



## ESPECIALIZACIÓN PSICOSOCIOLOGÍA LABORAL

### “Evaluación de factores psicosociales en un grupo de trabajadores de un Centro de Investigación y Diagnóstico Médico en la ciudad de Quito”

Posgradista: Jaime Eduardo Sojo Lafaurie  
Email: [gerencia@cidmedsalud.com](mailto:gerencia@cidmedsalud.com)

Director: Gloria Helena Villalobos Fajardo  
Email: [gloria.villalobos@uissek.edu.ec](mailto:gloria.villalobos@uissek.edu.ec)

#### Resumen

**Introducción:** Los trabajadores que se exponen a riesgos que afectan la salud psicológica y social dentro de sus espacios ocupacionales, los cuales hacen referencia a las condiciones físicas, químicas, biológicas, procedimientos propios de la organización, metodologías de trabajo, relaciones interpersonales que mantiene el trabajador, las tareas asignadas y el estado físico, mental y social propias de la actividad a desempeñar. El sector de la salud es considerado uno de los más controvertidos debido a que se generan repercusiones no solo sobre los usuarios sino también sobre los colaboradores.

**Objetivo:** identificar los factores de riesgo psicosocial que se presentan en un centro de investigación y diagnóstico médico en la ciudad de Quito. **Metodología:** Estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal para determinar la frecuencia factores psicosociales en un grupo de trabajadores de un centro de investigación y diagnóstico Médico en la ciudad de Quito. **Resultados:** se evidencian problemas en las relaciones interpersonales. No existe una comunicación acertada sobre oportunidades de mejora y rendimiento. El trabajo ofrece un reconocimiento claro y satisfacción por parte de los colaboradores brindando la seguridad sobre la estabilidad laboral. Están de acuerdo con la remuneración y el compromiso del empleador sobre las oportunidades de mejora y crecimiento que ofrece la institución siempre pensando en el bienestar y en pro de los trabajadores. A pesar de ello se encuentra en el consolidado de demandas cuantitativas y de carga mental que existe un resultado alto en las exigencias de memoria, atención, concentración, apreciación visual y captación manual, y cantidad de información que se usa. **Discusión:** Se debe implementar, mantener y mejorar de forma oportuna un plan de acción por parte de la alta dirección en donde los trabajadores perciban cambios notorios en las áreas donde se evidencio un riesgo, Esta practica genera un mejor desarrollo corporativo analizando el costo beneficio desde un punto de vista mas humano, profesional y objetivo. Con el apoyo del personal, programas de capacitacion , medidas preventivas se debe mantener un ambiente psicosocial adecuado de para no incurrir de forma negativa en la salud del personal.

**Palabras Clave:** Riesgo, Psicosocial, Salud Mental, Salud Laboral.

#### Abstract

**Introduction:** Psychosocial risks are conditions that affect the mental and social health of workers within their occupational spaces, which refer to the physical, chemical, biological conditions, procedures of the organization, work methodologies, interpersonal relationships maintained by the worker, the assigned tasks and the physical, mental and social conditions of the activity to be carried out. The health sector is considered one of the most controversial because it generates repercussions not only on users but also on workers. **Objective:** identify psychosocial risk factors that occur in a research and medical diagnosis center in the city of Quito. **Methodology:** Quantitative, descriptive and cross-sectional study to determine the frequency of psychosocial factors in a group of workers from a medical research and diagnosis center in the city of Quito. **Results:** problems in interpersonal relationships are evident. There is no proper communication about opportunities for improvement and performance. The work offers a clear recognition and satisfaction on the part of the collaborators, providing security about job stability. They agree with the remuneration and the employer's commitment to the opportunities for improvement and growth offered by the institution, always thinking of the well-being and for the benefit of the workers. Despite this, it is found in the consolidation of quantitative demands and mental load that there is a high result in the demands of memory, attention and concentration, detail or visual and manual precision, and amount of information used. **Discussion:** It is important to maintain and reinforce true support from management, human talent, senior managers and leaders in general, and to implement an efficient and effective work plan, where employees feel positive changes in those areas with psychosocial risks and therefore positively influence business development.

**Keywords:** Risk, Psychosocial, Mental Health, Occupational Health



Universidad Internacional SEK  
Campus Miguel de Cervantes  
Calle Alberto Einstein s/n  
y 5ta. Transversal  
Telf. 3974800 (Carcelén)

## Introducción

Los Riesgos psicosociales son condiciones que afectan la salud mental y social de los trabajadores dentro de sus espacios ocupacionales, los cuales hacen referencia a las condiciones físicas, químicas, biológicas, procedimientos propios de la organización, metodologías de trabajo, relaciones interpersonales que mantiene el trabajador, las tareas asignadas y las condiciones físicas, mentales y sociales propias de la actividad a desempeñar. (Ministerio de Trabajo, 2013)

La evaluación de los riesgos psicosociales analiza las condiciones de trabajo a través de encuestas y declaraciones de los colaboradores que participan en su identificación. Como menciona la OMS en 1946 en su concepto de salud dice “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, es importante recalcar que el compromiso con la seguridad y salud del trabajador de las instituciones de salud debe quedar explícito en su política (OMS, 1948)

El sector de la salud es considerado uno de los más controvertidos debido a que se generan repercusiones no solo sobre los usuarios sino también sobre los trabajadores. En muchas instituciones se limita el presupuesto de inversión al mejoramiento de los espacios físicos, la actualización de la tecnología y la capacitación e investigación; sin considerar el impacto de largas jornadas laborales, y una remuneración baja que afectan el compromiso de los profesionales. (Arenas, 2013)

Los colaboradores del sector salud se caracterizan por la alta exigencia y responsabilidad de la tarea asignada que se desarrolla en organizaciones que enfrentan riesgos de diferente naturaleza que inciden en las relaciones interpersonales, las necesidades de crecimiento profesional, la motivación y las enfermedades a las que se exponen que son consideradas como profesionales, condiciones éstas que impactan negativamente los indicadores de calidad y de eficiencia, e incrementan la rotación del personal, el ausentismo y la accidentabilidad. (Charria, 2011)

Los altos niveles de estrés pueden desencadenar un sin número de patologías, por esto es importante realizar una adecuada evaluación para la protección de las personas expuestas. En el sector salud el riesgo de presentar alteraciones de la salud mental es mayor en comparación con otras ocupaciones, lo que lleva a la necesidad de identificar los elementos que causan estrés y otras afecciones psicosociales como las altas demandas, la baja posibilidad de ejercer el control y la falta de autonomía. (Marrero, 2008)

Los factores de riesgo psicosocial afectan la organización, las capacidades del trabajador y la realización de la tarea asignada. Los altos niveles de estrés desencadenan en un efecto adverso sobre la salud del personal sanitario, y afectan la gestión, la comunicación y la autonomía provocando sensaciones de poca realización profesional (Yapias, 2020)

En Ecuador se identifican tres formas de referirse a los aspectos psicosociales; los

factores psicosociales, que se definen como las experiencias y percepciones que tiene el empleado y sus interacciones con el ambiente; los factores psicosociales de riesgo que son las condiciones que la organización mantiene y estas pueden afectar la salud mental de forma negativa; y los riesgos psicosociales que son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de causar daño físico, mental o social. (Ministerio de Trabajo, 2013)

De otra parte, se han definido cuatro situaciones de riesgo psicosocial que son el acoso moral y sexual entendido como todo comportamiento que atente contra la dignidad de las personas, ejercido de forma repetida y muy dañino para la salud mental, y que se lleve a cabo dentro del ambiente laboral; la violencia que incluye las agresiones tanto físicas como verbales; el estrés que es el desequilibrio entre la carga de trabajo y la capacidad intelectual y emocional que tiene el trabajador, la cual es percibida como fracaso; el burnout que se refiere al desgaste profesional, en donde el empleado se desconecta cognitiva y emocionalmente de sus funciones generando despersonalización; y la adicción al trabajo que se visualiza por la imposibilidad de detener el ejercicio de la labor al punto de afectar la salud. (Jaramillo, 2018)

En el Ecuador se han realizado acercamientos con respecto a los riesgos psicosociales, como por ejemplo el acuerdo ministerial MDT-2017-0082 se busca reglamentar y erradicar la discriminación y el acoso laboral, y la Constitución del Ecuador que en su artículo 331 "prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo." (Constitución de la Republica del Ecuador, 2011)

Sin embargo, en un análisis de la normativa actual vigente en el Ecuador, se encuentra que la constitución en su artículo 11 se refiere a la igualdad y el goce de los derechos, deberes y obligaciones de cada persona, artículo que cita lo siguiente "Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación"; y en el artículo 33 establece que "El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. Así mismo, el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado". (Constitución de la Republica del Ecuador, 2011)

La misma constitución de la República hace énfasis en distintos artículos sobre la violencia doméstica y sexual, así también como los derechos de las personas con discapacidades de los que se resalta la prioridad y protección a los grupos vulnerables el fomento de las capacidades y potencialidades y el mantenimiento de la libertad e integridad no solo física, sino también psíquica, moral y sexual. Así mismo se establece un derecho a

las mujeres y prohíbe toda forma de discriminación, acoso o violencia que las afecte en el trabajo. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2011)

El Convenio 156 de la OIT, ratificado en el Ecuador, hace referencia a la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras; y el código de trabajo indica que se deberá garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el trato de trabajadores y contratos colectivos. (OIT, 2008)

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo dispone que se deben disminuir los riesgos laborales y que se debe fomentar la que los trabajadores realicen su tarea en base a sus capacidades dependiendo de su estado de salud, y todo lo relacionado con los diferentes tipos de riesgos psicosociales; y manifiesta que todos tienen el derecho de desarrollarse en un ambiente laboral adecuado y propicio para el pleno ejercicio, garantizando así su salud, seguridad y bienestar; y que todo empleador debe evaluar en su plan de prevención de riesgos los factores que incidan en la exposición psicosociales. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004)

Los hábitos y actividades de las personas han cambiado por los efectos de la pandemia, y esto ha generado repercusiones en todos los ámbitos productivos, incluido el sector de la salud. La crisis sanitaria ha causado el colapso de hospitales y centros médicos de diagnóstico cambiando rutinas y protocolos de salud y bioseguridad. También cambió las rutinas, las interrelaciones, el comportamiento familiar, el esquema de trabajo, formas de estudio, diversion y comunicacion, es decir, la pandemia cambió la forma en que las personas desarrollábamos nuestra vida cotidiana En la actualidad, el distanciamiento y las normas de bioseguridad, entre otras medidas, han constituido “la nueva normalidad”. (Pino, 2021)

El estudio de Diaz, 2021, revela que el personal sanitario que no tiene control y autonomía presenta problemas de motivación y aprendizaje negativo. El personal técnico y profesional trabaja bajo condiciones de riesgo y exposición, con cargas de horario excesiva, baja remuneración, conflictos derivados de las interferencias entre trabajo y familia, alta responsabilidad; y el confrontarse con emociones negativas que elevan la probabilidad de enfermedades, trastornos mentales. (Diaz, 2021)

Cuando un colaborador esta expuesto a un constante nivel de estrés en su ambiente laboral, se considera que esta percibiendo el síndrome del quemado o burnout. Comunmente cuando el trabajador se encuentra padeciendo este síndrome desarrolla frustración, no logra rendir de forma adecuada, y siempre mantiene un negativismo hacia lo que lo rodea. Con esta situación se ven envueltas muchas instituciones de servicios asistenciales y por ello se establece la necesidad de aumentar los estudios e investigaciones al respecto en las empresas para estudiar los procesos y mejorar continuamente los ambientes de trabajo. (Gil-Monte, 1999)

En los últimos años se ha señalado que las enfermedades neuropsiquiátricas han sido la

principal causa de bajas o ausencias laborales, por lo que se le da importancia dentro de los planes de desarrollo de los gobiernos mundiales, como por ejemplo desde décadas atrás ya se consideraba a la salud mental como una prioridad; y también se declaró que la depresión, la ansiedad y otras alteraciones producían más consultas que las enfermedades infecciosas juntas. (Amezcuca, 2009)

El objetivo de esta investigación es identificar los factores de riesgo psicosocial que se presentan en un centro de investigación y diagnóstico médico en la ciudad de Quito.

---

## Metodología

Estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal para determinar la frecuencia factores psicosociales en un grupo de trabajadores de un Centro de Investigación y Diagnóstico Médico en la ciudad de Quito, no hay modificación de factores ni intervención en los sujetos en estudio, las variables se miden una sola vez y la información obtenida se recogerá en el mes de marzo del año 2022.

La población de estudio son todos los trabajadores del Centro de Investigación y Diagnóstico Médico en la ciudad de Quito con un total de 35 colaboradores; no se incluyen personas de la alta dirección, socios accionistas, representante legal y presidente de la organización debido a que podrían generar sesgos en la información.

Para la evaluación de las condiciones de trabajo se utiliza el cuestionario para la evaluación de factores psicosociales intralaborales y el cuestionario para la evaluación de factores psicosociales extralaborales metodología Pontificia Universidad Javeriana en donde se evaluarán intralaboralmente las *“demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad del rol, capacitación, características del liderazgo, relación con los colaboradores y subordinados,”* y extralaboralmente *“uso de tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral en el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda”*. (Ministerio de la protección social republica de colombia, 2010)

Además para reducir sesgos en la información, mejorar la sensibilidad del estudio y aumentar un análisis de síntomas clínicos como insomnio, ansiedad, cefaleas, astenia, vértigo, entre otros; se utiliza el método ERGOS y el cuestionario de identificación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo establecido por el Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT), la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la organización mundial de la salud, que valoran la autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión participada, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones personales,

satisfacción general, presión de tiempos de atención, complejidad, monotonía, iniciativa, aislamiento, horario de trabajo, relaciones dependientes del trabajo, procesos centrales, demandas generales. Esto nos permite identificar riesgos no físicos relacionados a los cambios estructurados y a la identificación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales en un Centro de Investigación y Diagnóstico Médico de la ciudad de Quito.

Las variables del estudio se enfocan en donde se evaluara mediante cuestionario, entrevistas y observaciones cualitativamente y estas hacen énfasis las demandas mentales, toma de decisiones y resolución de problemas sobre el proceso de información de la tarea ejecutada. La carga mental determinada por el tiempo de ejecución, la cantidad, lo complejo de la tarea y el detalle que debe tener la misma.

Se realizará un análisis de cada puesto de trabajo, las actividades que se desarrollan, las condiciones físicas y ergonómicas, y el ambiente laboral. Basandonos en el método ERGOS procedimiento de evaluación de riesgos no físicos, en donde se evalúan variables de “*presión de tiempos, atención, complejidad, monotonía, iniciativa, aislamiento, horario de trabajo, relaciones dependientes del trabajo, procesos centrales y demandas generales*”. (Cunlata, 2015)

Se utilizará una estadística descriptiva analizada en SPSS V.20, pues el objetivo del estudio es la obtención, organización, presentación y descripción de información recopilada para ser publicada y difundida a nivel del sistema nacional de salud y e instituciones para fomentar el cumplimiento de la legislación y la toma de conciencia.

Se utilizarán baterías para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, y los instructivos de la adecuada interpretación de resultados establecidos por la guía de cada instrumento, estableciendo un seguimiento estandarizado de los protocolos de aplicación de cuestionarios. También para la revisión de la información se escanearán todos los resultados obtenidos para mantener un respaldo de la base de datos de los cuestionarios aplicados. Y se excluirán participantes que por su posición en el centro de investigación y diagnóstico médico de la ciudad de Quito podrían generar sesgos en la interpretación.

---

## Resultados

Con respecto a las condiciones ambientales el 50% de la población estudiada nunca ha sentido que el ruido del trabajo es molesto, algunas veces hace mucho frío o calor, siempre son cómodos los equipos y herramientas de trabajo, casi nunca el trabajo exige un esfuerzo físico fuerte. El 100% refleja que el sitio de trabajo es agradable con respecto a la iluminación y la calidad del aire, y nunca se encuentran expuestos a sustancias químicas que afecten la salud sin embargo si se encuentran expuestos a microorganismos que pueden afectar la salud. (véase gráfico 1)

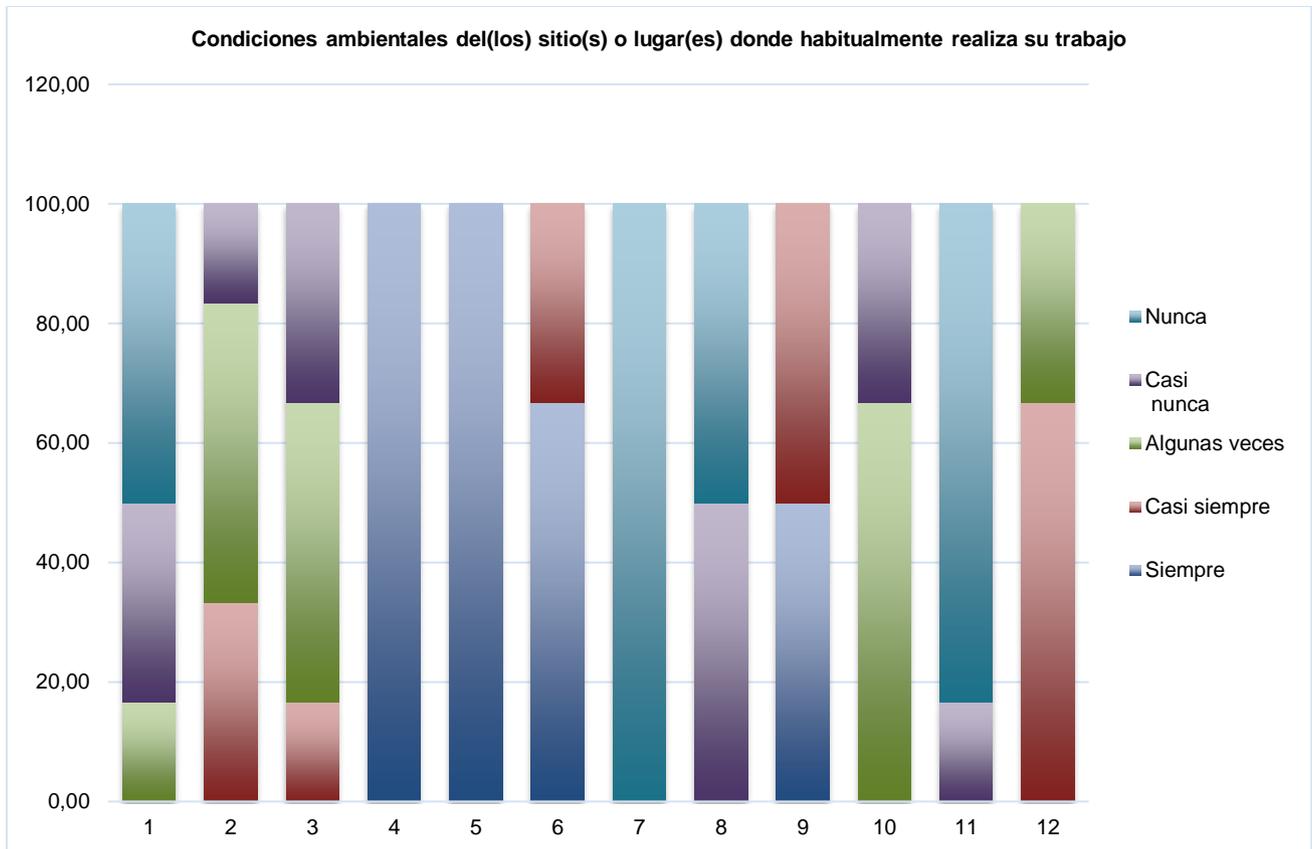
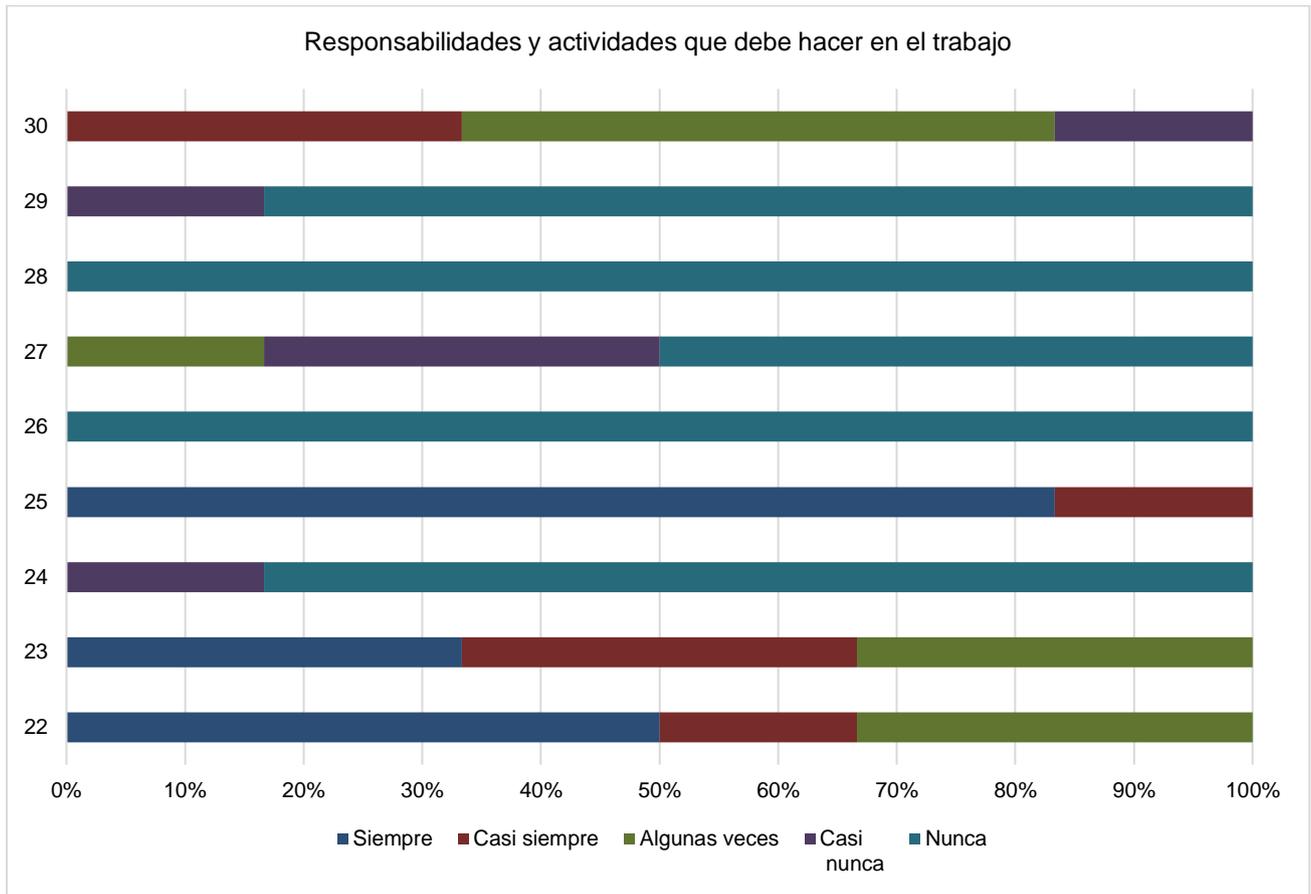


Gráfico 1. condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo

En porcentajes similares 33.33% algunas veces, casi nunca y nunca lo colaboradores deben trabajar horas adicionales, algunas veces les alcanza el tiempo para tener al día la tarea asignada. El 83.33% casi nunca trabaja sin parar y el 66.67% siempre le alcanza el tiempo establecido de trabaja para culminar las tareas del día.

El 50% algunas veces y casi siempre el trabajo les exige mucho esfuerzo mental, el 66.67% siempre debe estar concentrado en sus funciones; el 50% siempre le exige memorizar mucha información y requiere que se fijen en pequeños detalles, algunas veces deben tomar decisiones difíciles muy rápido. Se evidencia un resultado elevado en la responsabilidad por cosas de mucho valor con un 50% en la respuesta siempre, un 83.33% en siempre responder por los resultados de toda el área de trabajo, 100% en cuidar la salud de otras personas al ser un centro médico multidisciplinario, nunca les piden hacer cosas innecesarias con un 100%. Y un bajo porcentaje en ordenes contradictorias y poder hacer las funciones de forma mas práctica.

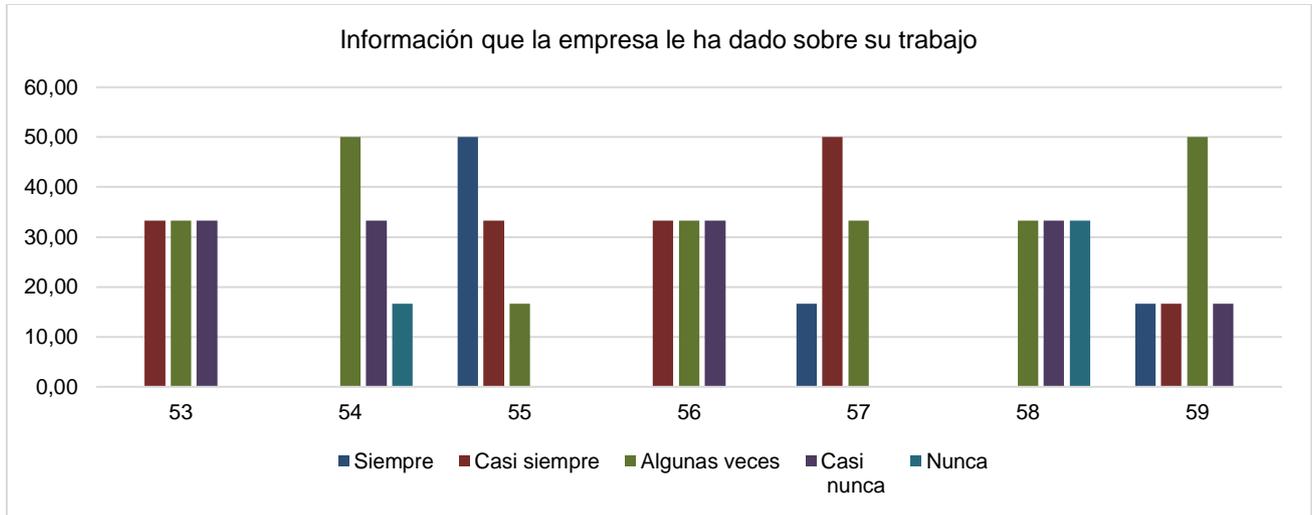
Se evidencia un resultado elevado en la responsabilidad por cosas de mucho valor con un 50% en la respuesta siempre, un 83.33% en siempre responder por los resultados de toda el área de trabajo, 100% en cuidar la salud de otras personas al ser un centro médico multidisciplinario, nunca les piden hacer cosas innecesarias con un 100%. Y un bajo porcentaje en ordenes contradictorias y poder hacer las funciones de forma mas práctica. (véase gráfico 2)



**Grafico 2. responsabilidades y actividades que debe hacer en el trabajo**

No se trabaja en el horario de la noche con un 83.33% de las respuestas como nunca, si es posible algunas veces tomar pausas para descansar, el 50% refiere que si labora en los días de descanso vs. el otro 50% si puede descansar en fines de semana y feriados; el personal no mantiene problemas extralaborales por causa de del trabajo sin embargo refiere el 50% que si deben atender a asuntos del trabajo cuando se encuentran en sus hogares. El trabajo les permite desarrollar habilidades, aplicar conocimientos, aprender nuevas cosas, toma en cuenta las habilidades de cada colaborador y tener las pausas necesarias. Sin embargo, no tienen la facilidad de decidir cuanto trabajar en el día, la velocidad de trabajo o cambiar el orden de las actividades. Si se les permite atender asuntos personales. El 66.67% considera que el trabajo siempre ha tenido cambios beneficiosos, el 50% refiere que algunas veces le explican claramente los cambios que se dan en la empresa y también pueden aportar sugerencias. El 33.33% consideran que los cambios dificultan la labor.

En algunas ocasiones no se explica con claridad las funciones que deben cumplir en cada área, y no siempre se informan claramente las funciones. Se explican en ocasiones los resultados, efectos y objetivos que se esperan obtener. No tienen una idea clara de quien puede orientarles o resolver asuntos en sus funciones. (Vease grafico 3)



**Grafico 3. información que la empresa le ha dado sobre su trabajo**

El 50% de la muestra refiere que se le permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo. El 66.67 indica que casi siempre recibe formación útil sobre la tarea asignada y el 50% que algunas veces esta formación les permite hacer mejor su trabajo. El mayor porcentaje de colaboradores se inclina por que siempre casi siempre el jefe da instrucciones claras, les anima a hacer mejor el trabajo, les motiva a progresar, a sentirse bien en el trabajo, es inspira confianza, los escucha y les brinda apoyo. Sin embargo no los organiza de mejor forma, en ocasiones no toma en cuenta los puntos de vista y opiniones, no comunica a tiempo, ni distribuye bien las tareas. (Vease tabla 1)

Numero de pregunta relacionada con el o los jefes con quien tenga más contacto.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	0,00	33,33	66,67	0,00	0,00
64	0,00	33,33	33,33	33,33	0,00
65	0,00	0,00	16,67	50,00	33,33
66	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00
67	0,00	33,33	33,33	33,33	0,00
68	0,00	16,67	50,00	33,33	0,00
69	16,67	33,33	33,33	16,67	0,00
70	50,00	33,33	16,67	0,00	0,00
71	50,00	33,33	16,67	0,00	0,00
72	16,67	33,33	50,00	0,00	0,00
73	50,00	33,33	16,67	0,00	0,00
74	33,33	50,00	16,67	0,00	0,00
75	66,67	33,33	0,00	0,00	0,00

**Tabla 1. preguntas relacionadas a las jefaturas**

Se inclina por un equipo de trabajo que no se relaciona de la mejor forma, el clima y las relaciones no es el adecuado. No existe una comunicación acertada sobre el reconocimiento, oportunidades de mejora y rendimiento. El trabajo ofrece un reconocimiento claro y satisfacción por parte de los colaboradores brindando la seguridad sobre la estabilidad laboral. Están de acuerdo con la remuneración y el compromiso del empleador sobre las oportunidades de mejora y crecimiento que ofrece la institución siempre pensando en el bienestar y en pro de los trabajadores. A pesar de ello se encuentra en el consolidado de demandas cuantitativas y de carga mental (véase tabla 2) que existe un resultado alto en las

exigencias de memoria, atención y concentración, detalle o precisión visual y manual, y cantidad de información que se usa.

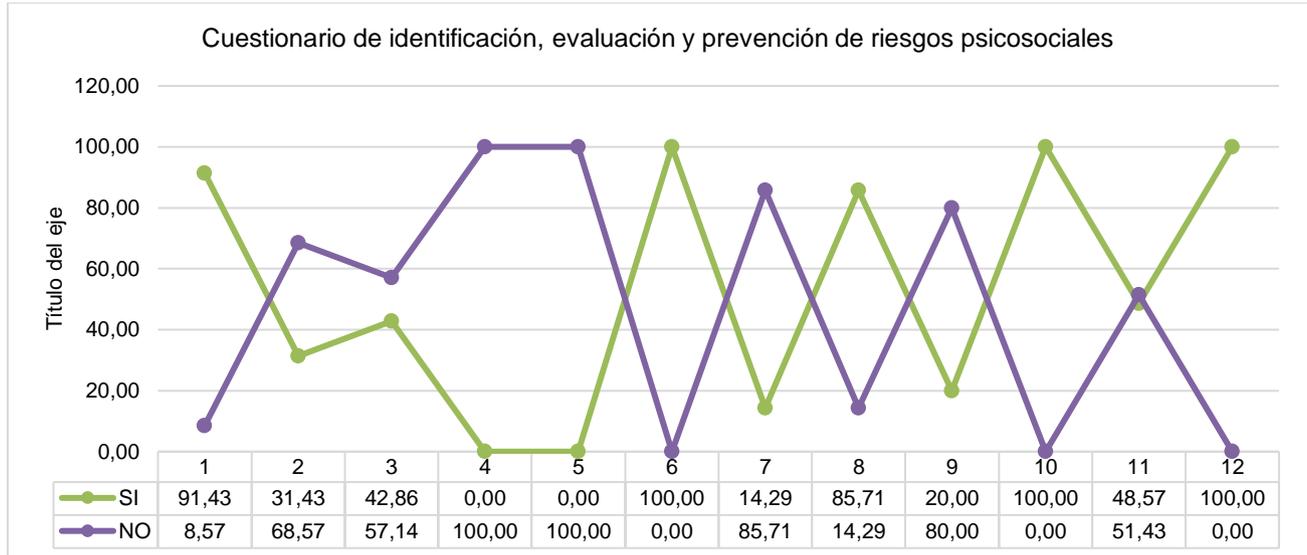
DIMENSIÓN	CONDICIÓN	DESCRIPCION DE LA CONDICION DE PSICOSOCIAL	RESULTADOS CONSOLIDADOS						VALOR TOTAL CONDICION	VALOR TOTAL DIMENSION	FUENTES DE INFORMACION
			TIEMPO DE EXPOSICION		FRECUENCIA DE PRESENTACION		INTENSIDAD				
			DESCRIPCION	VALOR	DESCRIPCION	VALOR	DESCRIPCION	VALOR			
DEMANDAS CUANTITATIVAS	1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo	Los trabajadores del área de recepción, auxiliar y laboratorio se encuentran en las mañanas con flujo más alto de pacientes	Exposición de casi media jornada	2	Trabajo de 8 horas diarias por 5 a 6 días a la semana	3	Leves alteraciones en la salud	1	6 MEDIO	15	Observación y entrevista
	2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada	En ocasiones la demanda de trabajo es tan alta que no da espacios para pausas	Exposición muy ocasional	1	Menos de 7 días al mes el trabajador no puede hacer pausas	1	Leves alteraciones en la salud	1	3 DESPRECIABLE		Observación y entrevista
	3. Tiempo extra necesario para cumplir con la tarea.	Por la demanda de trabajo aproximadamente 15 días al mes necesitan quedarse tiempo adicional para cumplir la jornada	Exposición de casi media jornada	2	Entre 8 y 15 días del mes el trabajador debe quedarse tiempo adicional	2	Moderadas alteraciones en la salud	2	6 MEDIO		Observación y entrevista
DEMANDAS DE CARGA MENTAL	4. Exigencia de memoria, atención y concentración	Por la alta responsabilidad de la tarea encomendada al ser un servicio de salud requiere de mucha concentración memoria y atención	Exposición constante	3	Trabajo de 8 horas diarias por 5 a 6 días a la semana	3	Serias alteraciones en la salud	3	9 ALTO	44	Observación y entrevista
	5. Exigencia de altura en apreciación visual y captación manual	Por la alta responsabilidad de la tarea encomendada al ser un servicio de salud requiere de mucha concentración memoria y atención	Exposición constante	3	Trabajo de 8 horas diarias por 5 a 6 días a la semana	3	Serias alteraciones en la salud	3	9 ALTO		Observación y entrevista
	6. Mucha información de importancia que se usa bajo presión y en corto tiempo	Por la alta responsabilidad de la tarea encomendada al ser un servicio de salud requiere de manejar información precisa	Exposición constante	3	Trabajo de 8 horas diarias por 5 a 6 días a la semana	3	Moderadas alteraciones en la salud	2	8 MEDIO		Observación y entrevista
	7. Mucho contenido e información que se usa al mismo tiempo	Por la alta responsabilidad de la tarea encomendada al ser un servicio de salud requiere de mucha información	Exposición constante	3	Trabajo de 8 horas diarias por 5 a 6 días a la semana	3	Serias alteraciones en la salud	3	9 ALTO		Observación y entrevista
	8. Información necesaria es de alta complejidad	Por la alta responsabilidad de la tarea encomendada al ser un servicio de salud requiere de mucha información compleja	Exposición constante	3	Trabajo de 8 horas diarias por 5 a 6 días a la semana	3	Serias alteraciones en la salud	3	9 ALTO		Observación y entrevista

Tabla 2. Hallazgos en cuestionario para la evaluación de factores psicosociales intralaborales y el cuestionario para la evaluación de factores psicosociales extralaborales mental (Ministerio de la protección social republica de colombia, 2010)

La referencia sobre el manejo de clientes es positiva casi nunca se atienden clientes molestos, preocupados o tristes, el trabajo exige atender personas en ocasiones muy enfermas, pero al ser un servicio de medicina preventiva la mayoría de usuarios son pacientes sanos. No existe maltrato ni violencia por parte de los clientes.

Dentro de la metodología utilizada se uso el cuestionario de identificación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales, se obtuvieron los siguientes resultados encontrando resultados significativos en las preguntas encontramos que el 91.43% se encuentra preparado para realizar la tarea asignada, el 68.57% no puede realizar el trabajo a su ritmo, el 57,14% considera que el trabajo es rutinario y poco motivador, el 100% menciona que no se tiene en cuenta su opinión ni tiene que tomar decisiones importantes en su puesto, tiene claras las funciones, los objetivos y se siente satisfecho; el 85.71% no hace actividades ajenas a su rol y si considera adecuada la formación que le ofrece la empresa, el 80% no

considera que hay posibilidades de promoción, y el 51.43% opina que no hay un buen ambiente laboral. (Véase Grafico 4).



**Grafico 4. Cuestionario de identificación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales**

Con respecto a la pregunta 13 del cuestionario de identificación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo establecido por el Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT), la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la organización mundial de la salud, que es un reconocimiento de los síntomas médicos anuales encontramos que el 68.57% evidencia cambios significativos en el apetito y desorden en el horario de las comidas, el 100% se encuentra con cambios significativos de peso, el 71.43% tiene síntomas de fatiga o debilidad, el 11.43% presenta palpitaciones, dolor precordial, opresión, insomnio y 8.57% mareos.

PREGUNTA 13	SI	NO
1	68,57	31,43
2	100,00	0,00
3	71,43	28,57
4	11,43	88,57
5	11,43	88,57
6	68,57	31,43
7	11,43	88,57
8	45,71	54,29
9	42,86	57,14
10	25,71	74,29
11	34,29	65,71
12	31,43	68,57
13	8,57	91,43

**Tabla 3. Tabulación pregunta 13 Cuestionario de identificación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales**

El 68.57% de colaboradores refiere dolores de cabeza frecuentes, el 45.71% presenta fobias con respecto a su labor o a cometer errores en sus funciones lo cual esta relacionado con el 42.86% que tiene angustia, ansiedad y 34.29% alteraciones de la memoria en ocasiones olvidando protocolos o procedimientos para los cuales ya se ha hecho la respectiva capacitación, formación y seguimiento de lo aprendido.

El 25.71% se valora con síntomas de depresión o tristeza sin embargo son casos ya identificados por el departamento medico ocupacional y se esta brindando terapia por psicología clínica. El 31.43% tiene problemas intestinales debido a desordenes alimenticos o relacionados al estrés, ansiedad o angustia de la labor, esto se evidencio más en las áreas donde los colaboradores mantienen funciones de alta responsabilidad. Hacer referencia a la Tabla 3.

Con respecto a los resultados obtenidos de la ficha ERGOS, los resultados son MODERADOS, a pesar de la flexibilidad de la empresa en los tiempos de pausa, la automatización de tecnología, la presión sobre los procesos hace que los trabajadores reduzcan sus tiempos. Al ser una empresa del sector salud esto demanda que el trabajador se encuentre concentrado, comprometido y atento a sus funciones, un error puede causar un diagnóstico errado y una repercusión fuerte sobre la salud de un paciente. Seguir los protocolos minuciosamente puede elevar los niveles de estrés debido a que se realizan auditorias de los procesos médicos, el horario de trabajo es en turnos rotativos y en ocasiones los colaboradores se quedan cubriendo más horas extras de las permitidas por ley.

---

## Discusión

Los factores de riesgo a implementar medidas que minimicen su impacto son control sobre el trabajador y cooperación, la alta responsabilidad y las jornadas de trabajo con horas adicionales, con alta concentración por la importancia de la tarea y al trabajar con diagnósticos clínicos humanos representan un riesgo psicosocial alto para la carga mental. Existen diferencias entre riesgos físicos como vibraciones o ruido, o químico/biológicos con los psicosociales debido a que es difícil medir las demandas cognitivas, control sobre la tarea, la remuneración digna y el apoyo social, y esto puede variar dependiendo de la percepción de cada trabajador. (Luceño, 2005)

Un estudio realizado en clínicas de alta complejidad en Barranquilla / Colombia evidencian que los niveles altos de riesgos se encuentran en las demandas de trabajo, exigencias y control sobre la tarea asignada, estas se pueden presentar de forma cognitiva o mental, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Y otros hallazgos elevados con respecto al sector salud se encontró que el orden, planificación y gestión del trabajo, las pocas pausas y descansos, las jornadas en el trabajo, la alta responsabilidad, la comunicación, relaciones interpersonales, las condiciones de empleo, el desalio de la profesión y el estilo de mando reflejan un claro reto para la salud mental de los trabajadores sanitarios. (Bobadilla, 2018)

En el área, del personal del centro de investigación y diagnóstico médico el lugar de trabajo debe ser el lugar donde los colaboradores disfrutan de su trabajo, pero se debe fomentar más el Trabajo en Equipo, establecer equipos de calidad y cooperación, mantener condiciones de trabajo adecuadas en todas las áreas, sostener una comunicación tanto oral

como escrita y práctica, para que sea mucho más efectiva y eficiente las mejoras en los riesgos psicosociales. Un estudio revela que el 53% de trabajadores del area administrativa tienen problemas ansioso depresivas por causales como tareas sin terminar, desborde de trabajo e interrupciones constantes: las exigencias relacionadas con la falta de planificacion, el apoyo operativo y el emocional entre los compañeros son factores indispensables que deben prevenirse. (Artazcoz, 2004)

El nivel de compromiso del personal y de la alta dirección para la empresa es de 100%. Considerando los resultados, se deberá trabajar en cada punto de los analizados en la metodología aplicada, se presentan las recomendaciones para que se pueda realizar los correctivos necesarios y fomentar un clima laboral y puesto de trabajo optimo.

Fomentar una cultura de respeto, colaboración, comunicación efectiva y colaboración, tanto entre compañeros como con sus jefaturas y colaboradores. Relaciones con los colaboradores, promover la integración de los colaboradores en general, fomentar el respeto y evitar totalmente un ambiente agresivo o de desconfianza, fomentar el trabajo en equipo. (Bobadilla, 2018)

Se debe implementar, mantener y mejorar de forma oportuna un plan de accion por parte de la alta direccion en donde los trabajadores perciban cambios notorios en las areas donde se evidencio un riesgo, Esta practica genera un mejor desarrollo corporativo analizando el costo beneficiodesde un punto de vista mas humano, profesional y objetivo. Con el apoyo del personal, programas de capacitacion, medidas preventivas se debe mantener un ambiente psicosocial adecuado de para no incurrir de forma negativa en la salud del personal.

La propuesta es hacer énfasis en las recomendaciones y manetener lo programas preventivos, al involucrar a los trabajadores en las actividades preventivas desde la organización, distribucion y planificacion de tareas hasta la adecuacion correcta de espacios permitira al centro de salud disminuir los factores de riesgo psicosocial encontrados.

---

## Referencias bibliográficas

- Amezcuca, M. (2009). Psicopatología y proceso de trabajo . Mexico: formación en salud ocupacional: tópicos psicosociales. Universidad de Guadalajara.
- Arenas, f. (16 de mayo de 2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de cali, colombia. Cali, Colombia: acta colombiana de psicología 16 (1): 43-56.
- Artazcoz, I. (2004). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. Archivos prevención riesgos laborales; 7 (4): 134-142.

- Bobadilla, c. (agosto de 2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. Barranquilla, Colombia: psicología desde el caribe vol.35 no.2.
- Charria, v. (diciembre de 2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Antioquia, Colombia: revista facultad nacional de salud pública, vol. 29, núm. 4, pp. 380-391.
- Constitucion de la republica del ecuador. (13 de julio de 2011). Ecuador.
- Cunalata, c. (2015). "relación de la fatiga mental con el sistema de trabajo con pvd, en los controladores de tránsito aéreo de radar (cta), de la dirección de aviación civil (dgac)". Quito, Ecuador: universidad tecnologica equinoccial.
- Diaz, x. (2021). Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en chile. Chile: organizacion panamericana de la salud .
- Gil-monte, p. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Murcia, España: anales de psicología 1999, vol . 15, nº 2, 261-268.
- Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo. (15 de noviembre de 2004). Decisión del acuerdo de Cartagena 584. Registro oficial suplemento 461.
- Jaramillo, f. (25 de marzo de 2018). Los riesgos psicosociales en el derecho del trabajo: ¿una figura aplicable en el derecho ecuatoriano? Quito, Ecuador.
- Luceño, I. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Madrid, españa: edupsykhé. Revista de psicología y psicopedagogía. Vol. 4, no. 1, 19-42.
- Marrero, m. (2008). Estrés psicosocial laboral en embarazadas del sector de la salud de ciudad de la habana, cuba 2005-2006 . Lima, peru: rev. Perú. Med. Exp. Salud publica v.25 n.2 .
- Ministerio de la proteccion social republica de colombia. (2010). Bateria de instrumentos de factores de riesgo psicosocial. Bogota, colombia.
- Ministerio de trabajo, m. (09 de septiembre de 2013). Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación.
- Moreno, b. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Madrid, españa: med. Segur. Trab. Vol.57 supl.1 .
- Msp. (26 de mayo de 2015). Dirección nacional de vigilancia epidemiológica. .
- Oit. (2008). Convenio sobre la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras: trabajadores con responsabilidades familiares. *Convenio 156*. Ginebra.

- Oms. (1948). ¿cómo define la oms la salud? . Obtenido de organizacion mundial de la salud:  
<http://www.who.int/suggestions/faq/es/>.
- Pino, d. (30 de septiembre de 2021). Factores de riesgo psicosociales en el personal administrativo de la clínica alcívar durante la pandemia del Covid-19. Guayaquil, Ecuador: Universidad de guayaquil facultad de ciencias psicológicas .
- Yapias, g. (2020). Factores de riesgo psicosocial relacionados con el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico hfms en tiempos covid-19. Lima, Peru: escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud.