



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

**Diseño de un programa de riesgos psicosociales de conductores y médicos de
ambulancia del ECU 911 de Milagro.**

Línea de Investigación:

Gestión ambiental y responsabilidad social empresarial

Campo amplio de conocimiento:

Servicios

Autor/a:

Víctor Fabrizzio Díaz Rubio

Tutor/a:

Ana Verónica Salazar Mencías

**Quito –
Ecuador 2022**

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Ana Verónica Salazar Mencías con C.I: 17161355320 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Diseño de un programa de riesgos psicosociales de conductores y médicos de ambulancia del ECU 911 de Milagro.**

Elaborado por: Victor Fabrizio Díaz Rubio, de C.I: 1203360332, estudiante de la Maestría: **Seguridad y Salud Ocupacional** de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 15 de marzo de 2022



Firma

DECLARACIÓN DE



TABLA DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema	1
Problema de investigación	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos.....	2
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	5
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	5
1.2. Proceso investigativo metodológico.....	10
1.3. Análisis de resultados	12
CAPÍTULO II: PROPUESTA	22
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	22
2.2. Descripción de la propuesta	24
2.3. Validación de la propuesta	29
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	30
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES.....	31
BIBLIOGRAFÍA.....	33
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1. Característica de la Población.....	11
Tabla 2. Matriz de articulación.....	

Índice de figuras

Figura 1: Interacción en el trabajo (Ambiente – Satisfacción y Riesgos)	6
Figura 2: Análisis Situacional.....	12
Figura 3: Dimensión de Ritmo de trabajo.....	13
Figura 4: Dimensión Organización del trabajo.....	14
Figura 5: Dimensión Acción y Control.....	15
Figura 6: Dimensión Desarrollo de Competencias.....	16
Figura 7: Dimensión de Recuperación de energía.....	17
Figura 8: Dimensión de Apoyo.....	18
Figura 9: Validación del Cuestionario.....	20
Figura 10: Programa de prevención de riesgos psicosociales.....	26
Figura 11: Identificación, Evaluación, prevención y control de riesgos psicosociales.....	28

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Durante los últimos años, diferentes investigaciones a nivel mundial han evidenciado el problema que acarrea los riesgos psicosociales en los diferentes colaboradores, anteriormente eran denominado únicamente como enfermedades mentales o simplemente estrés laboral, pero, en la actualidad este problema localizado denominado “Riesgos Psicosociales” puede traer consigo problemas muy graves a nivel físico y mental de cada uno de los trabajadores en las diferentes áreas de trabajo, además, estos factores de riesgos psicosociales si no son tratados a la brevedad posible a través de un plan de prevención puede convertirse en enfermedades no transmisibles como por ejemplo, la depresión, irritabilidad, la ansiedad, incluso puede ocasionar alteraciones o trastornos del sueño, entre otras enfermedades más como por ejemplo, el Síndrome de Burnout.

Se conoce que el objetivo de la seguridad y salud ocupacional en todo trabajo es proteger a los trabajadores de contraer ciertos riesgos laborales, entre ellos, se detallan los riesgos físicos, químicos y biológicos, mecánicos, eléctricos sobre todos aquellos riesgos considerados los más importantes para un adecuado desenvolvimiento como son los riesgos psicosociales, que son derivados de cada área de trabajo y que pueden afectar de manera directa la salud individual o grupal de estos.

En un gran número las empresas en Ecuador, aun se muestran reacias a este tipo de diagnóstico y prevención de riesgos, sin embargo, es necesario considerar que en toda empresa existe un departamento encargado de identificar, evaluar y prevenir estos tipos de riesgos, mucho más aun el riesgo psicosocial, que comprende aquellos positivos o protectores, así como aquellos negativos que generan riesgo total con el fin de realizar las debidas intervenciones y así prevenir las enfermedades que se encuentran asociadas al estrés laboral con la finalidad de promover el buen clima laboral y mejorar la productividad de cada uno de ellos.

En este sentido y basándonos firmemente al objeto de estudio que son los Médicos y conductores de las ambulancias del ECU 911 del cantón Milagro, se considera que las labores que realizan día a día estos, demandan no únicamente de altas cargas físicas, sino además psicológicas, puesto que tienen que actuar de manera inmediata frente a situaciones en las que permanecen en contacto directo con el dolor y el sufrimiento humano, es así que, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 presta servicio dentro del territorio ecuatoriano la atención de

manera inmediata a aquellas emergencias localizadas a través de las llamadas al número único 911, en el cual se trabaja con organismos públicos y particulares articulados al sistema.

Además, el escenario en el que realizan sus funciones no siempre es seguro poniendo en riesgo su propia integridad física. Esto se debe principalmente a que los conductores y médicos que laboran en atención inmediata se les presentan estos riesgos desde el inicio de sus actividades hasta que finalizan, por ejemplo, estos sujetos a investigación sufren de cambios climáticos, tráfico en carreteras congestionadas, en ocasiones se presenta hurto a nivel personal o de equipos médicos, de acuerdo con la zona a la que le toca trasladarse, esto afecta significativamente al nivel de estrés que se presenta, de la misma forma, es conocido que este riesgo psicosocial en ellos se presenta generalmente por su edad, las relaciones interpersonales con sus jefes inmediatos o con sus compañeros, se puede determinar que en ocasiones se da por el insuficiente conocimiento del trabajo que desempeña (especialmente en los conductores) y sobre todo por la falta de reconocimiento de logros obtenidos en el desarrollo de su jornada laboral.

Problema de investigación

¿En qué medida diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales beneficiará al desempeño y productividad de los conductores y médicos de las ambulancias del ECU911 del cantón Milagro?

Objetivo general

Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de mitigar los riesgos psicosociales en los conductores y médicos de las ambulancias que pertenecen al ECU 911 del cantón Milagro.

Objetivos específicos

Obj. Esp. 1: Contextualizar los factores de riesgos psicosociales a través de la fundamentación teórica y revisión bibliográfica que se presentan en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.

Obj. Esp. 2: Determinar las causas principales que pueden producir estrés laboral en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.

Obj. Esp. 3: Construir un programa de prevención direccionado por el Ministerio de trabajo para mitigar los riesgos existentes en los conductores y médicos del ECU922 del cantón Milagro.

Obj. Esp. 4: Validar el impacto de los factores de riesgos psicosociales que se presentan en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El trabajo es esencial e importante en el desarrollo personal de cada uno de los ciudadanos ya que a través de él se pueden satisfacer varias necesidades, sin embargo, los diferentes tipos de trabajo en la actualidad presentan gran deficiencia, estas pueden ser en algunos casos inobservables, pero están ahí presentes y en cualquier momento puede repercutir en la salud y funcionamiento de las y los trabajadores.

En la actualidad, los diferentes tipos de riesgos laborales que enfrentan un determinado puesto de trabajo representa un problema en la salud de los trabajadores y pueden generar un cambio en la actitud frente al trabajo y generar un mal servicio y que puede desencadenar en errores en la atención al paciente. Con el diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales dirigido al personal de ambulancia buscamos determinar el estado de salud mental y de esta manera poder recomendar medidas de control que beneficien a estos para que tengan una buena actitud frente al trabajo y que los pacientes también se beneficien con un buen servicio.

Así mismo, es necesario considerar que, a través del desarrollo de la investigación, los lectores podrán conocer e identificar un poca más claro aquellos factores y riesgos psicosociales que se presentan en el campo ambulatorio, además, es importante resaltar que aquellas personas que se benefician directamente con la realización de este trabajo son los conductores de las 3 ambulancias más los doctores especialistas en este campo que trabajan durante dos veces a la semana en una única jornada que son las 24 horas seguidas y por ende el nivel de estrés laboral es latente y hay que buscar la posibilidad de mitigar aquello.

Este trabajo investigativo, a más de presentar aquellos factores de riesgos psicosociales que se presentan en el trabajo ambulatorio, resalta un problema que se ha vuelto latente en la actualidad en todo campo laboral, se trata del síndrome de Burnout, este síndrome según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es un síndrome que se ha transformado en un grave problema de salud pública debido a su prevalencia y a las consecuencias negativas para quien lo padece, sin embargo, a través de la revisión bibliográfica se presentan estrategias de minimización de este síndrome y de los demás factores con la finalidad de mejorar la calidad de vida del trabajador y su clima laboral fortaleciendo aptitudes y actitudes de trabajo.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Al comenzar la investigación documentada me hice la siguiente pregunta ¿Qué tan difícil puede ser para una persona, empresa en general o departamento manejar, controlar y mitigar los riesgos psicosociales en la actualidad? Las condiciones de trabajo son peligrosas para la salud y provocan accidentes y enfermedades de todo tipo. Los tiempos han cambiado de manera muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. En el pasado, la atención a los riesgos laborales se centró en los riesgos físicos y ambientales, pero cada vez se presta menos atención a los riesgos psicológicos y sociales.

De la misma forma, el lugar de trabajo se ve afectado cuando un trabajador acarrea un riesgo laboral, específicamente un riesgo psicosocial. Esto ha llevado a cambios en las condiciones de empleo y trabajo, que cada vez más se aumentan y crean condiciones desfavorables a nivel psicosocial provocan directamente en el ser humano conductas y actitudes inadecuadas dentro de un área de trabajo y, que a la larga podría repercutir en el clima laboral donde se desenvuelve.

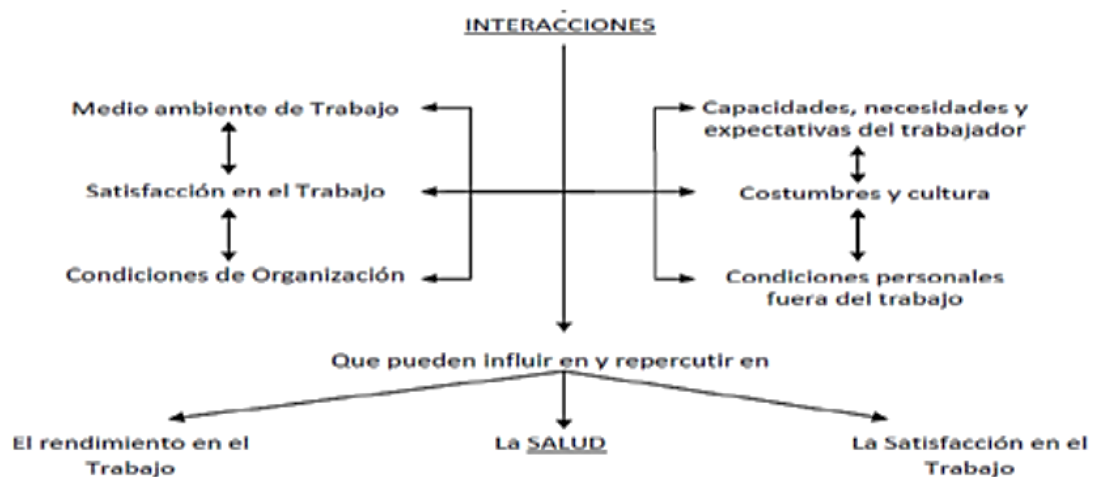
Según la autora Pinos-Mora (2017), consideró que “en el año 2012 después de haber editado, revisado y actualizado la Nota Técnica de Prevención 443 (NTP 443), en concordancia con las nuevas exigencias del trabajo que generan otros factores de riesgo psicosocial, emite la Nota Técnica de Prevención 926 (NTP 926) Factores psicosociales: metodología de evaluación, Método F-Psico, que contiene un formato de aplicación informática. Este método es apto para ser utilizado en cualquier organización independiente de su tamaño y actividad laboral, permitiendo obtener resultados individuales y colectivos. Además de su carácter evaluativo (diagnóstico psicosocial: situaciones específicas, localización de fuentes del problema, diseñar cambios y priorizar actuaciones, comparar evolución de un grupo en dos momentos, concienciar situación), es de mucha utilidad para realizar planificación y gestión de los riesgos psicosociales; analiza nueve factores (Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social” (pág. 79).

Al analizar los requisitos del puesto, es transcendental considerar que es muy importante que el trabajador realice sus funciones un entorno laboral en el que los trabajadores reciben apoyo, capacitación y motivación para dar lo mejor de sí. Un entorno psicosocial de apoyo promueve el buen desempeño y el crecimiento personal, así como la salud mental y física de los trabajadores.

Los trabajadores se estresan cuando las demandas del trabajo están más allá de su capacidad para afrontarlas. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a un estrés prolongado pueden desarrollar graves problemas de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para una organización diferente la magnitud de ésta, los efectos negativos de los factores de riesgos psicosociales se traducen en un desempeño general deficiente, como, por ejemplo, el aumento del ausentismo y asistencia laboral, además, en algunos casos los empleados van a trabajar cuando están enfermos, pero no pueden hacer su trabajo efectivamente. La licencia por enfermedad tiende a durar más que otras razones, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a tasas más altas de jubilación anticipada. Los costes que provoca para las empresas y la sociedad son significativos y se han estimado en miles de millones de dólares en todo el país.

Figura 1: Interacción en el trabajo (Ambiente – Satisfacción y Riesgos)



Fuente 1: Autora - Lilián Pinos-Mora (2017)

En los últimos años han aparecido riesgos laborales que desencadenan enfermedades profesionales y que a la larga se culmina con enfermedades que afectan silenciosamente la salud de cualquier trabajador, estos problemas normalmente se presentan cuando existe una mala planificación, cuando se realiza la gestión de control de una manera inadecuada, incluso estos riesgos causan estrés laboral que impide que la persona logre concentrarse en la actividad que podría estar realizando.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo asociadas a riesgos psicosociales son:

- “Carga de trabajo excesiva
- 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;
- 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” (Peña, 2018).

De la misma forma, la autora Pinos-Mora (2017) en su revista consideró que: “muchos factores ponen en riesgo la salud y la vida de hombres y mujeres trabajadoras. La realización de cualquier actividad presenta riesgos inherentes, debido a las modificaciones de las condiciones naturales generadas por la intervención del ser humano al realizar sus actividades de trabajo, dándose así origen a agentes causales de patologías que pueden generar daños y que influyen directamente a la calidad de vida del trabajador y que se asocian directamente en la interrelación como se presenta en la figura 1” (Pinos-Mora, 2017).

Entre las características principales tenemos a las cinco siguientes:

1 “Se extiende a través del tiempo y el espacio: A menudo, los riesgos laborales se identifican en torno a un procedimiento particular en una situación determina, sin embargo, los riesgos psicosociales se extienden y abarcan un ámbito más amplio porque no se puede determinar ni la cultura organizacional ni el liderazgo dentro de la empresa sino directamente se observa y analiza la afectación de este” (Peña, 2018).

2 Es difícil de medir o definir: Para el ruido y la luz...estándares de medida propios que utilizan los técnicos para prevenir riesgos laborales. Pero ¿Cómo medir la cohesión social y la comunicación dentro de la empresa?, difícilmente esta característica se puede medir y trabajar, por lo tanto, siempre estarán expensas a obtener algún tipo de riesgos psicosociales, pero, lo que no se suele esperar es el grado de afectación de este.

3 Enlace a otros riesgos: No podemos separar la dimensión física de la dimensión espiritual del hombre. Todo tipo de trabajo conlleva riesgos que pueden determinar si son psicosociales o físicos, pero, sin duda alguna, los riesgos indistintamente su proceder conlleva a otros si no se toman precauciones.

4 Hay otros factores que juegan un papel importante: La OIT agrega un matiz importante: los riesgos psicosociales son mitigados por las propias percepciones de los empleados, así como a través de sus experiencias personales.

5 Difícil elaborar estrategias para intervenir: la intervención en ocasiones suele ser sencilla si se detecta de manera rápida y oportuna y en algunos casos suele demorar más y necesitan implementar un Plan de prevención, y ¿cómo se puede solucionar este problema si está directamente relacionado con la percepción y el funcionamiento del negocio de la empresa?, para ello los departamentos o los directivos o gerentes administrativos velarán por la salud ocupacional de sus empleados garantizándoles en primera instancia un adecuado clima laboral y por ende que las funciones que realicen cada uno de ellos la realicen cumpliendo todas las normas de bioseguridad.

En base a lo anterior, se puede considerar que la clasificación de los riesgos psicosociales es compleja, aunque parece haber acuerdo en lo siguiente:

- Estrés: La Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) define el estrés como “una condición caracterizada por altos niveles de agitación, reactividad y una sensación persistente de incapacidad para hacer frente”. Cuando esta condición se vuelve crónica, se produce un desgaste o desgaste laboral.
- Violencia en el lugar de trabajo: es toda aquella acción que se da dentro del lugar del trabajo, donde se llegan a presentar agresiones verbales o físicas.
- Acoso en el lugar de trabajo: este riesgo encontrado se da cuando existe demasiada presión por parte de un supervisor o simplemente cuando se presenta altercado dentro del lugar del trabajo.
- Incertidumbre contractual: Es una preocupación constante que surge por la inestabilidad laboral y el cambio de circunstancias.
- El conflicto entre familia y trabajo: Se manifiesta en dos aspectos: familia - trabajo - trabajo - familia.

En consecuencia, aquellos riesgos identificados anteriormente son los que se presentan en un momento determinado dentro de sus respectivas áreas donde se desenvuelven. Además, provocan enfermedades en los diferentes sistemas, por ejemplo, el cardiovascular, el respiratorio, el inmunitario, digestivo, cutáneo, endocrino, musculoesquelético y mental. Efectivamente, todas estas afectaciones en los diferentes sistemas se deben principalmente a las malas condiciones de trabajo, especialmente de mala organización del trabajo.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que experimentan muchos trabajadores es consecuencia de una mala organización del trabajo y no de un problema personal (problema que responde a circunstancias personales o familiares).

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que la regulación del trabajo forma parte de un conjunto de condiciones de trabajo que perturban, entre otros mecanismos, a la seguridad y salud de los trabajadores.

Esta investigación que pretende en teoría diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales con el fin de mitigar problemas a nivel psicosocial en los conductores y médicos que laboran en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es muy importante para poder llevar un diagnóstico y control en los sujetos de investigación debido a la gran cantidad de factores que inciden en la consecución de estos riesgos.

De la misma forma, se debe tener en cuenta que todos los riesgos mencionados afectan de manera directa al personal que desarrolla sus actividades en una ambulancia representa un problema en la salud que puede generar un cambio en la actitud frente al trabajo y generar un mal servicio y que puede desencadenar en errores en la atención al paciente. Al implementar el programa de prevención se busca determinar el estado de salud mental y de esta manera poder recomendar medidas de control que beneficien a estos para que tengan una buena actitud frente al trabajo y que los pacientes también se beneficien con un buen servicio.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Este proceso investigativo se realizará en el ECU 911, directamente se trabajarán con los médicos y los conductores de las ambulancias que pertenecen al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 del cantón Milagro, provincia del Guayas.

Para ello es necesario explicar lo siguiente:

Esta investigación desarrollada tuvo un enfoque mixto Cuanti-Cualitativo, dado que buscamos comprender y explicar todo lo relacionado a los posibles riesgos psicosociales encontrados en los sujetos objetos de estudio con la finalidad de obtener una visión general del comportamiento, acciones y percepción de las personas involucradas en la investigación.

Esta investigación es de tipo documental, de campo y descriptiva, el mismo que se explica a continuación:

Documental: es documental por la información recopilada en libros, revistas científicas y educativas, páginas del internet, así como blog que han ayudado en el desarrollo completo de la investigación. El autor Sampieri (2015) en su postulado donde menciona que “la investigación documental es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio”.

De Campo: la investigación de campo se la realiza en contacto con los sujetos a investigación y según el autor Velasco-Rodríguez (2017) “se considera especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población”.

Descriptivo: debido a que se describirían en orden los procesos investigativos con la finalidad de exponer hasta el más mínimo detalle que beneficiaría a la realización de esta investigación, así como identificar la importancia de controlar aquellos riesgos de carácter psicosocial que se presentan en las personas objeto de estudio.

De la misma manera, el autor Sampieri (2015), afirma que: “Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

En esta investigación, de la misma forma utiliza un método Empírico: Se ha utilizado un modelo o bosquejo de Cuestionario que utiliza el Ministerio del Trabajo para verificar los diferentes riesgos que se presentan dentro de una empresa indistintamente su tamaño, sin embargo, se ha adaptado aquellas directrices para hacer de esta matriz una que se apegue a la realidad observada en el Sistema Integrado ECU 911. Hay que resaltar lo que para el autor Sampieri (2015), considera que el cuestionario es “tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

El personal objeto de estudio de este proyecto investigativo es el siguiente:

Tabla 1: Característica de la población

Población	Cantidad
Médicos	6
Conductores	4
TOTAL	10

Fuente: Elaboración del Maestrante Victor Díaz

1.3. Análisis de resultados

el presente análisis de resultado se da gracias a la aplicación de la técnica del cuestionario y su guía de preguntas, de la misma manera se realiza el aporte descriptivo de cada tabla que muestra los datos obtenidos.

Figura 2: Análisis Situacional

Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Ninguno	-	Técnico / Tecnológico	1
	Educación básica	-	Tercer nivel	3
	Educación media	-	Cuarto nivel	4
	Bachillerato	2	Otro	-
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años	2	11-20 años	3
	3-10 años	5	20 +	-
Edad del trabajador o servidor:	18 - 25 años	2	46 - 55 años	-
	26 - 35 años	3	56 en adelante	-
	36 - 45 años	5		
Género del trabajador o servidor:	Masculino:	7	Femenino:	3

Fuente 2: Elaboración del Maestrante Victor Díaz

Entre las personas que fueron objeto de estudio encontramos a 7 personas que tienen título de Tercer y Cuarto nivel y 3 personas que tienen título Técnico Tecnológico y Bachillerato.

De la misma forma, hay sujetos que cuentan con los años suficientes años de experiencias entre los que resaltan aquellos que tienen entre 3 y 10 años y tres personas que tienen hasta 20 años de experiencia.

Lo interesante de esta investigación es que en su mayoría (50%) tienen la edad promedio comprendida entre los 36 a 45 años y de allí el otro 50% menor a 35 años.

Figura 3: Dimensión de Ritmo de trabajo

CARGA Y RITMO DE TRABAJO	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo o pacientes).	-	7	2	1
Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.	4	4	1	1
Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas me causan estrés.	8	1	1	-
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN	64		PUNTOS	

Fuente 3: Elaboración del Maestrante Victor Díaz

Análisis descriptivo:

En el análisis de la dimensión de trabajo en lo que respecta a carga y ritmo de trabajo podemos encontrar la siguiente información, de manera general la suma de sus puntos es de 64, el 70% de los participantes estuvieron parcialmente de acuerdo en cuanto a la aceptación de las solicitudes de los compañeros, de la misma forma, el 80% de los encuestados consideraron que estaban totalmente de acuerdo con que las actividades y las responsabilidades encomendadas son causantes del estrés laboral.

Figura 4: Dimensión Organización del trabajo

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión	4	4	2	-
En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros a todos los trabajadores y servidores	3	3	2	2
En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas para la asignación de roles y tareas	3	3	3	1
Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo	2	2	5	1
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN	112		PUNTOS	

Fuente 4: Elaboración del Maestrante Victor Díaz

Análisis Descriptivo:

En el análisis de esta dimensión que considera la Organización del trabajo se resalta lo siguiente:

Las opiniones de los encuestados estuvieron divididas, el 40% de los sujetos a observación consideró que las formas de comunicación en el trabajo son adecuadas y fácil de comprensión, mientras que el 20% solo está un poco de acuerdo, de la misma forma, el 50% de los encuestados consideraron que estaban muy poco de acuerdo en que las tareas o actividades realizadas siempre están disponibles en el lugar de trabajo, otra de las preguntas para analizar en esta dimensión es que están muy poco de acuerdo, y otros que están totalmente de acuerdo en que en el trabajo se respeta y se toma en consideración aquellas limitaciones en la asignación de roles.

Figura 5: Dimensión Acción y Control

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión	-	-	3	7
Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas	2	3	1	4
Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones	1	2	4	3
Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo	6	2	2	-
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN	91		PUNTOS	

Fuente 5: Elaboración del Maestrante Victor Díaz

Análisis descriptivo:

En esta dimensión se realiza el siguiente análisis, el 60% de los encuestados consideraron que efectivamente si se les permite compartir ideas para mejorar las diferentes actividades que se realizan en el lugar del trabajo. De la misma forma, se hace énfasis que el 40% de las personas consideraron que muy poco son tomadas en cuentas las opiniones con respecto a las funciones que realizan cada trabajador.

Figura 6: Dimensión Desarrollo de Competencias

DESARROLLO DE COMPETENCIAS	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado	7	3	-	-
En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	2	2	6	-
En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	5	4	1	-
En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	4	3	2	-
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN	126		PUNTOS	

Fuente 6: Elaboración del Maestrante Víctor Díaz

Análisis descriptivo:

Dentro del análisis de los diferentes riesgos psicosociales y haciendo énfasis en lo que respecta a todos los riesgos de manera general, uno de los factores que suelen hacer mucha referencia a la adquisición de estos es el desarrollo de las competencias y habilidades de manera individual, por ello se consideró que el 60% de los encuestados consideraron que muy poco de acuerdo están dado que en el trabajo no aprenden o adquieren nuevos conocimientos sobre las diferentes actividades que se realizan. De la misma forma, el 70% de los encuestados están completamente de acuerdo en que ellos tienen todas las habilidades y capacidades para realizar el tipo de trabajo acorde a las funciones que le han encomendado.

Figura 7: Dimensión de Recuperación de energía

RECUPERACIÓN	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades	1	1	5	3
En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.	5	5	-	-
En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo	3	3	3	1
Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	1	2	6	1
Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo	4	4	2	-
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN	138		PUNTOS	

Fuente 7: Elaboración del Maestrante Victor Díaz

Análisis descriptivo:

En esta dimensión de recuperación, se obtuvo 138 puntos en total, además, se resalta todos los puntos de vista tomados en consideración por cada uno de los encuestados teniendo como evidencia cada uno de los ítem resaltados, para ello, es necesario comenzar manifestando que en la pregunta sobre la fuerza física, el 50% de los encuestados consideró que está muy poco de acuerdo debido a que no tiene todo el tiempo para poder reestablecerse y poder aportar más y mejor a las actividades encomendadas, el 30% estaba en desacuerdo y 1 persona estaba de acuerdo en que si tenía energía para continuar. Por lo tanto, en este aspecto se considera que la recuperación del ser humano antes, durante y después del trabajo es esencial para evitar el cansancio físico y mental en algunos casos dado que los dos juegan un papel fundamental en la adquisición de riesgos psicosociales y que afecta de manera directa a la productividad de los trabajadores.

Figura 8: Dimensión de Apoyo

SOPORTE Y APOYO	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas	4	3	2	1
En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	3	5	2	-
En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad	2	5	3	-
En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	5	5	-	-
En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación	4	3	3	-
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN	156		PUNTOS	

Fuente 8: Elaboración del Maestrante Víctor Díaz

Análisis descriptivo:

Es muy importante resaltar la cantidad de puntos en esta dimensión investigada, la misma que fue de 156, hay que recordar que cada puntuación final está ligada directamente a un nivel de presencia de riesgos psicosociales, en estas preguntas tomadas en consideración el 50% de los encuestados en su mayoría estuvieron parcialmente de acuerdo en lo que respecta a que el trabajo le brinda ayuda técnica y administrativa, así como también consideraron que este le brinda apoyo necesario en el caso de trabajadores con algún tipo de discapacidad y además consideraron que el trabajo les ofrece un clima de compañerismo y bienestar entre los colegas.

Análisis descriptivo de la figura 9:

En el análisis de estos datos estadísticos se tuvo como puntaje final 638, en este se tomó en consideración varios aspectos de manera personal que probablemente influya en la presencialidad de diferentes tipos de riesgos psicosociales y estos afectan de manera directa la productividad de los trabajadores dentro del lugar del trabajo, para ello, se comenzó investigando lo siguiente, 9 personas sostuvieron que tratan de igual manera a todos mientras que 1 estuvo poco de acuerdo, el 60% de los trabajadores consideraron que existe un adecuado clima laboral y que se siente valorado y respetado por parte de sus compañeros y personal administrativo, recordando que las jornadas de turno o guardia de aquellos médicos y conductores son de 24 horas cada 3 días, por lo que trabajan alrededor de 4 a 5 personas por turnos.

Las preguntas tomadas en consideración tuvieron que ver más a nivel psicoemocional para desistir de la presencia de factores de riesgos que puedan involucrar a los trabajadores a obtener algún tipo de riesgo psicosocial, por ello se les preguntó si en su trabajo estaba libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral, contestando que 3 estaban poco de acuerdo, 1 persona considero estar en desacuerdo, mientras que 5 estuvieron parcialmente de acuerdo.

Figura 10: Validación del Cuestionario

RESULTADOS POR DIMENSIONES	Puntaje general	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	64	130 a 160	80 a 129	40 a 79
Desarrollo de competencias	126	130 a 160	80 a 129	40 a 79
Margen de acción y control	91	130 a 160	80 a 129	40 a 79
Organización del trabajo	112	180 a 240	120 a 179	60 a 119
Recuperación	138	160 a 200	100 a 159	50 a 99
Soporte y apoyo	156	160 a 200	100 a 159	50 a 99
Otros puntos importantes	638	730 a 960	490 a 729	240 a 489

Fuente 10: Elaboración del Maestrante Victor Díaz

Análisis descriptivo de la figura 10:

A través de la aplicación de la técnica de la encuesta junto a su instrumento se ha obtenido varios puntajes de diferentes dimensiones, el mismo que en su validación según el Ministerio del Trabajo significa o da trascendencia a algo (nivel de riesgo encontrado), por lo tanto, en este análisis se hace referencia a lo siguiente:

Una vez observado los puntajes se puede considerar que los conductores y médicos que pertenecen al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 del cantón Milagro, provincia del Guayas tienen un nivel de riesgo alto en las dimensiones Carga y ritmo de trabajo con un puntaje de 64 y Organización de trabajo con 112 puntos, que están dentro del límite del nivel de riesgo alto, en donde según el Instituto de Seguridad Laboral (2019), menciona que, para realizar un adecuado trabajo y así dar el 100% de sus habilidades y capacidades se debe tener en cuenta dos cosas primordiales: 1) El trabajo implica el gasto de energía tanto física como mental y 2) El trabajo requiere esfuerzo, el mismo que le permitirá en un futuro poder evaluar sus consecuencias para prevenir su salud.

Desde otro ámbito, los trabajadores del ECU911 del cantón Milagro, también presentan un nivel medio de riesgos psicosociales en las dimensiones que se detallan a continuación: Desarrollo y competencias con un puntaje dentro del nivel de riesgo medio de 126 puntos, la dimensión de Margen y control obtuvo 91 puntos, la dimensión de Recuperación tiene 138 puntos, la dimensión de Soporte y apoyo 156 puntos, por último, la dimensión de Otros puntos importantes (nivel personal) obtuvo 638 puntos y se ubican todas estas dimensiones nombradas dentro del nivel de riesgo medio.

Como se pudo observar entre todas las dimensiones no se ubicó ninguna en el nivel de riesgo bajo, por lo que resulta importante y trascendental para una buena productividad a nivel personal de cada trabajador que se diseñe y cree un programa de riesgos psicosociales para que los trabajadores realicen las actividades de una manera adecuada.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Con el fin de prevenir riesgos psicosociales en los conductores y médicos que pertenecen al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 del cantón Milagro, provincia del Guayas. Se diseñará un programa de prevención de riesgos psicosociales que ayudará a mitigar los mismo que afectan de manera directa el desenvolvimiento en cada uno de los trabajadores.

Según la autora Loor (2019), consideró que “como riesgos psicosociales más comunes se han identificado al estrés, la violencia y el acoso laboral, con consecuencias a nivel personal y laboral, como las siguientes: Psicológicas: ansiedad, depresión, agresividad, irritabilidad, pasividad, consumo de alcohol, tabaco y drogas Psicosomáticas: como dolor de cabeza, pecho y espalda; envejecimiento prematuro, insomnio, úlceras, trastornos cardiovasculares, endocrinos y sexuales, mientras que a nivel laboral se pueden presentar absentismos, abandono del trabajo, accidentabilidad, conflictos interpersonales y disminución en la calidad y cantidad del trabajo” (Loor, 2019).

Por consiguiente, para la minimización de estos riesgos que siempre se encuentran latente en cualquier actividad física o mental que se realice, será necesario que el departamento de seguridad y salud ocupacional trabaje en un plan de fortalecimiento emocional que le garantice el accionar adecuado de cada uno de ellos, con el fin de que cada ser humano demuestre su verdadero potencial y así en conjunto mejorar la productividad individual.

Actualmente, el impacto de los riesgos psicológicos y sociales en la salud de los trabajadores es cada vez más evidente, los factores físicos, mentales y sociales determinan la motivación del individuo detrás de la actividad que realiza a diario, la presión para completar el objetivo del trabajo, hacerlo bien y su evaluación, se podría ver afectado por el nivel de productividad de los empleados dentro de cada organización, en este caso los conductores y médicos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 del cantón Milagro, provincia del Guayas deben utilizar sus cinco sentidos para poder realizar un trabajo rápido, adecuado y eficiente, debido a la responsabilidad que cada actividad encierra.

A través del análisis de las diferentes teorías y aportaciones que este tema nuevo tiene se considera que los riesgos psicosociales surgen de una planificación, organización y gestión del trabajo deficiente, así como de entornos de trabajo inadecuado y pueden generar diferentes

factores estresantes de carácter psicológico y físicos que de por sí resultan ser negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o directamente la pérdida del trabajo.

No todos ven las condiciones en las que se desempeñan de la misma manera, y no todos reaccionan de la misma manera ante situaciones. Además, existen factores como la personalidad del individuo y las circunstancias personales que vive la persona, que inciden tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta a diversas situaciones laborales, y esto repercute directamente en la motivación del empleado. productividad de los empleados en la organización.

En los últimos años han aparecido riesgos laborales que desencadenan enfermedades profesionales y que a la larga se culmina con enfermedades que afectan silenciosamente la salud de cualquier trabajador, estos problemas normalmente se presentan cuando existe una mala planificación, cuando se realiza la gestión de control de una manera inadecuada, incluso estos riesgos causan estrés laboral que impide que la persona logre concentrarse en la actividad que podría estar realizando.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo asociadas a riesgos psicosociales son:

- “Carga de trabajo excesiva
- 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;
- 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” (Peña, 2018).

De la misma forma, la autora Pinos-Mora (2017) en su revista consideró que: “muchos factores ponen en riesgo la salud y la vida de hombres y mujeres trabajadoras. La realización de cualquier actividad presenta riesgos inherentes, debido a las modificaciones de las condiciones naturales generadas por la intervención del ser humano al realizar sus actividades de trabajo, dándose así origen a agentes causales de patologías que pueden generar daños y que influyen directamente a la calidad de vida del trabajador y que se asocian directamente en la interrelación como se presenta en la figura 1” (Pinos-Mora, 2017).

2.2. Descripción de la propuesta

Las personas objeto de estudio son los conductores y médicos que pertenecen al ECU911, este se encuentra ubicado en Samborondón, provincia del Guayas donde se emite todas las comunicaciones directas a través de un Sistema Integrado con dirección al cantón Milagro, pertenece al estado ecuatoriano y por ende esta propuesta se trabajará en base a los lineamientos actuales propuestos por el Ministerio del Trabajo y Gobierno Central (Gobierno del Encuentro).

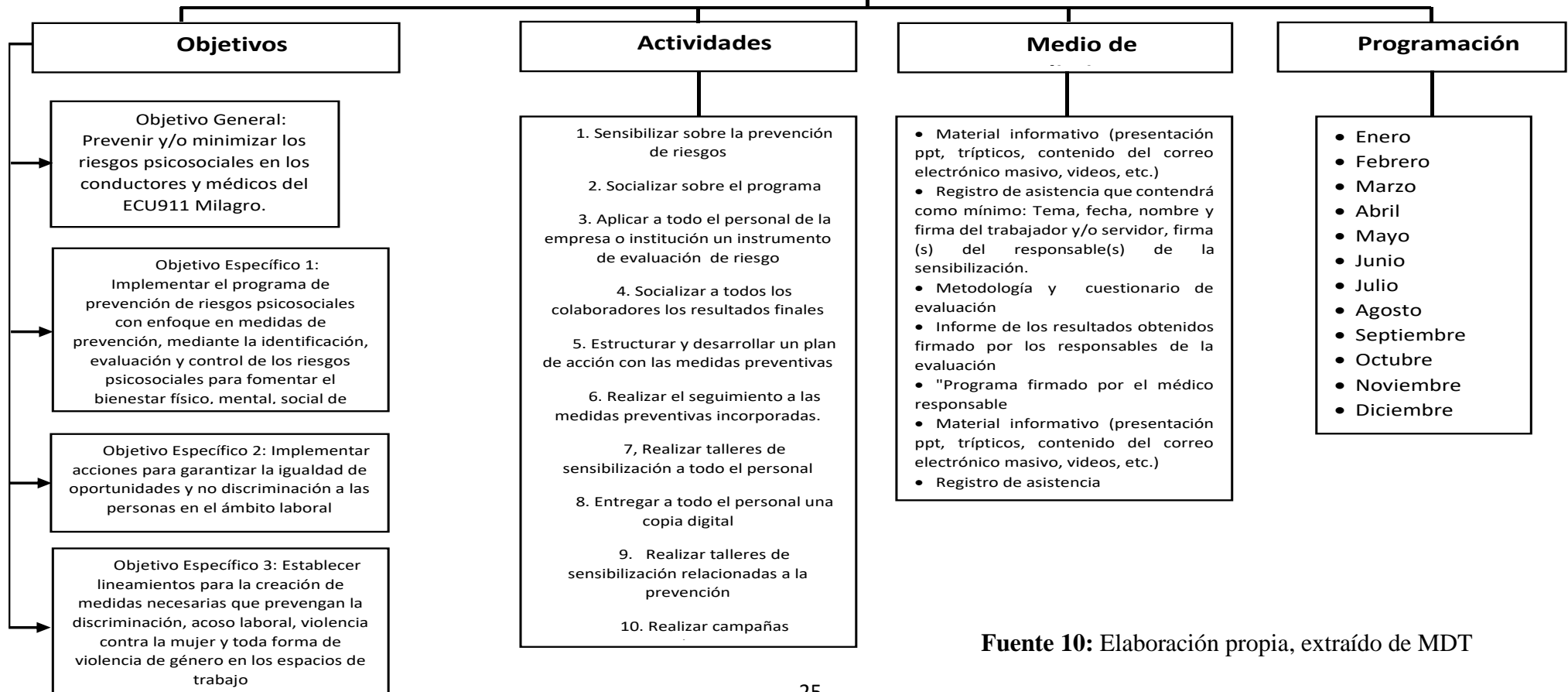
a. Estructura general

A continuación, a través de un mapa conceptual se explica la propuesta de prevención de riesgos laborales ajustada a lo establecido en el Ministerio de Trabajo.

Figura 10: Programa de prevención de riesgos psicosociales



DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES



Fuente 10: Elaboración propia, extraído de MDT

b. Explicación del aporte

Antes de dar la descripción necesaria a la propuesta o al programa de prevención, hay que resaltar que, esta propuesta a más de estar basada en los lineamientos funcionales del Ministerio del Trabajo se lo ha realizado con la finalidad de identificar, prevenir y dar seguimiento a aquellos riesgos psicosociales presentados en los trabajadores del ECU911, sin embargo, vale la pena tener en cuenta que estos riesgos aparecen y desaparecen cuando se trabaja adecuadamente por parte del departamento encargado.

Antes que nada, lo que se quiere tomar en cuenta es que el ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, al desarrollar las actividades puede cometer una falla humana, a qué se denomina la falla humana, es cuando la persona no está concentrada del todo al realizar las actividades y puede contraer algún tipo de riesgo laboral.

Esta estructura representada en un mapa conceptual está caracterizado de la siguiente manera: este plan se basa en establecer objetivos medibles que garanticen adecuadamente la aplicación de las 10 actividades a lo largo del programa, estos objetivos son a nivel general y a nivel específicos, que como sabemos son los que ayudarán a través de su aplicación a mitigar aquellos riesgos que se presenten. De la misma forma existirá un grupo de actividades a realizar periódicamente en la cual lo que se busca es:

- ✓ Sensibilizar sobre los riesgos y las dificultades que acarrea.
- ✓ Socializar el programa con cada uno de sus integrantes.
- ✓ Aplicar el programa a través de la gestión.
- ✓ Dar a conocer los resultados a todos los participantes.
- ✓ Desarrollar estrategias de mejoramiento
- ✓ Aplicarlas y dar seguimiento.
- ✓ Realizar talleres, capacitaciones constantes para prevenir y mitigar los riesgos.
- ✓ Seguir trabajando con los integrantes y sumar más personas al programa de prevención.

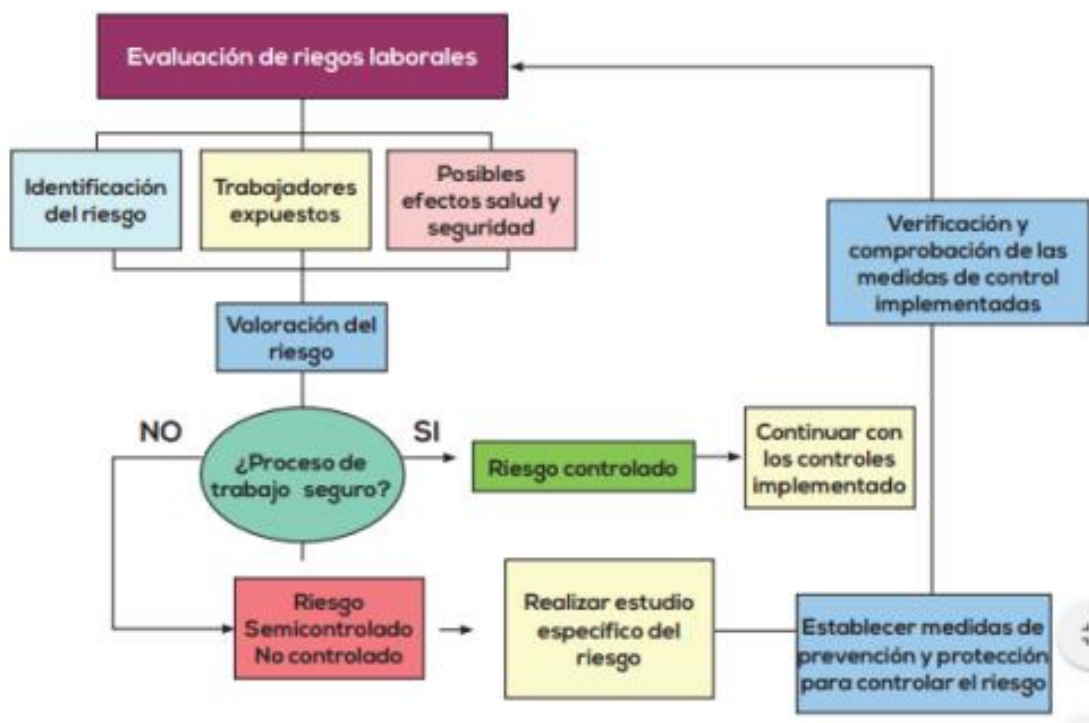
Para que el programa de prevención de riesgos psicosociales sea efectivo se va a utilizar materiales didácticos llamativos para que ellos puedan visualizar la información necesaria, relevante y oportuna en cuanto a los riesgos psicosociales que se encuentran en todos lados.

Por último, este programa tiene una duración que va de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Trabajo, cabe recalcar que ellos al ser servidores públicos se deben directamente a su Planta Central.

c. Estrategias y/o técnicas

Primero, es importante reconocer aquellos riesgos laborales que se pueden presentar en este tipo de trabajo, para ello la estructura de la propuesta se ha trabajado en base a esta figura que tiene la finalidad de poder identificar, evaluar, controlar y dar seguimiento a cada uno de los trabajadores con la finalidad de buscar el bienestar psicoemocional en ellos.

Figura 11: Identificación, Evaluación, prevención y control de riesgos psicosociales



Fuente 11: Extraído de Tesis de Maestría, Autora Katty Cabrera.

2.3. Validación de la propuesta

Para este apartado del proyecto de intervención (propuesta) se ha considerado tener la validación de dos expertos en la materia:

1. MD. **CHOCA RAMOS JENNIFFER JOHANNA**, ella es Magister en Seguridad y Salud Ocupacional. Tiene como experiencia ser la Médico Ocupacional del Hospital General León Becerra Camacho del cantón Milagro con una experiencia aproximadamente de 2 AÑOS en el cargo.
2. PSIC. **ORELLANA GUIN CARLOS FERNANDO**, es Psicólogo Organizacional y futuro Magister den Administración de Empresas, cuenta con 5 años de experiencia en el control riesgos Físicos y psicoemocionales de la Empresa Bananera El Edén del cantón Milagro, aporta con conocimientos y práctica en el control de los diferentes riesgos en el área de Recursos Humanos, así mismo nuestro experto es CEO de la Empresa de Asesoría y Capacitación APTITUD con una experiencia de alrededor de 4 años.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 2. Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
CAPÍTULO 1 Descripción del proyecto	Ministerio de Salud Pública (fundamentación de riesgos laborales) Ministerio del Trabajo (Características de los riesgos y su prevención) Nota Técnica de Prevención 443 (NTP 443) (Factores psicosociales, evaluación y prevención)	Revisión Bibliográfica Revisión documentada Enfoque Cuantitativo Enfoque Cualitativo Investigación de campo (técnica aplicada).	Análisis del Plan Integral de prevención de riesgos psicosociales. Encuesta aplicada. Análisis de la información obtenida.	Desconocimiento de las diferentes causas y consecuencias de riesgos psicosociales. Análisis de las dimensiones investigadas. Determinación y validación de niveles de riesgos psicosociales.	Encuesta
CAPÍTULO 2 Propuesta	Ministerio del Trabajo (Información y plantilla del programa de prevención de riesgos) Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (información y generalidades)	Revisión bibliográfica y documentada de páginas oficiales estatales. Propuesta con objetivos firmes Propuesta con actividades y planificación anual. Proceso de ejecución en estudio.	Recolección de datos informativos para la propuesta. Análisis de los datos obtenidos. Análisis de la plantilla del programa de prevención de riesgos psicosociales.	Si se llegase a aplicar correctamente el programa establecido se darían las siguientes características fundamentales en el proceso productivo de los trabajadores: Trabajadores eficientes Clima laboral adecuado Relaciones interpersonales idóneas para fortalecer la cultura laboral.	-

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Este proyecto investigativo concluye resaltando lo siguiente:

A través del desarrollo y de la aplicación de la técnica seleccionada se ha podido identificar que existe desconocimiento de las diferentes causas y consecuencias de riesgos psicosociales al momento de realizar las diferentes actividades por parte de los médicos y conductores que pertenecen al ECU911, por ello nuestro objetivo general determinaba la importancia de diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de mitigar los riesgos psicosociales en los conductores y médicos de las ambulancias que pertenecen al ECU 911 del cantón Milagro.

De la misma forma según nuestro objetivo específico 1 se ha evidenciado las teorías existentes que dan justificación a la temática investigada, así como también a manera general se ha explicado detalladamente los factores de riesgos que se pueden presentar cuando los trabajadores no toman conciencia en la realización de su trabajo, para ello, este objetivo permitió ser coautor para que se diseñó el programa de prevención.

Al realizar el análisis de las diferentes informaciones obtenidas a través de revistas científicas, libros, blogs, tesis de similar investigación se pudo establecer aquellas causas que inician el riesgo psicosocial, fundamentándola de tal manera que en figuras se pueda comprender y entender de la mejor manera el significado de riesgo laboral tal cual lo muestra la figura 1 y 12.

Asimismo, mediante el estudio y análisis de la plantilla y los lineamientos por parte del Ministerio del Trabajo se pudo establecer un programa de prevención el cual dará inicio al cuidado del personal trabajadore en el ECU911, con la finalidad de mitigar los riesgos psicosociales en los conductores y médicos de las ambulancias, en este programa se establecieron los objetivos y actividades a realizar con el fin de satisfacer las necesidades de prevención de riesgos en el personal objeto de estudio.

Por último, se validó este proyecto investigativo con dos referentes en la materia con la finalidad de verificar en primer lugar si la información redactada estaba a la altura y en segundo lugar que manifiesten a través de la validación la confiabilidad que tiene el programa diseñado.

RECOMENDACIONES

Esta investigación pudo consolidar grandes conocimientos referentes a los riesgos que cada trabajador indistintamente el área en la que se desenvuelva puede estar sujeto, sin embargo, este trabajo investigativo sugiere lo siguiente:

- En primer lugar, que los trabajadores de las diferentes empresas a nivel nacional tomen conciencia de lo importante que es prevenir algún tipo de riesgo, no se sabe con exactitud la dimensión del riesgo a contraer, pero, se sugiere tomar control de sus acciones y utilizar los 5 sentidos para prevenir, antes que nada.
- De la misma forma, esta investigación plantea un programa de prevención, el mismo debe ser aplicado de acuerdo con el Ministerio de Trabajo en cada una de las empresas a nivel nacional con la finalidad de prevenir riesgos futuros, si no se llegasen a tomar medidas podría desencadenar no sólo en términos legales sino más allá (accidentes mortales).
- Se recomiendan a las empresas que no cuentan con departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, realizar periódicamente inducciones, capacitaciones sobre los diferentes riesgos que están a nuestro alrededor con medida de prevención.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea la seguridad y salud en el trabajo. (12 de diciembre de 2019). *Agencia Europea la seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 08 de marzo de 2022, de Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n>.
- Loor, N. (29 de noviembre de 2019). *Universidad Israel*. Recuperado el 08 de marzo de 2022, de Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales: <https://uisrael.edu.ec/programa-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales/>
- Ministerio del Trabajo. (03 de 01 de 2020). Ministerio del Trabajo. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/ACUERDOMINISTERIAL-Nro.-MDT-2020-001.pdf?x4205>
- Organización Internacional Del Trabajo. (06 de 08 de 2021). Equipos de protección personal. Obtenido de Equipos de protección personal: <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resourceslibrary/publications/guide-for-labour-inspectors/personal-protective-equipment/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial De La Salud. (24 de 07 de 2021). Salud y derechos humanos. Obtenido de Salud y derechos humanos: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/human-rights-and-health>
- Peralta, N. (s.f. de s.f. de 2017). Repositorio Universidad Nacional De Chimborazo. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional De Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3502/1/UNACH-EC-IPG-SISO-2017-0007.pdf>
- Pinos-Mora, L. (2017). FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL. (E. E. Universidad de Extremadura, Ed.) *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 26. Recuperado el 08 de 03 de 2022, de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>
- Procel, P., & Garcia, D. (01 de 06 de 2017). Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo. Obtenido de Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo: <https://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa%20Legal/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20del%20IESS%20513.pdf>
- Sampieri, R. (2015). Tipos de Investigaciones. *Investigación Científica .Org*, 9(5), 13-25. Recuperado el 15 de 4 de 2021, de <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>
- Velasco-Rodríguez, G. (2017). *Mercadotecnia social: las aplicaciones móviles en el mercado sanitario*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Chihuahua, México., Doctorado en Ciencias de la Administración. Juárez: Social marketing:. Recuperado el 16 de 4 de 2021, de <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0018-aplicaciones-moviles-que-son-y-como-funcionan>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Este Cuestionario es una ayuda que se brinda a mi persona para cumplir el requisito principal del PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER, se agradece que responda sinceramente

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo, es decir, no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial, es decir, que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 10 a 15 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.

Muchas gracias por su colaboración

Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Ninguno		Técnico / Tecnológico	
	Educación básica		Tercer nivel	
	Educación media		Cuarto nivel	
	Bachillerato		Otro	
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
	3-10 años		20 +	
Edad del trabajador o servidor:	18 - 25 años		46 - 55 años	
	26 - 35 años		56 en adelante	
	36 - 45 años			
Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo o pacientes).				
Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas me causan estrés.				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN			PUNTOS	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros a todos los trabajadores y servidores				
En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas para la asignación de roles y tareas				
Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN			PUNTOS	
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN			PUNTOS	
DESARROLLO DE COMPETENCIAS	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				

En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN			PUNTOS	
RECUPERACIÓN	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN			PUNTOS	
SOPORTE Y APOYO	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN			PUNTOS	
OTROS PUNTOS IMPORTANTES	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
Ítem				
En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				

Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
Siento que mis problemas familiares o personales influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
Mi trabajo está libre de acoso sexual				
En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN			PUNTOS	
RESULTADOS POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo		130 a 160	80 a 120	40 a 70
Desarrollo de competencias		130 a 160	80 a 120	40 a 70
Margen de acción y control		130 a 160	80 a 120	40 a 70
Organización del trabajo		180 a 240	120 a 170	60 a 110
Recuperación		160 a 200	100 a 150	50 a 90
Soporte y apoyo		160 a 200	100 a 150	50 a 90
Otros puntos importantes		730 a 960	490 a 720	240 a 480

FUENTE:

Este cuestionario fue extraído del Ministerio de Trabajo como guía para el análisis de los Riesgos Psicosociales.

ANEXO 2 – Validación de Experto 1:

VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título del Trabajo/Artículo: Diseño de un programa de riesgos psicosociales de conductores y médicos de ambulancia del ECU 911 de Milagro.

Autor del Trabajo/Artículo: Víctor Fabrizzio Díaz Rubio

Fecha: Marzo del 2022

Objetivos del Trabajo/Artículo:

1. **Objetivo General:** Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de mitigar los riesgos psicosociales en los conductores y médicos de las ambulancias que pertenecen al ECU 911 del cantón Milagro.
2. **Objetivo específico 1:** Contextualizar los factores de riesgos psicosociales a través de la fundamentación teórica y revisión bibliográfica que se presentan en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.
3. **Objetivo específico 2:** Determinar las causas principales que pueden producir estrés laboral en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.
4. **Objetivo específico 3:** Implementar el programa de prevención de riesgo psicosocial con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social de los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.
5. **Objetivo Específico 4:** Validar el impacto de los factores de riesgos psicosociales que se presentan en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
JENNIFFER JOHANNA CHOCA RAMOS	0916450703	MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	MEDICO OCUPACIONAL DEL HOSPITAL GENERAL LEON BECERRA CAMACHO DE MILAGRO 2 AÑOS EN EL CARGO

Criterios de evaluación:

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.

Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.
Conceptualización	La propuesta tiene como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos consideran procedimientos actuales y cambios científicos y tecnológicos.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Evaluación:

Criterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				X
Aplicabilidad				X
Conceptualización				X
Actualidad				X
Calidad técnica				X
Factibilidad				X
Pertinencia				X

Resultado de la Validación:

VALIDADO	X	NO VALIDADO	FIRMA DEL EXPERTO	<p>Dra. Jennifer JOHANA Choca Rosales Ingeniera en Seguridad y Salud Ocupacional Reg. Sinescyc: 1037-2020-2193018 Reg. Santaric: 0916452703</p> 
----------	---	-------------	-------------------	---

VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título del Trabajo/Artículo: Diseño de un programa de riesgos psicosociales de conductores y médicos de ambulancia del ECU 911 de Milagro.

Autor del Trabajo/Artículo: Víctor Fabrizzio Díaz Rubio **Fecha:** Marzo del 2022

Objetivos del Trabajo/Artículo:

1. **Objetivo General:** Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de mitigar los riesgos psicosociales en los conductores y médicos de las ambulancias que pertenecen al ECU 911 del cantón Milagro.
2. **Objetivo específico 1:** Contextualizar los factores de riesgos psicosociales a través de la fundamentación teórica y revisión bibliográfica que se presentan en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.
3. **Objetivo específico 2:** Determinar las causas principales que pueden producir estrés laboral en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.
4. **Objetivo específico 3:** Implementar el programa de prevención de riesgo psicosocial con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social de los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.
5. **Objetivo Específico 4:** Validar el impacto de los factores de riesgos psicosociales que se presentan en los conductores y médicos que laboran en las ambulancias que pertenecen al ECU 911.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
ORELLANA GUIN CARLOS FERNANDO	0923488654	MAESTRANTE EN GERENCIA EDUCATIVA	PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL 5 años de experiencia en el control riesgos Físicos y Psicoemocionales de la Empresa Bananera El Edén

Criterios de evaluación:

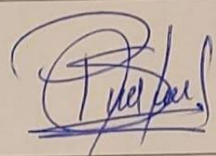
Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.

Conceptualización	La propuesta tiene como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos consideran procedimientos actuales y cambios científicos y tecnológicos.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Evaluación:

Crterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				✓
Aplicabilidad				✓
Conceptualización				✓
Actualidad				✓
Calidad técnica				✓
Factibilidad				✓
Pertinencia				✓

Resultado de la Validación:

VALIDADO	✓	NO VALIDADO		FIRMA DEL EXPERTO	
-----------------	---	--------------------	--	--------------------------	--

ANEXO 4 – Evidencias de la técnica aplicada






FORMATO PARA DESCRIBIR LOS APORTES A LA INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD EN EL TRABAJO DE TITULACIÓN – (RESUMEN INV+VCS)

(según el Instructivo de Estructura y Normas de Trabajos de Titulación para Grado y Posgrado UISRAEL 2021)

Estudiante(s):	VÍCTOR FABRIZIO DÍAZ RUBIO
Programa de maestría:	Seguridad y Salud Ocupacional.
Proyecto desarrollado:	Diseño de un programa de riesgos psicosociales de conductores y médicos de ambulancia del ECU 911 de Milagro.
Fecha de entrega final del TT:	15 de marzo del 2022
Línea de investigación institucional a la cual tributa el proyecto:	Gestión ambiental y responsabilidad social empresarial
Beneficiarios directos e indirectos del proyecto:	
<p>Los beneficiarios directos en este proyecto investigativo son los médicos y conductores que pertenecen al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 del cantón Milagro, provincia del Guayas.</p> <p>Los beneficiarios indirectos son aquellas personas que de cierta manera se van a orientar o ilustrar de acuerdo con la temática desarrollada considerando la importancia de esta.</p>	
Resumen de los aportes de la investigación para el área del conocimiento	
<p>Los riesgos psicosociales surgen de una planificación, organización y gestión del trabajo deficiente, así como de entornos de trabajo inadecuado y pueden generar diferentes factores estresantes de carácter psicológico y físicos que de por sí resultan ser negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o directamente la pérdida del trabajo. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que el objetivo principal de la seguridad y salud ocupacional en todo trabajo es proteger a los trabajadores de contraer ciertos riesgos laborales, entre ellos, se detallan los riesgos físicos, químicos y biológicos, mecánicos, eléctricos sobre todos aquellos riesgos considerados los más importantes para un adecuado desenvolvimiento como son los riesgos psicosociales, que son derivados de cada área de trabajo y que pueden afectar de manera directa la salud individual o grupal de estos.</p>	
Resumen de los aportes de vinculación con la sociedad: empresas, organizaciones y comunidades	
<p>El trabajo es esencial e importante en el desarrollo personal de cada uno de los ciudadanos ya que a través de él se pueden satisfacer varias necesidades, sin embargo, los diferentes tipos de trabajo en la actualidad presentan gran deficiencia, estas pueden ser en algunos casos inobservables, pero están ahí presentes y en cualquier momento puede repercutir en la salud y funcionamiento de las y los trabajadores.</p> <p>En la actualidad los riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal que labora en una ambulancia representa un problema en la salud que puede generar un cambio en la actitud frente al trabajo y generar un mal servicio y que puede desencadenar en errores en la atención al paciente. Con el diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales dirigido al personal de ambulancia buscamos determinar el estado de salud mental y de esta manera poder recomendar medidas de control que beneficien a estos para que tengan una buena actitud frente al trabajo y que los pacientes también se beneficien con un buen servicio.</p>	
Nota: se adjunta al proyecto	

Firmas de responsabilidad:

Estudiante Victor Fabrizio Díaz Rubio	Profesor-tutor del proyecto MSc. Ana Verónica Salazar Mencías	Coordinador del programa de Maestría PhD. Henry Mariño Andrade
 Firmado electrónicamente por: VICTOR FABRIZIO		

Revisado por:

Coordinación de Vinculación con la Sociedad	Coordinación de Investigación