

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Posgrados

Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial que están afectando al personal de salud de una unidad operativa pública de tipo A ubicada en el sur de la ciudad de Quito y que intervienen en el desenvolvimiento diario del personal

Proyecto de Investigación y Desarrollo

DIANA IVONNE CASTILLO VELOZ

**Fernando Ortega Pérez MD., MA., PHD.
Director de Trabajo de Titulación**

Trabajo de titulación de posgrado presentado como requisito para la obtención del título de Magíster en Salud Pública

Quito, mayo del 2022

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ
COLEGIO DE POSGRADOS

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial que están afectando al personal de salud de una unidad operativa pública de tipo A ubicada en el sur de la ciudad de Quito y que intervienen en el desenvolvimiento diario del personal

DIANA IVONNE CASTILLO VELOZ

Nombre del Director del Programa: Jaime Ocampo Trujillo
Título académico: Ph.D
Director del programa de: Salud Pública

Nombre del Decano del colegio Académico: Jaime Ocampo Trujillo
Título académico: Ph.D
Decano del Colegio: Salud Pública

Nombre del Decano del Colegio de Posgrados: Hugo Burgos Yáñez
Título académico: Ph.D

Quito, mayo 2022

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombre del estudiante: Diana Ivonne Castillo Veloz

Código de estudiante: 323386

C.I.: 1716496524

Lugar y fecha: Quito, 18 de mayo del 2022.

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following graduation project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

DEDICATORIA

A mis hijas, Sarahi y Arely, con esfuerzo podemos cumplir nuestros sueños.

AGRADECIMIENTOS

A mis compañeros de trabajo por su participación en la presente investigación, su vocación, entrega y esfuerzo diario son un ejemplo digno de imitar...

RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal de salud de una unidad operativa pública de tipo A, ubicada en el sur de la ciudad de Quito y que intervienen en su desenvolvimiento diario, son todas aquellas condiciones que están presentes en su ambiente laboral e influyendo directamente en su la capacidad de desenvolvimiento; estos, pueden afectar su salud tanto física, como mental y/o social; sus necesidades, cultura, situaciones personales y familiares.

En el Ecuador, para identificar a estos factores de riesgo, se creó el cuestionario de evaluación del Ministerio de Trabajo, el cual permite un diagnóstico inicial psicosocial de los trabajadores, para posteriormente realizar evaluaciones más específicas a través de entrevistas que se elaboran de acuerdo a los resultados obtenidos en el instrumento del Ministerio del Trabajo; este cuestionario se aplicó al 100% del personal de salud de esta Unidad Operativa de forma anónima y confidencial.

Los resultados fueron: en la categoría riesgo alto : liderazgo, carga y ritmo de trabajo, margen de acción y control, organización del trabajo, dimensión soporte y apoyo, acoso laboral, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia familiar-laboral; y salud auto percibida, lo que demuestra que el personal de salud, está expuesto a riesgos psicosociales en su lugar de trabajo, por lo que en esta investigación se propondrá una intervención de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para mejorar ambiente laboral en el que se desenvuelven lo participantes.

Palabras clave: Factores psicosociales, personal de salud, liderazgo, acoso laboral, estrés.

ABSTRACT

The psychosocial risk factors that affect the health personnel of a public operating unit of type a, located in the south of the city of Quito and that intervene in their daily development, are all those conditions that are present in their work environment and influencing directly in its capacity for unfolding; these can affect your physical, mental and/or social health; their needs, culture, personal and family situations. In Ecuador, to identify these risk factors, the evaluation questionnaire of the ministry of labor was created, which allows an initial psychosocial diagnosis of the workers, to later carry out more specific evaluations through interviews that are elaborated according to the results obtained in the instrument of the ministry of labor; this questionnaire was applied to 100% of the health personnel of this operative unit anonymously and confidentially. The results were: in the high risk category: leadership, workload and rhythm, margin of action and control, work organization, support and support dimension, workplace harassment, workaholism, work conditions, double family-work presence; and self-perceived health, which shows that health personnel are exposed to psychosocial risks in their workplace, so this research will propose a health promotion and disease prevention intervention to improve the work environment in which the participants develop.

Keywords: psychosocial factors, health personnel, leadership, workplace bullying, stress.

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	9
Antecedentes	10
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Metodología	12
Resultados	14
Lecciones Aprendidas.....	17
Recomendaciones	18
Referencias.....	19
ÍNDICE DE ANEXOS	22

ANTECEDENTES

En los últimos años las exigencias del personal de salud en su ambiente laboral han ido aumentando, debido a los cambios de la población en su perfil epidemiológico, social y demográfico. Estos cambios han provocado mayor complejidad de las tareas, aumento de las jornadas laborales, inestabilidad del empleo, afectación de las relaciones familiares, y de la salud de los trabajadores (1).

Los factores de riesgo psicosociales en muchos casos pueden afectar la salud, ocasionando enfermedades y accidentes laborales, en donde el trabajador, tiene que ausentarse de su puesto de trabajo por algunos días afectando también a la productividad (1). Las licencias médicas por atenciones psiquiátricas del personal de salud han ido aumentando, debido a estos factores; el trabajo de intensificado, provoca una excesiva demanda física, como mental; y un trabajo polivalente en el personal de salud (2).

En el Ecuador, como en el resto de América Latina no existen muchos estudios sobre los riesgos psicosociales a los que los trabajadores de salud están expuestos, es por esto que la presente investigación está dirigida a identificar estos riesgos en el personal de salud de una unidad de salud pública de tipo A, que están constituidas por un equipo de trabajo tanto médico como administrativo, dirigidos por el administrador. Con la llegada de la pandemia del Covid 19, las responsabilidades laborales administrativas se hicieron virtuales, permitiendo la exigencia de la información vía WhatsApp, fuera del horario laboral.

El personal de salud es además acosado los usuarios, y para lo cual no existen acciones como protocolos de inmediata ayuda (3), este maltrato genera secuelas de tipo emocional, y da una percepción de inseguridad en el trabajo.

Cuando estas situaciones laborales ponen en riesgo la salud de los trabajadores se habla de riesgos psicosociales del trabajo; en la actualidad, considerados una de las peores pandemias de la humanidad; las condiciones actuales de organización del trabajo y la designación de las tareas son factores que afectan la salud del trabajador (4), pues dan como resultado efectos negativos de diversa índole clasificada en: efectos en el individuo, efectos de la institución y efectos en la vida extralaboral(5), y nos permiten identificar el tipo de afectación en la salud del trabajador como por ejemplo: el estrés, agotamiento psicológico, agotamiento psicopatológico, depresión, ansiedad, trastornos digestivos, dermatológicos, respiratorios, lumbalgias y osteomusculares(5).

El 25 de junio del 2021 entró en vigor el convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el cual se aúnan esfuerzos para eliminar la violencia en los lugares de trabajo, como parte de los objetivos 5(igualdad de género), y 8 (trabajo decente y crecimiento económico), de desarrollo sostenible para el 2030 (6). La OIT, reconoce que la violencia en los lugares de trabajo constituye un riesgo para la salud y establece el derecho a la atención médica psicológica para las víctimas relacionadas al maltrato laboral (6).

OBJETIVO GENERAL

Identificar cuáles son los factores de riesgo psicosociales que están afectando al personal de salud, de una Unidad del Ministerio de salud, del sur de Quito, para proponer una estrategia de intervención que les permita mejorar permanencia en el centro de salud durante las horas laborables.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

* Establecer una lista de los factores psicosociales que están afectando el desenvolvimiento del personal en este centro de salud.

*Proponer una estrategia de intervención con acciones de promoción para la prevención de varios de sus efectos adversos.

METODOLOGÍA

Este es un estudio observacional de corte transversal utilizando variables cualitativas y cuantitativas de la investigación, que nos permite identificar los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos el 100% del personal de salud de un centro médico del sur de la ciudad de Quito.

Los participantes son diez personas: dos hombres y ocho mujeres quienes tienen edades entre 41 y 63 años, un mínimo de siete hasta treinta años de experiencia laboral en el sector público salud, son personal médico, administrativo y operativo de atención primaria en salud, en la cual la autoridad inmediata es la administradora técnica, quien además de sus funciones operativas de atención a los pacientes cumple con actividades administrativas.

A todos los participantes de la Unidad de Salud se les entregó en un sobre cerrado el cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo (14). Su participación fue anónima y confidencial. Se realizó la explicación sobre el llenado de los ítems del cuestionario y con un límite de tiempo de 20 minutos para los 58 ítems.

Para la valoración del cuestionario se utilizó la escala de Likert en donde estar completamente de acuerdo le corresponde el número 4, estar de acuerdo corresponde el número 3, poco de acuerdo corresponde el número 2, y en Desacuerdo corresponde el número 1.

Gráfico No. -1.- Opciones de respuesta cuestionario de riesgos psicosociales.

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

Fuente: Guía de Aplicación del cuestionario de Riesgos Psicosociales
Ministerio del Trabajo del Ecuador.

Los resultados de cada uno de los participantes en cada uno de los ítems, se coloca en la herramienta de tabulación proporcionada por el Ministerio del Trabajo (14) en la que nos muestra los riesgos obtenidos mediante tres escalas: Riesgo Bajo con una puntuación de 175 a 232; Riesgo Medio de 117 a 174; y Riesgo Alto con valores de 58 a 116 puntos.

Gráfico No. -2.- Resultados por Dimensión del Riesgo Psicosocial.

Dimensiones	Definiciones	Cantidad de Ítems	Número de los Ítems	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
				Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.	4	1 al 4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.	4	5 al 8	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.	6	9 al 14	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.)	4	15 al 18	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.	6	19 al 24	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.	5	25 al 29	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales.	5	30 al 34	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de	4	35, 38, 53 y 56	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o	2	41 y 50	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.	2	43 y 48	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.	5	36, 45, 51, 55 y 57	16 a 20	10 a 15	5 a 9

Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.	2	40 y 47	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar	2	46 y 49	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.	5	37, 39, 42, 52 y 54	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.	2	44 y 58	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Resultado Global			Número de los Ítems	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
			58	175 a 232	117 a 174	58 a 116

Fuente: Guía de Aplicación del cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo.

Este cuestionario, puede ser aplicado en todas las Instituciones, ya sean públicas o privadas que tengan un número de personal a partir de diez personas; y nos proporciona un diagnóstico inicial de los factores psicosociales detectados; se debe complementar con la aplicación de una entrevista semiestructurada de la cual se realizó el análisis cualitativo para aclarar más detalladamente los resultados obtenidos en el cuestionario.

La aplicación de la entrevista construida en base a los resultados del cuestionario se realizó al 100% de los participantes, las preguntas de la entrevista están enfocadas a los ítems que resultaron con alto riesgo en la tabulación de los cuestionarios. El cuestionario como la entrevista se encuentra en la sección anexos.

RESULTADOS

La presente investigación determinó que los factores de riesgo psicosociales identificados en el personal de esta unidad, según el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales implementado por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, son los siguientes:

Gráfico No. -3.- Resultados por dimensión desde la 1 a la 5 de los diez cuestionarios aplicados.

N° CUESTIONARIO	DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO		DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS		DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO		DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
CUESTIONARIO 1	10	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO	6	RIESGO ALTO	8	RIESGO MEDIO	7	RIESGO ALTO
CUESTIONARIO 2	6	RIESGO ALTO	14	RIESGO BAJO	6	RIESGO ALTO	10	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 3	11	RIESGO MEDIO	13	RIESGO BAJO	10	RIESGO ALTO	14	RIESGO BAJO	21	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 4	16	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	23	RIESGO BAJO	4	RIESGO ALTO	24	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 5	14	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	22	RIESGO BAJO	13	RIESGO BAJO	22	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 6	13	RIESGO BAJO	13	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 7	11	RIESGO MEDIO	16	RIESGO BAJO	21	RIESGO BAJO	10	RIESGO MEDIO	24	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 8	11	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	11	RIESGO ALTO	11	RIESGO MEDIO	16	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 9	6	RIESGO ALTO	9	RIESGO MEDIO	8	RIESGO ALTO	7	RIESGO ALTO	6	RIESGO ALTO
CUESTIONARIO 10	13	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	16	RIESGO BAJO	23	RIESGO BAJO

Gráfico No. -4.- Resultados por dimensión desde la 6 a la 8.2 de los diez cuestionarios aplicados.

DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN		DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO		DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES		DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO		DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	
13	RIESGO MEDIO	8	RIESGO ALTO	59	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO
15	RIESGO MEDIO	15	RIESGO MEDIO	65	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	2	RIESGO ALTO
16	RIESGO BAJO	19	RIESGO BAJO	88	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO
19	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	94	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO
17	RIESGO BAJO	9	RIESGO ALTO	82	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO
15	RIESGO MEDIO	17	RIESGO BAJO	86	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO
20	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	88	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO
15	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	79	RIESGO BAJO	15	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO
7	RIESGO ALTO	9	RIESGO ALTO	51	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO	4	RIESGO ALTO
17	RIESGO BAJO	19	RIESGO BAJO	80	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO

Gráfico No. -5.- Resultados por dimensión desde la 8.3 a la 8.7 de los diez cuestionarios aplicados.

DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL		DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO		DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO		DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL - FAMILIAR)		DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	
6	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO
8	RIESGO BAJO	15	RIESGO MEDIO	2	RIESGO ALTO	6	RIESGO MEDIO	15	RIESGO MEDIO
8	RIESGO BAJO	19	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO	6	RIESGO MEDIO	18	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO	8	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO
6	RIESGO MEDIO	20	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO	6	RIESGO MEDIO	18	RIESGO BAJO
7	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO	5	RIESGO MEDIO	20	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	4	RIESGO ALTO	8	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO
5	RIESGO MEDIO	8	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	4	RIESGO ALTO	12	RIESGO MEDIO
8	RIESGO BAJO	17	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO	7	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO

Gráfico No. -6.- Resultados por dimensión desde la 8.8 y el resultado global de los diez cuestionarios aplicados.

DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA		RESULTADO GLOBAL	
6	RIESGO MEDIO	120	RIESGO MEDIO
5	RIESGO MEDIO	145	RIESGO MEDIO
8	RIESGO BAJO	192	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	216	RIESGO BAJO
7	RIESGO BAJO	191	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	196	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	210	RIESGO BAJO
5	RIESGO MEDIO	169	RIESGO MEDIO
3	RIESGO ALTO	103	RIESGO ALTO
6	RIESGO MEDIO	193	RIESGO BAJO

Gráfico No. -7.- Evaluación del Riesgo Psicosocial por dimensión.

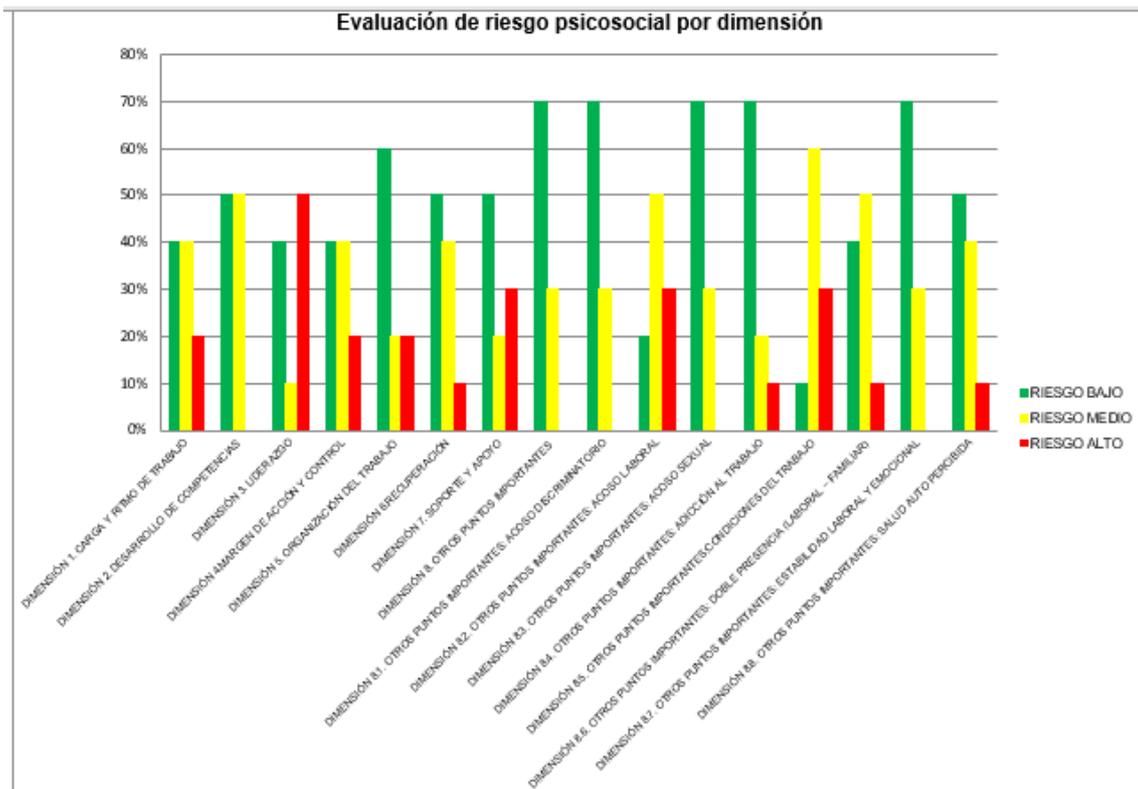


Gráfico No. -8.- Resultados por dimensión Global de los 10 cuestionarios aplicados.

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	40%	40%	20%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	40%	10%	50%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	40%	40%	20%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	60%	20%	20%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	50%	40%	10%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	50%	20%	30%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	70%	30%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	70%	30%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	20%	50%	30%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	70%	30%	0%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	70%	20%	10%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	10%	60%	30%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL - FAMILIAR)	40%	50%	10%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	70%	30%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	50%	40%	10%

Todas las dimensiones que resulten con un 10% en adelante en la categoría riesgo alto, son las que se deben realizar intervenciones de promoción de salud.

El análisis cualitativo de las entrevistas determinó que el personal de salud se siente ignorado por sus autoridades, tiene la sensación de que no ser respetados por las actividades que realizan cada día; reconocen que el trabajo en equipo sin la comunicación adecuada no es posible, esta comunicación deber ser de manera verbal, o por los medios tecnológicos como es el WhatsApp. Mencionan que requieren un espacio para comunicar sus necesidades, logros o quejas, que les permita incluso conocer a sus compañeros y ser empáticos en las situaciones de cada uno. Así mismo se sienten hostigados por las autoridades cuando tienen que cumplir actividades fuera de sus responsabilidades diarias, por falta de organización de sus superiores, y, cuando cumplen con estas actividades extras no son reconocidos o motivados, de manera verbal y mucho menos económica como les gustaría. No hay cumplimiento de los compromisos adquiridos por parte de las autoridades. Todos estos Factores de riesgo sicosocial tienen consecuencias físicas y sociales negativas como son: el estrés laboral, ausentismo, acoso psicológico, síndrome de Burnout, angustia, depresión, somatización, hostigamiento, violencia, discriminación, enfermedades digestivas y musculoesqueléticas (17).

LECCIONES APRENDIDAS

El trabajo en equipo y la comunicación son importantes en cualquier organización o institución, cuando estos dos elementos están juntos se logra la ejecución de los objetivos, independientemente de la autoridad a cargo. La experiencia enriquecedora de conocer más de mis compañeros, y no solo la parte laboral, sino lo que piensan y sienten me permitió ahondar en el tema de que la salud pública se vive desde adentro mismo de la población. Ahora en el equipo de salud queda el compromiso de mantener un ambiente saludable en la unidad, y que

este ambiente no es responsabilidad de una sola persona, es de todos quienes laboramos y compartimos a diario el espacio de trabajo. Las reuniones que se mantendrán cada quince días, serán para temas laborales dando prioridad a los social, como compartir una tarde de esparcimiento entre todos, tomando un descanso de las actividades diarias. La limitación fue que el presente trabajo está supeditado a la unidad de salud descrita, no se podría generalizar los resultados a otras unidades de salud.

RECOMENDACIONES

A pesar de que muchos autores mencionan que cuando los trabajadores ya se encuentran desmotivados y que es posible que no se pueda dar un paso atrás para mejorar (16) es necesario que se dé a conocer a las autoridades, quienes tienen la responsabilidad cuidar de sus trabajadores, y se proponga la aplicación de estilos de dirección adecuados desde el Distrito de salud con una mejor organización de las reuniones y entrega de informes, comunicación de las tareas de cada trabajador de forma clara y de ser posible por escrito, evitar la ambigüedad de roles en cada trabajador, elaborar y ejecutar un protocolo de actuación del personal en caso de agresiones y/o acoso por parte de los usuarios, disponer que la carga laboral sea adecuada para cada trabajador, tomar medidas de control de conciliación de su vida laboral y personal, formar a los trabajadores en el conocimiento de estos riesgos para la prevención y manejo y así reducirlos o eliminarlos, además que esto les permite aportar para mejorar sus espacios laborales disminuyendo el estrés (16).

Estas recomendaciones no tienen un gasto de tipo económico, pero si va relacionado al conocimiento tanto de las autoridades de la institución de salud como al de sus trabajadores, por lo que una buena comunicación entre ambos es importante para mejorar y mantener un buen estado de salud física y mental del personal de salud de esta unidad.

Bibliografía

- 1.- Acevedo, G. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia y Trabajo Vol 15*, 131-139.
- 2.-Díaz, X. (2012). Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en Chile. *Personas que cuidan personas: Dimensión humana y trabajo en salud* , 146-164.
- 3.-Pupiales, P. J. (Jun.2020). Malttrato verbal-conductual hacia el personal de salud en 7 unidades de salud de Quito, Ecuador. *Enfermería Investiga* , 5(3), 11-18.
- 4.- Mendez, J. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* , vol.38 pp 501/511.
- 5.-Álvarez, F. T. (2010). "Validación Psicométrica de un Conjunto de Instrumentos que Evalúan Efectos Individuales de Diversos Factores". *Revista Interamericana de Psicología Laboral*, 193-225.
- 6.- Labour, I. O. (20 de abril, de 2021). *www.ilo.org*. Obtenido de ILO:
www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_814507.pdf
- 7.-Gutierrez, A. V. (2014). Riesgos Psicosociales y el estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, v-vi.
- 8.-Estado Ecuatoriano. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Lexis Finder.

- 9.-Méndez, N. P. (2018.). "Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud". *Scielo.*, 155-159.
- 10.-Contreras, F. e. (2009.). Estilos de liderazgo, clima organizacional Y Riesgos Psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología.*, 12/13-26.
- 11.-Orozco, S. C. (Marzo 2020,). "Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco". *Revista de Ciencias Sociales (RCS)Vol. XXVI, No.1*, pp. 25-37.
- 12.-González LF, M. I. (2010;). "La relación entre profesionales de enfermería y medicina:Una posible explicación a los resultados". *MedUNAB.*, 13:17-21.
- 13.-Lapeña, M. Y. (2014). Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. *Scielo.*, 555-561.
- 14.- Ministerio del Trabajo. (10 de octubre, de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Obtenido de www.trabajo.gov.ec: <https://www.trabajo.gov.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>
- 15.- Arce, R. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Asoc Esp Espec Med Trab*, 29: 42-56.

- 16.-Leticia, M. (23 de octubre de 2018). *HolmesHR*. Obtenido de Factores de Riesgo Psicosocial en México con la NOM 035: <https://www.holmeshr.com/blog/factores-de-riesgo-psicosocial/>
- 17.- Merino, M. e. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *CSP Cadernos de Saúde Pública.*, 2-18.
- 18.-Peiró, M. J. (2019). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. *Papeles del Psicólogo*, vol 8 pp 68-82.
- 19.-Palma, A. (2019). Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. *CSP.Cadernos de Saúde pública*, pp 2-14.
- 20.-Yaris, J. e. (2021). Riesgo psicosocial y sus efectos en la salud del profesional médico de una nstitución hospitalaria pública, Ecuador. *Revista Científica*, pp. 294-303.
- 21.-Rojas, F. e. (2019). Psycho social risks noted by oncology workers related to their quality of life. *Revista Brasileira de Enfermagem [online].*, pp. 854-860.
- 22.-Orozco, S. C. (2019.). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco). *Revista Salud Uninorte*, vol. 35, núm. 3., pp. 343-359,.
- 23.-Errazurriz, M. (2020). ¿son efectivos los métodos mindfulness y pausa activa para reducir el impacto en la salud mental en profesionales de enfermería en unidades de cuidados críticos durante la pandemia covid-19 el 2020? *Revista Confluencia* , 165-171.

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A.	30.
ANEXO B.	33
ANEXO C.	34

ANEXO A: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Instrucciones para completar el cuestionario:

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

DATOS GENERALES

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administrativa:	Operativa:	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Tecnológico
		Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto nivel
		Bachillerato		Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años
		3-10 años		Igual o superior a 21 años
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años
		25-34 años		Igual o superior a 53 años
		35-43 años		

H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos
DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				

Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
SOPORTE Y APOYO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
OTROS PUNTOS IMPORTANTES					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				

54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					

Anexo B: Preguntas de la entrevista semiestructurada

- 1.- ¿Como le gustaría ser reconocida/o por el trabajo que realiza todos los días?
- 2.- ¿Quién o quienes cree Usted que deberían reconocer su trabajo? ¿Tal vez el jefe inmediato, los compañeros o los usuarios?
- 3.- ¿Qué cree Usted que deberíamos hacer como equipo de trabajo para cumplir con los objetivos de la unidad? No de la institución, sino nuestros objetivos como Unidad de salud.
- 4.- ¿cómo podríamos mejorar la comunicación entre nosotros?
- 5.- ¿Cree Usted que aquí en la unidad tenemos algún tipo de acoso, en nuestro lugar de trabajo?
- 6.- ¿Conoce Usted o quizás ha escuchado que hay acoso sexual entre los compañeros?
- 7.- ¿Como jefe inmediato, que haría con las sugerencias que le transmitimos? ¿Qué debería hacer el Distrito?

Anexo C: FACHADA EXTERNA UNIDAD DE SALUD



ANEXO D: FOTOGRAFÍAS DEL EQUIPO DE SALUD



Brigada de Vacunación Covid 19 /2021



Minga para arreglo de la Unidad Operativa 2022.



Capacitación uso de extintores noviembre 2021, Equipo de Salud.



Reunión adultos mayores marzo 2021, sala de espera de la Unidad de Salud



Guardianía y servicio de estadística diciembre 2021