAS**  
**(Evaluación realizada 2019)**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO HOSPITAL DELFINA**  
**TORRES DEL SUR DE ESMERALDAS**  
**(Evaluación realizada 2019)**





**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO HOSPITAL DELFINA  
TORRES DEL SUR DE ESMERALDAS  
(Evaluación realizada 2019)**