



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES Y COMO INFLUYE  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PARAMÉDICO DEL MINISTERIO DE  
SALUD DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS EN EL AÑO 2024"

VILELA ESPAÑA OTTO FABRICIO

**Dirección de Posgrado**

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES

**Línea de investigación:**

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

MSC. NELSON MUELA GONZÁLEZ

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:** ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES Y COMO INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PARAMÉDICO DEL MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS EN EL AÑO 2024"

Autor: Otto Vilela España

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

Dr. Mgt. Nelson Muela

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

ASESOR DE TESIS

Mgt.

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

LECTORA 1

Mgt.

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

LECTORA 2

Mst.

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

COORDINADOR DEL PROGRAMA

Mgt. Alex Guashpa Gómez

SECRETARIO GENERAL PUCESE

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

Esmeraldas, Ecuador, marzo, 2024

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, **OTTO FABRICIO VILELA ESPAÑA**, portador de la cédula de ciudadanía, N° **0803037929**, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos Laborales, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

---

Otto Fabricio Vilela España

CI: 080302929

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Nelson Muela González, docente y asesor del maestrante Otto Fabricio Vilela España, de la Maestría en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

Certifico que él maestrante ha finalizado satisfactoriamente el Trabajo Final de Máster con los cambios sugeridos por sus lectores, por lo tanto, se encuentra apta para ser calificada y posterior solicitar fecha para defensa.

.....

Director de Tesis

## **DEDICATORIA**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición colma siempre mi vida, que es mi pilar siendo siempre incondicional, motivándome siempre ser una mejor persona y cumplir mis metas, por su amor y paciencia, que con su apoyo y respaldo me ayuda a alcanzar mis objetivos.

Dedico este logro a mi familia quienes con su apoyo incondicional y paciencia han motivado y alentado mi deseo de seguir preparándome académicamente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi director de tesis MSc. Nelson Muela quien con su experiencia y conocimiento me oriento en la investigación. Por otra parte, quiero dar las gracias a todos, mi familia que siempre me apoyo y mis amigos que de algún modo me ofrecieron su ayuda, colaboración y se involucraron en este trabajo de investigación.

Agradezco de forma muy especial a mis compañeros de maestría quienes aportaron en cada momento para que terminemos todos juntos de la misma forma que empezamos este camino.



TITULO:

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES Y COMO INFLUYE  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PARAMÉDICO DEL MINISTERIO DE  
SALUD DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS EN EL AÑO 2024"

## Índice de Contenido

<b>RESUMEN.....</b>	<b>XIV</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>XV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVOS .....	4
<i>Objetivo general.....</i>	4
<i>Objetivos específicos:.....</i>	4
<b>CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO- CONCEPTUAL .....	5
<i>Atención Prehospitalaria.....</i>	5
<i>Paramédico.....</i>	5

<i>Definición de Riesgos</i> .....	6
<i>Factor de Riesgo</i> .....	6
<i>Riesgos Laborales</i> .....	7
<i>Factores de Riesgos Laborales</i> .....	7
<i>Variable 1: Riesgos Psicosociales:</i> .....	7
<i>Factores Psicosociales en el Trabajo</i> .....	9
<i>Clasificación de los Riesgos Psicosociales</i> .....	10
TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	13
<i>Estrés laboral</i> .....	13
<i>Acoso laboral</i> .....	14
<i>Carga del trabajo</i> .....	15
<i>Apoyo social</i> .....	15
<i>Burnout</i> .....	16
<i>Equilibrio: trabajo y vida personal</i> .....	16
CAUSAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	17
DESEMPEÑO LABORAL .....	20

CONDICIONES DEL TRABAJO .....	22
ANTECEDENTES .....	23
MARCO LEGAL .....	26
<i>Constitución</i> .....	26
<b>CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>29</b>
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
<i>Tipo de Investigación</i> .....	30
<b><i>Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables:</i></b> <i>En este estudio se analizaron dos variables: los riesgos psicosociales y el desempeño laboral. La variable "riesgo psicosocial" se describe detalladamente en la Tabla 1, la cual incluye tanto su definición conceptual como operacional. Por otro lado, la variable "desempeño laboral" se detalla en la Tabla 2, la cual también presenta su definición conceptual y operacional correspondient</i> .....	30
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
MÉTODOS, TÉCNICAS Y MATERIALES .....	34
<i>Técnica de Encuestas</i> .....	34
ANÁLISIS DE DATOS.....	34
<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	34

AMBIENTE LABORAL.....	43
CARGA DE TRABAJO .....	44
CONFORT Y AUTONOMÍA .....	44
AMBIENTE SOCIAL .....	44
<b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>47</b>
IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL .....	49
COMPARACIÓN Y REFLEXIONES FINALES .....	49
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>51</b>
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES.....	52
<i>Reducción de la Carga Laboral:</i> .....	52
<i>Fomento de la Autonomía .....</i>	52
<i>Mejora del Ambiente Social y Trabajo en Equipo .....</i>	52
<i>Promoción del Bienestar Psicosocial.....</i>	52
<i>Mejorar la Adaptabilidad y el Desempeño Laboral.....</i>	53
<i>Fortalecer la Comunicación y la Resolución de Conflictos .....</i>	53

REFERENCIAS .....	54
-------------------	----

ANEXOS.....	59
-------------	----

### Índice de Figuras

<b>Figuras 1</b> Escribe el nombre de la figura.....	17
<b>Figuras 2:</b> Consecuencias de los riesgos psicosociales .....	18
<b>Figuras 3</b> Division por sexo .....	35
<b>Figuras 4:</b> Unidad en la donde laboral.....	36
<b>Figuras 5:</b> Evaluador de llamada - Mujeres.....	37
<b>Figuras 6:</b> Paramedico Operativo - Mujer .....	38
<b>Figuras 7:</b> Evaluador de llamada - Hombres .....	39
<b>Figuras 8:</b> Riesgos Psicosociales .....	43

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Escribe el nombre de la tabla.....	11
<b>Tabla 2</b> Escribe el nombre de la tabla.....	12
<b>Tabla 3</b> Escribe el nombre de la tabla.....	12
<b>Tabla 4:</b> Operacionalización de la variable Riesgo Psicosocial. ....	31
<b>Tabla 5:</b> Variable Desempeño Laboral .....	32
<b>Tabla 6:</b> Distribución de la población por área de trabajo .....	33

## RESUMEN

Los factores de riesgo psicosociales son definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como la interacción entre las condiciones laborales, las capacidades del trabajador, el contenido del trabajo, el clima organizacional, las necesidades y otros factores que impactan la salud y satisfacción de los empleados. Dada la complejidad del trabajo de los paramédicos, es esencial identificar los riesgos psicosociales que afectan su desempeño. El objetivo de este estudio fue analizar estos riesgos y su impacto en el personal paramédico del Ministerio de Salud en la provincia de Esmeraldas durante 2024.

El estudio, de enfoque mixto, diseño descriptivo y corte transversal, se realizó mediante la recopilación de información directa de los participantes.

Los resultados muestran que las mujeres representan la mayoría del personal (41 frente a 16 hombres). El ambiente laboral tiene un 45% de probabilidad de generar complicaciones psicosociales, mientras que la carga de trabajo presenta un 47% de probabilidad, con una media del 40%.

El confort y la autonomía son factores clave, con una media del 46% y un 39% de probabilidad de influir en la capacidad de control sobre el trabajo. El desarrollo de habilidades sociales tiene una probabilidad del 40%, con una media del 42%.

En conclusión, gran parte del personal experimenta una carga laboral significativa, lo que contribuye al estrés y agotamiento emocional, especialmente en situaciones de emergencia con altas demandas físicas y psicológicas.

**Palabras clave:** factores de riesgo psicosociales, condiciones laborales, carga de trabajo, ambiente laboral, confort, autonomía, habilidades sociales, paramédicos.

## SUMMARY

Psychosocial risk factors are defined by the International Labour Organization (ILO) as the interaction between working conditions, worker capabilities, job content, organizational climate, needs, and other factors that impact employees' health and satisfaction. Given the complexity of paramedics' work, it is essential to identify the psychosocial risks that affect their performance. The objective of this study was to analyze these risks and their impact on the paramedic personnel of the Ministry of Health in the province of Esmeraldas during 2024.

The study, which employed a mixed-methods approach with a descriptive design and cross-sectional analysis, was conducted through the direct collection of information from participants.

The results show that women represent the majority of the staff (41 compared to 16 men). The work environment has a 45% probability of causing psychosocial complications, while the workload presents a 47% probability, with a mean of 40%.

Comfort and autonomy are key factors, with a mean of 46% and a 39% probability of influencing control over work. The development of social skills has a 40% probability, with a mean of 42%.

In conclusion, a significant portion of the staff experiences a substantial workload, contributing to stress and emotional exhaustion, especially in emergency situations with high physical and psychological demands.

**Keywords:** psychosocial risk factors, working conditions, workload, work environment, comfort, autonomy, social skills, paramedics.

## INTRODUCCIÓN

El conocimiento que tenemos en la actualidad acerca de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores sanitarios supone un reto para los administradores de los centros de atención de salud; por tanto, los equipos de seguridad y salud ocupacional de cada entidad de salud, debe estar preparado para lograr identificarlos con asertividad. Los padecimientos psicológicos que pueden afectar a los galenos, no solo aquejan la salud del personal de forma significativa, sino que, además limita el funcionamiento regular de los centros de atención médica y su desarrollo o crecimiento. Esta problemática se ve reflejada en la aparición de enfermedades profesionales, accidentes de trabajo, presentismo, ausentismo laboral, malas prácticas médicas, diagnósticos equívocos —por ende, tratamientos equívocos—.

Los factores de riesgo psicosociales son definidos por la “Organización Internacional del Trabajador” —OIT— como «la interacción entre las condiciones laborales, las habilidades o capacidades del trabajador, el contenido del trabajo, el clima organizacional, las necesidades, cultura y otras consideraciones extralaborales que afectan las percepciones, la salud y la satisfacción». Para que se mantenga estable la salud de los sanitarios, debe existir un equilibrio entre estos agentes propios del trabajador que lo aquejen y las exigencias demandadas en el ambiente laboral. (Valdivieso Gilses, 2019).

En el Ecuador se han implementado programas, normas y decretos con la intención de reducir las inseguridades para los trabajadores, pues el Ministerio de Trabajo es el responsable de garantizar el cumplimiento de estos, entre los que se encuentra el programa de prevención de riesgos psicosociales cuyo objetivo principal es «Prevenir y/o minimizar las afectaciones psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y salud de las/los trabajadoras y servidores». (Ministerio de trabajo Ecuador, 2024)

La identificación oportuna de los agentes que afectan a estos profesionales de salud, es esencial para entender cómo estos afectan en menor y mayor medida en su desempeño laboral y, en última instancia, en la calidad del servicio prestado a la comunidad.

## **Planteamiento del Problema**

En el contexto mundial, en los países de Latinoamérica, los riesgos psicosociales son, desde hace mucho tiempo, agentes que influyen de formada determinante para que las empresas públicas o privadas, cada vez busquen mejorar los estándares de eficiencia y eficacia que les permitan mejorar en los procesos socio económicos de forma estable y sostenible. Ante la presencia y exposición creciente de estos factores, el rendimiento de los colaboradores es menor al esperado en sus áreas de trabajo, por consiguiente, se generan ciertas inconformidades que tienden a influir desfavorablemente el funcionamiento productivo de las empresas, por ejemplo, el mobbing laboral, el exceso de carga de trabajo, la falta de seguridad laboral, ambigüedad del rol entre otros.

Se estima que el mayor grado de exposición se encuentra en el personal del primer nivel de atención, puesto que, al estar en contacto directo y permanente con la comunidad en el desarrollo de sus actividades —como el servicio de atención pre hospitalaria—, que con frecuencia se enfrentan a una serie de desafíos y riesgos tales como los psicosociales influyen significativamente en su desempeño laboral. El entorno de trabajo para los paramédicos puede ser particularmente intenso debido a factores como: el socioeconómico, la geografía e infraestructura de las unidades sanitarias, las exigencias de los pacientes y sus familiares, los recursos y capacidad resolutive limitada, la extensa jornada laboral, exposición constante a todo tipo de patologías, las guardias por días, los coloca como un grupo altamente vulnerable.

La diversidad de factores de riesgos psicosociales que rodean al área de la salud se puede asociar a la aparición de diversos síndromes, los mismos que presentan características sintomatológicas relacionadas a patologías habituales en el contexto laboral en el que se encuentran, tales como, las que afectan a: los sistemas respiratorios, gastrointestinales, cardiovasculares, psicológicos, neurológicos, entre otros, aquejando principalmente la salud del personal sanitario e incluso, el de sus familias.

En Esmeraldas el conociendo en prevención de riesgos laborales es deficiente debido a la poca difusión de información respectiva que existe, más aún, sobre los riesgos psicosociales y

cómo estos afectan al funcionamiento óptimo de las empresas y su efecto en la salud de los trabajadores. Esta falta de conocimiento no se limita solamente a la población en general, sino también en el personal sanitario. Este escenario puede deberse a diversos factores tales como: la nula o mínima educación en prevención organizacional, limitada difusión acerca de las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral, irrisorios programas de capacitación sobre prevención de riesgos en el trabajo. Este gran conflicto nos lleva a plantearnos la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los principales factores psicosociales y su prevalencia entre los profesionales que laboran en el servicio de atención pre hospitalaria de la provincia de Esmeraldas? y ¿Cómo estos elementos afectan el bienestar psicológico y desempeño laboral de los paramédicos?

### **Justificación**

El trabajo de investigación *Análisis de los principales riesgos psicosociales y cómo influye en el desempeño laboral del personal paramédico del ministerio de salud de la provincia de esmeraldas en el año 2024*, representa una gran importancia, puesto que, mediante este, es posible determinar la adecuada gestión preventiva y reducir el impacto de los factores de riesgo oportunamente.

Durante el desarrollo de esta investigación se obtuvo información meritoria con la que se espera lograr la implementación de medidas preventivas, promoviendo ambientes laborales más amigables, con el fin de reducir la incidencia de las afectaciones psicosociales y sus efectos nocivos en el personal sanitario.

Este trabajo de investigación apunta a un gran resultado social en cuanto a la prevención de riesgos psicosociales se refiere, pues con esta se busca trascender de forma directa en la salud del personal de salud, generando ambientes laborales y familiares saludables.

Se beneficiaron de forma directa: el personal sanitario que participó en el presente trabajo de investigación; de una manera indirecta, los usuarios del servicio pre hospitalario. La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas se benefició al ser el nexo de participación en

el mejoramiento continuo de los servicios mediante la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosociales con mayor prevalencia en el personal paramédico.

Esta investigación se realizará mediante un estudio de tipo mixto, de enfoque descriptivo y diseño experimental, de corte transversal y participativo.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

- ✚ Identificar y analizar los principales riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral del personal paramédico del Ministerio de Salud en la provincia de Esmeraldas durante el año 2024

### ***Objetivos específicos:***

- ✚ Identificar los principales riesgos psicosociales presentes en el personal paramédico del Ministerio de Salud en la provincia de Esmeraldas 2024.
- ✚ Describir las características sociodemográficas del personal paramédico del Ministerio de Salud en la provincia de Esmeraldas y su posible influencia en la percepción de los riesgos psicosociales en el 2024.
- ✚ Describir la prevalencia y características de los riesgos psicosociales entre el personal paramédico del Ministerio de Salud en la provincia de Esmeraldas 2024.
- ✚ Evaluar el nivel de afectación (estrés, ansiedad, agotamiento, etc.) causado por los riesgos psicosociales en el personal paramédico del Ministerio de Salud en la provincia de Esmeraldas en 2024.
- ✚ Proponer estrategias de prevención y mitigación basadas en los resultados obtenidos para mejorar el desempeño laboral y la salud mental del personal paramédico del Ministerio de Salud en la provincia de Esmeraldas en el 2024.

## **CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO.**

### **Fundamentación teórico- conceptual**

#### ***Atención Prehospitalaria***

La atención prehospitalaria o también denominada respuesta inmediata a urgencias y emergencias en escenarios extrahospitalario, comprende las intervenciones realizadas por el personal paramédico en eventos de emergencias por trastornos clínicos de la salud o traumáticos, los mismos que se diferencian de las intervenciones intrahospitalaria por la complejidad y limitación de sus recursos, brindando una estabilización rápida y eficaz que posibilite y aumente la probabilidad de recuperación de los pacientes.

#### ***Paramédico***

El profesional paramédico o Técnico en emergencias médicas, es una persona capacitada en las ciencias médicas y su labor se desarrolla en el ambiente extra hospitalarios, brindando auxilio inmediato a personas que requieren de atención medica de forma precoz, sea por patologías de etiología clínica o por sucesos traumáticos, la supervivencia de las personas suele estar ligada a su rápida intervención y atención eficaz, debe enfrentarse de forma concurrente a situaciones de alta complejidad en escenarios variados y, ambientes no controlados. Trabajan bajo condiciones desfavorables de luminosidad, lluvia, calor, frío, flujo de vehículos, escaleras, falta de higiene, presencia de animales, personas agresivas, aglomeraciones, entre otros, y la naturaleza de su trabajo involucra actividades de carga considerable.

### ***Definición de Riesgos***

El riesgo se define como la posibilidad de que ocurra un evento adverso que pueda causar daño, pérdida o un efecto negativo en un contexto determinado. Implica la incertidumbre respecto a las consecuencias de acciones o decisiones, y puede ser medido en términos de probabilidad y gravedad del impacto. En diversas áreas, como la finanza, la salud, o la gestión de proyectos, el riesgo se evalúa para tomar decisiones informadas y minimizar efectos perjudiciales. (Organización Internacional de Normalización, 2018)

Según la norma ISO 45001 se define el riesgo como “efecto de incertidumbre” (Organización Internacional de Normalización, 2018)

### ***Factor de Riesgo***

se define como cualquier característica, condición o comportamiento que aumenta la probabilidad de que ocurra un evento adverso, como una enfermedad o un accidente. En otras palabras, son elementos que pueden hacer que las personas sean más propensas a enfrentar situaciones negativas para su salud o seguridad.

En el reglamento de salud y seguridad en el trabajo del Ecuador se define al factor de riesgo como “El elemento agresor o conjunto de ellos que, estando presente en las condiciones de trabajo, puede aumentar la probabilidad de ocurrencia de un accidente, incidente de trabajo o enfermedad profesional” (Decreto Ejecutivo 255, Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2024).

## ***Riesgos Laborales***

(Luna, F. , 2012) definió al riesgo laboral como: La probabilidad de que se origine un daño al trabajador provocado en el desarrollo de su trabajo. Ello no asegura de que el riesgo se vaya a producir, tan solo evidencia aquellas situaciones peligrosas a los que pueda estar expuesto el trabajador y que puedan ocasionar deterioros en su salud. (p. 16).

En el decreto ejecutivo 255 del ministerio del trabajo del Ecuador, se define a los riesgos del trabajo como “La probabilidad de que ocurra un evento o la exposición a peligros y la severidad de la lesión o enfermedad, que fuera producida por el evento o exposición; y que, afecten la posibilidad de cumplir las labores de manera temporal o permanente”. (Decreto Ejecutivo 255, Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2024).

## ***Factores de Riesgos Laborales***

son condiciones o aspectos del entorno de trabajo que aumentan la posibilidad de que una persona desarrolle una enfermedad, dichas condiciones pueden estar presentes o no, son medibles. Estos factores pueden ser físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, o de seguridad, y pueden influir en la salud y el bienestar de los empleados.

## ***Variable 1: Riesgos Psicosociales:***

Hacen referencia a la probabilidad que los factores de riesgos psicosociales se materialicen y causen efectos nocivos en la salud y bienestar de los trabajadores. Es decir, son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas derivadas de las deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo.

En la norma ISO 45003 del 2021 se define los riesgos psicosociales como “la combinación de la probabilidad de ocurrencia de una exposición a peligros de naturaleza

psicosocial relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar estos peligros” (la Organización Internacional de Normalización, 2021)

Los riesgos psicosociales son situaciones vulnerables donde el trabajador peligra, mental, física y psicológicamente. Los riesgos psicosociales se le atribuye como dispuesto a generar males en los individuos en el entorno donde desempeñan sus trabajos o exteriormente cuando está fuera de él. Puede ser un riesgo psicosocial directo como: incapacidad de laborar temporalmente o permanente, accidentes etc., o indirectas: no hay buenas relaciones personales, no hay ganas de avanzar, fatiga, no hay creatividad y no teniendo condiciones favorables en el trabajo. (Gil-Monte P. , 2014) citado por (MAMANI VARGAS, 2022)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y Organización Internacional del Trabajo (OIT)“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, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT/OMS,1984.p.12). Toda situación que ocurre interno en su trabajo como: falta de recursos, estar incomodo por alguna situación de acoso, no hay un buen liderazgo en el trabajo, cansancio o demasiado estrés, de una u otra manera influye en la salud y no hay satisfacción personal, de cualquier sea la forma llega a afectar en su vida perjudicando su salud mental y física (MAMANI VARGAS, 2022).

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

Son factores descriptivos ligados a la estructura organizacional, a las circunstancias psicosociales del entorno laboral como cultura empresarial, ambiente laboral, formas de liderazgo o diseño del puesto de trabajo, condiciones que pueden ser determinantes en el bienestar psicológico y social del trabajador. Los factores psicosociales pueden ser tanto positivos como negativos y repercute en la manera como los trabajadores perciben su trabajo, en cómo se relacionan con sus pares y superiores dentro de la jornada laboral, su equilibrio entre la vida laboral y personal.

En el artículo de Pedro R. Gil-Monte (Gil-Monte P. , 2012) Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional se describen los tipos de factores psicosociales que afectan el rendimiento, la seguridad, la satisfacción y la salud del empleado:

**Características del Puesto de Trabajo:** Iniciativa/autonomía, ritmos de trabajo, monotonía/repetitividad, nivel de cualificación exigido, nivel de responsabilidad.

**Organización del Trabajo:** La cual comprende tres aspectos; el primero la estructura de la organización, tales como estilos de mando, asignación entre otros, segundo la organización del tiempo de trabajo tales como jornadas y horarios y por último las características de la empresa que abarcan las actividades, la localización, la imagen entre otros.

**Características Individuales:** Personalidad, edad, motivación, formación, actitudes, aptitudes.

**Factores Extralaborales:** Factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre.

**Factores de Riesgo Psicosocial:** Factores predictivos presentes en el entorno laboral, que están estrechamente ligadas con las condiciones ambientales, con los procedimientos y aspectos del trabajo, así como de la cultura organizacional y las relaciones interpersonales y sociales en el trabajo, dichas condiciones pueden causar alteraciones psicológicas y fisiológicas como estrés, angustia, depresión en los trabajadores, afectando su desempeño laboral.

### ***Clasificación de los Riesgos Psicosociales***

Los riesgos psicosociales se presentan en cada entorno en el que se interactúa y se clasifican dependiendo del entorno en el cual se presentan, la alteración manifiesta en el ser humano y tipo de intervención requerida.

La clasificación determina una cantidad de significados acordes a las condiciones ante las cuales se encuentra expuesto el trabajador, atendiendo las demandas ambientales en las que se superpone la capacidad individual de respuesta y se intensifica el nivel de riesgo psicosocial, por tal motivo dicha clasificación se centra en tres ejes como:

**Factores de riesgo psicosocial intralaborales:** Conjunto de propiedades que caracterizan el entorno laboral y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta tales como:

**Tabla 1***Escribe el nombre de la tabla*

<b>Condición</b>	<b>Dimensión</b>
Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Demandas cuantitativas.</li><li>- Demandas de carga mental.</li><li>- Demandas emocionales.</li><li>- Exigencias de responsabilidad del cargo.</li><li>- Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</li><li>- Demandas de la jornada de trabajo.</li><li>- Consistencia del rol.</li><li>- Influencia del ambiente laboral sobre extralaboral.</li></ul>
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Control y autonomía sobre el trabajo.</li><li>- Oportunidad de desarrollo y uso de habilidades.</li><li>- Participación y manejo del cambio.</li><li>- Claridad del rol.</li><li>- Capacitación.</li></ul>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Características de liderazgo.</li><li>- Relaciones sociales en el trabajo.</li><li>- Retroalimentación en el desempeño.</li><li>- Relación con los colaboradores.</li></ul>
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reconocimiento y compensación.</li><li>- Recompensa derivada de la pertenencia a la organización.</li></ul>

**Factores de riesgo psicosocial extralaborales (o externos al lugar de trabajo):** Hacen referencia a las condiciones asociadas al entorno familiar, social, económico, tiempo libre y conflictos que vive por fuera del trabajo.

**Tabla 2**  
*Escribe el nombre de la tabla*

<b>Constructo</b>	<b>Dimensión</b>
Extralaboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo fuera del trabajo.</li> <li>- Relaciones familiares.</li> <li>- Comunicación y relaciones interpersonales.</li> <li>- Situación económica del grupo familiar.</li> <li>- Características de la vivienda y de su entorno.</li> <li>- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.</li> <li>- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda</li> </ul>

**Condiciones individuales (o intrínsecas) del trabajador:** Son una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

**Tabla 3**  
*Escribe el nombre de la tabla*

<b>Constructo</b>	<b>Dimensión</b>
Factores Individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Síntomas fisiológicos.</li> <li>- Síntomas de comportamiento social.</li> </ul>

- 
- Síntomas intelectuales.
  - Síntomas psico-emocionales.
- 

### **Tipos de riesgos psicosociales**

Los factores de riesgo psicosociales son múltiples, los mismos que interactúan en el entorno laboral y extralaboral, los mismos que actúan como condicionantes para el desarrollo de los signos y síntomas iniciales de afectación psicosocial como son:

#### ***Estrés laboral***

Son un conjunto de condiciones que interactúan de forma intrínsecas en el individuo, que se manifiestan como reacciones psicológicas, fisiológicas y de comportamiento que se exteriorizan cuando este percibe un desajuste entre las demandas de su entorno.

Se puede definir el estrés como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar (OMS, 2023)

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (F. Mansilla Izquierdo A. Favieres Cuevas)

## *Acoso laboral*

También conocido como mobbing, tiene graves consecuencias para la salud psicológica del trabajador afectado, pudiendo generar estrés, ansiedad, depresión, y en casos extremos, incluso conducir al abandono del empleo o a problemas de salud física. El acoso laboral es un riesgo psicosocial significativo, ya que afecta no solo al individuo directamente involucrado, sino también al clima laboral y a la productividad general del equipo.

El acoso laboral hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (víctima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses. (F. Mansilla Izquierdo A. Favieres Cuevas)

El acoso laboral está definido por la normativa colombiana como: «toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo » (Ley 1010, 2006).

En el Ecuador ACOSO LABORAL: Toda acción, omisión o amenaza, atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido una vez o de manera repetida y potencialmente lesiva, cometido en el ámbito laboral, en contra de una trabajadora o un trabajador u otras personas en el mundo del trabajo, que tengan como resultado para la persona afectada su menoscabo,

maltrato, humillación o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

## ***Carga del trabajo***

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales (Manzilla Izquierdo).

- ✚ La carga física se produce cuando se sobrepasan los límites del trabajador en tareas que implican un trabajo muscular, y aparece la fatiga física.
- ✚ La carga mental se produce cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, y aparece la fatiga mental.

Es un elemento clave en los riesgos psicosociales, ya que en el contexto laboral una distribución desequilibrada puede provocar complicaciones o alteraciones en la salud mental como, estrés, fatiga, descontento en el trabajo y otros. Si la carga laboral es bien gestionada, combinada con un buen apoyo social, puede favorecer el bienestar y el desempeño del empleado.

## ***Apoyo social***

Condición y necesidad del individuo en el que manifiesta sus situaciones emocionales como la falta de:

- ✚ Apoyo emocional: empatía, cuidado, y confianza que una persona recibe, lo cual ayuda a reducir el estrés y la ansiedad.
- ✚ Apoyo instrumental: Involucra la provisión de recursos tangibles, como ayuda en la realización de tareas o en la gestión de responsabilidades laborales y personales.

- ✚ Apoyo informativo: Consiste en la disponibilidad de información útil que puede ayudar a una persona a enfrentar y resolver problemas.
- ✚ Apoyo valorativo: Se relaciona con la retroalimentación positiva o el reconocimiento de logros y esfuerzos, lo cual refuerza la autoestima y la percepción de eficacia personal.

### ***Burnout***

Síndrome que se presenta como consecuencia un síntoma en respuesta al estrés crónico, afectando de forma significativamente grave a las personas y limita su capacidad para realizar todo tipo de trabajo, dicha condición se presenta de manera muy especial en los trabajadores de la salud, situación que se ve agravada por la situación actual de inseguridad que vive el país.

Para (Gil – Monte, P. Y Pairó., J.M., 1997) el síndrome de Burnout es la respuesta al estrés laboral crónico, combinando con actitudes y sentimientos negativos de las personas hacia las demás personas con las que se trabaja y se relaciona conocida como: (actitudes de despersonalización), la falta de rol profesional en la actividad también influye, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

### ***Equilibrio: trabajo y vida personal***

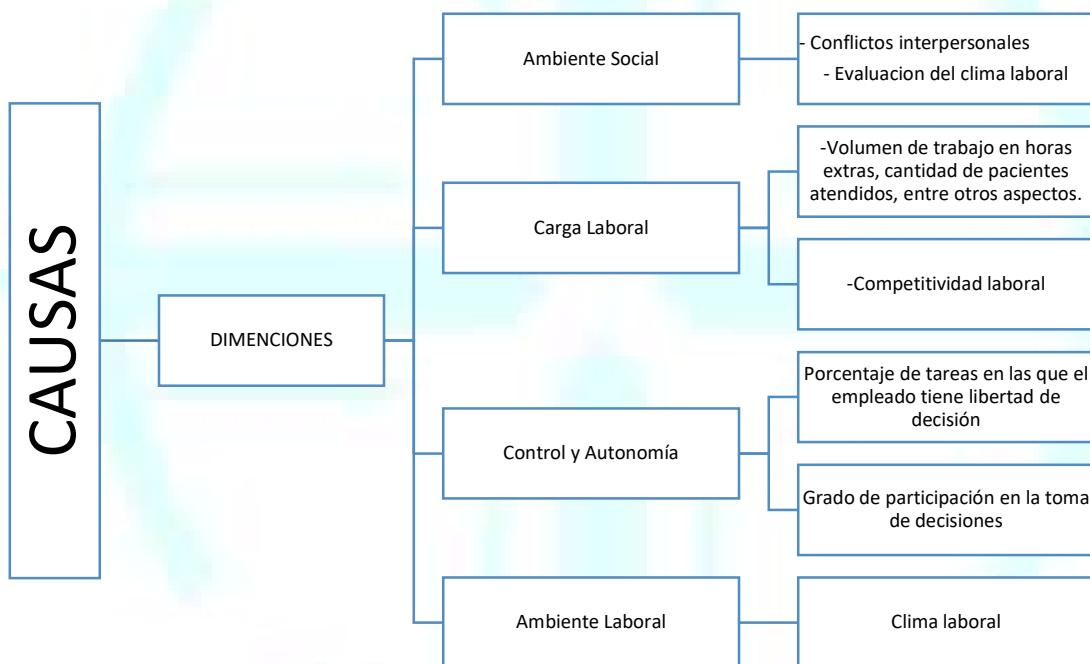
Es la capacidad de un individuo para gestionar de manera adecuada sus responsabilidades laborales y personales, de tal manera que ninguna de estas áreas afecte negativamente a la otra. Este equilibrio es fundamental para prevenir el estrés, mantener la salud mental y asegurar un bienestar general, permitiendo al trabajador cumplir con sus obligaciones laborales sin sacrificar su tiempo y energía necesarios para su vida personal y familiar, cuando se rompe este equilibrio,

el trabajador presentará alteraciones emocionales que serán manifestadas según la influencia del entorno.

### Causas de los riesgos psicosociales

Las causas de los riesgos psicosociales son diversas y están influenciadas por la percepción, las habilidades del empleado, sus experiencias y, en ocasiones, por la organización del trabajo.

**Figuras 1**  
**Escribe el nombre de la figura**



En el estudio realizado por (Boris Francisco Arias Jordán, 2016) menciona un párrafo del libro escrito por (Joan Boada-Grau, 2012, p. 52) en el que se refiere a “Los factores de riesgos psicosociales se concentran en los entornos psicológicos y sociales, generándose dentro

de éstos o en la interacción de ambos. Los trabajadores pueden correr ciertos este factor de riesgo, cuando se estresan, cuando se les acumula la tarea”

**Figuras 2:**  
*Consecuencias de los riesgos psicosociales*



En el estudio realizado por (Boris Francisco Arias Jordán, 2016) cita a (Cortés, 2007) quien señala “Los factores psicosociales estudiados dan lugar a aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias al trabajador, motivadas por el

medio ambiente laboral que incide sobre el trabajador y por las propias características de este, que al interaccionar entre si provocan comportamientos diversos. Expresando la satisfacción laboral la medida en la que las características del trabajo se acomoden a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador “.

Dentro de las consecuencias más importantes de los riesgos laborales de tipo psicosocial se tienen (Camacho Ramírez A, 2017) :

IMPACTO	EFECTO
Para el trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Físicas:</b> estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad.</li> <li>- <b>Psicológicas:</b> enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.</li> <li>- <b>Conflicto trabajo-familia:</b> grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa.</li> <li>- <b>Violencia laboral y/o acoso laboral:</b> un conflicto laboral mal llevado puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral.</li> <li>- <b>Absentismo:</b> el trabajador no se presenta a trabajar, las bajas laborales por enfermedad representan grandes costos que deben asumir las empresas. Licencias remuneradas, reemplazos temporales o desaceleración</li> </ul>

<p>Para la empresa / Empleador</p>	<p>de la producción son muestras de que no se puede hablar de salud como un problema exclusivo de los empleados, pues tienen repercusiones directas en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Presentismo:</b> a diferencia del ausentismo, el trabajador se presenta a trabajar, pero debido a su condición médica, no es productivo. El costo del presentismo es oculto, porque el trabajador está en el trabajo, aunque no está cumpliendo eficazmente. Dicha falta de productividad, con todos sus inconvenientes y conflictos, la asume la organización y el propio afectado.</li> <li>- <b>Intenciones de abandono:</b> la falta de motivación unida a la insatisfacción en el puesto de trabajo lleva a que los trabajadores busquen nuevas oportunidades de empleo en otras organizaciones. La empresa termina afectada, pues pierde la posibilidad de contar con grandes talentos a consecuencia de un mal manejo de los conflictos, lo cual incrementa la rotación del personal, aumentando costos al tener que estar realizando continuamente búsquedas de talentos, inducciones, capacitaciones y tiempos de adaptación a la empresa.</li> </ul>
<p>Para terceros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los riesgos psico-sociales y en especial los conflictos laborales trascienden la empresa y pueden repercutir en el interés más grande que tiene esta: sus clientes.</li> <li>- Los conflictos y los factores de riesgo psicosocial "perjudican las relaciones que mantiene el trabajador en una organización, incurriendo sobre las características del clima organizacional"</li> </ul>

Fuente: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-182X2017000200011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2017000200011)

Autores: Adriana Camacho Ramírez & Daniela Rocío Mayorga (Camacho Ramírez A, 2017).

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional (Aamodt, 2010). El principal

motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral. (Choi, Miao, Oh, Berry, & Kim, 2018), citados por (Bautista Cuello e. a., 2020).

El desempeño laboral se puede definir como la ejecución de calidad de una tarea determinada dentro de la jornada laboral que conlleva al logro de las metas propuestas en un tiempo establecido previamente, este concepto se utiliza como un medidor de desarrollo y desenvolvimiento en el rol asignado.

En el estudio realizado por (Bautista Cuello R. ..., 2020) define el desempeño laboral como “acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas”, mientras que (Milkovich & Boudreau, 1994) citado en el estudio de (Bautista Cuello R. ..., 2020) refiere que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones.

Mientras Campbell et al, (1990), afirman que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Mientras que en el mismo estudio también se encuentra la afirmación de Pedraza et al., (2010) que señalan que el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se muestran por medio de la conducta. (Bautista Cuello R. ..., 2020).

## Condiciones del trabajo

Factor o característica de la misma labor que se realice que pueda tener una influencia significativa en la generación del riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores. Estas condiciones abarcan una amplia gama de elementos, desde el ambiente físico hasta aspectos organizativos y psicosociales. Las condiciones del trabajo Según (Estrella Aguilar, 2015) se definen como, “Conjunto de variables que determinan la realización de una tarea específica y el entorno en el que esta se realiza, en cuanto estas variables determinan la salud del individuo que las ejecuta”.

Las condiciones del trabajo y las posibilidades del trabajador para desarrollar su carrera profesional ejercen un peso específico en la motivación y satisfacción laboral tales como:

- ✚ Severidad y probabilidad de la exposición a riesgos o accidentes.
- ✚ **Movilidad geográfica.** - Puede motivar o suponer insatisfacción si el trabajador no la desea.
- ✚ **Situaciones temporales.** - Reestructuraciones, fusiones, reducción de plantilla....
- ✚ **Accesibilidad del lugar de trabajo.** - La buena comunicación (medios de transporte) al lugar de trabajo es un factor que influye en la satisfacción del trabajador.
- ✚ **Tipo de contrato.** - funcionario, laboral, interino, temporal, indefinido, a tiempo parcial, etc.
- ✚ **Posibilidad de elección de vacaciones.** - Libre, limitada, etc.
- ✚ **Salario.** - Pagas extras, pago o no de horas extraordinarias, incentivos, etc.

🚩 **Desarrollo de Carrera Profesional.** - Hace referencia a las posibilidades de promoción, a la proyección profesional y a los planes de formación e información dentro de la organización

### **Antecedentes**

La prevención de riesgos laborales en el Ecuador no es un tema nuevo, se había trabajado hasta hace poco con la normativa plasmada en el decreto ejecutivo 2393, el mismo que ha sufrido cambios sustanciales y del que nace el decreto ejecutivo 255 que entro en vigencia el 2 de mayo del año 2024, en mayor medida se ha hecho énfasis en los riesgos físicos y ambientales, en la actualidad, debido al crecimiento global que ha experimentado el mercado de servicios, se han manifestado en gran medida los riesgos psicosociales, intensificando sus efectos en la salud de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo define a los factores psicosociales como: “Las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones pueden ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores según sus percepciones personales y su experiencia”.

Este fenómeno de los riesgos psicosociales que afecta a trabajadores de diversas áreas ha sido objeto de investigación por múltiples autores. A continuación, se presenta un resumen de los casos más relevantes que han captado la atención en la última década.

En el estudio realizado por (PILLAJO, 2021) el propósito principal del estudio fue analizar los factores de riesgos psicosociales presentes en un grupo de 20 paramédicos del Hospital IESS Quito Sur, mediante la utilización de la metodología de FPSICO 4.0 y una

entrevista para la elaboración un Plan de Intervención con el objetivo de mitigar el riesgo elevado, moderado, presente en los distintos factores. Los resultados demostraron un alto nivel de riesgo, cambios a nivel emocional el 65%, a nivel mental el 90% presenta estrés, y el 60 % presenta problemas de ansiedad, se identificó también dolores musculoesqueléticos relacionado con la posición de trabajo, acumulación de tensión, mal manejo del estrés cambios a nivel emocional, y corporal. Por ende, la importancia de contemplar programas de prevención, pausas activas según la necesidad de cada actividad, y concientización del grado de estrés laboral y riesgos psicosociales existentes, una buena intervención es realizar la vigilancia de la salud a través de consultas ocupacionales periódicas.

En el estudio realizado por (Herrera Portilla, 2021) con el propósito de determinar la relación de los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria ECU911 durante el COVID-19 en Quevedo, Ecuador, 2020. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica y diseño descriptivo correlacional; el grupo muestral fue seleccionado con la técnica del muestreo censal, realizándose la recopilación de datos en toda la población focalizada con la técnica de la encuesta amparada por dos cuestionarios, uno para cada variable. Los resultados obtenidos fueron sistematizados y analizados mediante las aplicaciones informáticas SPSS® V22 y Microsoft Excel. Se concluyó que las variables factores de riesgo psicosociales y estrés laboral, presentaron una significancia bilateral  $p=0,000$ ; concluyéndose que existe una correlación positiva moderada de 0,412 entre las dos variables.

Mientras que en el estudio realizado por (Estrella Aguilar, 2015) quien tuvo como propósito determinar los factores de riesgo psicosocial relacionados con la aparición del

Síndrome de Burnout en los paramédicos del Cuerpo de Bomberos de las estaciones del Norte de Quito. Se trató de un estudio de carácter descriptivo, correlacional y transversal. Se encuestaron 30 paramédicos con la aplicación de dos métodos: El cuestionario ISTAS 21 para evaluar los factores de riesgo psicosocial y la escala de Maslach Burnout Inventory para determinar la presencia de Burnout. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: 1) Los factores de riesgo psicosocial asociados a las dimensiones del Burnout fueron: las demandas psicológicas al agotamiento emocional y el apoyo social y calidad de liderazgo a la realización personal 2) Los resultados obtenidos con el cuestionario ISTAS 21 revelaron que los factores psicosociales negativos considerados como riesgos para el trabajo de los paramédicos son las demandas psicológicas, estima e inestabilidad en el empleo. 3) Los resultados de la evaluación del MBI sugirieron que el 23% de los paramédicos están afectados por niveles altos del Síndrome de Burnout.

Por su parte (Miranda., 2019) realizó un estudio el cual tuvo la finalidad de analizar las causas que conllevan a desarrollar el síndrome del quemado en el personal de salud de un centro de atención hospitalario de la Dirección Distrital Junín – Bolívar, mediante la aplicación de una herramienta diseñada de manera sistematizada para su medición basada en el test de Maslach Burnout Inventory MBI, abarcando el total del personal que se encuentra en funciones operativas en las diferentes áreas de la casa de salud: médicos, paramédicos y personal de enfermería. Se observó un grupo considerable con resultados positivos para el Síndrome de Burnout, para la identificación, se requiere al menos seis meses de trabajo continuo en constante exposición a múltiples factores estresantes, tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar. Este trabajo es una alternativa aplicable en instituciones públicas y privadas de

primer, segundo y tercer nivel de atención de salud, su costo es reducido y se obtiene valores precisos.

### **Marco legal**

La implementación de normas y reglamentos dentro del territorio ecuatoriano ha permitido a los organismos de control exigir la planificación e implementación de medidas encaminadas a mejorar la productividad y el bienestar personal. En el país tenemos varios cuerpos normativos legales que abordan la necesidad de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores como una cultura de prevención, los artículos referenciados en los siguientes cuerpos normativos abordan los temas de prevención de riesgos psicosociales:

### ***Constitución***

En el artículo 33 de este cuerpo legal, señala al estado como garante de las personas trabajadoras, el pleno respeto de su dignidad, remuneraciones justas y el desempeño de un trabajo saludable basado en la respectiva norma legal que se encuentra vigente.

Art. 331.- “Queda prohibida cualquier forma de discriminación directa o indirecta, acoso o cualquier forma de violencia que afecte a las mujeres en el lugar de trabajo.” (Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, págs.

Decreto ejecutivo 255 - Título IV - De los Empleadores y Trabajadores

Capítulo I – De los Empleadores

Artículo 15.- De los empleadores. – literales del 1 al 10. Los empleadores tendrán los siguientes deberes en materia de seguridad y salud en el trabajo: Las empresas públicas y privadas deben cumplir con disposiciones de este reglamento y normas vigentes referente a prevención, disminución y eliminar riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los

empleados en el lugar de trabajo, garantizar el cumplimiento del proceso de rehabilitación, recuperación y reinserción laboral, a trabajadores que sufrieron accidente de trabajo o enfermedad profesional; y, Garantizar de manera específica la protección de grupos de atención prioritaria y/o en condición de vulnerabilidad. (Decreto Ejecutivo 255, Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2024)

## Capítulo II – De los Trabajadores

Artículo 16. – De los trabajadores. – Los trabajadores tendrán los siguientes derechos, en materia de seguridad y salud:

- Recibir de forma gratuita, inducción, educación y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo con énfasis en los riesgos laborales vinculados a las actividades que realiza y las posibles consecuencias para su salud;
- Contar con estabilidad laboral en el caso de haber sufrido un accidente de trabajo durante el período en el cual reciba el subsidio por incapacidad temporal. También deberá contar con estabilidad laboral durante el periodo en el cual se presuma una enfermedad profesional;
- Recibir la rehabilitación, recuperación y reinserción laboral, por accidente de trabajo o enfermedad profesional con el objetivo de recuperar su capacidad laboral; (Decreto Ejecutivo 255, Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2024)

## Título VII - Seguridad en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales

### Capítulo I – De la Seguridad e Higiene del Trabajo

Artículo 40.- De la clasificación de los riesgos laborales. - En concordancia con los estándares técnicos definidos en la materia, se reconoce la siguiente clasificación de los riesgos laborales:

1. Riesgos físicos;
2. Riesgos químicos;
3. Riesgos biológicos;
4. Riesgos de seguridad;
5. Riesgos ergonómicos; y,
6. Riesgos psicosociales. (Decreto Ejecutivo 255, Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2024)

Artículo 46.- De los riesgos psicosociales. – Los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo pudiendo producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos para el trabajador y la relación con su entorno. (Decreto Ejecutivo 255, Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2024)

Art. 1 Literal b) Gestión Técnica: • Identificación de Factores de Riesgo • Evaluación de los Factores de Riesgo • Control de Factores de Riesgo • Seguimiento de Medidas de Control (Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ambito Laboral, 2017)

Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

Este artículo indica que las empresas públicas, o también instituciones privadas, que tengan más de 10 trabajadores, tiene la obligación de aplicar el programa para prevenir riesgos psicosociales, de acuerdo a cumplir con los parámetros y formato fijados por las autoridades laborales, que deberán incluir medidas para promover una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo.

(Normativa Erradicacion de la Distriminacion en el Ambito Laboral, 2017) El proyecto tendrá que ser aplicado y notificado anualmente al Ministerio Rector del Trabajo, a través del sistema que amerite.

#### Art. 10.- DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA

De acuerdo con este artículo toda empresa e instituciones sean o no públicas que no dé cumplimiento a lo señalado en el artículo 9, será sancionada con montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o detenerlas actividades de acuerdo a lo que indican los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y acorde a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo (Normativa Erradicacion de la Distriminacion en el Ambito Laboral, 2017)

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **Enfoque de la Investigación**

Esta investigación se realizó con un enfoque de tipo mixto, con la finalidad de despejar hipótesis con base a la recolección de datos estadísticos cuantitativos y cualitativos sobre el

comportamiento del personal de salud y los riesgos psicosociales a los que se encuentran mayoritariamente expuestos

### ***Tipo de Investigación***

El tipo de estudio fue descriptivo no experimental, de corte transversal, el mismo que tuvo como característica principal el análisis de los fenómenos que predisponen la manifestación de las consecuencias primarias de los riesgos psicosociales, las tendencias de la población de estudio.

Esta investigación se realizó mediante estudio de campo, se recopiló información directamente con la participación de la población de estudio.

**Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables:** En este estudio se analizaron dos variables: los riesgos psicosociales y el desempeño laboral. La variable "riesgo psicosocial" se describe detalladamente en la Tabla 1, la cual incluye tanto su definición conceptual como operacional. Por otro lado, la variable "desempeño laboral" se detalla en la Tabla 2, la cual también presenta su definición conceptual y operacional correspondiente

**Tabla 4:**  
Operacionalización de la variable Riesgo Psicosocial.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Riesgo psicosociales	Se define como la combinación de la probabilidad de ocurrencia de una exposición a peligros de naturaleza psicosocial relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar estos peligros	Se refiere a las condiciones sociolaborales que pueden provocar estrés laboral, agotamiento, ansiedad, depresión u otros problemas de salud mental.	<p>Ambiente social</p> <p>Carga de trabajo</p> <p>Control y autonomía</p> <p>Ambiente laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de conflictos interpersonales.</li> <li>- Evaluaciones de clima laboral.</li> <li>- Volumen de trabajo en horas extras, cantidad de pacientes atendidos, entre otros aspectos.</li> <li>- Competitividad laboral</li> <li>- Porcentaje de tareas en las que el empleado tiene libertad de decisión</li> <li>- Grado de participación en la toma de decisiones</li> <li>- Clima laboral ..</li> </ul>

**Tabla 5:**  
*Variable Desempeño Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas	Se refiere al grado en que un empleado cumple con las expectativas y responsabilidades de su puesto de trabajo, incluyendo la calidad y cantidad del trabajo realizado, la puntualidad, la capacidad de trabajo en equipo y la adherencia a los procedimientos establecidos.	Trabajo en equipo  Puntualidad y asistencia  Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en tareas grupales.</li> <li>- Tasa de ausencias.</li> <li>- Número de llegadas tarde.</li> <li>- Capacidad de manejar cambios de última hora.</li> <li>- Evaluaciones sobre la receptividad a nuevas ideas.</li> </ul>

## Población y Muestra

El estudio se desarrolló teniendo como población al personal del servicio de atención prehospitalaria de la provincia de esmeraldas, el mismo que cuenta con dos áreas operativas:

- 1.) evaluación de llamas y asistencia telefónica (consola de monitoreo)
- 2.) el área de respuesta inmediata (Ambulancia).

Se contó con la participación de los paramédicos asignados a cada una de las unidades Alfas (ambulancias) distribuidas en los diferentes distritos de la provincia, así como con el personal de consola, bajo la supervisión de la coordinación de atención prehospitalaria provincial, conformando una población objetivo de 57 participantes.

Al tener una población pequeña no se consideró la necesidad de realizar una fórmula matemática para determinar el tamaño de la muestra, se optó por trabajar con la totalidad del personal que confirman la población objetivo en el área de investigación.

**Tabla 6:**  
*Distribución de la población por área de trabajo*

Área de trabajo	Funciones	Número de personas
Dirección de atención prehospitalaria provincial	Coordinación de APH provincial	1
Evaluador de llamada (consola)	Atención de llamadas de emergencia	8
Radio despachador	Distribución de unidades de emergencia	7
Equipo APH distrito 08d03 muisne atacames	Paramédicos	11
Equipo APH distrito 08d01 Esmeraldas rioverde	Paramédico	15
Equipo APH distrito 08d04 Quininde	Paramédicos	8
Equipo APH - HDTC	Paramédico	5
Equipo APH distrito 08d02 Eloy Alfaro	Paramédico	3

---

**Total****57**

---

### **Métodos, Técnicas y Materiales**

Este trabajo de investigación se realizó con una metodología de tipo inductivo – deductivo, para lo cual se aplicó el cuestionario de evaluación psicosocial del ministerio del trabajo, y un cuestionario aplicado en estudios previos por otros autores, lo que permitirá verificar e identificar los riesgos con mayor presencia en el área de trabajo y los de mayor prevalencia a los que el personal sanitario a esta expuesto, esto con la finalidad de plantear alternativas que conlleven a un mejoramiento y estandarización de procesos de mitigación en temas de riesgo psicosociales.

#### ***Técnica de Encuestas***

Serie de preguntas que se aplica a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado. se utilizó cuestionarios, para medir riesgo psicosocial y hallar la relación entre dos variables.

#### **Análisis de Datos**

La información obtenida en la aplicación del Cuestionario del ministerio del trabajo y del estudio realizado por Herrera Portilla, Suguey 2020, fue procesada por medio de análisis estadístico en un cuadro de Excel, utilizando la estadística descriptiva. Mediante este programa de análisis estadístico se logró procesar los porcentajes de las variables de estudio con precisión, realizando un análisis cuantitativo descriptivo de los resultados del estudio.

## **CAPÍTULO 3. RESULTADOS**

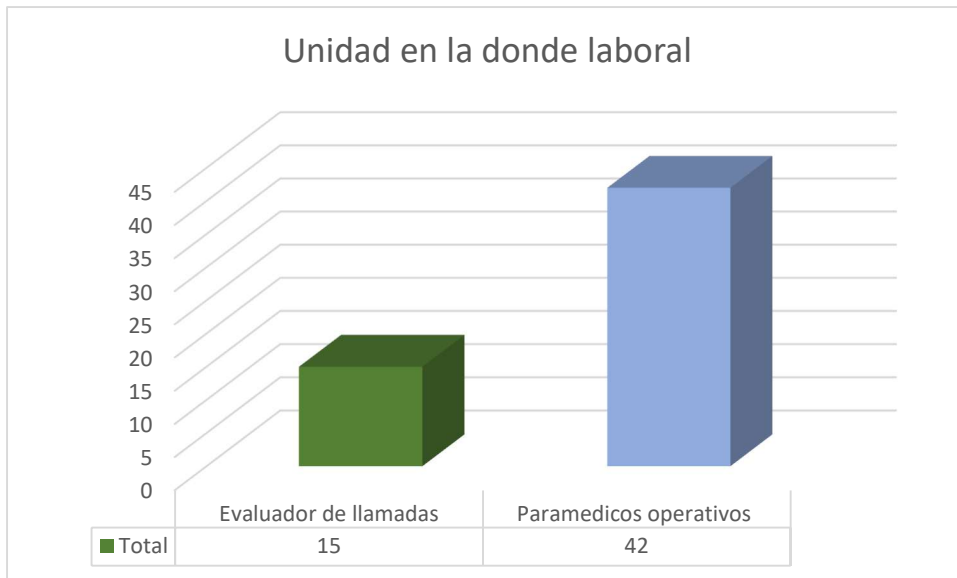
### **Análisis de Resultados**

En el momento de procesar los datos recolectados, resolvimos realizar el análisis de estos separando hombres de mujeres y dividirlos en dos grupos, tanto el personal operativo en ambulancia como el personal operativo en control y evaluación de llamadas, entendiendo que ambos grupos experimentan situaciones diferentes relacionadas con sus jornadas de trabajo, resulta necesario el comprender la naturaleza de su labor comprendiendo el contexto en el que se desarrolla.

**Figuras 3**  
*Division por sexo*



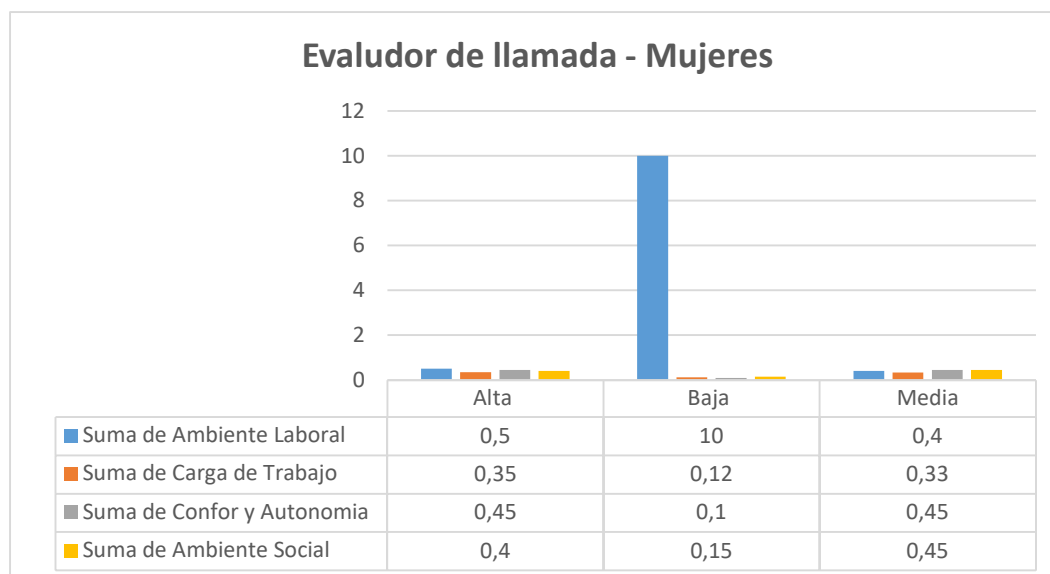
En la distribución por sus característica personales tenemos que la población de estudio estuvo conformada por 17 hombres y 41 mujeres, los mismos que se encuentran distribuidos en las dos áreas de intervención del servicio de atención prehospitalario.

**Figuras 4:***Unidad en la donde laboral*

La distribución por área de trabajo está conformada por 15 evaluadores de llamada encargados de la coordinación de atenciones mediante atención telefónica y 42 paramédicos operativos responsable de la respuesta inmediata a emergencias.

Al realizar el análisis de los datos recolectados y realizar la segmentación para efecto de este estudio, consideramos imperativo el iniciar por el grupo de mayor volumen de participante, en este caso el grupo conformado por las mujeres y luego continuar con el grupo de los hombres.

En el análisis de los datos obtenidos sobre los riesgos psicosociales en mujeres evaluadoras de llamadas de emergencia y mujeres paramédicos de ambulancia, se pueden observar patrones claros que reflejan la naturaleza estresante del trabajo en ambos roles, pero con algunas diferencias notables entre ellos.

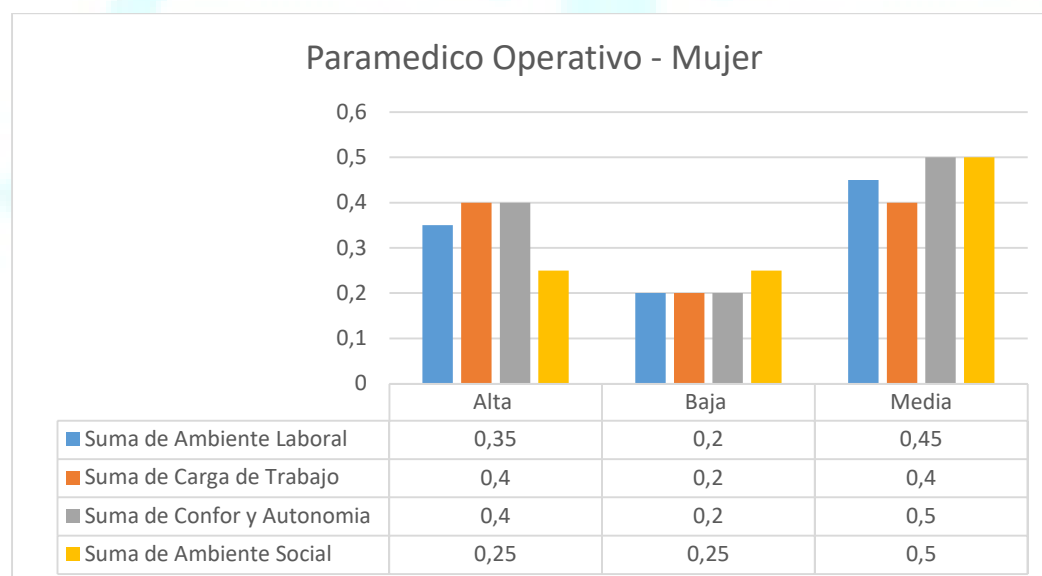
**Figuras 5:***Evaluador de llamada - Mujeres*

En los datos analizados según la información recolectada, en lo concerniente a los riesgos ambientales vemos que el personal de consola (Evaluador de llamadas), el 50% de las mujeres reportan una alta manifestación de complicaciones psicosociales relacionadas con el ambiente laboral. Esto sugiere que las evaluadoras de llamadas experimentan altos niveles de estrés en su entorno de trabajo, debido posiblemente a la presión de manejar situaciones de emergencia en tiempo real, lidiar con emociones de los usuarios y la toma de decisiones bajo presión.

Mientras que el personal que trabaja en atención directa presenta un 35% alta probabilidad manifestación de complicaciones relacionadas con el ambiente laboral, lo cual es más bajo que en las evaluadoras de llamadas. Sin embargo, el 45% de este grupo reporta una probabilidad media, lo que indica que también experimentan altos niveles de estrés, pero la dinámica del trabajo podría permitir mayores periodos de recuperación o variedad de actividades.

En lo relacionado con la carga laboral, los resultados obtenidos nos rebelan que el (55%) del personal femenino de consola presenta una carga cognitiva intensa por estar continuamente enfocadas en el procesamiento de información crítica, con pocas oportunidades de desconectar emocionalmente. A diferencia del personal de ambulancia el 40% reporta una alta carga de trabajo, un porcentaje relativamente cercano al que presenta el personal de consola, tal situación no causa extraños dado que ambas profesiones requieren respuestas rápidas y de alto estrés, aunque la carga física de los paramédicos puede amortiguar el agotamiento emocional puro al ofrecer un cambio en el tipo de actividad.

**Figuras 6:**  
*Paramedico Operativo - Mujer*



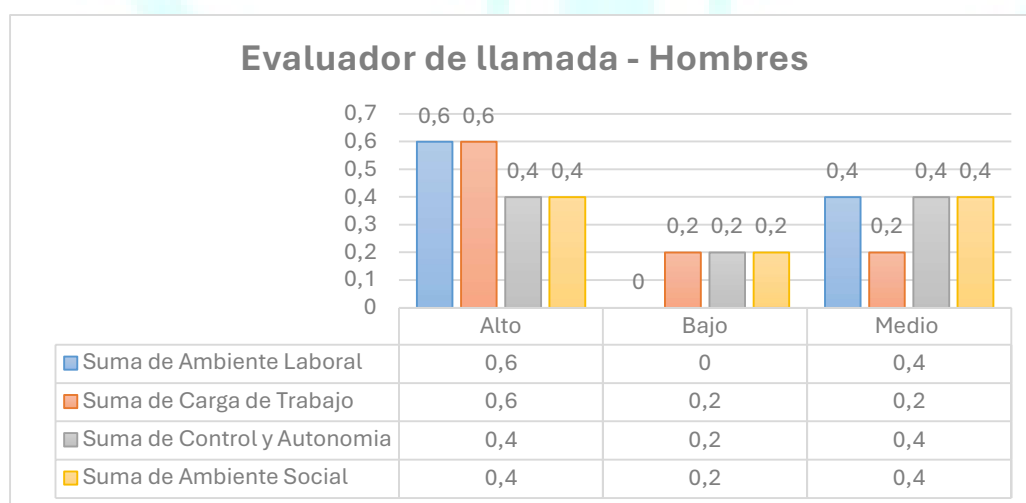
Al realizar el análisis del grado de confort y Autonomía que tiene el personal lo relacionado al lugar de trabajo, vemos que el personal de consola en un 45% reporta complicaciones relacionadas con la falta de confort y autonomía, lo que refleja que este rol implica tener un control limitado sobre el ritmo de trabajo o la naturaleza de las decisiones que deben tomarse en el momento.

A diferencia del personal de ambulancia, de quienes un 30% refiere niveles elevados de falta de autonomía y confort, pero el 50% muestra una manifestación media. Sin embargo, el trabajo en el terreno brinda más autonomía en la ejecución, las restricciones impuestas por la urgencia y la estructura jerárquica siguen afectando su percepción de autonomía.

Al analizar el ambiente social en el que se desarrolla el personal encontramos que el personal de consola el 40% de las evaluadoras reporta complicaciones altas en el ambiente social, lo que indica posibles tensiones en la interacción entre colegas o con supervisores. Por su parte el personal de ambulancia solo un 25% refiere complicaciones altas en este aspecto. Es probable que el trabajo en equipo y la camaradería en situaciones de emergencia ayuden a amortiguar los efectos negativos del ambiente social en comparación con el trabajo más aislado de las evaluadoras de llamadas.

El análisis de los datos obtenidos tanto evaluadores de llamadas de emergencia como paramédicos de ambulancia, revela aspectos interesantes sobre el impacto de las condiciones laborales en su bienestar.

**Figuras 7:**  
*Evaluador de llamada - Hombres*



En lo referente a las características del ambiente laboral, el personal evaluador de llamadas de emergencia, el **60%** de los hombres reportan una alta manifestación de complicaciones relacionadas con el ambiente laboral. Esto sugiere que los evaluadores de llamadas, al igual que sus contrapartes femeninas, experimentan altos niveles de estrés debido a la naturaleza de su trabajo, donde la toma de decisiones rápidas y la constante exposición a emergencias causan tensión emocional.

Por su parte en el personal de ambulancia un 42% de los hombres reporta una alta manifestación de complicaciones relacionadas con el ambiente laboral, lo cual es menor que en los evaluadores de llamadas. No obstante, sigue siendo significativo, ya que su trabajo también implica un entorno laboral impredecible y con alta presión.

En el análisis relacionado con la carga de trabajo, el personal evaluador de llamadas de emergencia, el **60%** reporta una alta carga de trabajo, lo cual es un indicativo claro de que este grupo se enfrenta a jornadas intensas con demandas continuas. La alta carga cognitiva, combinada con la falta de control sobre el flujo de trabajo, es un factor crucial en su manifestación de riesgos psicosociales. Mientras que, por otra parte, el personal de ambulancia reporta una alta carga de trabajo en el **50%** de los participantes de la investigación. Aunque ligeramente inferior a los evaluadores de llamadas, estos datos reflejan la naturaleza exigente del trabajo paramédico, con un enfoque más físico y menos repetitivo, pero igualmente demandante.

El Confort y Autonomía es una dimensión muy importante dentro de la evaluación del riesgo psicosocial, ya que, en este parámetro se evalúa el control que tiene el personal sobre la forma en la que desempeña su trabajo.

Al realizar el análisis de los datos recolectados nos encontramos que, en los evaluadores de llamadas de emergencia, el **40%** de ellos reportan una alta manifestación de riesgos relacionados con el confort y la autonomía, mientras que el 40% experimenta una

manifestación media. Esto refleja una percepción de falta de control sobre su trabajo, un factor clave que contribuye a su malestar psicosocial. Por su parte, en el personal de ambulancia, solo un 33% de los paramédicos reportan una alta manifestación en esta dimensión, lo que indica que, aunque tienen mayor autonomía que los evaluadores, aún se sienten limitados por la estructura jerárquica y la urgencia del trabajo.

En lo relacionado con el ambiente social, el personal de consola reporta una alta manifestación de complicaciones en el ambiente social en el 40% de los hombres. Esto podría estar relacionado con tensiones entre colegas o una falta de apoyo emocional adecuado en el lugar de trabajo. Mientras que, el paramédicos de ambulancia, solo el 25% reporta tal situación. Es probable que la camaradería y el trabajo en equipo inherente a la labor paramédica atenúen el impacto negativo en esta dimensión.

Considerando los resultados obtenidos de los datos recolectados, al realizar el análisis de forma individual y por áreas de trabajo, podemos referir la correlación existente con el estudio realizado por (Herrera Portilla, 2021) sobre riesgos psicosociales en personal de salud el cual ofrece un marco comparativo útil para interpretar estos datos obtenidos.

En referencia (Herrera Portilla, 2021) subraya que el ambiente laboral en el sector salud es una fuente significativa de estrés, debido a las condiciones intensas, la falta de recursos, y la exposición continua a situaciones críticas. En los datos actuales, tanto evaluadores de llamadas (60%) como paramédicos (42%) reportan una alta manifestación de riesgos en esta dimensión.

La mayor proporción de riesgos entre los evaluadores podría relacionarse con la naturaleza sedentaria y repetitiva de su trabajo, en contraste con los paramédicos, quienes, aunque también trabajan en entornos estresantes, tienen variabilidad en sus tareas diarias.

Al realizar el análisis de la correlación referente a la dimensión de la carga de trabajo vemos que, Herrera destaca que las demandas de trabajo son un factor crucial en la manifestación de riesgos psicosociales en el personal sanitario. Esto se refleja en los datos actuales, donde los evaluadores de llamadas (60%) y los paramédicos (50%) muestran niveles altos de estrés relacionado con la carga de trabajo. Ambos roles tienen una alta exigencia, ya sea mental (evaluadores) o física (paramédicos), lo que resulta en una sobrecarga emocional y física similar a la descrita por Herrera.

En lo que se refiere a la dimensión de confort y autonomía en el estudio de Herrera, se describe cómo la falta de autonomía en la toma de decisiones y el control sobre el trabajo, situación que influye negativamente en el bienestar del personal de salud. Este aspecto está reflejado en los datos actuales, donde el 40% de los evaluadores y el 33% de los paramédicos reportan una alta manifestación de complicaciones relacionadas con el confort y la autonomía.

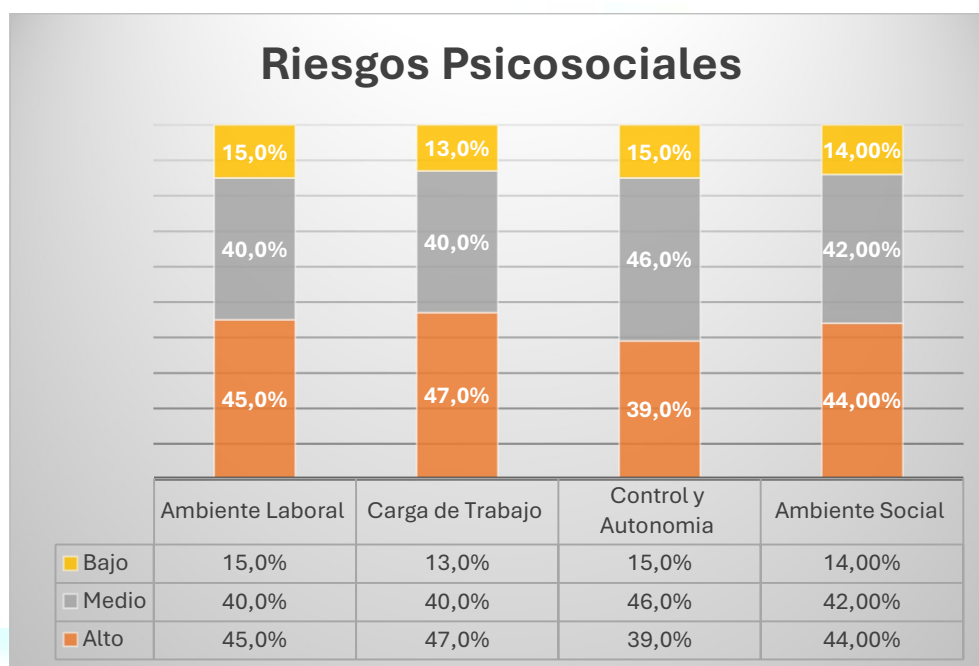
En este punto los evaluadores de llamadas parecen estar más afectados por la falta de autonomía, ya que su trabajo se rige estrictamente por protocolos y tiempos definidos. Por otro lado, los paramédicos tienen algo más de flexibilidad, aunque las situaciones de emergencia y la supervisión continua también limitan su capacidad para tomar decisiones independientes.

En este estudio, el 40% de los evaluadores y el 25% de los paramédicos reportan una alta manifestación de complicaciones en el ambiente social. El trabajo más solitario y menos colaborativo de los evaluadores de llamadas podría explicar su mayor riesgo en esta área. En cambio, los paramédicos, quienes trabajan en equipos de respuesta, pueden beneficiarse de un entorno más colaborativo, lo cual amortigua los efectos negativos en el ambiente social.

Herrera en su estudio, destaca que un buen ambiente social puede actuar como un

amortiguador frente al estrés laboral. Sin embargo, las tensiones en las relaciones laborales y la falta de apoyo emocional pueden incrementar los riesgos psicosociales.

**Figuras 8:**  
*Riesgos Psicosociales*



En términos generales, al consolidar una sola tabla de resultados, en la cual se encuentran tanto hombres como mujeres, las áreas de atención inmediata como coordinación y control de llamadas se hacen más evidentes los riesgos psicosociales que estamos propensos a desarrollar manifestaciones en las diferentes dimensiones evaluadas tales como:

#### **Ambiente Laboral**

- ✚ El 45% del personal prehospitalario reporta una alta manifestación de complicaciones relacionadas con el ambiente laboral. Las condiciones extremas en las que deben trabajar, la exposición continua a situaciones críticas y la presión para tomar decisiones rápidas impactan negativamente en su bienestar.

- El 40% manifiesta una manifestación media, lo que indica que, aunque las condiciones son desafiantes, algunos trabajadores logran gestionar mejor las demandas del ambiente, pero aún experimentan niveles de estrés considerables.

### **Carga de Trabajo**

- La carga de trabajo es uno de los factores psicosociales más críticos. Un 47% del personal prehospitalario reporta una alta manifestación de riesgos asociados a la carga laboral. Esto refleja jornadas largas y agotadoras, tanto físicas como emocionales, que requieren respuestas rápidas y precisas.
- El 40% experimenta una manifestación media en este aspecto, lo que sugiere que, aunque no enfrentan constantemente una sobrecarga extrema, siguen sintiendo el impacto de la alta demanda laboral.

### **Confort y Autonomía**

- El 39% del personal reporta una alta manifestación de complicaciones relacionadas con la falta de confort y autonomía en el trabajo. Esto es más notorio en los evaluadores de llamadas, quienes tienen menor control sobre el ritmo de su trabajo y están sujetos a estrictos protocolos.
- Un 46% tiene una manifestación media, lo que muestra que, aunque existe una cierta capacidad de autonomía en la toma de decisiones (especialmente en los paramédicos de ambulancia), las limitaciones en el confort, la carga física y la toma de decisiones impactan negativamente.

### **Ambiente Social**

- Un 44% del personal prehospitalario reporta una alta manifestación de complicaciones en el ambiente social del trabajo. Este resultado puede estar vinculado a las tensiones generadas por las dinámicas laborales, la falta de apoyo emocional o las interacciones con colegas bajo estrés.
- El 42% reporta una manifestación media, lo que indica que, aunque las relaciones interpersonales no son completamente negativas, existe una falta de cohesión o apoyo suficiente en momentos críticos.

Considerando los resultados obtenidos de los datos recolectados, al realizar el análisis de forma individual y por áreas de trabajo, podemos referir la correlación existente con el estudio realizado por (Herrera Portilla, 2021) sobre riesgos psicosociales en personal de salud el cual ofrece un marco comparativo útil para interpretar estos datos obtenidos.

Herrera destaca que el ambiente laboral en el sector salud es una de las principales fuentes de estrés, especialmente por la falta de recursos, la sobreexigencia y la exposición continua a situaciones críticas. En el personal prehospitalario, esta realidad es aún más pronunciada, ya que tanto paramédicos como evaluadores de llamadas enfrentan entornos extremadamente dinámicos y críticos, donde las decisiones deben tomarse en fracciones de segundo.

En ambos estudios, los trabajadores enfrentan una alta demanda emocional y cognitiva, aunque el personal prehospitalario podría estar más expuesto a situaciones de riesgo inmediato debido a su trabajo en campo (en el caso de los paramédicos) o por su constante interacción con emergencias a través del teléfono (en el caso de los evaluadores).

Al realizar el análisis de la correlación referente a la dimensión de la carga de trabajo vemos que, (Herrera Portilla, 2021) identifica la carga de trabajo como uno de los factores más determinantes en la manifestación de riesgos psicosociales en el personal de salud. Esto

es coherente con los resultados obtenidos del personal prehospitalario, donde el 47% reporta una alta manifestación de riesgos asociados a la sobrecarga laboral. Tanto el personal de salud estudiado por Herrera como el personal prehospitalario experimentan altos niveles de agotamiento debido a jornadas prolongadas, la alta demanda de atención y la presión para tomar decisiones rápidas bajo condiciones de incertidumbre.

Sin embargo, en el caso del personal prehospitalario, la naturaleza dual de la carga (física y emocional) es más evidente. Los paramédicos están sometidos a exigencias físicas y logísticas, mientras que los evaluadores de llamadas soportan una sobrecarga emocional más constante, ya que no pueden alejarse físicamente de las situaciones de emergencia con las que interactúan.

En lo que se refiere a la dimensión de confort y autonomía en el estudio de (Herrera Portilla, 2021), se describe cómo la falta de autonomía en la toma de decisiones y el control sobre el trabajo, situación que influye negativamente en el bienestar del personal de salud. En el personal prehospitalario, esta dimensión también es crítica. Los evaluadores de llamadas tienen menos autonomía debido a los protocolos estrictos que deben seguir, lo que impacta significativamente en su bienestar psicosocial.

Por otro lado, los paramédicos tienen más autonomía en el terreno, aunque su libertad para tomar decisiones también está limitada por las directrices médicas y la necesidad de seguir órdenes en situaciones de emergencia. Esta falta de autonomía puede generar una sensación de impotencia o frustración cuando no tienen el control completo sobre las decisiones que deben tomar.

En este estudio, el personal prehospitalario en un 44% de los casos, reportan una alta manifestación de complicaciones en el ambiente social, lo que podría estar relacionado con la tensión que experimentan en sus relaciones laborales, la competencia, o la falta de espacios adecuados para compartir y aliviar las tensiones.

(Herrera Portilla, 2021) subraya la importancia del apoyo social en el entorno laboral como un factor amortiguador frente a los riesgos psicosociales. Sin embargo, cuando las relaciones sociales en el trabajo se deterioran o cuando el apoyo emocional es insuficiente, los trabajadores experimentan niveles elevados de estrés.

El trabajo en equipo de los paramédicos podría ayudar a mitigar estos efectos, ya que comparten las responsabilidades en situaciones de emergencia, mientras que los evaluadores de llamadas pueden experimentar más aislamiento, lo que podría explicar la mayor manifestación de riesgos en este grupo.

#### **CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN**

El análisis de los resultados obtenidos sobre los riesgos psicosociales en el personal prehospitalario revela patrones que coinciden con investigaciones previas, como los estudios de (MAMANI VARGAS, 2022) y (Herrera Portilla, 2021). En nuestro estudio se evidencian criterios de semejanza a los estudios realizados por estos autores, ya que, se hace énfasis en factores como el ambiente laboral, la carga de trabajo, la autonomía, y las complicaciones sociales que afectan al desempeño del personal de salud.

En lo referente al Ambiente Laboral y Carga de Trabajo, en este estudio se evidenció que el 45% del personal prehospitalario tanto paramédico como evaluador de llamadas experimenta situaciones complejas relacionadas con el ambiente laboral, especialmente las que están ligadas a la sobrecarga y el estrés acumulado por las altas exigencias de su labor.

En este contexto, lo evidenciado es consistente con el estudio de (Herrera Portilla, 2021), quien también encontró que el estrés es uno de los principales riesgos psicosociales que enfrentan los profesionales de la salud, particularmente aquellos que operan en el contexto de emergencias y atención inmediata. (Herrera Portilla, 2021) destaca cómo las exigencias laborales intensas, combinadas con la escasez de personal y recursos, conducen a un desgaste emocional significativo, algo que se refleja claramente en nuestra investigación.

Por su parte (MAMANI VARGAS, 2022), se resaltan los efectos de la sobrecarga de trabajo y la presión de tiempo sobre los trabajadores de la salud. Mamani refiere que los profesionales en entornos críticos experimentan una mayor incidencia de problemas psicosociales debido a la carga emocional que soportan al manejar pacientes en situaciones extremas, lo cual es coherente con los resultados obtenidos en nuestro análisis, en el cual, el 47% del personal reportó complicaciones vinculadas a la carga de trabajo, lo que incluye no solo el esfuerzo físico, sino también el peso emocional que implica trabajar en emergencias.

En la dimensión relacionada con el Confort y Autonomía, la falta de ésta fue un tema clave en nuestro análisis, del cual se conoció que el 39% del personal manifestó que experimenta dificultades para tomar decisiones y gestionar su trabajo de manera independiente. Este hallazgo concuerda con lo reportado por (MAMANI VARGAS, 2022), quien sugiere que una mayor rigidez en los protocolos y la falta de control sobre las decisiones laborales agravan los niveles de estrés en los trabajadores de la salud. En entornos altamente estructurados, donde cada movimiento está reglamentado, los profesionales tienden a sentirse limitados, lo que impacta su bienestar emocional y disminuye su capacidad para responder a situaciones imprevistas. En este sentido, se relaciona con lo expuesto por el personal evaluador de llamadas a diferencia del personal de ambulancia quienes tienen un poco más de flexibilidad en este aspecto.

(Herrera Portilla, 2021) también aborda este aspecto, destacando que la falta de autonomía no solo reduce la satisfacción laboral, sino que también afecta negativamente la adaptabilidad del personal frente a situaciones emergentes. Nuestro estudio confirma este punto, ya que muchos de los trabajadores reportan una sensación de impotencia frente a la toma de decisiones, especialmente en situaciones de alta presión, lo que impacta directamente su capacidad de desempeño en emergencias.

El 44% del personal prehospitalario en nuestro estudio mencionó dificultades en el ambiente social, lo que sugiere tensiones en las relaciones interpersonales dentro del equipo o con el entorno. Esto es consistente con los hallazgos de (Herrera Portilla, 2021), quien subraya la importancia de un ambiente de trabajo colaborativo para la salud mental de los profesionales de la salud. En entornos donde las relaciones sociales son tensas o el apoyo entre colegas es insuficiente, los profesionales de la salud tienden a sufrir más complicaciones psicosociales, lo que a su vez reduce su eficacia y su capacidad para trabajar en equipo.

### **Impacto en el Desempeño laboral**

Nuestro estudio muestra que la combinación de un ambiente laboral estresante, una carga de trabajo excesiva, falta de autonomía y un ambiente social deteriorado afecta negativamente el desempeño laboral de los paramédicos. En particular, las dimensiones de trabajo en equipo, puntualidad y asistencia, y adaptabilidad se ven profundamente influidas por estos factores psicosociales. Tanto (Herrera Portilla, 2021) como (MAMANI VARGAS, 2022) destacan en sus estudios que el estrés laboral y la falta de apoyo emocional no solo reducen la calidad del trabajo, sino que también aumentan el ausentismo y disminuyen la eficiencia en la atención a emergencias.

De manera similar, los entornos donde los profesionales se sienten sobrecargados y desmotivados tienden a tener mayores tasas de rotación de personal, algo que también puede observarse en nuestro análisis. En un ambiente tan demandante como el prehospitalario, la rotación y el absentismo agravan los problemas de coordinación y pueden poner en riesgo la calidad del servicio brindado.

### **Comparación y Reflexiones Finales**

El análisis comparativo con los estudios de (Herrera Portilla, 2021) y (MAMANI VARGAS, 2022) permite observar que los factores psicosociales en entornos

extrahospitalarios son similares a los hallados en otros contextos de la salud. En todos los estudios, los factores como el estrés laboral, la sobrecarga emocional, la falta de autonomía y el ambiente social juegan un rol determinante en la calidad de vida laboral y en el desempeño profesional.

Sin embargo, en nuestro estudio se observa que las particularidades del entorno extrahospitalario, como el alto nivel de exigencia física y emocional y la necesidad constante de trabajo en equipo, acentúan aún más los impactos de estos factores. La naturaleza de las emergencias demanda una alta adaptabilidad y resiliencia emocional, lo que hace que los riesgos psicosociales se manifiesten de manera más intensa en esta población.

## CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Los resultados muestran que un alto porcentaje de la población de estudio experimenta una carga laboral significativa, lo que genera un grado estrés y agotamiento emocional. Estos factores están fuertemente relacionados con la naturaleza del trabajo en el ambiente prehospitalario, especialmente en situaciones de emergencia donde las demandas físicas y psicológicas son elevadas.

Un número significativo de nuestra población de estudio refirió tener limitada autonomía en su desempeño diario. Esta falta de control sobre las decisiones que toman afecta negativamente su bienestar emocional y su satisfacción laboral.

El estudio revela que un ambiente social poco amigable en ocasiones dentro del equipo de trabajo impacta negativamente la cohesión del equipo y la calidad de la comunicación. Las relaciones interpersonales tensas, la falta de apoyo mutuo y los conflictos no resueltos disminuyen la eficacia del equipo y aumentan el desgaste emocional del personal.

La combinación de la carga laboral, estrés, falta de autonomía y problemas interpersonales afectan el rendimiento y desempeño laboral de la población de estudio en aspectos clave como la puntualidad, la asistencia y la adaptabilidad.

La naturaleza exigente del trabajo, que implica atención de emergencias bajo presión, agrava los riesgos psicosociales. Las características del entorno requieren niveles más altos de resiliencia emocional, capacidad de adaptación rápida, y soporte social, factores que, si no están presentes, incrementan significativamente el riesgo de desgaste laboral.

## **Recomendaciones**

### ***Reducción de la Carga Laboral:***

**Optimización de la Carga de Trabajo:** Reestructurar los turnos y las responsabilidades laborales para distribuir equitativamente las tareas y evitar sobrecargar al personal. Esto podría incluir la contratación de más personal o mejorar la asignación de tareas según la especialización y capacidades del equipo.

**Establecimiento de Pausas Programadas:** Crear periodos de descanso regulares durante los turnos para reducir la fatiga y permitir la recuperación física y emocional del personal.

### ***Fomento de la Autonomía:***

**Capacitación para la toma de decisiones:** Desarrollar programas de formación en habilidades de toma de decisiones y resolución de problemas, lo que permitirá a los trabajadores actuar de manera más eficaz en situaciones de alta presión.

### ***Mejora del Ambiente Social y Trabajo en Equipo:***

**Implementar Actividades de Cohesión:** Organizar talleres y actividades de team building para fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación dentro del equipo y fomentar una cultura de apoyo mutuo.

**Establecimiento de Canales de Retroalimentación:** Crear espacios seguros para que los trabajadores expresen sus preocupaciones y propongan mejoras en el ambiente laboral, asegurando que sus comentarios sean escuchados y abordados de manera constructiva.

### ***Promoción del Bienestar Psicosocial:***

**Programas de Apoyo Psicológico:** Implementar servicios de apoyo psicológico accesibles, que incluyan terapias de manejo del estrés, grupos de apoyo emocional, y estrategias de autocuidado como mindfulness o ejercicios de relajación.

**Monitoreo Constante del Bienestar:** Realizar evaluaciones periódicas del estado emocional y psicológico del personal, utilizando herramientas como encuestas de bienestar laboral, para identificar posibles problemas de manera temprana.

***Mejorar la Adaptabilidad y el Desempeño Laboral:***

**Capacitación en Habilidades de Resiliencia:** Desarrollar programas de entrenamiento enfocados en mejorar la adaptabilidad y la resiliencia frente a situaciones de alta presión, lo que puede incluir simulaciones de emergencias y formación en gestión de crisis.

**Reconocimiento y Recompensas:** Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los trabajadores que demuestren un desempeño ejemplar en términos de puntualidad, asistencia y adaptabilidad, lo cual incentivará el compromiso y la motivación laboral.

***Fortalecer la Comunicación y la Resolución de Conflictos:***

**Programas de Mejora en la Comunicación:** Establecer talleres de comunicación eficaz para mejorar el diálogo entre el personal y reducir los conflictos interpersonales dentro del equipo.

**Creación de un Protocolo de Resolución de Conflictos:** Desarrollar procedimientos claros y accesibles para la resolución rápida de conflictos, lo que reducirá las tensiones internas y mejorará la dinámica del equipo.

Los resultados de nuestro estudio sobre los riesgos psicosociales muestran una serie de desafíos significativos que afectan tanto el bienestar del personal como su desempeño laboral. Para mejorar el desempeño y el bienestar del personal, es fundamental implementar estrategias integrales que aborden estos problemas desde múltiples perspectivas, incluyendo la reducción de la carga laboral, el aumento de la autonomía, y la promoción de un ambiente de trabajo más colaborativo y de apoyo emocional.



**Referencias**

(s.f.).

- Bautista Cuello, e. a. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 7, 54–60.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bautista Cuello, R. .. (31 de 12 de 2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Boris Francisco Arias Jordán, V. J. (2016). <https://repositorio.uteq.edu.ec/home>. Retrieved 23 de agosto de 2024, from <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f45e3d0d-4674-46b6-96aa-06e92b607e57/content>
- Camacho Ramírez A, R. M. (2017). RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL. *scielo*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Cortés, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tebar.
- Decreto Ejecutivo 255, Ministerio del Trabajo del Ecuador. (8 de mayo de 2024).  
<https://www.seguridadecuador.com/>. Retrieved septiembre de 2024, from <https://www.seguridadecuador.com/: https://www.seguridadecuador.com/decreto-255-mayo-2024-reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/#:~:text=El%20Decreto%20255%2C%20emitido%20en,de%20pol%C3%ADticas%20y%20procedimientos%20adecuados>.
- Estrella Aguilar, V. (15 de JULIO de 2015). *REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK*. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1400>

- F. Mansilla Izquierdo A. Favieres Cuevas. (s.f.). Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo. Retrieved 07 de 2024, from MADRID SALUD: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Gil – Monte, P. Y Pairó., J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. En P. G. More. Síntesis de Psicología. Retrieved 08 de 2024.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupaciona. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. Retrieved Agosto de 2024.
- Gil-Monte, P. (2014). *Psicosociología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento: Manual de Psicosociología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*:. Retrieved 2024.
- Guaman Guevara, M. D. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte. *Metadata*, 711 - 729.
- Herrera Portilla, S. (2021). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Retrieved septiembre de 2024, from Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61310>
- J. S. vergara Robalino, M. V. (2021). Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital General Riobamba. *revista científica dominio de la ciencia*, 7(4), 848 - 868. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2368>
- Joan Boada-Grau, P. F.-C. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*.

la Organización Internacional de Normalización. (08 de julio de 2021). *Plataforma de navegación en línea (OBP)*. Retrieved 10 de septiembre de 2024, from Plataforma de navegación en línea (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>

Ley 1010. (23 de enero de 2006). colombia. Retrieved agosto de 2024, from [http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)

Luna, F. . (2012). Riesgos raborales. En F. L. Rosauero, *Prevención de Riesgos Laborales* (pág. 16). Vértice. Retrieved 09 de 08 de 2024, from Luna, F. (2012). Prevención de riesgos laborales. Recuperado de

MAMANI VARGAS, G. O. (2022). *Repositorio Universidad Privada Telesup*. Retrieved septiembre de 2024, from Repositorio Universidad Privada Telesup: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2648>

Manzilla Izquierdo, F. F. (s.f.). *Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo*. Madrid. Retrieved Septiembre de 2024.

Milkovich & Boudreau, 1. (31 de 12 de 1994). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. 7(1), 109 - 121. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Minsterio de trabajo Ecuador. (01 de 2024). *Guia para la implementacion del programa de prevencion de riesgos psicosociales*. Retrieved 07 de Agosto de 2024, from [www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec): <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-implementacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>

Miranda., S. A. (2019). <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/>. Retrieved septiembre de 2024, from <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/>:

<http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1228/1/USGP.%20ART%20PRINCIPALES%20CAUSAS%20DEL%20SI%cc%81NDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20MED-PAR-ENF.pdf>

(2017). *Normativa Erradicacion de la Distriminacion en el Ambito Laboral*. Retrieved Agosto de 2024.

OMS. (21 de FEBRERO de 2023). *ESTRES*. Retrieved 08 de 2024, from

[https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjw\\_Na1BhAlEiwAM-dm7BqEMGdNYJD6emmFli9JgUlioFrP9\\_SqNp-0BgiKeW4eqaE37uMLqhoChjcQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw_Na1BhAlEiwAM-dm7BqEMGdNYJD6emmFli9JgUlioFrP9_SqNp-0BgiKeW4eqaE37uMLqhoChjcQAvD_BwE)

Organización Internacional de Normalización. (15 de FEBRERO de 2018). *Plataforma de Navegación en Línea (OBP)*. Retrieved 12 de SEPTIEMBRE de 2024, from Plataforma de Navegación en Línea (OBP):

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>

PILLAJO, D. B. (agosto de 2021). *Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador*. Retrieved septiembre de 2024, from Repositorio de la Universidad

Internacional SEK Ecuador: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4268>

Solis Guevara, C. T. (2023). *Factores de riesgos psicosociales en el clima organizacional del personal de enfermería en un hospital público, Guayaquil - Ecuador 2023*. Retrieved

08 de 2024, from Repositorio de la Universidad César Vallejo:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/121599>

Valdibieso Gilses, D. c. (2019). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en personal que labora en una central de llamadas de emergencia, Ecuador-2018. *AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*.

## ANEXOS

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

**1. DATOS GENERALES**

**1.1. Unidad Alfa en la que labora:** .....

**1.2. Sexo**  ;  **Edad:**

Estimado(a) compañero(a), saludos cordiales te solicitamos responder el presente cuestionario que tiene por finalidad recabar información sobre los factores de riesgo psicosociales a los que estamos expuestos como paramédicos. Debe marcar con una "X" la respuesta que considere pertinente.

Escala	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Valor	0	1	2	3	4

IM.	°	ÍTEMS	Escala				
Condiciones ambientales	<b>Condición física</b>						
		¿Considera usted que el ruido en el lugar donde trabaja es molesto?					
		¿Considera usted que el lugar donde trabaja hace mucho frío?					
		¿Considera usted que la luz en su lugar de trabajo es adecuada?					
	<b>Tangibilidad</b>						
		¿Considera usted que los equipos o herramientas con los que trabaja son cómodos?					
Esfuerzo mental	<b>Intelecto</b>						
		¿Considera usted que su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental?					
		¿Considera usted que su trabajo le exige estar muy concentrado?					
	<b>Exigencia laboral</b>						
		¿Considera usted que su trabajo le exige sobrecarga de información?					
		¿Considera usted que en su trabajo tiene que tomar decisiones difíciles muy rápido?					
Jornada de trabajo	0	¿Considera usted que en su trabajo le exige atender excesivos asuntos al mismo tiempo?					
	<b>Jornada laboral</b>						
	1	¿Considera usted que en su trabajo es posible tomar pausas para descansar?					
	2	¿Considera usted que su trabajo exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?					
	3	¿Considera usted que lleva a casa algunas tareas relacionadas a su trabajo para avanzar?					
	4	¿Considera usted que cuando está en casa sigue pensando en el trabajo?					
Relación con otras personas	5	¿Considera usted que en su trabajo tiene la facilidad de tomar días para descansar en casa?					
	<b>Clima laboral</b>						
	6	¿Considera usted que en su grupo de trabajo lo tratan de manera respetuosa?					
	7	¿Considera usted que se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?					
	8	¿Considera usted que entre compañeros de trabajo solucionan problemas de forma cortés?					
	9	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo le ayudan cuando tiene dificultades?					
0	¿Considera usted que cuando se tiene que hacer trabajo grupal los compañeros están prestos a colaborar?						

Fuente: adaptado de tesis: Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral del personal de atención prehospitalaria ECU911 durante el COVID-19 Quevedo, Ecuador, 20