

**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

**MAESTRÍA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Título del Trabajo de Titulación**

**MODELO PREVENTIVO DE RIESGO PSICOSOCIAL  
EN FUNCIONARIOS PÚBLICOS  
QUE ELABORAN MATRICES EN EL CENTRO DE SALUD DE  
PASCUALES.**

**Nombre del autor**

**WASHINGTON LEONARDO CAÑIZARES GUERRERO  
MEDICO**

**Director de Trabajo de Titulación**

**MAGISTER MARTA VALLEJO**

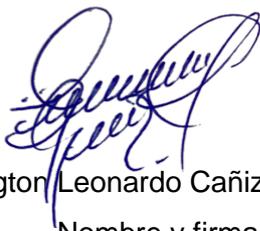
**GUAYAQUIL 14 DE JULIO DEL 2020**

## DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Washington Leonardo Cañizares Guerrero, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie el estudio, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Washington Leonardo Cañizares Guerrero

Nombre y firma

## MODELO PREVENTIVO DE RIESGO PSICOSOCIAL EN FUNCIONARIOS PÚBLICOS QUE ELABORAN MATRICES EN EL CENTRO DE SALUD DE PASCUALES.

Washington Leonardo Cañizares Guerrero. (MEDICO). Maestrando en Seguridad y salud Ocupacional. Universidad del Pacifico.) [leonardocañizares@outlook.es](mailto:leonardocañizares@outlook.es) Teléfono +593-985522630.

**RESUMEN:** El presente estudio tuvo como objetivo elaborar un modelo preventivo en funcionarios públicos, para minimizar los riesgos psicosociales que se producen por la realización de matrices. El tipo de investigación fue descriptivo con un nivel explicativo y de campo, el diseño fue no experimental y transaccional. El enfoque que se empleó fue en base al paradigma positivista, orientado en el método deductivo. La técnica y herramienta para el levantamiento de la información se basó en la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intra laboral diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo una organización y el entorno en el que se desarrolla el trabajo la Universidad Javeriana de Colombia. La población estuvo constituida por 22 trabajadores del centro de salud Pascuales, de la provincia del Guayas.

**Palabras Clave:** modelo preventivo, riesgos psicosociales, funcionarios públicos, estrés, desempeño laboral.

**ABSTRACT-** The present study aimed to develop a preventive model of psychosocial risk in public officials, to minimize the psychosocial risks produced by the creation of matrices. The type of research was descriptive with an explanatory and field level, the design was non-experimental and transactional. The approach used was based on the positivist paradigm, oriented in the deductive method. The technique and tool for the gathering of information was based on the application of the questionnaire of Intra-Work Psychosocial Risk Factors designed to assess the work conditions of an organization and the environment in which the work is carried out at the Universidad Javeriana de Colombia. The population consisted of 22 workers from the Pascuales health center, in the province of Guayas.

**Keywords:** preventive model, psychosocial risk, public officials, stress, works performance.

**INTRODUCCIÓN:** La Organización Internacional del Trabajo a lo largo de los años ha buscado dar a los trabajadores protección durante su jornada laboral, ya sea esta por accidentes, enfermedades o lesiones que puedan derivarse del binomio empleado/trabajo; a través de un trabajo seguro, con dignidad, equidad, libertad y demás condiciones que se encuentren a favor de las mujeres y hombres trabajadores a nivel mundial, siendo este parte inseparable del mando histórico que ha prevalecido en dicho organismo (Organización Internacional del Trabajo, 2004).

En base a mi experiencia, debería existir igual predisposición al trabajo sanitario, tanto de hombres como de mujeres. En el Centro de Salud de Pascuales, se evidencia que la asignación de labores difiere según el género; esta situación se genera por la carga de trabajo que es superior para los hombres que para las mujeres. A su vez, en la realización de matrices se aginanzan zonas más densas poblacionalmente a hombres, lo cual debería ser equitativo para ambos géneros. Además, no se brindaban las condiciones adecuadas de protección y comodidad, por lo que los colaboradores no disponían de un entorno propicio para su labor profesional, pudiendo generar estrés o alteraciones patológicas en el individuo.

A su vez en el Centro de Salud, los colaboradores deben de trabajar bajo presión, puesto que los superiores realizan solicitudes de informes y matrices con periodos de entrega muy cortos, por lo que los empleados deben de dejar de realizar las actividades que tienen programadas durante el día para poder cumplir con estos requerimientos, causando retrasos en las actividades y que el empleado deba de trabajar más horas en la institución o llevarse el trabajo a casa.

Otro de los problemas presenciados en el Centro es que no se les respeta los días libres y fines de semana que estos poseen, ya que el centro realiza campañas de vacunación cada cierto tiempo y los médicos deben de cubrir estas actividades, las cuales no solo se basan en la realización de las vacunas a la población, sino que los mismos médicos y demás personal debe de realizar el llenado de matrices de información por cada paciente de manera física y luego consolidar la información de manera

digital, tomando mucho tiempo de sus denominados días libres.

En este sentido, puede inferirse que un trabajo digno es aquel en donde se brinda seguridad a los colaboradores, generando en ellos un incentivo que ayudará a que se desenvuelvan de manera más eficiente y que la institución obtenga mayores ingresos económicos, por lo que se considera indispensable para el funcionamiento de la empresa brindar a los trabajadores protección sanitaria y ocupacional.

De acuerdo a lo establecido por la Unión Europea (UE) durante los años 2014-2020 sobre seguridad y salud laboral, se busca disminuir los gastos generados por muertes y enfermedades laborales, por medio del mejoramiento de vida de los empleados, siendo para la EU-OSHA la prevención de enfermedades una de sus prioridades.

En ese sentido, tomando como referencia el marco estratégico planteado por la UE donde las cifras demuestran que cada año en el continente europeo ocurren aproximadamente 200 000 muertes por enfermedades a causa de las labores que desempeñan en sus puestos de trabajo y/o enfermedades externas; existiendo a nivel mundial un aproximado de 2.4 millones de fallecimientos. Por otra parte, la UE ha descrito que en 10 años se ha podido evidenciar un decrecimiento del 25% de las cifras totales; esto muestra que los esfuerzos que se han venido haciendo por parte de la EU-OSHA sobre dar a conocer y hacer que las empresas creen políticas y pongan en práctica la prevención de carga profesional en sus colaboradores ha tenido resultados.

En tal sentido, puede definirse a las enfermedades profesionales, como aquellas que son presentadas por la sobreexposición a riesgos de tipo biológicos, químicos, organizativos o físicos dentro que sus puestos de trabajo (Gutiérrez, 2011). Se puede deducir que el entorno laboral sí afecta directamente a la salud de los trabajadores, especialmente si no se toman en cuenta estos factores del entorno que influyen en el desarrollo de las labores cotidianas de los colaboradores. Como ejemplo en base a mi experiencia se puede indicar el comer a deshoras, lo que puede conllevar a un cuadro de gastritis.

Puede entenderse que las enfermedades profesionales son, en su mayoría, causadas por los riesgos mencionados anteriormente, los cuales son propios de la presión recibida del trabajo, al momento de una evaluación sobre las molestias presentadas por el colaborador y en caso de confirmar que estas fueron causadas por el trabajo, este puede ser compensado por la organización a la que pertenece.

En ese orden de ideas, el estrés laboral es considerado como la principal enfermedad dentro del grupo de enfermedades profesionales en los últimos años, puesto que las empresas exigen más por parte de los empleados, lo cual causa que el clima organizacional se deteriore y este a su vez afecte a la producción y desempeño de los empleados, sin dejar de mencionar que muchas empresas con el afán de obtener mayores ingresos económicos han optado por reducir su nómina de personal, dando mayor cantidad de responsabilidades a los colaboradores que aún pertenecen a la compañía.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (2015) destaca la incidencia de los riesgos psicosociales los cuales son atribuidos a los cambios profundos en el ámbito laboral, por lo que han ampliado la perspectiva de la seguridad y la salud laboral mediante la definición del concepto de bienestar global de los trabajadores, teniendo como punto de partida el entendido de que la salud es el bienestar físico, psíquico, social y espiritual de las personas, por lo que teniendo estas premisas en consideración es que, dentro de las evaluaciones realizadas en cuanto a los riesgos a los que están expuestos los empleados, se encuentran los riesgos psicosociales, por lo que se debe de trabajar directamente con las empresas a nivel mundial para que brinden mayor importancia a estos factores, los cuales afectan la salud de los trabajadores.

El estrés origina tensión, debilidad, cambio de humor drástico, incluso conflictos a nivel interno y externo del centro. Por tanto, las instituciones sanitarias deben evaluar constantemente el riesgo psicosocial para garantizar la prestación adecuada del servicio.

En tal sentido, de acuerdo a las leyes y reglamentos en el país, la salud ha sido definida como un derecho el

cual debe de cumplirse por medio de la protección de la ciudadanía, a fin de que se logre un estado de bienestar en el Ecuador; este va en sintonía con el programa del buen vivir, el cual es un derecho fundamental y que además la población estima, logrando que se materialice por medio de la ejecución de capacidades y actos realizados a cargo del estado, el cual es el responsable de velar que se realicen todas las actividades a fin de brindar beneficios y mejorar la calidad de vida y condiciones en la que la ciudadanía se desenvuelve por medio de soluciones a sus necesidades (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Por tanto, se considera que las organizaciones sanitarias deben garantizar un buen ambiente y clima laboral para que los colaboradores desarrollen de forma adecuada sus actividades. Dentro de los departamentos de salud ocupacional se debe evaluar cuáles son los mejores ambientes, para poder generar un clima que otorgue tranquilidad al trabajador y este pueda tener un mayor rendimiento.

Siguiendo ese orden de ideas, la evaluación de las condiciones ergonómicas de un puesto de trabajo, en términos generales deben responder a la identificación de los riesgos existentes a consecuencia de las condiciones disergonómicas, las cuales pueden ser generadas por cualquiera de los elementos que conforman el sistema, así como la cuantificación del grado de riesgo existente, donde se puede identificar los principales problemas asociados a los riesgos psicosociales, tales como el tipo de tarea, la organización del trabajo a realizar, las políticas aplicadas por recursos humanos, cuyo elemento de trabajo sea mayormente a través de programas informáticos o procedimientos directamente manuales, como ocurre con la elaboración de matrices que desarrollan los trabajadores públicos del centro de salud Pascuales.

Por otra parte, a través de la realización de una evaluación de riesgo, se busca conocer las reacciones que causa en la salud, el estar expuestos a ciertos factores y niveles de riesgos laboral. A su vez este permitirá poder reconocer a tiempo las falencias y los riesgos al que el colaborador está expuesto, logrando hacer una

comparación entre el efecto y la exposición por medio de una evaluación (Bridger, 2015).

Se considera importante la evaluación periódica de los riesgos psicosociales en el Centro de Salud de Pascuales, ya que los efectos en el personal son replicables a demás colaboradores y puede incluso incidir en la calidad del servicio. Por tanto, los riesgos deben estar documentados, controlados y evaluados con base a un plan de acción.

Ahora bien, es de importancia hacer mención a la conceptualización de los riesgos psicosociales los cuales han sido definidos como un grupo de actividades o acciones que se pueden presentar dentro del entorno laboral ya sea de manera externa o interna, los cuales afectan tanto a trabajadores como a la empresa, ya que al momento en que el empleado posee una calidad de vida negativa, este bajará su rendimiento en el puesto de trabajo; puede causar a su vez daño social, psíquico y físico, insatisfacción, agotamiento y falta de compromiso con la institución (Álvarez, 2010). A pesar de esto, se debe de mencionar que existen trabajadores que no exponen las situaciones de riesgo por las que pasan, sino que estos buscan darle solución por cuenta propia a las condiciones presentadas en su entorno laboral.

Asimismo, (Álvarez et al, 2006) mencionaron que los factores de riesgo, están relacionadas con las acciones y entorno en el que las personas desempeñan sus actividades laborales, tales como tipo de trabajo y ocupaciones asignadas, las cuales pueden llegar a alterar su tranquilidad y estado social, psíquico y físico involucrando su desempeño en la empresa

En ese sentido, cuando la empresa presenta niveles de riesgos psicosociales, esta puede verse afectada por complicaciones en la salud de sus colaboradores y el rendimiento que la empresa tiene en el mercado a causa de ciertas alteraciones o comportamientos en el área cognitiva los cuales pueden ser, reducción de la productividad laboral de las empresas, pérdidas económicas, accidentes laborales, ausentismo de sus empleados, comportamientos suicidas o depresivos en empleados, fatiga, autoestima baja, desmotivación,

aspecto mental y físico deteriorado, poca concentración, desatención, entre otras.

Por esas razones, es que se hace necesario la cuantificación del grado de riesgo, una vez que la presencia de la condición de riesgo haya sido establecida, el grado de riesgo asociado con los factores ergonómicos deben ser evaluados, esto se realiza mediante la aplicación de herramientas de análisis ergonómicos y el uso de recomendaciones específicas existentes en normas y documentos internacionales, en este sentido, existen diversos métodos empleados para la identificar la existencia de condiciones disergonómicos en los diferentes puestos de trabajo. El método a ser usado dependerá de filosofía gerencial de la organización, donde se incluye la participación de los empleados, nivel de análisis, evaluación de un proceso y las preferencias personales de los trabajadores (Márquez, 2011).

Cuando existe desinterés de la jefatura jerárquica superior hacia los mandos medios y bajos, se identifican problemas con los colaboradores que se reflejan en un mayor nivel de absentismo y desmotivación. Esta situación suele derivar en estrés, que a su vez en niveles elevados puede llevar incluso a intentos de suicidio. Por tanto, es deber de la gerencia llevar a cabo acciones para reducir el estrés laboral y motivar al personal.

Una las patologías o problemas más comunes en el ambiente de trabajo es la presencia de agentes estresores, los cuales en los últimos años se ha evidenciado un crecimiento en la preocupación por el problema del Estrés Relacionado al Trabajo (ERT) en razón de lo anterior, la conducta laboral se ve beneficiada por la presencia de cierto grado de estrés en el trabajador, siempre y cuando se incentive una activación positiva para realizar la tarea encomendada, pero el problema del estrés estriba principalmente en su potencialidad para convertirse en un círculo vicioso en el cual el estado del estrés se eleva en el individuo hasta niveles , por lo general disfuncionales lo que interfiere de forma directa con la realización de las distintas actividades en al ambiente laboral (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2019).

En este sentido, en el mercado laboral muchos puestos de trabajo solicitan personal que esté en capacidad

de trabajar bajo presión, esto genera cierto estrés desde antes de entrar a trabajar. Ahora bien, cuando este estrés es tolerable y va alineado a objetivos de la organización se puede sacar provecho del mismo, convirtiéndose en un aspecto motivacional para el colaborador que quiere llegar a la meta.

Desde el punto de vista fisiológico el estrés se manifiesta ante un estímulo externo, ya sea instantáneo o continuado en el tiempo, este estímulo activa las respuestas fisiológicas por las cuales se genera, regula y controla el estrés principalmente por vías neurológica y hormonal, a través de los órganos como el hipotálamo, la glándula pituitaria, la glándula suprarrenal, el sistema vegetativo y el sistema inmune el cual provoca respuestas hormonales y fisiológicas ante la detección de elementos dañinos y/o extraños en el organismo.

Aunado a eso, la evaluación del riesgo y la prevención del Estrés relacionado al trabajo son elementos que permiten fomentar las acciones para reducir el ERT, donde la evaluación es un proceso que permite determinar la intensidad, nivel y/o grado de estrés al cual está sometido el trabajador, el cual puede poseer ciertos niveles descritos como alto, medio o bajo de acuerdo a los resultados obtenidos durante la valoración de cada trabajador, entre los pasos a seguir puede resumirse la identificación del riesgo, determinar quién puede encontrarse afectado, por lo que se debe, valorar el riesgo, identificar acciones de mejora, registro y evaluación de resultados, finalizando con la comprobación de los efectos a causa de las medidas tomadas.

En este orden de ideas, existen un gran número de agentes motivadores del estrés entre los que vale mencionarse la evolución de tecnología y sistemas, trayectoria profesional, relaciones sociales y el rol del individuo, las funciones del puesto, el entorno físico donde labora, la familia y la sociedad, elementos que se hayan presentes en la población en estudio.

Ante este flagelo, cada individuo o trabajador reacciona de forma diferente ante los mismos estímulos, dependiendo de las expectativas y la capacidad de adaptación de cada trabajador a la situación particular presentada, por lo que un mismo estímulo puede ser

satisfactorio o insatisfactorio, aun cuando las experiencias previas con las que cuenta cada trabajador hacen que reaccione de distintas formas.

Por tales razones, para la realización de la investigación orientada al modelo preventivo de los riesgos psicosociales, cuyo objetivo general está dirigido al diseño una propuesta de un modelo preventivo de riesgo psicosocial en funcionarios públicos que elaboran matrices en el centro de salud de Pascuales, por lo que se implementó la realización de un cuestionario el cual evalúe los factores de riesgo psicosociales, que existen dentro de la institución, a través de la evaluación del entorno y las condiciones en que estas desempeñan sus labores, además se realizó una evaluación sobre el estrés ocupacional de los empleados en cada área, el cual se realizó por medio de dimensiones que miden la recompensa, relaciones sociales laborales y el liderazgo, control laboral y demanda de trabajo (Villalobos, 2005).

En este punto de vista, se considera adecuado el desarrollo de encuestas de clima laboral al personal, así como evaluaciones del buen trato que debe existir entre pares y en la relación jefe-colaborador. Estas evaluaciones deben ser controladas, así como las acciones que se propongan para mitigar el problema.

No obstante, el modelo preventivo diseñado para los riesgos psicosociales se encontró estructurado de la siguiente forma, título, introducción, justificación, descripción del programa, objetivo general, objetivos específicos, población objeto, objetivos terminales de cada unidad temática, elementos que se consideraron importantes para el abordaje y tratamiento de los principales problemas encontrados en los resultados finales del estudio realizado.

El Ministerio de Trabajo (2018) publicó una guía para la puesta en marcha de un programa de prevención de riesgo psicosocial, el cual tuvo como objetivo minimizar y prevenir los riesgos psicosociales en las personas jurídicas y naturales, instancias e instituciones públicas, empresas privadas y públicas, a fin de mejorar las condiciones de salud y trabajo de los colaboradores. El plan consiste en dos actividades que son las actividades para implementar el programa de prevención y las actividades para

garantizar la no discriminación e igualdad de oportunidades a los trabajadores. La primera se basó en (a) sensibilizar a todas las personas que trabajan sobre la prevención de riesgos psicosociales, (b) socializar el programa de prevención de riesgos, (c) aplicar a todos los colaboradores un instrumento de evaluación que esté validado y tenga fiabilidad, (d) socializar los resultados finales a los trabajadores e identificar las medidas de prevención, (e) desarrollar y estructurar un plan de acción con medidas preventivas o intervención al encontrar riesgos psicosociales, (f) realizar seguimiento a las medidas preventivas o a la intervención para evidenciar su eficiencia. La segunda se estableció en: (a) efectuar talleres sobre los derechos laborales de los grupos en condiciones de vulnerabilidad social, igualdad y grupos prioritarios; (b) desarrollar y estructurar programas de prevención de SIDA (Ministerio de Trabajo, 2018).

En la experiencia personal, sobre lo que concierne a la equidad e igualdad, considero que no estamos en las mismas condiciones que otros centros. Cabe destacar que, si hay dos profesionales de la salud con el mismo conocimiento, pero en un caso está bien abastecido de materiales y equipos, mientras que en el otro no, esto va a generar que el colaborador que tiene menores condiciones desarrolle un menor desempeño que el otro.

El instrumento Co Pso ISTAS 21 propone varias estrategias para minimizar y prevenir los riesgos psicosociales. Entre ellas se tiene: (a) ritmo de trabajo, aplicar pausas activas; (b) exigencias emocionales, incentivar las buenas relaciones de trabajo mediante talleres; (c) exigencias cuantitativas, reducir el estrés a través de actividades extra-laborales; (d) doble presencia, reducir la tensión generada por problemas familiares a través de cambios de horarios rotativos; (e) exigencias de esconder emociones, crear grupos para desarrollar actividades donde compartan ideas; (f) sentido de trabajo, crear un plan de crecimiento profesional; (f) influencia, estimular a los empleados autonomía a través de asignación de responsabilidades; (g) apoyo social de compañeros, organizar festejos entre grupos de trabajo, (h) posibilidades de desarrollo, capacitar en especialidades al personal; (i) calidad de liderazgo, requiere capacitaciones,

talleres, dinámicas que permitan mejorar la forma de liderar; (j) claridad del rol, difundir los objetivos organizacionales y del puesto a trabajadores; (k) inseguridad del trabajo, desarrollar actividades destacando la importancia que tiene cada uno de los colaboradores (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), 2014). A continuación, se presentan los objetivos de la presente investigación.

**Objetivo general:** Elaborar un modelo preventivo en funcionarios públicos, para minimizar los riesgos psicosociales que se producen por la realización de matrices.

**Objetivos específicos:**

Caracterizar los riesgos psicosociales que se producen por la realización de matrices.

Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores.

Analizar la distribución de los trabajadores según el grado de estrés.

**METODOLOGÍA:** El tipo y el nivel de la investigación empleado fue el tipo descriptivo con un nivel explicativo y de campo, el diseño fue no experimental y transaccional, de acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). La población que estuvo conformada por 22 trabajadores que laboran en el centro de salud de Pascuales, se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, la muestra estuvo representada por la población en estudio. En la realización de la investigación se empleó el método deductivo, puesto que este es realizado desde lo general, basándose en conceptos y teorías sobre las variables analizadas hacia resultados particular por medio de la aplicación de la deducción, por lo que se corresponde con el enfoque filosófico del paradigma de investigación positivista (Hurtado, 2010).

En lo que respecta a la recolección de información realizada, se usó un cuestionario conformado por cuatro dimensiones, las cuales fueron recompensa, liderazgo y relaciones sociales laborales, control laboral y la demanda laboral que poseen los colaboradores de la institución. En cuanto a la interpretación de los resultados encontrados, esta se realizó basada a una estadística de tipo descriptivo a través de la distribución de frecuencia y porcentaje

presentada en tablas para proporcionar mayor claridad a las respuestas y conclusiones.

**RESULTADOS:** Se inicia el recorrido estadístico con el análisis y manejo de los datos obtenidos referentes a la medición de la variable riesgo psicosocial en los trabajadores que elaboran matrices en el centro de salud Pascuales de la Provincia del Guayas – Ecuador, con el propósito de elaborar un modelo preventivo de riesgo psicosocial en funcionarios públicos, para minimizar los riesgos psicosociales que se producen en funcionarios públicos por la realización de matrices e identificar las patologías más frecuentes presentadas por estos trabajadores, para poder establecer de esta manera las medidas de prevención adecuadas para esta población vulnerable. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

**Tabla 1**

Distribución de los trabajadores según rango de edades.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25 - 35 años	13	59.1%
36 - 45 años	4	18.2%
46 - 55 años	3	13.6%
56-65 años	2	9.1%
66 o más	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente 1. Elaboración propia

Al observar la tabla 1 referida a la distribución de los trabajadores según rango de edades, puede evidenciarse que el rango de edad que prevalece en este grupo de trabajadores es de 25 a 35 años con el 59.1 % de la población en estudio, lo que determina que es una población joven, capaz de asumir nuevas conductas y hábitos saludables en el trabajo poniendo en marcha un enfoque preventivo, por lo que esta población, en términos generales puede adaptarse a un puesto de trabajo de una manera mucho más eficaz y ajustarse a las competencias inherentes a sus labores de una manera mucho más eficiente, capaz de conocer un poco más sobre las obligaciones y deberes que han sido establecidas por ley, para el desarrollo de sistemas preventivos destinados al reconocimiento, valoración, inspección, resultado,

creación y puesta en marcha de acciones que ayuden a los colaboradores.

**Tabla 2**

Distribución de los trabajadores según respuestas emitidas en la entrevista.

Ítems	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Se siente agotado por su trabajo	20	90.9	2	9.1	22	100
El ambiente físico le ocasiona estrés	18	81.8	4	18.6	22	100
Está expuesto a riesgos laborales	22	100	0	0	22	100
El estrés influye en su desempeño	20	90.9	2	9.1	22	100
En la empresa aplican técnicas para disminuir el estrés	17	77.3	5	22.7	22	100

Fuente 2. Elaboración propia

En referencia a la tabla 2 distribución de los trabajadores según respuestas emitidas en la entrevista se puede observar que 22 personas lo que corresponde al 100 % de la población en estudio considera que se encuentra expuesto a riesgos laborales que pueden de alguna forma lesionar su estado de bienestar físico, psicológico y social, elementos estos de importancia da la característica y las horas de trabajo en el que se encuentran sumidos los trabajadores del centro de salud Pascuales, ya que los horarios y tareas hacen considerar que son una población vulnerable ante el padecimiento de diferentes patologías, como el agotamiento físico, la carga mental y el estrés solo por hacer mención de los menos lesivos. Del mismo modo, 20 trabajadores que representan el 90.9 % de la población estudiada en cada respuesta emitida en la entrevista, afirman sentirse agotados y que el estrés influye en su desempeño laboral de forma negativa, del modo similar, 18 trabajadores con el 81.8 % refieren que el ambiente físico en el que desenvuelven les ocasiona estrés eventualmente, por otra parte, 17 personas con el 77.3 % manifiestan que en la empresa se aplican técnicas para disminuir el nivel de estrés como las pausas activas entre los trabajadores.

De acuerdo a los datos obtenidos, en las encuestas se pudo evidenciar que los trabajadores del Centro de Salud

de Pascuales, no cuentan con un ambiente y condiciones de trabajo adecuadas; además de que se muestra evidente que tienen mucha carga laboral, lo cual puede deberse a que cuentan con poco personal en relación a la demanda de trabajo que existe en la institución, por lo que sería recomendable la presencia de personal de apoyo en el Centro de Salud que logre cubrir con las campañas que realiza este con la sociedad.

Eso determina que al momento de conocer sobre el tipo de ambiente y las condiciones laborales en las que se desenvuelven las personas, estas generaran información valiosa sobre la intensidad de los niveles de riesgos que posee cada individuo y la preveleía a sufrir efectos y daños en su salud que esta puede causar por lo que es conveniente mantener la realización estudios detallados para la vigilancia y control preventivo.

**Tabla 3**

Distribución de los trabajadores según desempeño.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	20	90.9%
Bueno	2	9.1%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente 3. Elaboración propia

En la tabla 3 la cual está referida a la distribución de los trabajadores según desempeño puede verse que 20 trabajadores lo que representa el 90.9 % consideran tener

un muy buen desempeño laboral, aspecto que resulta de interés puesto que otros resultados reflejan contradicciones con lo expresado en las respuestas de este ítem ya que generalmente la población en estudio se siente agotada, bajo la influencia de niveles de estrés y en un ambiente de trabajo donde imperan los riesgos laborales que pueden comprometer su desempeño. En este sentido, para conocer los factores de riesgos relacionados con el trabajo, será necesario el poder conocer las actividades y responsabilidades a cargo de cada colaborador, para así poder realizar un análisis, por lo que al referirse al desempeño laboral de las personas empleadas para la realización de matrices en el centro de salud Pascuales se tiene que cada ocupación tiene inherentes sus propios

factores de riesgo, a los que posteriormente de forma inevitables se encontraran expuesto pero que a través de diferentes estrategias se puede minimizar el riesgo y su exposición.

**Tabla 4**

Distribución de los trabajadores según el grado de estrés.

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	81.8%
Medio	2	9.1%
Bajo	2	9.1%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente 4. Elaboración propia

Al analizar la tabla 4 referida a la distribución de los trabajadores según el grado de estrés, puede observarse que 18 personas con un 81.8 % de la población se encuentran sometidos a un alto grado o nivel de estrés, teniendo en cuenta que el estrés es dado por situaciones de mucha presión derivadas del trabajo, factores estresores, irritabilidad, fatiga, depresión, apatía, ansiedad, lo cual lo convierte en un fenómeno psicosocial, por lo que es importante recurrir a una estrategia para controlar la sobrecarga de trabajo y reducir el nivel de estrés generado por una o más tareas de ejecución en el medio de trabajo y del dominio del operador para controlar la situación.

**CONCLUSIONES:** Después de llevar a cabo la investigación modelo preventivo de riesgo psicosocial en los trabajadores que elaboran matrices en el centro de salud Pascuales de la Provincia del Guayas – Ecuador, se puede concluir que el rango de edad que prevalece en este grupo de trabajadores es de 25 a 35 años con el 59.1 % siendo una población joven es capaz de asumir nuevas conductas y hábitos saludables en el trabajo, por lo que su sistema inmune y otros sistemas orgánicos lo hacen menos predispuestos a padecer estrés, además de las habilidades con las nuevas tecnologías y avances de la ciencia por otra parte el 100 % de la población considera que se encuentra expuesto a riesgos laborales que pueden de alguna forma lesionar su estado de bienestar físico, psicológico y social, de modo similar, sobre la esta base de los resultados obtenidos, el mundo entero y la sociedad se encuentran

expuestos a factores que pueden lesionar su integridad, pero existen estrategias y modelos preventivos que permiten minimizar la exposición y la materialización de los daños en los seres humanos.

Se evidenció que el 90.9 % de la población afirma sentirse agotados y que el estrés influye en su desempeño laboral de forma negativa, por consiguiente, el 81.8 % refieren que el ambiente físico en el que desenvuelven les ocasiona estrés eventualmente por otro lado, el 77.3 % manifiestan que en la empresa se aplican técnicas para disminuir el nivel de estrés como las pausas activas entre los trabajadores, seguidamente, el 90.9 % considera tener un muy buen desempeño laboral y solo 81.8 % de la población se encuentran sometidos a un alto grado o nivel de estrés, teniendo en cuenta que el estrés es un fenómeno psicosocial.

Estos resultados se han dado debido a que la empresa no cuenta con un modelo preventivo que permita minimizar y corregir cada uno de ellos, a través de un programa de actividades o estrategias orientadas a cada factor de riesgo que se pueda dar durante la jornada de trabajo. Antes de poner en marcha el modelo preventivo se debe seguir una planificación basada en los pasos de la guía para crear un programa preventivo de riesgo psicosocial. Los factores de riesgo que se pueden presentar son la calidad del liderazgo, el ritmo de trabajo, conflicto de rol, inseguridad sobre el trabajo, exigencias emocionales, las posibilidades de desarrollo, entre otros. Estos aspectos son factores que se deben considerar para el riesgo, por lo que el modelo preventivo debe ser enfocado en cada uno de ellos para que de esta manera se evite el riesgo, poniendo mayor atención en los aspectos que se identifican mediante la evaluación y dando un seguimiento apropiado a cada estrategia con el propósito de verificar su eficacia.

**RECOMENDACIONES:** Al realizar el análisis de datos, e identificar los factores que conllevan a alteraciones psicosociales en los servidores públicos en el centro de salud de Pascuales por el llenado de matrices, y con el objetivo de disminuir dichos riesgos se presenta la siguiente propuesta con el fin de mantener un equilibrio

tanto laboral y emocional en cada uno de sus trabajadores sin disminuir la calidad en sus labores.

Crear un sistema integral de programas computarizado en una base de datos manejada por el departamento de estadística, de esta manera la información de cada paciente será registrada por primera vez disminuyendo tiempo en llenado de información y matrices para cada servidor público.

Realizar calendarios de jornadas, el cual se asigne un día de labores administrativas a la semana para la elaboración de matrices, delegando a alguien cada semana y rotando al personal en las siguientes fechas de esta manera no hay recarga de trabajo.

Analizar el perfil psicológico después de 6 meses para comprobar si se ha reducido los riesgos con la implementación de medidas preventivas de cada trabajador con respecto a su lugar de trabajo y un análisis del entorno y espacio de trabajo, tomando en cuenta los estresores que pueden presentarse intra y extra laborales sin alterar el desempeño y la tranquilidad del empleado y así aprendan a desarrollar una visión positiva a futuro.

Contratar pasantes universitarios para que sirvan de apoyo en la alimentación de matrices.

Dotar de computadoras portátiles a los servidores públicos para que puedan realizar el trabajo de campo al instante, y no se acumule información, no sea ingresada en horas laborales intramurales o en horas de descanso.

Implementar programas de computación adecuadas para realizar informes o matrices oportunos evitando el alargamiento de la jornada laboral.

Revisar los descriptivos de puestos para un trabajo más equitativo.

Implementar actualizaciones salariales del personal financiero con las funciones y responsabilidades reales con el objetivo de obtener un reconocimiento justo a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Llevar a cabo un modelo preventivo enfocado en cada factor de riesgo; entre sus estrategias se recomienda para la previsibilidad dar capacitaciones sobre nuevos métodos de trabajo o nueva tecnología que se implemente con el fin de poseer personal bien capacitado para que desarrolle sus tareas; brindar reconocimientos por

cumplimiento de metas de manera mensual; apoyo social de los superiores mediante retroalimentación cuando se lo requiera para lograr un personal bien direccionado por sus superiores. Para reducir las exigencias emocionales, realizar talleres que permitan afrontar los problemas interpersonales para lograr incentivar las buenas relaciones. En el caso de las exigencias cuantitativas es necesario que se organicen días de integración familiar, mínimo una vez al año para disminuir el estrés causado por la cantidad de trabajo. El programa de actividades del modelo preventivo debe ser supervisado por el jefe de talento humano, donde participen todos los trabajadores, con el objetivo de minimizar y prevenir los riesgos psicosociales en el personal. Una vez que se implementen las actividades se debe dar seguimiento y evaluar las actividades de prevención.

Por medio del trabajo académico se pudo demostrar que existe una sobrecarga en el trabajo en la misma área, lo que conlleva a la realización de matrices tras matrices, lo que se puede solucionar con nuevos modelos que permitan que el proceso no siga siendo rutinario, repetitivo y tedioso para los médicos. Se considera que, el Centro de Salud de Pascuales no está teniendo en cuenta la salud de los empleados, razón por la cual se sugiere la pronta implementación de esta propuesta.

## REFERENCIAS:

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2019). *Enfermedades relacionadas con el trabajo*. Obtenido de <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catid=151>
- Álvarez, F., Conti, L., Valderrama, F., Moreno, O., & Jiménez, I. (2006). *Salud ocupacional*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Álvarez, J. (2010). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del Especialista*. España: Lex Nova.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.inae.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/Registro-Oficial-449.pdf>
- Bridger, R. (2015). *Introduction to ergonomics*. México: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, J. (2011). *Ergonomía y Psicología en la Empresa*. España: Ciss Praxis.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de la investigación: comprensión holística de la metodología de la investigación*. Caracas: Editorial Quirón-Sypal.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2014). *Manual del método CopsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Obtenido de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf)
- Márquez, M. (2011). *Ergonomía: Fundamentos de ergonomía de oficina*. Táchira: Feunet.
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la implementación del programa de riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-IMPLEMENTACI%C3%93N-DEL-PROGRAMA-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo . (2004). *Trabajo decente*. Obtenido de <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Estrategia mundial de la salud ocupacional para todos. El camino hacia la salud en el trabajo*. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42109>
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. (Tesis doctoral). Repositorio de la Escuela Nacional de Salud Pública.

## ANEXOS

### Cuestionario

#### Edad.

Edad	Opción
25 - 35 años	
36 - 45 años	
46 - 55 años	
56-65 años	
66 o más	

Fuente 1: Tomado del Departamento de Talento Humano del Centro de Salud de Pascuales.

#### Riesgo psicosocial

Ítems	Si	No
Se siente agotado por su trabajo		
El ambiente físico le ocasiona estrés		
Está expuesto a riesgos laborales		
El estrés influye en su desempeño		
En la empresa aplican técnicas para disminuir el estrés		

Fuente 2: Tomado del Departamento de Talento Humano del Centro de Salud de Pascuales.

#### Nivel de desempeño.

Nivel de desempeño	Opción
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

Fuente 3: Tomado del Departamento de Talento Humano del Centro de Salud de Pascuales.

#### Grado de estrés.

Grado	Opción
Alto	
Medio	
Bajo	

Fuente 4. Tomado del Departamento de Talento Humano del Centro de Salud de Pascuales.