



POSGRADOS

Maestría en

PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, CAMBIO E INNOVACIÓN

RPC-SO-05-NO.156-2021

Opción de Titulación:

Proyecto de titulación con componentes de investigación aplicada y/o de desarrollo

Tema:

Diseño de un programa de prevención de Riesgos Psicosociales dirigido al personal operativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Centro Zonal Quito en el periodo julio -noviembre del 2022

Autor(es)

Katrin Dayana Urrea de la Torre

Director:

Ximena Alexandra Ramírez Ocaña

QUITO – Ecuador

2023

Autor(es):



Katrin Dayana Urrea de la Torre
Psicóloga con Mención en Laboral y Organizacional
Candidata a Magíster en Psicología con Mención en Gestión del
Talento Humano, Cambio en Innovación por la Universidad
Politécnica Salesiana – Sede Quito.
kurrea@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



Ximena Alexandra Ramírez Ocaña
Psicóloga
Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional
Magíster en Psicología del Trabajo de las Organizaciones y en
Recursos Humanos
xramirez@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2023 © Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO– ECUADOR – SUDAMÉRICA

KATRIN DAYANA URREA DE LA TORRE

Diseño de un programa de prevención de Riesgos Psicosociales dirigido al personal operativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Centro Zonal Quito en el periodo julio -noviembre del 2022

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo primeramente a Dios por darme la oportunidad de crecer cada día en mi vida personal y profesional.

A mi hija Antonella y mi bebé que viene en camino los amo con mi vida y espero que tomen el ejemplo de sus papás y puedan formarse en su vida.

A mi compañero de vida Alex Moreno que siempre ha estado a mi lado apoyándome en cada paso que doy sin importar que sea en las buenas o en las malas.

A mi mamá Consuelo de la Torre que me ha dado su ejemplo y nos ha sabido sacar adelante en todo momento.

A mis sobrinas Katherin y Samatha, niñas su tía las ama y las apoyará en su vida.

A mi Mami Nidi y Papi Wilson que han estado aconsejándome en cada paso de mi vida y para mí es un orgullo poderles dar una alegría más.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi tutora Ximena Ramírez por los conocimientos brindados para poder formarme en mi pregrado y ahora en mi posgrado.

Al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por darme la apertura de realizar mi trabajo de titulación en una institución que me ha visto crecer profesionalmente.

A Carolina Pinto por darme su ayuda y confianza en cada paso que he dado por el ECU 911.

Tabla de Contenido

Resumen	7
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Determinación del problema	12
1. El problema	12
2. Justificación	14
3. Alcances de la investigación.....	16
Marco teórico referencial	17
4. Antecedentes	17
5. Fundamentos teóricos	24
6. Definición de términos básicos Riesgos psicosociales	29
Materiales y metodología	34
7. Diseño de investigación	34
7.1 Población y muestra a intervenir	35
7.2 Instrumentos a utilizar	35
7.3 Procedimiento.....	38
Resultados y discusión	39
8. Resultado general por dimensiones	39
Discusión	51
Diseño de Programa.....	54
Conclusiones	61
Recomendaciones	63
Referencias.....	64

**Diseño de un programa de prevención de riesgos
psicosociales dirigido al personal operativo del
servicio integrado de seguridad ecu 911 centro
zonal quito en el periodo julio - noviembre de 2022**

Autor(es):

Katrin Dayana Urrea de la Torre

Resumen

Este documento de investigación aborda los riesgos psicosociales en el espacio de trabajo. Para ello se planteó el objetivo: diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales para el área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el periodo julio-noviembre del 2022. Se realizó un diseño de investigación no experimental, descriptivo y transversal. Se aplicó un instrumento en escala Likert para la Evaluación de Riesgos Psicosociales, validado por el Ministerio del Trabajo del Ecuador. La muestra fue no probabilística por conveniencia con 90 participantes, todos pertenecientes al Centro Zonal 2-9 de Quito. Los resultados encontrados mostraron que la mayoría de las dimensiones evaluadas no tienen alto riesgo porque no superan el 50% de la probabilidad a afectar a los sujetos participantes. Sin embargo, algunas dimensiones obtuvieron alto riesgo de afectación como: acoso laboral, salud auto percibida, acoso sexual, doble presencia, condiciones del trabajo, liderazgo, recuperación y margen de acción y control. Estos datos determinaron la relevancia de proponer un plan enfocado a la precaución de distintos escenarios en el ambiente laboral provocados por los riesgos psicosociales como producto de la investigación. Las conclusiones se orientaron hacia el logro del diagnóstico, la identificación de las necesidades y la consolidación de las soluciones al problema.

Palabras clave: riesgos psicosociales, Servicio Integrado de Seguridad, programa de prevención.

Abstract

This research work addressed the issue of psychosocial risks in the workplace. For this purpose, the objective was set: to design a psychosocial risk prevention program for the operational area of the ECU 911 Integrated Security Service, in the period July-November 2022. A non-experimental, descriptive and transversal research design was carried out. An instrument was applied in questionnaire format on a Likert scale for the Evaluation of Psychosocial Risks, validated by the Ministry of Labor. The population was 116 subjects and the sample was 90, selected in a non-probabilistic manner for convenience, all belonging to the Zonal Center 2-9 of Quito. The findings indicated that most of the dimensions evaluated do not have high risk because they do not exceed 50% of the probability of affecting the participating subjects. However, some dimensions obtained a high risk of being affected, such as: workplace harassment, self-perceived health, sexual harassment, double presence, work conditions, leadership, recovery, and margin of action and control. These data determined the need to propose a psychosocial risk prevention program as a product of the research. The conclusions were oriented towards achieving the diagnosis, identifying the needs and consolidating solutions to the problem.

Keywords: psychosocial risks, Integrated Security Service, prevention program

Introducción

En el contexto laboral se maneja cada vez más el concepto de riesgos psicosociales aplicado a los diferentes ambientes de trabajo, con amplitud de incluir multiplicidad de tipos y naturaleza de labores y profesiones. Esta perspectiva surge desde la necesidad de generar escenarios organizacionales equilibrados que mantengan las mejores condiciones de seguridad para que los trabajadores. Consecuentemente, se obtiene el mejor rendimiento y desempeño de las funciones y tareas asignadas, lo que contribuye en beneficios para la organización y los trabajadores.

A nivel internacional se observan progresos en la publicación de estudios que profundizan conocimientos de los factores psicosociales, así como, los detonantes que los provocan y las soluciones ante la amenaza que representan cuando surgen en los espacios laborales. En la actualidad, las instituciones reconocen la importancia de controlar y minimizar los riesgos. Es probable que los empleados completen las tareas de manera efectiva y les presten atención sin interrupciones cuando se sienten seguros y protegidos de los peligros inherentes al cargo. Esto puede incrementar el desempeño y aumentar a su vez los ingresos de la organización, por ello es importante atender los riesgos en las entidades ya que estas podrían alterar el desempeño efectivo de los colaboradores y merman la producción de bienes y servicios. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1987), identifica los riesgos psicosociales como la interacción que se establece entre el contenido, gestión del trabajo, la organización, incluyendo las funciones, las condiciones del contexto y las necesidades de los trabajadores, todas ellas pueden generar puntos negativos a la salud de los

trabajadores. Por su parte, el Comité Mixto OIT-OMS considera que se originan cuando existe una relación e interacción entre medio ambiente, espacio de trabajo, condiciones de la organización y satisfacción laboral. Además de la cultura, capacidades, características personales y necesidades de los colaboradores (Rojas, 2019).

Esta visión sobre los riesgos psicosociales se replica localmente y en los diferentes países y en los diversos campos de trabajo, lo que indica un interés manifiesto en conocer sobre esta temática, la cual debe ser estudiada y abordada para mejorarla o eliminarla. Es por ello por lo que este trabajo de investigación versa específicamente en la preparación de un documento para controlar los riesgos psicosociales en las y los servidores operativos del SIS ECU 911 (2023), de Quito, para una mejor comprensión de la información, este documento se ha estructurado en apartados que contienen el desarrollo del constructo teórico y metodológico. Es así que, se despliegan el problema, el marco referencial, materiales y metodología; resultados y discusión; programa de prevención, conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

Determinación del problema

1. El problema

Dentro del campo organizacional se considera como prioritaria la prevención y atención de los riesgos psicosociales que puedan impactar negativamente el área de la salud de los servidores, así como también consecuentemente limitar o interferir en sus labores o funciones que se le han atribuido. En este aspecto, se han estudiado los espacios laborales de alta exigencia como son las instituciones que prestan servicios de apoyo a las emergencias o situaciones de crisis que se presentan en los ciudadanos y deben ser canalizadas por equipos de trabajadores especialmente preparados para cumplir con estas demandas.

En este sentido, es fundamental conocer la existencia de factores psicosociales determinantes que en algunos casos pueden conducir a síntomas de estrés laboral, que se genera ante las tareas altamente desgastantes y exigentes que deben desarrollar para atender a la población. Asimismo, estos trabajadores manejan una serie de condiciones psicosociales reales de trabajo, lo que les expone a circunstancias que afectan la salud física, emocional; además del trabajo bajo presión (Becerra et al., 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2022) menciona que hay factores que determinan el surgimiento de riesgos psicosociales como las características y condiciones en donde los individuos realizan sus actividades diarias que intervienen en su salud fisiológica y psicológica. Estos factores se manifiestan a través de la psique de los trabajadores e interfieren en el desempeño social. Esta opinión de la OIT, legítima

el planteamiento del impacto negativo de los factores psicosociales no canalizados de manera efectiva dentro de los espacios laborales.

En el Ecuador también se observa que en algunas instituciones se produce la afectación de la salud mental de los trabajadores, presentando trastornos de estrés que llegan a desencadenar otras limitaciones de mayor complejidad como la ansiedad y la depresión, incluyendo casos de síndrome de burnout o del quemado, son espacios de alta demanda de trabajo como hospitales y centros de salud (Navarrete, 2021).

Según Jaramillo (2018) los riesgos psicosociales incluyen los elementos que afectan la salud de un trabajador. No obstante, es importante explicar que no todos los individuos perciben el contexto laboral de igual manera y visualizan múltiples condiciones diferentes al momento de trabajar. Por lo tanto, reaccionan de forma distinta e individual a la situación y características de su espacio laboral.

Con base a las consideraciones anteriores, se plantea realizar una investigación orientada a conocer los desafíos riesgosos donde participa el personal operativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (2023), Centro Zonal Quito. Este planteamiento se vincula con la información publicada por el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE-N) (2020) donde se explica que este servicio recibe gran número de alertas de emergencia que deben ser atendidas y resueltas, lo que representa un trabajo complejo y exigente para los funcionarios, observándose constante presión en el desempeño de sus tareas.

Se aplicó en este contexto un instrumento para valorar los riesgos psicosociales observándose que los tiempos de recuperación y descanso en los operadores porque estos permanecen más de ocho horas en sus lugares de trabajo, lo que puede ocasionar

posibles daños ergonómicos en un determinado plazo, lo que llevo al desarrollo de la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué estrategias se deben contemplar para elaborar un programa de prevención de riesgos psicosociales dirigido a los servidores operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Centro Zonal Quito?

2. Justificación

Actualmente, en las diferentes organizaciones se ha determinado la prioridad de contar con un bienestar idóneo para los colaboradores frente a los posibles riesgos en su labor y de este modo mantener un ambiente óptimo de trabajo. Partiendo de esto hay que tomar en cuenta el contexto en el cual la salud integral de los trabajadores tiene relación directa con el cumplimiento de los objetivos organizacionales

En este sentido, el factor salud en todas sus dimensiones posee una posición significativamente determinante en todas las organizaciones, especialmente en los contextos laborales donde se da respuesta a las emergencias y situaciones de crisis. En este estudio se han incluido autores especializados en el tema de donde se extrajeron datos recolectados en años anteriores, como una línea base. Es por ello que el constructo desarrollado contiene datos e información actualizada y válida que permite comprender y analizar las condiciones de los espacios laborales del SIS ECU 911. De acuerdo con el Boletín Estadístico del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2018), las actividades laborales con más accidentes relacionados con factores de riesgo psicosocial fue el Servicio Comunal, Social y Personal, donde se incluye las labores que realizan los trabajadores del SIS ECU 911, alcanzó el 25,6% en la ciudad de Quito, seguido de empresas dedicadas a la manufacturación con el 18,1% y empresas dedicadas al

comercio, empresas de venta de alimentos y empresas con servicio de hospedaje con el 17,2%; entre otras.

En el caso del espacio laboral del SIS ECU 911, Zonal 2-9 de Quito está encargado de cubrir la jurisdicción de las provincias de Napo, Pichincha y Orellana. Los datos que se presentan conforman un compendio amplio y vigente que determina la descripción pormenorizada de los factores psicosociales laborales que pudieran afectar los grupos de funcionarios operativos dentro del mencionado Servicio.

Este estudio incluye una visión práctica que devela la forma en cómo se desarrolla la dinámica laboral dentro del contexto ya identificado, este aporte permite el aprovechamiento de la información recopilada y analizada en el campo de acción donde interactúan y despliegan las funciones propias de este tipo de trabajo. Se considera altamente significativo conocer las relaciones laborales implícitas, la distribución de tareas y funciones, cumplimiento de horarios y turnos que en definitiva permiten construir una perspectiva más precisa de lo que sucede dentro de este espacio de trabajo.

Desde el aspecto metodológico, la indagación presenta los métodos y procedimientos utilizados para la realización de un programa de prevención enfocado a los factores psicosociales, dirigido a los servidores operativos sujetos de este estudio, desde una visión diagnóstica que permite medir los factores psicosociales, cómo se manifiestan, de qué manera están afectando los grupos operativos de trabajo, cuáles son las condiciones de su trabajo, organizacionales y del contenido de su cargo.

Considerando que las actividades realizadas a partir el área operativa implican un alto nivel de tensión y exigencia psicológica. Además, la investigación parte desde la perspectiva académica

por cuanto los datos que aporten la investigación, podrán ser utilizada en otros documentos que se realicen dentro del mismo tema y problema de investigación.

3. Alcances de la investigación

La viabilidad del desarrollo de este proyecto tiene como propósito que se valide la situación de la salud y bienestar de los servidores que laboran en la institución, tomando en consideración que las autoridades muestran el interés de que se elaboren documentos relacionados con la prevención de riesgos psicosociales enfocado a la realidad institucional, debido a que su modelo de gestión es pionero en el país y se ha visto la prioridad de precautelar la salud de las personas que trabajan en esta institución, debido a los altos niveles de estrés en las funciones que realizan en la coordinación y atención de emergencias.

4. Objetivos

Objetivo general

Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales para el área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, centro zonal Quito en el período julio - noviembre 2023

Objetivos específicos

Identificar la situación actual de los riesgos psicosociales y mecanismos con los que cuenta la institución a modo de prevención mediante la valoración del área del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, Quito mediante la aplicación del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales avalado por el Ministerio del Trabajo.

Estructurar las estrategias a ser usadas en el diseño del plan para monitoreo y seguimiento del área operativa del del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, Quito tomando como referencia los resultados del Excel publicado en: (Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, 2023)

Marco teórico referencial

Aquí se desarrolló el constructo teórico que dio soporte a esta investigación, para su mejor organización y comprensión se ha estructurado en dos partes, antecedentes y fundamentos teóricos.

4. Antecedentes

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2019) una emergencia es una situación en la cual corre peligro la vida del afectado o las funciones vitales de su organismo y requiere de un auxilio o ayuda inmediata; es así que, con el propósito de tener instituciones al servicio de la ciudadanía frente a una emergencia en el mundo existen centrales que brindan su ayuda únicamente marcando un número telefónico y al alcance de todos.

Para el Servicio 9-1-1 de Estados Unidos (2010) la emergencia se produce en el momento que alguien pudiera estar herido de manera severa, o está en peligro al punto de ameritar apoyo inmediato. Es un servicio de fácil acceso, de rápida atención y gratuito, cubre el 96% del país (El 911, 2023).

El European Emergency Number Associations (EENA) (2023), es una organización que brinda un servicio de atención y coordinación de emergencias marcando el número 112 y funciona en la Unión Europea dentro de sus 27 estados trabajando las 24 horas del día y los 7 días de la semana al servicio de la comunidad, con personal capacitado para la atención y coordinación de emergencias.

Por otra parte, en Latinoamérica se han implementado instituciones con similares características, como, por ejemplo: el 911 en México, el 112 en Bolivia, el 911 en República Dominicana, entre otros; que en conjunto tienen un objetivo común que es salvar vidas mediante la homologación de los servicios de emergencia en un único número al servicio de la comunidad.

En el 2011 en el Ecuador, se legitima el Decreto Ejecutivo 988, para controlar las acciones del SIS ECU 911, refiriéndose a las acciones que surgen como respuesta a las indicaciones de la plataforma tecnológica y así canalizar y resolver solicitudes de la ciudadanía en forma eficiente y oportuna (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2023).

Esta institución atiende y gestiona emergencias a nivel nacional las 24 horas del día y los 365 días del año con 17 centros y 14 salas operativas ubicadas en todo el territorio ecuatoriano. Su personal operativo está compuesto por personal civil encargado de la recepción de llamadas de emergencia mediante el número 911, quienes son el primer contacto con la ciudadanía ante una emergencia que pueda atentar contra su integridad, seguridad incluso su vida o la de sus familiares y personas cercanas. Asimismo, cuenta con el personal de video vigilancia quienes realizan un seguimiento

mediante las cámaras instaladas estratégicamente en puntos de gran conflicto con el objetivo de precautelar la seguridad en el país.

En el mismo sentido de ideas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2022), como institución internacional se plantea profundizar la concientización de los riesgos y la inserción de mecanismos de seguridad, así también sensibilizar sobre las repercusiones de accidentes y enfermedades ligadas con el trabajo, las cifras ascienden al menos a 1,9 millones. Esta información va en correspondencia con la idea de Chiavenato (2009), quien plantea que, la higiene laboral establece como fin último preservar la salud de los trabajadores lo que consecuentemente beneficia su desempeño y productividad, por lo que es importante que las organizaciones busquen mecanismos que permitan establecer planes y de este modo contar con óptimas condiciones de trabajo para que actúen de forma preventiva ante enfermedades provocadas por el trabajo.

La Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) (2023), explica que las condiciones de vida en el trabajo implica que existan factores como las sociales y psicológicas que también forman parte del ambiente laboral, potenciando de este modo la satisfacción de las necesidades de su cliente interno que son sus trabajadores; si se mantienen ejercicios óptimos de higiene y mantenimiento del personal esto hace que su motivación se incremente y como consecuencia se involucren con las actividades que realizan, preocupándose por tener un buen desempeño con el cliente externo.

En apoyo al contenido anterior Deloitte (2019) asegura que las organizaciones se han focalizado en encontrar talento humano para impulsar el crecimiento organizacional; la teoría de los dos factores de Herzberg (1950), citado por (toolshero,

2023), hace referencia a las condiciones por las cuales una persona está rodeada en su trabajo, como son: los higiénicos que evitan la insatisfacción en su conducta cuando estos se encuentran en óptimas condiciones, por otra parte las motivacionales, se refieren a los contenidos del puesto como son sus actividades y funciones que realizan, lo que hace que se incrementen conforme sus sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional y se vuelvan significativos para la persona.

De igual manera en apoyo al aporte anterior, Uribe (2016) plantea desde otra perspectiva que, la psicología y la medicina tienen como fin la exploración, tratamiento y prevención de la enfermedad provocada por accidentes en el campo del trabajo. Además de profundizar en los avances en la ergonomía, la salud física y la medicina del trabajo en beneficio de la prevención y curación física, ambiental y mental.

Se rescata del párrafo anterior, que desde la perspectiva médica sumada a la ingeniería, es posible determinar de manera rápida los procesos psicosociales que afectan a las organizaciones y a sus trabajadores. A la psicología del trabajo le corresponde abordar la relación persona-trabajo que afecta al individuo, la empresa y la productividad (Uribe, 2016).

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), (2018) ha publicado que los riesgos psicosociales son consecuencias de la gestión inadecuada de trabajo, del diseño laboral deficiente y poco ambiente de trabajo, comprobando su obstrucción en la salubridad mental de los empleados, lo que puede ocasionar un incremento en el estrés, depresión y agotamiento.

Según un estudio realizado por Pujol y Lazzaro (2020), los riesgos psicosociales sólo han sido revisados en artículos en inglés, por ende, su investigación lo enfocan a lo

que sucede en América Latina. Estos afectan las condiciones de vida del trabajador o empleado, impactando directamente en el rendimiento de toda la institución, por lo que incluso las organizaciones tienen que diseñar programas de prevención para el personal, y esto únicamente se logra con una buena planificación en el cuidado del talento humano.

De igual manera, Salvador (2019) menciona que los riesgos psicosociales y el compromiso organizacional van de la mano ya que las personas le dan un sentido de pertenencia a su organización con base en la empatía o afinidad que sienten al desarrollo de sus funciones para cumplir los objetivos organizacionales, así mismo estos dos son un componente del clima organizacional ya que si existen formas de prevenir los riesgos psicosociales esto hace que se estrechen los vínculos entre la organización y sus trabajadores de acuerdo a su estudio realizado en la ciudad de México debe existir una combinación de elementos relacionados con el entorno en el que se desenvuelve el recurso humano y la actividad.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) (2023), en el Ecuador, hasta el mes de abril del 2022 se registran 8.5 millones de personas consideradas como económicamente activas (PEA), es decir, se dedican a una actividad económica que les genera ingresos. El trabajo se ha constituido como una necesidad en la sociedad, debido a que es una fuente de ingresos, es por ello por lo que gran parte de las personas buscan trabajar para atender sus necesidades. De acuerdo con Maslow (1943) estas se encuentran en una pirámide de cinco niveles como son: fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización, lo que provocan una motivación en la conducta humana.

Desde otra visión Sotomayor (2016), asegura que las organizaciones se enfocan

prioritariamente en el personal contratado, lo que forma parte de una responsabilidad de quien lidera el talento humano en una organización, procurando un ambiente laboral sano y equilibrado que contribuya con el alcance de los objetivos empresariales.

En relación con el tema investigado, Samper (2015), realizó un estudio sobre factores de riesgo psicológico en el personal militar que trabaja en emergencias y catástrofes en Madrid, determinando que, de acuerdo con el levantamiento de información sociodemográfica, el ser joven y no tener hijos se relaciona de diferente forma en el desgaste de las actividades que realiza, así mismo el nivel de estudios y experiencia se conectaban con estresores que perjudicaban en la satisfacción y el cansancio emocional de los sujetos estudiados.

En el año 2017 el Ministerio del Trabajo en Ecuador presidido por el Dr. Fernando Berrezueta Carrión, expidió el Acuerdo No. MDT-2017-0082 con fecha 11 de mayo del 2017, en el cual en el Artículo 9: “Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales”, detalla que: en organizaciones con más de diez trabajadores deben participar de programas de prevención de riesgos psicosociales, que favorezcan la prevención y minimicen los efectos de los riesgos (Ministerio del Trabajo de Ecuador , 2017).

En Ecuador, Calderón (2015), realizó un estudio de riesgos psicosociales con individuos que trabajaban en atención de emergencias, determinando que estos se vinculan con el estrés laboral, por otra parte, ha visto que el cambio de autoridades como de turnos de trabajo han provocado en las personas que se genere insatisfacción o preocupación, puesto que no se les permite escoger un tiempo determinado de descanso, vacaciones, feriados y fines de semana para compartir con su familia.

Asimismo, Guachamin (2018), ha desarrollado un plan de mitigación de riesgos

psicosociales enfocado al personal de atención de emergencias, diseñado con base en los riesgos psicosociales previamente identificados, los cuales pueden provocar un desequilibrio cognitivo y emocional hacia el personal que realiza este tipo de actividad.

En el mismo sentido, Cabrera y Serrano (2018), realizaron una investigación que se orientó de manera similar al aporte anterior, sobre las variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencias del Hospital General del IESS en Ambato, concluyendo que el 53% de los trabajadores muestran una insatisfacción laboral debido al bajo reconocimiento por el trabajo realizado, la baja probabilidad de asensos y turnos rotativos.

Por su parte, el (MSP) Ministerio de Salud Pública (2020), presentó un “Protocolo de Prevención de Riesgo Psicosocial en Intervinientes Operativos y Administrativos en COVID-19”, que van en la misma vía del aporte de Cabrera y Serrano (2018), este documento en el cual se enfatiza en el cuidado y autocuidado de los individuos que manejan o gestionan emergencias de tipo sanitario, por lo que también en su programa muestra técnicas que ayudan a las personas a su cuidado personal con su salud mental, de este modo plantea precautelar a sus colaboradores sobre los riesgos psicosociales que por su tipo de profesión pueden desarrollar.

En función de los contenidos expuestos hasta ahora, se tiene una visión de las condiciones actuales, características y factores psicosociales presentes en el SIS ECU 911, permite avanzar en la profundización teórica del tema.

5. Fundamentos teóricos

Los fundamentos teóricos se refieren a qué teoría o teorías de la psicología ocupacional permiten explicar el fenómeno de estudio. En este sentido, la disciplina que se encarga de abordar los riesgos psicosociales en los espacios laborales es la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) y la Salud Laboral que es una especialidad que se encuentra en constante búsqueda para fomentar el bienestar y la salud de los trabajadores, por medio de la creación de espacios de trabajo saludables necesarios para la efectividad de los empleados y la optimización de la productividad. Ambas, disciplinas la psicológica y la médica, hacen énfasis en estudiar el tipo, calidad y condiciones de trabajo en actividades cotidianas de los trabajadores y/o colaboradores.

Estas disciplinas buscan que los individuos puedan desempeñarse, desarrollarse, ocuparse en los demás y ser tomadas en cuenta en su entorno de trabajo. Así también, procura que las personas tengan la oportunidad de poner en práctica su talento, habilidades, destrezas y conocimientos, como el camino para lograr un alto rendimiento, sintiéndose satisfechos con bienestar emocional y laboral (Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), 2023).

Del planteamiento anterior, se resalta la relación con la medicina al estudio y atención Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), en ambos casos desde la rama psicológica y desde la medicina poseen carácter básico y aplicado, estas dos especialidades se conjugan en la Salud con la Medicina Preventiva, la Psicología Clínica y de la Salud, aplicadas al campo organizacional con la intención de mantener a los trabajadores sanos en lo físico y psicológico.

En definitiva, mantener la salud psicosocial en los ambientes laborales tributa significativamente a fomentar la salud pública, considerando que los trabajadores pasan la mayor parte del horario en su lugar de trabajo. A partir de esta consideración, toma protagonismo la prevención de las enfermedades, la salud laboral y el control de los accidentes laborales vinculados con los riesgos psicosociales que en la actualidad se incluyen como indicadores de salud pública a nivel global y nacional (Patlan, 2021).

Es importante hacer referencia, a los riesgos psicosociales identificados en las instituciones de las fuerzas policiales, considerando que es una de las profesiones con alto riesgo a padecer problemas emocionales que pueden derivar en la afectación de la salud mental. Al respecto, Siesquen (2022) asegura que las funciones del trabajo policial son altamente demandantes y ocasiona con frecuencia altos niveles de estrés, permanente experiencias de carga emocional importante y demostración de competitividad en funciones y tareas, además, los policías están permanentemente expuestos a la presión de sus superiores. Todo este escenario, ha sido estudiado a la luz de los riesgos psicosociales evidenciados en las instituciones policiales. Rodríguez et al. (2017) identificaron que los oficiales experimentan dentro de su entrenamiento situaciones de alta disciplina, bajo reconocimiento, pocas horas de descanso y alto esfuerzo físico, lo que puede considerarse como factores desencadenantes de riesgos psicosociales.

Centro Zonal ECU 911

El Centro Zonal ECU 911 situado en la ciudad de Quito entra en operación en diciembre del 2012, tiene más de una década al servicio de la ciudadanía, su trabajo

diario en la atención y coordinación de emergencias conlleva a que su personal civil operativo mantenga turnos rotativos registrados en el Ministerio del Trabajo mediante Resolución No. MRL-DRTSPQ-2014-2810 de fecha 24 de septiembre del 2014 documento en el cual se registra la Jornada Especial de trabajo del SIS ECU 911 por la naturaleza de atención y coordinación de emergencias, por lo que no cuentan con fines de semana de descanso, ni feriados, debido a la naturaleza de su contrato.

De acuerdo con los datos revelados por los directivos del ECU 911 ubicados en la capital, el personal operativo que ha permanecido en el mismo cargo por más de dos años ha presentado alteraciones psicológicas, sociales y de salud por la demanda de trabajo que requiere su puesto. Los directivos del ECU11 que fueron entrevistados, aseguraron que algunos funcionarios han presentado disminución en su desempeño laboral, manifestándose una deficiente atención al ciudadano o problemas de salud que conlleva a ausencias y faltas en sus labores. Concluyeron que es necesario diseñar un programa referente a riesgos psicosociales de acuerdo a la identificación a realizarse en la institución.

En apoyo al planteamiento anterior, se considera lo mencionado por Uribe (2016) quien asegura que es fundamental considerar que las condiciones laborales y contractuales influyen directamente en los trabajadores, al estar expuestos a entornos o circunstancias precarias se reflejan en la disminución de la salud ocupacional de los colaboradores al estar comprometidos a un mayor índice de accidentes o enfermedades tanto físicas como psicológicas

Igualmente, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST) (2018) explica que los riesgos psicosociales tienen consecuencias dentro del organismo de los individuos afectados; el estrés, ansiedad o problemas con el sueño son los síntomas producto de las condiciones ambientales encontradas en el medio laboral en

las cuales desempeña sus funciones un individuo.

Por su parte, Martínez (2020), asegura que el COVID-19 trajo nuevas mecánicas laborales al igual que inconvenientes con relación a la salud de los trabajadores, nuevos escenarios que acarrearán nuevos riesgos laborales que afectan a las personas a nivel físico y psicológico. El estrés es fundamental para que las personas puedan adaptarse a nuevos entornos o situaciones desconocidas siempre y cuando se mantenga un grado de estrés moderado, una vez que el grado de estrés que experimenta una persona se vuelve elevado trae consecuencias negativas a la salud y bienestar del trabajador.

Díaz (2020) estudió los riesgos y enfermedades de los médicos y conductores del Servicio ECU 911, encontrando problemas silentes de salud asociados a planificación, control inadecuado de las tareas y funciones, además de altos niveles de estrés no atendidos. Este autor, identificó en los médicos y conductores “excesiva carga de trabajo, falta de claridad sobre la funcionalidad del trabajo; falta de participación en las decisiones que afectan a los trabajadores y poca influencia en cómo se realiza el trabajo” (p.7). Desde la perspectiva organizacional encontró la “mala gestión de los cambios organizacionales, sin seguridad laboral; comunicación ineficaz, falta de apoyo de la gerencia o colegas; acoso y violencia psicológica y sexual por parte de terceros” (Díaz, 2020).

En definitiva, los aportes de los autores anteriores, permiten considerar como riesgos del trabajo a las enfermedades profesionales y a los accidentes de manera general, sin ahondar en las especificaciones de cada uno desde la óptica legal. Según Jaramillo (2018), la ley ecuatoriana carece de una conceptualización específica de los riesgos psicosociales presentes en los entornos laborales, aunque, Bermúdez et al. (2019) ha verificado que en el Ecuador existe una motivación a nivel oficial, para hacer una revisión de los factores de riesgo psicosociales presente en el contexto laboral que

podrían derivar en inconvenientes dentro del entorno institucional, afectando a el trabajador en su vida familiar, ya que la persona puede tener problemas físicos y psicológicos, generando ausentismo y un retroceso en la planificación de cada organización.

Es importante considerar que, según Uribe (2016), que en las regiones de la Costa y la Sierra en Ecuador son las zonas que mayor índice en accidentes tiene debido a las provincias de Guayas y Pichincha, provincias en las que se concentran la mayor número de empresas públicas y privadas; al respecto, La Organización Internacional del Trabajo (2023) asegura que es trascendental el manejo de la salud y seguridad de las personas en el entorno laboral debido a los reportes frecuentes de accidentes laborales.

Es vital para los trabajadores que se garantice su bienestar personal, lo que contribuye a la dinámica familiar e institucional, por consiguiente, se mantiene un buen desempeño por parte de los trabajadores. En apoyo a esta consideración, González et al. (2019) asegura que, si un trabajador se encuentra desempeñando sus actividades en buenas condiciones mentales, físicas, psicológicas y sociales, se entenderá que su productividad será la mejor; por otra parte, las condiciones de trabajo peligrosas tendrán un impacto diferente con relación a los diferentes factores que incidan en los mismos.

Con base a la información presentada, este documento parte del menester de realizar un levantamiento de información de los riesgos psicosociales en los operadores de emergencia del SIS ECU 911 del Centro Zonal de Quito y de esta forma diseñar un programa de prevención, a fin de que pueda ser utilizado en dicha institución en beneficio de sus funcionarios.

6. Definición de términos básicos

Riesgos psicosociales

Son circunstancias que se producen dentro de las organizaciones y afectan la salud de los empleados, su importancia se identifica debido al daño que ocasionan (González-Trijueque, 2012). El impacto sobre los derechos fundamentales del trabajador, su estado mental y otros efectos sobre la situación salubre del trabajador son enumerados como características de los factores psicosociales, tales como presenciarlos en el tiempo, tener impacto sobre otros riesgos, no estar cubiertos por la ley, tener su gravedad moderada por otros factores y tener una dificultad actual en la intervención.

Los tipos de actividades, la institución, el trabajo y las horas que se emplea en ello, se llevan a cabo en entornos exigentes, tienen una alta probabilidad de dañar a los empleados en términos de su bienestar mental, físico o social.

Como resultado, pueden manifestarse de diversas formas y con distintos grados de intensidad, que van desde conductas hostiles hasta conductas violentas (González-Trijueque, 2012).

Manifestaciones asociadas a los riesgos psicosociales

Estrés en el trabajo

Se produce cuando las exigencias del medio sobrepasan la capacidad de respuesta del individuo, por otra parte, se describe como una psicopatología que se desarrolla como consecuencia a demandas o desafíos que un individuo debe afrontar en el lugar de trabajo. Pues bien, el estrés es un riesgo laboral que afecta a todos los empleados y tiene graves repercusiones tanto para el empleado como para la organización. Interfiere con la

cantidad y calidad del trabajo, aumenta el ausentismo y la rotación, y predispone a quejas, demandas y huelgas, entre otras cosas (Pérez et al., (2014).

Según lo antes mencionado, cuando el estrés laboral de una persona no se aborda adecuada y oportunamente en la empresa, se crearán un gran número de escenarios que altera no sólo a la persona que lo está experimentando sino de forma integral a un equipo. En el lugar de trabajo pueden surgir conflictos entre individuos e incluso dentro de las organizaciones. Además, la dificultad para concentrarse, el agotamiento y la ansiedad generalizada son algunas de las condiciones en las que se puede manifestar el estrés. También la disminución de la comunicación, las relaciones con los compañeros y el entorno familiar (Pérez et al., 2014).

Factores psicosociales

Se refiere a los enlaces entre lo laboral, el contexto y el agrado del trabajador, además participan las capacidades del trabajador y la naturaleza de la organización, Considerando las experiencias y percepciones del propio empleado que afectan su salud, en la productividad y en el agrado en el trabajo (Organización Internacional de Trabajo citado en Confederación de Empresarios de Málaga, 2013, p. 12).

Cuando los factores psicosociales se evidencian dentro del espacio laboral como: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo; los trabajadores inciden en la accidentalidad laboral puesto que los factores nocivos impactan negativamente la salud de la persona a corto, mediano o largo plazo.

En este escenario se observan riesgos físicos y otros eminentemente psicosociales, éstos no siempre son evidentes para ser identificados con facilidad, es por ello por lo que para el diagnóstico se usan estrategias y herramientas especiales para ubicarlos, evaluarlos y generar soluciones (Ortiz, 2021).

Es importante hacer referencia a los factores sociodemográficos, como el estado civil, la división del trabajo doméstico, la edad, número de miembros de la familia, actitudes con respecto al empleo, las cargas familiares, el tipo y las características del trabajo, los cuales que no pueden considerarse como factores de riesgo. Sin embargo, en algunas situaciones pueden ser indicadores para el análisis de los riesgos psicosociales en el escenario laboral (Orozco et al., 2022).

Carga y ritmo de trabajo

El significado de carga es cantidad en cuanto a un volumen delimitado o designado a una persona, por otro lado el ritmo velocidad se refiere al tiempo (frecuencia) para realizar el trabajo los cuales cuando son combinados vienen a ser exigencias físicas y mentales hacia el individuo en su trabajo, implica insuficiencia o exceso de trabajo, velocidad y tiempo para cumplir con las funciones asignadas (Ministerio del Trabajo, 2018). En este sentido, la opinión de Silvera et al. 2022) se orienta a considerar que, la carga laboral y el ritmo de trabajo son todas las funciones emocionales y físicas que ejecuta el empleado. Estas funciones poseen diversas formas, intensidad, origen, frecuencia que inciden en la sobrecarga o satisfacción equilibrada del trabajador.

Condiciones del trabajo

Son especificadas como parte de los factores de riesgo (seguridad, higiene, ergonomía, psicosocial) que pueden afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 19).

Estos factores son: el salario, el horario laboral, las vacaciones y la estabilidad entre lo profesional y personal, entre otros. Desde otra perspectiva, Lengua (2022) asegura que las condiciones de trabajo son entendidas como sinónimo de medio ambiente laboral, siendo consagrado de esa manera en algunas normas o leyes que actualmente rigen en el país, se definen como “Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores” (Lengua, 2022, p. 42). También se incluyen los aspectos relacionados con la infraestructura, herramientas máquinas y equipos; la presencia o manipulación de agentes químicos, físicos, y biológicos con sus diversas concentraciones o intensidades.

Estabilidad laboral y emocional

Se refiere a la no presencia de la precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 19). Se trata de saber manejar las emociones como por ejemplo no dejarse llevar por los sentimientos negativos aunque las condiciones laborales, personales o profesionales no sean del modo que esperamos. Por su parte, Gaviria (2022) asegura que, las organizaciones tienen la responsabilidad de crear e incorporar estrategias que permitan dar soporte y seguridad a sus trabajadores y observar las múltiples variables que tributen a un clima ideal en beneficio de la estabilidad laboral y emocional, al desarrollo personal y la satisfacción de los empleados.

Síndrome de burnout

En la actualidad, la definición más ampliamente aceptada del síndrome de agotamiento es la proporcionada por Maslach, citado por (Olivares, 2017) quien lo describen como, síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta cansancio emocional, despersonalización o tratamiento cínico, actitud negativa hacia los clientes, y baja realización personal. De igual manera, se define como el agotamiento extremo en lo mental y físico presentan dimensiones como: la fatiga emocional, despersonalización

y nivel bajo de realización en el trabajo. Afecta significativamente al trabajador limitando sus funciones y cumplimiento de tareas, detonando en altos niveles de estrés, también se conoce como síndrome del quemado.

Asimismo, Alonso (2022) expresa que el burnout se considera como el aspecto biopsicosocial del ser humano que se manifiesta en su conducta diaria, en situaciones que generan inestabilidad elevada y no promueven un desempeño laboral adecuado. Es importante considerar las intervenciones psicofarmacológicas que apoyan los procesos de atención de este síndrome y posibilita su mejoría.

Aportes del Modelo SEP (Sustaining Executive Performance)

De acuerdo con este modelo, se proponen estrategias que mejoran la salud, los negocios y la vida, obteniendo el máximo aprovechamiento al recurso más preciado, como es el capital humano. Su creador MacGregor (2019) asegura que la responsabilidad del bienestar y buen desempeño reside en los empleados, es una auto gestión mejorada que permite ejercer una influencia positiva sobre el contexto “para conseguir organizaciones de alto rendimiento” (Quinn, 2020).

Materiales y metodología

Para la ejecución del proceso de recopilación, levantamiento de datos y análisis de estos se aplicó el enfoque cuantitativo, integrando técnicas y procedimientos de medición de variables y obtención de datos numéricos que luego fueron interpretados y organizados en tablas y gráficos.

7. Diseño de investigación

El proyecto se enmarcó en el margen de la Gestión del Talento Humano y se vinculó la misma al subsistema de mantenimiento de salud ocupacional. Es así que fue un diseño no experimental porque no se manipularon variables, definido por Palella y Couso (2017) como aquel donde la técnica que se utiliza en la investigación es para dar respuestas a la problemática o dificultad reflejada en el estudio.

Además, es descriptivo porque se detalló el objeto de estudio y las categorías implícitas, definido por Hernández et al, (2019) como aquella que destaca ciertas características del fenómeno o hecho donde su objetivo es destacar ciertas pautas en la investigación. También, transversal porque se usó un tiempo determinado para realizarlo, adicionalmente se examinaron datos sobre variables recopiladas (Hernández & Mendoza, 2018).

Con este estudio se aportó al área de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) del SIS ECU 911 un programa de prevención de riesgos psicosociales que ayudan a prevenir posibles enfermedades físicas y mentales. En este sentido, la propuesta realizada responde a la modalidad de un trabajo factible, que se enfoca en “la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (Dubs, 2002, p. 6).

7.1 Población y muestra a intervenir

Con respecto al levantamiento de información del proyecto, se realizó con la intervención de los 116 funcionarios del área de operaciones del SIS ECU 911 Centro Zonal 2-9 Quito, estos funcionarios constituyeron la población, cabe señalar que como muestra para el estudio, se consideró el total de los integrantes de la población por ser esta numéricamente pequeña, pero representativa del universo investigado.

En tal sentido, fue una muestra de tipo censal y poblacional que está integrado por los 116 funcionarios definida por Tamayo y Tamayo (2014), como la conformación del total de los sujetos que integran la población en estudio.

7.2 Instrumentos a utilizar

Se seleccionó la herramienta establecida por el Ministerio de Trabajo el para la Evaluación de Riesgos Psicosociales a fin de aplicarlo en la organización determinada como contexto, este instrumento contiene 8 dimensiones para ser valoradas mediante 58 interrogantes. Las alternativas de respuesta están distribuidas con el modelo de Likert y cuentan con puntuaciones del 1 al 4; siendo la menor como en desacuerdo y la mayor como completamente de acuerdo. En este instrumento se incluye la recogida de datos sociodemográficos, la cual permitirá conocer la edad, sexo, nivel de instrucción y las condiciones del participante, en tanto la permanencia en la institución. El cuestionario cuenta con 8 dimensiones, de acuerdo con la siguiente distribución:

Tabla 1

Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

Dimensión	Número total de ítems
Carga y ritmo de trabajo	4
Desarrollo de competencias	4
Liderazgo	6
Margen de acción y control	4
Organización de trabajo	6
Recuperación	5
Soporte y apoyo	5
Otros puntos importantes acoso discriminatorio	4
Otros puntos importantes acoso laboral	2
Otros puntos importantes acoso sexual	2
Otros puntos importantes adicción al trabajo	5
Otros puntos importantes condiciones de trabajo	2
Otros puntos importantes doble presencia (laboral-familiar)	2
Otros puntos importantes estabilidad laboral y emocional	5
Otros puntos importantes salud auto percibida	2

Nota. Tomado de: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Ministerio del Trabajo (2018).

Riesgo bajo

Se refiere a un impacto muy pequeño sobre la salud y no genera efectos nocivos importantes que pueden controlarse a través la recisión frecuente de las condiciones de trabajo y las del trabajador.

Riesgo medio

Es el impacto moderado que se calcula con respecto a la salud y seguridad que en el mediano plazo, puedan afectar la salud y eventualmente pudieran provocar enfermedades ocupacionales. Se controla este riesgo mediante programas de prevención.

Riesgo alto

Es la potencial afectación y sobre la salud y la seguridad de los trabajadores, en este caso las medidas de control deben ser sistemáticas y frecuentes para evitar que el riesgo se mantenga.

Se presenta a continuación una figura donde se visualiza el baremo a aplicar a los resultados del instrumento referido anteriormente:

Figura 1

Dimensiones, ítems y resultados

Dimensiones	Cantidad de Ítems	Número de los Ítems	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
			Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	4	1 al 4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	4	5 al 8	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	6	9 al 14	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	4	15 al 18	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	6	19 al 24	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	5	25 al 29	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	5	30 al 34	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53 y 56	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41 y 50	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43 y 48	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40 y 47	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	2	46 y 49	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52 y 54	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	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

Nota. Tomado de Instrumento aplicado (2018).

Por otra parte, para dar cumplimiento al segundo objetivo específico: Identificar las soluciones, procedimientos o mecanismos con los que cuenta la institución a modo de medida y tratamiento de factores psicosociales laborales, se ha elegido la elaboración de una encuesta dirigida a la unidad de Administración de Recursos Humanos de la institución y a un grupo de funcionarios del área operativa. Se busca obtener información sobre las prácticas implementadas para dar respuesta preventiva y la atención de los posibles riesgos psicosociales.

7.3 Procedimiento

Las acciones desarrolladas en la metodología se realizaron por fases que están articuladas entre sí:

Fase 1

Explicación de la propuesta de investigación a las autoridades del SIS ECU 911 Quito, especificando los objetivos y el alcance. Se entregó por escrito las comunicaciones formales para el análisis y aprobación de los directivos de la organización.

Fase 2

Socialización de la misma información a los colaboradores de las distintas áreas que conforman el Servicio, explicación del principio de confidencialidad y los beneficios que podrían derivarse de los resultados y hallazgos. A partir de esta reunión, se generó un cronograma de encuentros para la ejecución de los instrumentos con fechas flexibles con el propósito de obtener toda los datos necesarios para el procesamiento e interpretación, así mismo se realizó la aplicación de los instrumentos seleccionados para el presente documento de forma virtual.

Fase 3

En este momento se procedió a organizar la información y los datos recogidos, para ello se estructuraron tablas para cada dimensión valorada, se calcularon porcentajes y se explicó el contenido de cada tabla. En función del análisis crítico realizado se planificaron las acciones de un programa de prevención de riesgos para los colaboradores operativos del Servicio.

Fase 4

Finalmente, se desglosó la información de los hallazgos relacionándola con los aportes teóricos de la investigación y con otros estudios que abordaron los riesgos psicosociales en espacios laborales exigentes similares al Servicio examinado. De esta forma se creó la discusión que da cierre al desarrollo metodológico y la tabulación de la información.

Resultados y discusión

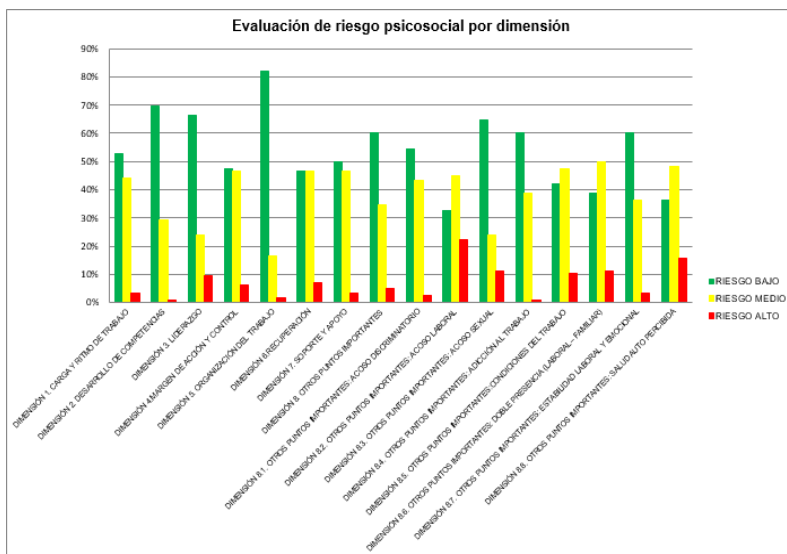
Una vez realizada la recolección de la información que dio pie al análisis, se procedió a la interpretación de la investigación que arrojaron los instrumentos, lo que permitió proponer soluciones al problema planteado. Según Arias (2006) asegura que estos resultados se interpretan analizando para que sean estudiados desde un punto de vista más práctico y sencillo.

En este sentido se exponen los productos recopilados del empleo de las herramientas que fueron el cuestionario del Ministerio de Trabajo para la medición de Riesgos Psicosociales y la encuesta online, para su mejor visualización y comprensión se han organizado en gráficos, los cuales se presentan a continuación:

8. Resultado general por dimensiones

Figura 2

Evaluación del riesgo psicosocial por dimensiones



Nota. Datos obtenidos mediante el Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales (2023)

Como resultado del proceso de levantamiento de información a través del cuestionario se puede observar en la tabla general que existen 8 dimensiones examinadas.

Tabla 2.

Mediciones obtenidas en las diferentes dimensiones

Dimensión	Riesgo	Riesgo	Riesgo
	Bajo	Medio	Alto
Dimensión 1. Carga Y Ritmo De Trabajo	53%	44%	3%
Dimensión 2. Desarrollo De Competencias	70%	29%	1%
Dimensión 3. Liderazgo	66%	24%	9%
Dimensión 4 Margen De Acción Y Control	47%	47%	6%
Dimensión 5. Organización Del Trabajo	28%	16%	2%
Dimensión 6. Recuperación	47%	47%	7%
Dimensión 7. Soporte Y Apoyo	50%	47%	3%
Dimensión 8. Otros Puntos Importantes	60%	34%	5%
Dimensión 8.1. Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio	54%	43%	3%
Dimensión 8.2. Otros Puntos Importantes: Acoso Laboral	33%	45%	22%
Dimensión 8.3. Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual	65%	24%	11%
Dimensión 8.4. Otros Puntos Importantes: Adicción Al Trabajo	60%	39%	1%
Dimensión 8.5. Otros Puntos Importantes: Condiciones Del Trabajo	42%	47%	10%
Dimensión 8.6. Otros Puntos Importantes: Doble Presencia (Laboral – Familiar)	39%	50%	11%
Dimensión 8.7. Otros Puntos Importantes: Estabilidad Laboral Y Emocional	60%	36%	3%

Nota. Resultados de evaluación de riesgos psicosociales por dimensiones

En cada una de las dimensiones no se observa un riesgo alto que supere el 50%, sin embargo, es importante considerar aquellas dimensiones que tienen un margen de

riesgo alto con más del 5%, lo que indica que puede haber una afectación en los colaboradores (Evaluación de Riesgos Psicosociales, 2018).

Es así como se ha identificado la presencia de altos riesgos por encima del 5% tenemos: Acoso Laboral con un 22%, Salud Auto Percibida con el 16%, Acoso sexual con el 11%, Doble Presencia con el 11%, Condiciones del trabajo con el 10%, Liderazgo con el 9%, Recuperación con el 7% y Margen de Acción y Control con el 6%.

Con el propósito de identificar en qué grupo operativo del SIS ECU 911 Coordinación Zonal 2-9 se ha desglosado los resultados por cada uno de ellos, conforme al siguiente detalle:

Tabla 3.

Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	52%	45%	3%
B	22	41%	50%	9%
C	25	68%	32%	0%
D	31	58%	39%	3%
Apoyo	9	33%	67%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Como resultado de la dimensión Carga y Ritmo de Trabajo de los grupos operativos, se identifica que en el grupo B da como resultado un porcentaje del 9% de riesgo alto, mientras que en el grupo de Apoyo se encuentra el 67% de riesgo medio.

Tabla 4.

Dimensión 2. Desarrollo de competencias

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	76%	24%	0%
B	22	55%	41%	5%
C	25	80%	20%	0%
D	31	71%	29%	0%
Apoyo	9	78%	22%	0%
Total	116			

Nota. Con respecto a esta dimensión, existe un riesgo medio en el grupo B con un 41% y un 5% en el riesgo alto.

Tabla 5.

Dimensión 3. Liderazgo

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	72%	17%	10%
B	22	45%	36%	18%
C	25	76%	12%	12%
D	31	68%	26%	6%
Apoyo	9	67%	33%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

La dimensión de Liderazgo se encuentran riesgos altos en los grupos: B con el 18%, C con el 12%, A con el 10% y D con el 6%, por otra parte, con riesgo medio se encuentra el 36% en el grupo B.

Tabla 6.

Dimensión 4. Margen de acción y control

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	48%	48%	3%
B	22	18%	73%	9%
C	25	68%	24%	8%
D	31	52%	42%	6%
Apoyo	9	44%	56%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

mediante el Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales (2023)

Tabla 7.

Dimensión 5. Organización del trabajo

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	79%	17%	3%
B	22	77%	18%	5%
C	25	88%	12%	0%
D	31	81%	19%	0%
Apoyo	9	89%	11%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Por otra parte, en la Organización del Trabajo, la mayor parte indican riesgo bajo.

Tabla 8.

Dimensión 6. Recuperación

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	55%	41%	3%
B	22	27%	50%	23%
C	25	48%	52%	0%
D	31	48%	45%	6%
Apoyo	9	67%	33%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Con riesgo alto se encuentra el grupo B con un 23%, seguido del grupo C con un 6%, en cuanto a riesgo medio el grupo C con 52%, B con 50%, D con 45%, A con 41% y Apoyo con un riesgo Bajo del 67%.

Tabla 9.

Dimensión 7. Soporte y apoyo

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	48%	45%	7%
B	22	36%	59%	5%
C	25	64%	36%	0%
D	31	45%	52%	3%
Apoyo	9	67%	33%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Aquí encontramos, el grupo A se encuentra con un riesgo alto del 7%, por otra parte, el grupo B con un riesgo medio del 59%, grupo D con un 52% y el grupo A con un 45%.

Tabla 10.

Dimensión 8. Otros puntos importantes

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	72%	17%	10%
B	22	45%	36%	18%
C	25	72%	28%	0%
D	31	48%	52%	0%
Apoyo	9	67%	33%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Con respecto a otros puntos importantes, como resultados se encuentran con un 18% en un riesgo alto el grupo B, seguido de un 10% por el grupo A, en riesgo medio con un 52% el grupo D.

Tabla 11.

Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Total Dimensión Por Grupo
A	29	59%	38%	3%	41%
B	22	36%	55%	9%	64%
C	25	68%	32%	0%	32%
D	31	48%	52%	0%	52%
Apoyo	9	56%	44%	0%	44%
Total	116				

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Acoso Discriminatorio, riesgo alto 9%, riesgo medio 55% grupo B, 52% grupo D.

Tabla 12

Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	34%	38%	28%
B	22	32%	36%	32%
C	25	48%	40%	12%
D	31	23%	52%	26%
Apoyo	9	22%	67%	11%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Acoso Laboral, 32% riesgo alto grupo B, 28% grupo A, 26% grupo D y 12% grupo C y Apoyo 11%.

Tabla 13.

Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	69%	14%	17%
B	22	55%	23%	23%
C	25	72%	20%	8%
D	31	65%	29%	6%
Apoyo	9	67%	33%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Acoso Sexual, 23% grupo B, grupo A 17%, grupo C 8% y grupo D 6%.

Tabla 14.

Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	62%	34%	3%
B	22	45%	55%	0%
C	25	80%	20%	0%
D	31	52%	48%	0%
Apoyo	9	56%	44%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Adicción al Trabajo riesgo medio grupo B 55%, 48% grupo D, 44% grupo Apoyo, 34% grupo A.

Tabla 15.

Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo

Grupo	No. Personas	De	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29		45%	45%	10%
B	22		36%	36%	27%
C	25		64%	36%	0%
D	31		26%	61%	13%
Apoyo	9		56%	44%	0%
Total	116				

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Condiciones del Trabajo 27% grupo B, 13% grupo D, 10% grupo A.

Tabla 16.

Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)

Grupo	No. Personas	De	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29		38%	48%	14%
B	22		27%	55%	18%
C	25		60%	36%	4%
D	31		32%	55%	13%
Apoyo	9		33%	67%	0%
Total	116				

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Doble Presencia, 18% grupo B, 14% grupo A, 13% grupo D.

Tabla 17.

Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	62%	34%	3%
B	22	55%	36%	9%
C	25	72%	28%	0%
D	31	55%	42%	3%
Apoyo	9	56%	44%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Tabla 18.

Estabilidad laboral y Emocional, 9% grupo B riesgo alto, riesgo medio 44% grupo de Apoyo, 42% grupo D, 36% grupo B y grupo A 34%.

Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida

Grupo	No. De Personas	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
A	29	41%	41%	17%
B	22	32%	36%	32%
C	25	40%	44%	16%
D	31	29%	61%	10%
Apoyo	9	56%	44%	0%
Total	116			

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Salud Auto Percibida, 32% grupo B, 17% grupo A, 16% grupo C y 10 grupo D. A continuación, se presentan las tablas con los Datos Demográficos

Tabla 19.

Datos demográficos del personal operativo: género

Categoría	Resultados	Porcentaje
Masculino	73	53%
Femenino	43	27%
Respuesta vacía	0	20%
Total	116	100%

Nota. Datos obtenidos mediante el Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales (2023)

Tabla 20.

Personal operativo: identificación étnica

Categoría	Resultados	Porcentaje
Afro Ecuatoriano	4	5%
Blanco/a	0	1%
Indígena	7	5%
Mestizo/a	102	87%
Montubio/a	3	2%
Total	116	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Tabla 21.

Personal operativo: nivel de instrucción

Categoría	Resultados	Porcentaje
Bachillerato	54	55%
Cuarto nivel	1	1%
Educación media	0	1%
Otro	2	1%
Técnico/Tecnológico	22	18%
Tercer nivel	37	23%
Respuesta vacía	0	1%
Total	116	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Tabla 22.

Personal operativo: antigüedad/ experiencia

Categoría	Resultados	Porcentaje
0-2 Años	13	15%
3-10 Años	102	84%
11-20 Años	1	1%
Respuesta vacía	0	1%
Total	116	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Tabla 23.*Personal operativo: edad*

Categoría	Resultados	Porcentaje
16- 24 Años	2	1%
25-34 Años	54	52%
35-43 Años	38	29%
44-52 Años	18	12%
Igual o Superior a 53 Años	4	5%
Respuesta Vacía	0	1%
Total	116	100%

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado

Discusión

De acuerdo con los hallazgos encontrados en los resultados aplicados a través de una encuesta virtual realizada al personal operativo, se develó que la situación actual sobre los riesgos psicosociales en el departamento operativo del SIS ECU 911 Quito, existen ocho ámbitos que fueron valorados y en cada uno de ellos el riesgo identificado no estuvo por encima del 50%. Este porcentaje demuestra que los elementos valorados en la encuesta son significativos para realizar un programa de prevención de riesgo psicosocial. Al respecto, Uribe (2016) asegura que las condiciones laborales y contractuales influyen directamente en los trabajadores, al estar expuestos a entornos o circunstancias precarias, se desarrolla una disminución de la Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) de los servidores al estar frente a un mayor índice de accidentes o enfermedades tanto físicas como psicológicas. Igualmente, este autor explica que los riesgos psicosociales tienen efectos en el organismo de los individuos afectados; el estrés, ansiedad o problemas del sueño son algunos de los síntomas producto de las condiciones laborales en las cuales desempeña sus funciones un individuo.

Al comparar estas ideas con la situación actual del espacio laboral del Servicio abordado, se asume que en este escenario existe indicadores que conlleven a la aparición de riesgos psicosociales de importancia que afecten significativamente a los colaboradores. Lo que significa que los colaboradores operativos de este servicio, experimentan altos niveles de estrés, síntomas significativos de ansiedad.

En este sentido, este documento permitió identificar los mecanismos, procedimientos y alternativas de solución que el SIS ECU 911 Quito ha venido implementando a modo de prevención y abordaje de riesgos psicosociales, es así como se encontró que, tres cuartas partes del personal aseguraron que durante los últimos tres meses no han recibido socializaciones, informaciones ni han participado en procesos de sensibilizaciones sobre riesgos psicosociales, Asimismo, no tienen conocimiento sobre una estrategia establecida para prevenir los factores psicosociales. Se manifestaron poca motivación hacia el trabajo, aunque el ambiente les resulta cómodo y con autonomía en sus funciones, las relaciones interpersonales las calificaron como positivas. En función de estos hallazgos, se consideró pertinente realizar un programa de prevención de riesgos psicosociales que se adapte a todos los operadores y especialmente los que se encuentran en la situación de experimentar algún tipo de riesgo.

Con base a lo expuesto anteriormente, Roa et al. (2020) llegó a resultados similares en su investigación y propuso un plan de intervención para los factores que puntuaron en los instrumentos riesgo medio, alto y muy alto. La intencionalidad de esta propuesta fue lograr el mejoramiento de los aspectos que estaban generando malestar en los colaboradores además de beneficiar a la organización en el control de las situaciones que pudieran afectar a sus funcionarios.

Con relación al trabajo de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las actividades se incluyeron en el diseño del programa de prevención de los factores psicosociales, se encontró que estas acciones componen uno de los aspectos más relevantes debido a los productos que se obtienen, como es el caso de la detección temprana y oportuna de alguna falencia en los contenidos o en los recursos tanto logísticos, personales que resultan indispensables para culminar con éxito cada una de las estrategias de prevención. De acuerdo con González et al. (2019) asegura que el adecuado desempeño por parte de los trabajadores está vinculado con la garantía y el mantenimiento del bienestar de la persona dentro del cargo que ejerce, es este aspecto es importante considerar la valoración periódica de las condiciones personales de los colaboradores en las dimensiones: mentales, físicas, psicológicas y sociales; para cumplir con este objetivo se propone la estructuración sistemática del monitoreo y seguimiento de los riesgos psicosociales y la posible afectación en los trabajadores.

Por su parte, Riera e Ipiales (2022) llegaron a conclusiones que tributan a esta investigación, puesto que diseñaron un plan de prevención de los factores de riesgo psicosocial en procesadora de acero VYMSA en función de la realidad de la organización. Esta propuesta logró optimizar recursos y enriquecer el bienestar de sus miembros, haciendo énfasis en las acciones de seguimiento, lo que fue aceptado por colaboradores al evidenciar los beneficios del monitoreo oportuno.

Diseño de Programa

Programa de prevención de riesgos psicosociales para el personal del área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Introducción

Se considera pertinente tomar en cuenta los resultados expuestos en el epígrafe anterior donde se develó los puntos que deben fortalecerse en cuanto a medidas preventivas de riesgos psicosociales dentro del espacio laboral examinado. Ante el análisis de los datos extraídos mediante la evaluación realizada es necesario trabajar en el diseño de un documento a modo de programa de prevención de riesgos psicosociales, mediante campañas dirigidas a la Salud Mental y física del personal operativo del SIS ECU 911, la cual se estructurará mediante sensibilizaciones, talleres y material comunicacional que permita difundir objetivo sobre la importancia de prevenir posibles riesgos psicosociales que afectarían su salud y así cuenten con información útil para que lo puedan poner en práctica en sus actividades diarias fuera y dentro de la Institución.

Objetivos

Objetivo general

Prevenir los riesgos psicosociales encontrados en la evaluación realizada para el personal que labora en el área operativa del SIS ECU 911, en el período julio- noviembre del 2022

Objetivos Específicos

Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales centrado en la educación y promoción sistemática del control de los riesgos para el personal que labora en el área operativa del SIS ECU 911, en el período julio- noviembre del 2022

Proponer acciones de monitoreo y evaluación del programa de prevención de riesgos psicosociales dirigido al personal que labora en el área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el período julio- noviembre del 2022

Normativa legal que sustenta la propuesta

Actualmente el 60% del personal del SIS ECU 911, pertenece al área operativa, quienes por la misión Institucional se encuentran directamente expuestos a riesgos psicosociales, están siendo afectados en su vida personal y profesional, es por ello por lo que se detalla a continuación un programa de prevención de riesgos psicosociales, conforme el siguiente detalle: el aval de esta propuesta se fundamenta en las instrucciones del Ministerio del Trabajo Cuerdo No. 082 (2017) que indican socializar las propuestas de prevención de riesgos y sensibilizarlas organizaciones y trabajadores implicados. Tomar como guía el control permanente y monitoreo de los posibles riesgos

Normativa Institucional

Para el proceso de socialización del programa de prevención de riesgos psicosociales se lo debe realizar de acuerdo a lo establecido en el acuerdo No. 82 del Ministerio de Trabajo Normativa de erradicación de la Discriminación en el ámbito laboral, la misma que cuenta con correos electrónicos, sistema de gestión documental y espacios como los minutos cívicos donde cuentan con pequeños espacios para informar a sus servidores sobre los aspectos relevantes de la institución. Se deberá remitir así mismo un documento formal hacia los representantes de las distintas dignidades que conforman la Coordinación Zonal 2-9, con la finalidad de contar con un verificable para el Ministerio del Trabajo, recopilando firmas de que las personas han tenido conocimiento sobre la socialización del programa de riesgos psicosociales anual.

Con relación al proceso de sensibilización, se debe realizar un cronograma de trabajo, en el cual se establezcan actividades, fechas y responsables para ejecutar la sensibilización, tomando en cuenta los horarios del personal operativo y la hora con la que cuentan para los procesos de retroalimentación, así mismo se deberá realizar una breve presentación, a fin de que se optimice el tiempo y recursos y sea de fácil comprensión omitiendo palabras técnicas. Durante la sensibilización se maneje un itinerario en el cual se pueda recopilar las firmas de asistencia de los servidores, se realice una breve introducción y se continúe posteriormente con la presentación, posterior a ello se deberá emplear un instrumento de medición sobre la sensibilización realizada, para que se determinen mecanismos de mejora en estos procesos.

Así mismo, por motivos institucionales de los cuales no sea factible realizar las sensibilizaciones de manera presencial, se pueda elaborar contenido académico a ser difundido en el Aula Virtual de la Institución, se desarrollarán presentaciones, material audiovisual o material de apoyo como actividades de repaso para que el personal revise los contenidos y se puede finalizar el proceso con una evaluación, para medir los conocimientos aprendidos y a su vez una encuesta de satisfacción para conocer la perspectiva del mecanismo empleado para la sensibilización.

En la preparación de un plan en el cual se establezcan estrategias para que la institución trabaje con los riesgos psicosociales detectados mediante la herramienta del cuestionario del Ministerio de Trabajo, se puede trabajar en lo siguiente:

Elaboración de campañas comunicacionales mensuales dirigidas al personal operativo, mediante la difusión de videos comunicacionales con consejos prácticos y útiles, los cuales pueden ser reproducidos en espacios sociales con los que cuenta la

institución como: comedor, áreas sociales, ascensores. Las campañas contarán con contenido elaborado por profesionales respecto a cada temática a ser abordada, siendo importante mencionar que se debe tomar en cuenta el aspecto físico; por otra parte, se remitirán pastillas comunicacionales a los grupos de WhatsApp y se medirá mensualmente con una encuesta de satisfacción el resultado de cada campaña.

Estructuración de cursos virtuales, con apoyo de las universidades con quien tiene convenio el SIS ECU 911, para que les permitan a los servidores conocer a fondo sobre temáticas relacionadas a casusas, síntomas y recomendaciones a los riesgos psicosociales.

Brindar espacios las personas que laboran en la DARH, para que se actualicen los conocimientos sobre estrategias para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales.

Trabajo en conjunto con las instituciones articuladas al servicio como Ministerio de Salud Pública e IESS, a fin de que se brinden turnos para los servidores para controles de salud y evaluaciones psicológicas.

Alcance

El alcance de esta propuesta está dirigido a estructurar sistemáticamente el mantenimiento y funcionamiento óptimo de las personas colaboradoras que forman parte del SIS ECU 911, quienes están sometidos a presiones propias de su desempeño como trabajadores que atienden emergencias y situaciones difíciles donde están implicados seres humanos. Asimismo, se plantea como prioritario que la propuesta deleve resultados y recomendaciones que se mantengan en el tiempo, en beneficio de los servidores y la institución, reconociendo

que este diseño de programa posee información actualizada, válida y científica sobre las particularidades socioemocionales de cada uno de los trabajadores

Estructura del programa de prevención de riesgos psicosociales

Objetivo: Desarrollar campañas informativas y comunicacionales sobre la prevención de riesgos psicosociales inherentes al trabajo desarrollado dentro del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	
Responsable: Representante legal o la máxima autoridad Técnico o Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo. Médico ocupacional. Integrantes de organismos oficiales de seguridad e higiene del trabajo	Tiempo: una semana de campaña 4 veces al año
Lugar: espacios disponibles de la institución: comedor, áreas sociales	Actividades: Proyección de videos con contenido relacionado con la prevención de los riesgos psicosociales Salas de discusión y diálogo sobre el tema de la prevención de los riesgos psicosociales Difusión de pastillas comunicacionales a los grupos de WhatsApp Socialización y discusión de las acciones hasta ahora implementadas para la prevención de los riesgos psicosociales Difusión de trípticos informativos sobre la campaña prevención de los riesgos psicosociales

<p>Objetivo Desarrollar acciones de formación sobre la prevención de riesgos psicosociales inherentes al trabajo desarrollado dentro del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911</p>	
<p>Responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Representante legal o la máxima autoridad - Técnico o Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Representante de la institución académica que participa - Integrantes de organismos oficiales de seguridad e higiene del trabajo 	<p>Tiempo</p> <p>1 curso presencial de formación al área</p> <p>1 curso virtual de formación al área</p>
<p>Lugar: Espacios disponibles dentro del servicio</p>	<p>Actividades: Estructuración de cursos con contenidos sobre la prevención de riesgos psicosociales, su importancia y beneficios que aporta. Incluir todo lo relacionado con causas, síntomas y recomendaciones a los riesgos psicosociales. incorporación de una institución educativa a nivel superior que gestione y desarrolle esta forma en dos modalidades presencial y virtual.</p>

Objetivo Desarrollar procesos de evaluación psicológica permanente que permitan la valoración de la salud mental del personal que labora dentro del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	
Responsables <ul style="list-style-type: none"> - Representante legal o la máxima autoridad (solo para coordinar la actividad) - Integrantes de organismos oficiales de seguridad e higiene del trabajo - Psicólogos, terapeutas 	Tiempo Una evaluación anual Una actividad de seguimiento cada seis meses
Lugar Espacios adecuados con la privacidad necesaria, dentro o fuera de la institución	Actividades: Evaluación diagnóstica del área socioemocional y riesgos psicosociales Valoración generalizada de la salud mental Acciones de seguimiento, entrevistas, controles periódicos Referencia a otros especialistas si es necesario

Elaboración propia

Objetivo Desarrollar procesos de evaluación médica que permitan la valoración del estado de salud física, mental y social del personal que labora dentro del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	
Responsables Representante legal o la máxima autoridad (solo para coordinar la actividad) Integrantes de organismos oficiales de seguridad e higiene del trabajo Médico ocupacional Médico familiar	Tiempo Una evaluación anual Una actividad de seguimiento cada seis meses
Lugar Espacios adecuados con la privacidad necesaria, dentro o fuera de la institución	Actividades Evaluación diagnóstica del área física, mental y social Acciones de seguimiento y controles periódicos Referencia a otros especialistas si es necesario

Elaboración propia

Conclusiones

De acuerdo con el trabajo realizado, se plantean los logros alcanzados en función de los objetivos específicos que guiaron el desarrollo de la investigación, para ello se exponen las siguientes conclusiones:

Se realizó un diagnóstico de los riesgos psicosociales dentro de operaciones del SIS ECU 911 Quito, mediante los instrumentos aplicados como fueron el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo y encuesta que develaron que por cada una de las dimensiones no se observa un riesgo alto, puesto que las mediciones no superaron el nivel medio. Por lo tanto, el abordaje realizado fue a nivel primario y secundario, incluyendo la atención que dio a los indicadores de un mínimo riesgo detectado en las dimensiones acoso sexual y estabilidad emocional y laboral.

Asimismo, se logró la identificación de soluciones, procedimientos y mecanismos establecidos dentro de la institución para la prevención y aproximación de riesgos psicosociales en ese espacio de trabajo, develando la prioridad de mejorarlos y actualizarlos de acuerdo a los tipos y características que actualmente se observaron dentro del SIS ECU 911 Quito. Es por ello por lo que se realizó una propuesta de tipo informativa, formativa y de atención directa a los colaboradores en las dimensiones expuestas a un posible riesgo.

Quedó establecido, que el programa diseñado debe incluir acciones sistematizadas de monitoreo y seguimiento que correspondan al desarrollo del programa y a los resultados obtenidos, los cuales deben revisarse periódicamente de forma que al identificar la afectación producida por la amenaza del riesgo psicosocial pueda atenderse y solventarse a la brevedad.

Toda investigación puede presentar dificultades de orden teórico, metodológico o práctico para su realización que el investigador debe solventar para lograr los objetivos propuestos. En cuanto a las limitantes que se pudieron presentar se podrían señalar la disposición de los trabajadores en colaborar con la investigación, por cuanto no querer sentirse comprometidos al responder las preguntas del cuestionario, además del tiempo de dedicación para responder el instrumento que se le aplica.

No obstante, de presentarse esta situación el investigador tratará de controlar esta resistencia presentada en los integrantes de la muestra de estudio explicándole la importancia y relevancia de la investigación al igual del aporte que esta tendría en la institución, para que ellos colaboren y ofrezcan los datos oportunos y desarrollar la investigación planteada por la investigadora.

Sin embargo, los mismos fueron muy receptivos, a la hora que la investigadora solicita su colaboración permitiendo engranar todos los elementos necesarios para desarrollar tan importante investigación en el área educativa. Como lo es las estrategias comunicacionales para mejorar las relaciones intra e inter personales de los directivos y colaboradores, de esta forma se pudo culminar logrando llegar a feliz término la herramienta utilizada en el levantamiento de datos.

Recomendaciones

Es pertinente optimizar el ambiente laboral considerando todas las dimensiones valoradas mediante esta investigación, en este sentido se deben potencializar los indicadores mejorando las condiciones laborales ya existentes que permitan progresar hacia escenarios de trabajo equilibrados, con mínimo estrés, con pocos y controlables riesgos psicosociales; lo que tributa al bienestar emocional y social de los colaboradores del SIS ECU 911 Quito

Se considera de importancia el cumplimiento puntual del programa elaborado para la prevención de riesgos psicosociales para los colaboradores operativos, las estrategias diseñadas son una respuesta a los posibles riesgos y también son una solución a las pequeñas falencias identificadas en algunas de las dimensiones evaluadas. De esta manera, se garantizaría el control de los riesgos, puesto que el programa hace énfasis en el seguimiento preventivo.

Finalmente, se recomienda que el monitoreo de los riesgos esté acompañado de informes pormenorizados de las fortalezas y las deficiencias identificadas, para ser socializado con los colaboradores en función de discusiones, valoraciones y posibles soluciones que conlleven a acciones remediales pertinentes en el tiempo proyectado.

Por esta razón, se debe implementar este programa con el propósito de disminuir los riesgos psicosociales encontrados en los resultados de la medición realizada, por lo tanto, esta investigación ayudará a que sean difundidas las estrategias, el programa de prevención y así futuras investigaciones la tomen como referencia.

Referencias

- Becerra, L., Quintanilla, D., Vásquez, X., & restrepo, h. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. (<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-574.pdf>, Ed.) *Rev. Salud Pública*, 20(5), 574-578.
- Navarrete, M. (2021). *Manejo del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores*. Universidad Andina Simón Bolívar (Tesis de grado) .
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8804/1/T3856-MDEE-Navarrete-Manejo.pdf>.
- Jaramillo, F. (2018). Los Riesgos Psicosociales En El Derecho Del Trabajo: ¿una Figura Aplicable en el derecho Ecuatoriano.
(https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjh06-MjZ7_AhXfSzABHagnBsoQFnoECD0QAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.usfq.edu.ec%2Findex.php%2Flawreview%2Farticle%2Fdownload%2F1219%2F1233%2F3371&usg=AOvVaw0pHxOJ7MBcq1_6lb0excpr, Ed.) *USFQ Law Review*, 5(1), 100-117.
- Ortiz, A. (2021). Factores psicosociales que afectan a los empleados en las organizaciones.
([http://www.spentamexico.org/v16-n3/A4.16\(3\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16-n3/A4.16(3)1-23.pdf), Ed.) *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 16(23).
- Parella, S., & Couso, G. (2017). *Santa Parella; Gilda Couso 2017 Guía para la Elaboración de los Trabajos Especiales* .
<http://escueladefiscales.mp.gob.ve/userfiles/file/Guia%20para%20la%20elaboracion%20de%20los%20TEG-22092017.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
(https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwip0IGE_q7_AhUKJ0QIHW8vAu0QFnoECAkQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.biblioteca.cij.gob.mx%2FArchivos%2FMateriales_de_consulta%2FDrogas_de_Abuso%2FArticulos%2FSampieriLasRutas.p, Ed.) McGraw Hill.

- Dubs, R. (2002). El Proyecto Factible: una modalidad de investigación. (<https://www.redalyc.org/pdf/410/41030203.pdf>, Ed.) *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 3(2), 1-18.
- Raigoso, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en oficiales de la policía*. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/36/36_Raigoso.pdf
- Roa, A., Godoy, I., Casas, J., & Cruz, M. (2020). *Plan de intervención para prevenir los riesgos psicosociales generados por los factores extralaborales presentes en la enfermedad del Covid-19 en los trabajadores de Químicos Integrales S.A.S. Corporación Universitaria Minuto de Dios (Tesis de especialización)*. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10950/1/UVDT.E.RLA_RoaAlexandra_GodoyIsabela-CasasJuly-CruzMaría_2020.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10950/1/UVDT.E.RLA_RoaAlexandra_GodoyIsabela-CasasJuly-CruzMaría_2020.
- Riera, W., & Ipiales, L. (2022). *Plan de prevención de los factores de riesgos psicosociales en la Empresa VYMSA año 2020*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Tesis de grado). <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3592>.
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT) . (1987). *C087 - Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87)*. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312232
- Rojas, B. (2019). Riesgos psicosociales de mujeres trabajadoras. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 12(23), 61-73. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv12n23/art04.pdf>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2023). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*. <https://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/>
- Comité De Operaciones De Emergencia Nacional - Coe. (2020). *Gobierno de Ecuador* . <https://manualcoe.gestionderiesgos.gob.ec/comite-de-operaciones-de-emergencia-nacional-coe-n/>
- European Emergency Number Associations (EENA) . (2023). *EENEA*. <https://eena.org/>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2023). *Decreto 988*. <https://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/>
- González-Trijueque, D. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación. *Ciencias Psicológicas*, 6(1). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212012000100007

- Pérez, D., García, J., García, T., Ortiz, D., & Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control. *30*(3), 354-363.
https://www.researchgate.net/publication/317518321_Conocimientos_sobre_estres_salud_y_creencias_de_control_para_la_Atencion Primaria_de_Salud
- Tamayo, & Tamayo. (2014). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta edición ed.). LIMUSA.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- El 911. (2023). *¿Cómo funciona el 911 en Estados Unidos?* <https://estados-unidos.info/como-funciona-el-911-en-estados-unidos/>
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2006). *C087 - Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87)*.
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312232
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. The McGraw-Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Universidad del Internet (UNIR). (21 de 03 de 2023). *Qué es la fatiga por compasión y cómo afrontarla? ¿Qué es la fatiga por compasión y cómo afrontarla?*
- Deloitte. (2019). *Tendencias Globales de Capital Humano 2019. Dirigir la empresa social: Redefinir con enfoque en el humano*. <https://www2.deloitte.com/ni/es/pages/human-capital/articulos/human-capital-trends-2019.html>
- toolshero. (05 de 10 de 2023). *La Teoría de los Dos Factores de Herzberg*.
<https://www.toolshero.es/>
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V. <https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/11/Psicologia-del-trabajo-y-productividad.-Jesus-Felipe-Uribe-Prado.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (30 de 06 de 2010). *Informe sobre el Trabajo en el Mundo 2010: La OIT dice que la prolongada "recesión del mercado laboral" empeora la perspectiva social en varios países*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_145184/lang-es/index.htm
- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*(35).
<https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) . (2023). *Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)* . <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Maslow, A. (1943). Una teoría de motivación humana. *Revisión psicológica*, 370–396.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Sotomayor, A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. (U. A. León, Ed.) <https://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Samper, E. (2015). *Publicación: Factores de riesgo psicológico en el personal militar que trabaja en emergencias y catástrofes*. Tesis Doctorales. Inédita de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico, , Universidad Complutense de Madrid.
<https://docta.ucm.es/entities/publication/7cf5dcc4-6f72-4b67-ada4-f4a6492e9385>
- Ministerio del Trabajo de Ecuador . (2017). *Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Calderón, M. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la generación de estrés laboral en el contingente de atención pre hospitalaria del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad Central Del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7419/1/T-UCE-0007-359i.pdf>
- Guachamin, H. (2018). Tesis de Magister , Escuela Politécnica Nacional .
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19337/1/CD-8712.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo . (2023). *Seguridad y salud en el trabajo*.
<https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2018). *Boletín Estadístico* .
https://www.iess.gob.ec/documents/10162/51889/Boletin_estadistico_2018_nov_dic.pdf
- Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales. (03 de 2023). *Documento en Excel*.
<https://www.trabajo.gob.ec › uploads ›>

- Pujol, L., & Lazzaro, M. (2020). Demandas psicológicas y salud: un examen del papel de las autoevaluaciones básicas en el proceso de afrontamiento del estrés. *Estudios Psicológicos*, 65, 408–419. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12646-020-00569-5>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2019). *Emergencias en Salud*. <https://www.paho.org/es/emergencias-salud>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). (2018). *Día Mundial de la Salud Mental: descubre nuestra nueva sección web sobre los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo y la salud mental*. https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-agency-safety-and-health-work-eu-osha_es
- Cabrera, A., & Serrano, J. (2018). *Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato*. Maestría en Gestión del Talento Humano., Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28276>
- Protocolo de Prevención de Riesgo Psicosocial en Intervinientes Operativos y Administrativos en COVID-19*. (2020). https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-PREVENI%C3%93N-DE-RIESGOS-PSICOSOC-MTT2-_2020.pdf
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 2, 10(2), 301-321. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7697400>
- Díaz, V. (2020). *Diseño de un programa de riesgos psicosociales de conductores y médicos de ambulancia del ECU 911 de Milagro Quito*. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3054?mode=full>
- Fabián Jaramillo. (2018). *Los riesgos psicosociales en el derecho del trabajo: ¿una figura aplicable en el Derecho ecuatoriano?* <https://doi.org/https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/1219>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059