

**Vol. 9 Núm. 20 Suplemento CICA Multidisciplinario
Julio-diciembre 2025**

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CENTRO DE SALUD “A” DEL IESS CALCETA 2023

**ASSESSMENT AND PREVENTION OF PSYCHOSOCIAL RISKS “A” THE IESS
CALCETA HEALTH CENTER 2023**

**AVALIAÇÃO E PREVENÇÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NO CENTRO DE
SAÚDE IESS “A” CALCETA 2023**

AUTORES

Leyly Sarela Almeida Rodriguez¹ Autor de correspondencia leyly.almeida.41@espm.edu.ec
Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López Manabí- Ecuador

Giussepe Isaías Carrera Sánchez² Email giussepe.carrera.41@espm.edu.ec
Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López. Manabí-Ecuador

Mildred del Carmen Hernández Rivadeneira³ Email mhernandez@espm.edu.ec
Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López. Manabí-Ecuador.

Recibido: 18 de septiembre 2025 **Aceptado:** 25 de noviembre 2025 **Publicado:** 20 de diciembre 2025

RESUMEN

En la presente investigación se analizan los riesgos psicosociales que enfrenta el personal médico del Centro de Salud A del IESS del Cantón Bolívar en la parroquia Calceta, Manabí durante el año 2023, se utilizaron encuestas estructuradas basadas en la metodología CoPsoQ, la investigación usó un enfoque mixto aplicando métodos inductivo, deductivo y analítico-

¹ Leyly Sarela Almeida Rodriguez leyly.almeida.41@espm.edu.ec Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López Ecuador, Manabí. <https://orcid.org/0009-0005-6076-1770>

² Carrera Sánchez, Giussepe Isaías giussepe.carrera.41@espm.edu.ec Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López. <https://orcid.org/0009-0001-4843-1905>

³ Hernández Rivadeneira, Mildred del Carmen. mhernandez@espm.edu.ec Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López. <https://orcid.org/0009-0004-6869-2346>

sintético. Este estudio se justifica por su relevancia en múltiples niveles, desde el ámbito académico contribuyendo al fortalecimiento del conocimiento sobre los riesgos psicosociales, en el ámbito social aporta una visión de la necesidad de entornos laborales saludables, a nivel institucional los hallazgos son una oportunidad para implementar estrategias de prevención con la finalidad de salvaguardar el bienestar personal y mejorar el ambiente organizacional, optimizando el desempeño. Los resultados revelaron una carga alta de trabajo, desgaste emocional, doble presencia, escasa previsibilidad y conflictos de rol, sin embargo, se identificaron de igual manera ciertos aspectos positivos como la percepción de estabilidad laboral y una comunicación relativamente efectiva, además, el 60% manifestó estar conforme con su trabajo mientras que un 40% señalo que existen contradicciones en las tareas que se les asignan, se concluyó que existe la necesidad de fortalecer el apoyo institucional para realizar talleres de prevención de riesgos psicosociales, mejorar la gestión del tiempo, fomentar la comunicación interna y promover entornos laborales saludables, como propuestas de medidas de prevención se destacan: turnos equitativos, pausas activas, incentivos por desempeño y prevención del acoso laboral, el estudio aporta evidencia útil para la institución para la implementación de estrategias que salvaguarden el bienestar del personal y mejoren el clima organizacional.

PALABRAS CLAVE: Riesgos psicosociales, personal médico, CoPsoQ, estrés laboral, bienestar ocupacional.

ABSTRACT

In this research, the psychosocial risks faced by the medical staff of the IESS Health Center A of the Bolívar Canton in the Calceta parish, Manabí during the year 2023 are analyzed, structured surveys based on the CoPsoQ methodology were used, the research used a mixed approach applying inductive, deductive and analytical-synthetic methods. This study is justified by its relevance at multiple levels, from the academic field contributing to the strengthening of

knowledge about psychosocial risks, in the social field it provides a vision of the need for healthy work environments, at the institutional level the findings are an opportunity to implement prevention strategies in order to safeguard personal well-being and improve the organizational environment, optimizing performance. The results revealed a high workload, emotional exhaustion, double presence, low predictability and role conflicts, however, certain positive aspects were also identified such as the perception of job stability and relatively effective communication, in addition, 60% stated that they were satisfied with their work while 40% indicated that there are contradictions in the tasks assigned to them, it was concluded that there is a need to strengthen institutional support to carry out workshops on the prevention of psychosocial risks, improve time management, encourage internal communication and promote healthy work environments, as proposed prevention measures the following stand out: equitable shifts, active breaks, performance incentives and prevention of workplace harassment, the study provides useful evidence for the institution for the implementation of strategies that safeguard the well-being of staff and improve the organizational climate.

KEY WORDS: Psychosocial risks, medical personnel, CoPsoQ, work stress, occupational well-being.

RESUMO

Esta pesquisa analisa os riscos psicossociais enfrentados pelo pessoal médico do Centro de Saúde A do IESS (Instituto Institucional de Seguridade Social) do Cantão Bolívar, na paróquia de Calceta, em Manabí, durante o ano de 2023. Foram utilizados questionários estruturados baseados na metodologia CoPsoQ. A pesquisa empregou uma abordagem mista, aplicando métodos indutivos, dedutivos e analítico-sintéticos. Este estudo justifica-se por sua relevância em múltiplos níveis: no âmbito acadêmico, contribuindo para o fortalecimento do conhecimento sobre riscos psicossociais; no âmbito social, proporciona uma visão sobre a necessidade de ambientes de trabalho saudáveis; no âmbito institucional, os resultados

oferecem uma oportunidade para implementar estratégias de prevenção para salvaguardar o bem-estar pessoal e melhorar o ambiente organizacional, otimizando o desempenho. Os resultados revelaram uma elevada carga de trabalho, exaustão emocional, dupla presença, baixa previsibilidade e conflitos de papéis, no entanto, também foram identificados alguns aspectos positivos, como a percepção de estabilidade no emprego e comunicação relativamente eficaz, além disso, 60% afirmaram estar satisfeitos com seu trabalho, enquanto 40% indicaram que há contradições nas tarefas atribuídas a eles, concluiu-se que há necessidade de fortalecer o apoio institucional para realizar workshops sobre prevenção de riscos psicossociais, melhorar a gestão do tempo, incentivar a comunicação interna e promover ambientes de trabalho saudáveis, como medidas de prevenção propostas destacam-se: turnos equitativos, pausas ativas, incentivos ao desempenho e prevenção de assédio no local de trabalho, o estudo fornece evidências úteis para a instituição para a implementação de estratégias que salvaguardem o bem-estar dos funcionários e melhorem o clima organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Riscos psicossociais, pessoal médico, CoPsoQ, estresse no trabalho, bem-estar ocupacional.

INTRODUCCIÓN

El riesgo psicosocial es toda aquella condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos del entorno laboral, ambientales o del individuo, son capaces de afectar potencialmente el bienestar y la salud (física, psíquica o social). Se constituye en un riesgo bajo ciertas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, porque genera afectaciones negativas en la salud de las personas. (Vargas Velasco et al., 2022, p. 120).

En Ecuador, los riesgos psicosociales son regidos por programas de prevención de riesgos psicosociales. Adicionalmente el país está suscrito al Instrumento Andino de Seguridad y Salud

en el Trabajo. En el país se establece que los trabajadores tienen derecho a trabajar en un ambiente libre de riesgos psicosociales y a recibir protección contra la exposición a estos riesgos en el lugar de trabajo. El programa de prevención establece que los trabajadores deben participar en la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, así como en la definición de medidas preventivas y correctivas; además de recibir apoyo y tratamiento adecuado en caso de presentar problemas debido a riesgos en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2022)

La influencia de los factores psicosociales en el entorno laboral, tienen la capacidad para afectar tanto positiva como negativamente al personal. Cuando los factores desencadenan respuestas de inadaptación y tensión que afectan la salud y bienestar del trabajador, se convierten en factores de riesgo, especialmente cuando provocan estrés laboral. (Soriano Mejía, 2020).

Los factores psicosociales como el estrés laboral, la ambigüedad de roles, los conflictos entre el trabajo, la familia y los conflictos interpersonales influyen indirectamente en el desempeño de seguridad de los trabajadores al afectar su condición de psicología ocupacional, agotamiento y compromiso, Tong et al., (2021). Por lo cual las empresas deben implementar dentro de sus programas seguridad y salud ocupacional un instrumento que esté de acuerdo a las normativas de su país para la evaluación de dichos riesgos y con dichos resultados iniciar medidas de mejora que incentiven una cultura preventiva que fomente la protección de la salud de los colaboradores.

Esta investigación tiene como objetivo general, evaluar los riesgos psicosociales presentes en el personal médico del centro de salud A del IEss de Calceta, utilizando la metodología CoPsoQ como herramienta de análisis y diagnóstico. Además, es complementada por los siguientes por las siguientes tareas de investigación, identificar los riesgos psicosociales a los que se encuentra expuesto el personal médico; determinar los riesgos psicosociales presentes

en el personal a través de la metodología CopSoQ; por último, proponer medidas preventivas que mitiguen los riesgos psicosociales en el personal.

Entre los instrumentos utilizados para la evaluación del riesgo psicosocial en diferentes países de Europa, América del Sur y América del Norte, destaca la aplicación del cuestionario CoPsoQ, ya que se enfoca en valorar dimensiones que se relacionan con tareas laborales, la organización del trabajo, las relaciones interpersonales, la cooperación y las habilidades como el liderazgo, además, mide las exigencias psicológicas, el trabajo activo y el apoyo social, es por esto que se utiliza dentro de sectores como la salud, administración y educación. (Vargas Velasco et al., 2022, p. 123)

Por lo anteriormente expuesto surgen las siguientes preguntas de investigación ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal médico del centro de salud A del IESS de la ciudad de Calceta?, ¿Qué factores del entorno laboral actúan como elementos protectores o mitigadores de estos riesgos?, ¿Qué estrategia se pueden implementar para la prevención de los riesgos psicosociales identificados?

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló en el centro de salud A del IESS de Calceta, ubicado en las avenidas municipal S/N y estudiantil, vía Calceta – Tosagua, a 100 metros del hotel el mango, y a 500 metros de la casa cultural experimental montuvia, la presente investigación tuvo una duración de cinco meses a partir de la aprobación de la planificación por parte del tribunal.

Los métodos de investigación son estrategias y procedimientos utilizados en una investigación que ayuda a recolectar, analizar e interpretar datos y permiten alcanzar los objetivos planteados, existen tres categorías, la primera comprende a los métodos de enfoque cualitativo y la segunda corresponde a los de enfoque cuantitativo, la última es en las que se combinan ambos, es

importante realizar una correcta elección del método a aplicar teniendo en cuenta el enfoque de la investigación y los recursos del investigador, deben garantizar la validez y fiabilidad en los resultados (Somekh & Lewin, 2005), para el desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta los métodos, inductivo, deductivo, y analítico sintético.

Se utilizó la estadística descriptiva para organizar y resumir los datos que se recolectaron a través de las encuestas y entrevista, tomando en cuenta las frecuencias, porcentajes y gráficos, asimismo se incluyó la aproximación inferencial en el momento de relacionar las variables para identificar los patrones más significativos y con ello proponer acciones de mejora, dicha combinación permitió caracterizar el fenómeno de manera precisa y generalizar los hallazgos.

El enfoque de la investigación fue mixto porque se usaron técnicas cuantitativas para la medición de las dimensiones específicas de los riesgos psicosociales y cualitativas para profundizar en las percepciones del personal médico y administrativo, con este enfoque también se enriquece la comprensión del fenómeno estudiado mediante la integración de datos numéricos con el análisis de contenido de experiencias del personal y las opiniones de los mismos generando una visión integral.

La investigación tuvo un alcance descriptivo dado que caracteriza los tipos y niveles de riesgos psicosociales que se encuentran presentes en el centro de salud sin manipular directamente las variables, además, es correlacional dado que analiza la relación entre los factores psicosociales permitiendo identificar las asociaciones relevantes que pueden orientar a la toma de decisiones y futuras intervenciones, finalmente la investigación tuvo un diseño no experimental de tipo transversal porque los datos se recolectaron sin la manipulación de las variables observando los hechos en su contexto natural, es transversal debido a que la información fue obtenida de un único momento temporal permitiendo identificar el estado de riesgo psicosocial dentro del centro de salud, a continuación se detallan los métodos y técnicas utilizadas en el estudio.

El método inductivo es una herramienta poderosa en la investigación científica, permitiendo el desarrollo de teorías a partir de datos empíricos. Su aplicación mejora la transparencia y confiabilidad en la investigación cualitativa, y es especialmente útil en la educación y en la comprensión de problemas complejos en la implementación de servicios de salud, (Years & Col,2022), además, promueve la formulación de teorías sólidas y generalizables, fundamentadas en evidencia empírica, facilita el desarrollo del conocimiento científico a partir de observaciones detalladas y objetivas para construir entendimientos amplios y aplicables, se utilizó en esta investigación para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el centro de salud A del IEss de Calceta.

El método deductivo es una técnica de razonamiento que parte de premisas generales para llegar a conclusiones específicas, se utiliza en diversas disciplinas, desde la educación hasta la medicina, y su efectividad ha sido objeto de numerosos estudios, además, ha demostrado ser una herramienta efectiva en los procedimientos legales, su capacidad para mejorar el rendimiento académico, facilitar la identificación de patrones complejos y desarrollar habilidades de pensamiento crítico lo convierte en un enfoque valioso en múltiples contextos, (Voloshyna et al., 2020), en este estudio se lo utilizó para la formulación de hipótesis, el desarrollo de instrumentos de medición, análisis de datos y propuestas de medidas preventivas.

El método analítico es utilizado para descomponer fenómenos complejos en partes individuales, permitiendo a los investigadores estudiar cada componente detalladamente, facilitando una comprensión profunda de cómo interactúan y funcionan en conjunto, identificando conexiones y patrones subyacentes que de otra manera serían difíciles de percibir, (Johnson et al., 2020). Es por eso que en esta investigación se aplicaron para examinar exhaustivamente los riesgos psicosociales y cómo impacta en el rendimiento laboral, este método ayudará a reconstruir teóricamente al objeto de estudio y aportará una comprensión generalizada del mismo.

Según Vindrola-Padros & Johnson (2020), las técnicas de investigación se comprenden como aquellas herramientas y procedimientos específicos que serán empleados por los investigadores para recolectar, analizar e interpretar datos en un estudio, pueden ser de carácter cualitativo, cuantitativo o mixto, se seleccionan según el enfoque metodológico y tipo de investigación. En este estudio se emplearon la entrevista y encuesta a través de un cuestionario diseñado en Formularios de Google basado en el cuestionario CopSoQ, adicionalmente se empleará la escala de Likert para obtener información relevante y detallada.

La entrevista consiste en la formulación de preguntas en conversaciones detalladas, donde se establece un diálogo para comprender y registrar las percepciones y experiencias de los participantes sobre el tema de estudio, se busca incluir opiniones y profundizar en el conocimiento del tema, estas pueden ser estructuradas, no estructuradas o semiestructuradas, seleccionadas según la relevancia y el enfoque específico de la investigación en cuestión, (Chahal et al., 2021). Esta investigación permitió identificar el compromiso del personal administrativo en la prevención de los riesgos psicosociales y que medidas se utilizan para mitigarlos.

La encuesta es parte de las herramientas de recolección de datos de una muestra representativa de una población más amplia, su estructura y formato permiten una recolección eficiente, escalable y estandarizada de información, que facilita la flexibilidad y la cuantificación de respuestas, aporta una ventaja mediante el anonimato lo cual mejora la sinceridad de las respuestas, (Booker et al., 2021). En esta investigación, se la aplicó al personal médico del centro de salud A de IESS para conocer las causas de los riesgos psicosociales que afectan tanto a su vida laboral como personal.

La investigación se clasifica en diferentes tipos según varios criterios, en los cuales se toma en cuenta su finalidad, enfoque metodológico, temporalidad, y profundidad del análisis,

(Karampelas, 2022), considerando que esta investigación será no experimental y que busca obtener información cualitativa y cuantitativa, esta investigación se utilizó la investigación de campo, bibliográfica y descriptiva, con la finalidad de establecer criterios existentes sobre los riesgos psicosociales, describir las causas y las medidas que se pueden implementar para mitigarlos.

Según Hansen et al., (2020), la investigación de campo ayuda a la obtención de información directamente de los individuos, es decir, se aplicó en esta investigación mediante la técnica de encuesta que se llevará a cabo en el centro de salud A del IESS de Calceta dónde ocurre el fenómeno que se estudia, la aplicación de esta técnica proporcionará a los investigadores la información necesaria mediante datos contextualizados y reales, que refuten la veracidad de la misma.

La investigación bibliográfica es una metodología esencial en la investigación científica, que implica la selección, análisis, interpretación y discusión de posiciones teóricas, resultados y conclusiones de artículos científicos. Esta metodología es crucial para obtener información relevante que contribuya a la solución de problemas específicos y para identificar tendencias y lagunas en la investigación, (Ocaña-Fernández et al., 2021), en esta investigación sirvió para contextualizar las características de los riesgos psicosociales, los instrumentos internacionales para su evaluación, cuáles son las consecuencias que generan en el ambiente laboral y las medidas de prevención.

La investigación descriptiva como su nombre lo indica se basa en describir las características de un fenómeno específico, población, situación específica, donde no se establece relaciones causales entre las variables, su utilización se ve presente en diversas disciplinas, y permite proporcionar una imagen detallada y precisa de lo que se está estudiando, (Shorey et al., 2022)

en esta investigación fue utilizada para describir opiniones, características y consecuencias de los riesgos psicosociales en el personal de la salud.

RESULTADOS

Tabla 1.

Exigencias psicosociales cuantitativas

Categoría	Ítems considerados	Porcentaje
Siempre	1, 2, 3, 4	40%
Muchas veces	1, 2, 3, 4	20%
A veces	1, 2, 3, 4	20%
Solo algunas veces	1, 2, 3, 4	20%
Nunca	1, 2, 3, 4	0%

Nota. Datos sobre la carga y ritmo de trabajo del personal médico según la encuesta CoPsoQ

(Almeida & Carrera, 2023).

La exigencia dentro de un lugar de trabajo es lo que se conoce como factor de riesgo psicosocial, tomando en cuenta que hace referencia a la distribución de tareas y el tiempo asignado a la realización de las mismas el 40% del personal médico expresa que la distribución de tareas es irregular y el tiempo para realizarlas es en gran medida el suficiente, del mismo modo el ritmo de trabajo es elevado por lo que el personal de salud debe adaptarse a ello, estos aspectos generan en los médicos sobrecargas físicas y mentales que se reflejan en la presencia de estrés, agotamiento y disminución de la capacidad para realizar tareas de manera óptima.

Tabla 2.*Exigencias psicosociales emocionales*

Categoría	Ítems considerados	Porcentaje
Siempre	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	40%
Muchas veces	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	20%
A veces	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	0%
Solo algunas veces	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	40%
Nunca	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	0%

Nota. Datos sobre el desgaste emocional, doble presencia e influencia laboral del personal médico según la encuesta CoPsoQ (Almeida & Carrera, 2023).

Los ítems 5 y 6 hacen referencia a los problemas personales y el desgaste emocional de los médicos, que reflejan resultados del 75% en relación con ocuparse de problemas ajenos y un 25% a veces, en cuanto al desgaste emocional se refleja un 40% en índices altos e igualmente en índices bajos, los ítems 7 y 8 evalúan la doble presencia en la cual se refleja que el 60% del tiempo los médicos se exponen a este factor.

En los ítems 9 y 10 se reflejan los resultados de la evaluación de la influencia del trabajador en sus tareas asignadas, en la que el 40% del personal expresa tener gran influencia en el cómo se desarrollan sus actividades y las decisiones que afectan su trabajo, finalizando esta sección los ítems 11 y 12 evaluaron las posibilidades de desarrollo personal donde se refleja que el 40% de los médicos aplican sus habilidades y conocimientos en el desempeño de su función y adquieren nuevos conocimientos constantemente.

Tabla 3.*Exigencias psicosociales emocionales*

Categoría	Ítems considerados	Porcentaje
Siempre	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	60%
Muchas veces	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	20%
A veces	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	0%
Solo algunas veces	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	20%
Nunca	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	0%

Nota. Datos sobre la satisfacción laboral, liderazgo, claridad y conflicto de rol en el personal médico según la encuesta CoPsoQ (Almeida & Carrera, 2023).

La subdimensión del sentido del trabajo fue evaluada a través de los ítems 13 y 14 donde se refleja la satisfacción del personal médico con sus actividades expresado en un 60% en la noción “Siempre”, a continuación en los ítems 15 y 16 se evaluó la calidad de liderazgo en la que el 60% del personal médico afirma que la planificación y resolución de conflictos realizada por su inmediato superior se da con satisfacción generando un buen ambiente laboral, la previsibilidad es un aspecto importante en el desarrollo de las actividades laborales en este estudio se la evaluó a través de los ítems 17 y 18 que reflejan la comunicación interna sobre decisiones claves y el manejo de información requerida por los médicos para realizar sus actividades.

Los ítems 19 y 20 evaluaron la calidad del rol que desempeña cada médico en los cuales se expresan la claridad de los objetivos planteados para el trabajo y lo que se espera del personal en el área laboral donde el 40% expresa que siempre se plantea objetivos claros y conocen lo que se espera de ellos, finalmente los ítems 21 y 22 hacen referencia al conflicto de rol donde

se refleja una problemática dado que el 40% de las veces los médicos se enfrentan a exigencias contradictorias a sus funciones y tareas que deberían de realizarse de otra manera.

Tabla 4.

Exigencias psicosociales emocionales

Categoría	Ítems considerados	Porcentaje
Siempre	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	20%
Muchas veces	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	0%
A veces	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	0%
Solo algunas veces	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	20%
Nunca	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	60%

Nota. Datos sobre la percepción de estabilidad, justicia institucional y confianza en la dirección del personal médico según la encuesta CoPsoQ (Almeida & Carrera, 2023).

En esta sección la inseguridad sobre la estabilidad del empleo se evaluó mediante los ítems 23 y 24 donde los resultados expresan un 60% en relación a que en ningún caso sienten la preocupación de ser despedidos o no encontrar empleo en caso de requerirlo, expresando la tranquilidad que representa la estabilidad laboral ofrecida por esta institución, en los ítems 25 y 26 se expresan resultados de la inseguridad sobre las condiciones de trabajo donde el 40% de los médicos refleja despreocupación total sobre el cambio de horario o variación en sus salarios y el 60% un poco de preocupación, demostrando buena calidad laboral y estabilidad.

La subdimensión de justicia se refiere a la solución de conflictos y la distribución de conflictos donde el 20% afirma que nunca se resuelven de manera justa sin embargo el 40% se declina porque muchas veces se solucionan de manera correcta al igual que el 40% restante expresa que a veces, en cuanto a la distribución de tareas se evidencia una problemática reflejada por el

40% de los colaboradores que expresan que se distribuyen de forma justa solo algunas veces, finalmente la confianza vertical se evaluó con los ítems 29 y 30 donde el 40% de los médicos expresa la confianza en información proveniente de la dirección y viceversa.

Análisis de la entrevista realizada al director del centro de salud A del IESS de Calceta

Dentro de las preguntas realizadas se pudo evidenciar que existen instituciones que brindan apoyo al centro de salud. “Estamos en constante capacitación, recientemente realizamos una capacitación de lo que es el acoso laboral, como un punto. El IESS cómo tal nos capacita constantemente, ya sea modo virtual o presencial para conocer los derechos y las obligaciones de los trabajadores públicos, y de esta manera poder activar cualquier tipo de protocolo en caso de qué se presente alguna situación de esta índole” comunicación personal (2025).

“El ministerio de trabajo también nos capacita siempre y cuando lo pedimos, ellos siempre están prestos a este tipo de asuntos e incluso la semana pasada. Ellos también fueron parte de la capacitación. Entre las medidas esenciales a implementar para en el futuro mitigar los riesgos psicológicos de manera más efectiva considero, no perder la comunicación con los profesionales para que ellos puedan sentirse con la confianza respectiva de comunicar, en caso de que ellos tengan algún tipo de inconveniente, creo que eso es fundamental y primordial” comunicación personal (2025).

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario CoPsoQ al personal médico del centro de salud A del IESS de Calceta revela una alta exposición a riesgos psicosociales, en especial en dimensiones como las exigencias psicosociales cuantitativas, emocionales y doble presencia, mismo que coincide con lo expuesto por Zapata-constante y Riera Vásquez (2024), quienes afirman que los ambientes laborales con alta carga de trabajo, mala distribución de las tareas y liderazgo deficiente tienden a generar estrés y agotamiento emocional.

El hallazgo más significativo mostró que el 40% del personal expreso que siempre está expuesto a una carga emocional elevada al tener que llevar problemas ajenos y demandas constantes, esta situación se traduce como riesgo de burnout, que se reafirma en los planteamientos de Delgado-Fernández (2021), quien identifica el desgaste emocional como uno de los principales efectos negativos de los riesgos psicosociales.

Un aspecto positivo relevante fue la percepción de estabilidad laboral y condiciones de trabajo adecuadas, este resultado positivo actúa como un actor protector, disminuyendo el impacto generado por otros riesgos psicosociales como lo sugiere el modelo de demanda-control-apoyo al que se refería Moncada i Lluis et al., (2021), donde el apoyo organizacional y la seguridad laboral son fundamentales para amortiguar los efectos del estrés.

Sin embargo, se evidencio un conflicto de rol en el 40% del personal, lo que genera ambigüedad y frustración, esta situación se alinea con lo señalado por Tong et al., (2021), quienes afirman que la ambigüedad de los roles influye negativamente en la salud mental de los trabajadores y el compromiso con su organización, desde el punto de vista cualitativo, la entrevista con el director reflejó la existencia de capacitaciones periódicas y apoyo institucional, aunque deja claro la necesidad de fortalecer la comunicación interna como estrategia preventiva esencial, esto refuerza lo propuesto por Mejía (2020), sobre la importancia de fomentar un entorno participativo y abierto para mitigar riesgos psicosociales.

Propuestas de medidas de prevención

Mejorar la gestión de tareas y tiempo del personal

Implementar turnos rotativos equitativos evitando la sobrecarga con énfasis en el personal de los turnos nocturnos, evitar el exceso de horas extras y adoptar estrategias de automatización en tareas relacionadas con el área administrativa.

Fortalecer el apoyo organizacional

Establecer y desarrollar con mayor frecuencia programas enfocados en el bienestar ocupacional, fomentar la empatía entre el personal y promover activamente la comunicación interna donde la opinión y las preocupaciones de cada uno sea tomada en cuenta.

Ambiente laboral saludable

Planificar pausas activas y programas dedicados al manejo del estrés laboral apoyado por espacios adecuados para el descanso del personal médico durante las pausas, prevenir el acoso laboral y la sobre exigencia.

Motivación y reconocimientos por desempeño

Diseñar un programa de incentivos mediante reconocimientos públicos, días libres o actividades de integración, fomentando el sentido de pertenencia.

CONCLUSIONES

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal médico del centro de salud A del IESS de la ciudad de Calceta?

Se identifico que el personal médico del centro de salud A del IESS de Calceta está expuesto a diversos riesgos psicosociales, entre los que destacan están las exigencias cuantitativas elevadas, el desgaste emocional y la doble presencia, estos factores afectan negativamente al personal generando tensiones en el bienestar físico y mental del personal y evidencian la necesidad de un entorno laboral más equilibrado y saludable, por ejemplo el 40% del personal indicó estar siempre expuesto a tareas emocionalmente exigentes y otro 40% percibe que las exigencias son contradictorias a sus funciones, esto se evidenció en las dimensiones evaluadas mediante el cuestionario CoPsoQ.

¿Qué factores del entorno laboral actúan como elementos protectores o mitigadores de estos riesgos?

La aplicación de las encuestas mediante la metodología CoPsoQ permitió determinar de manera estructurada y confiable los principales factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, destacando especialmente la sobrecarga del trabajo, la ambigüedad de roles, la percepción de injusticia y la insuficiente previsibilidad organizacional, esta metodología demostró ser eficaz en la evaluación de múltiples dimensiones del entorno laboral en el contexto sanitario, sin embargo, un 60% del personal manifestó estar conforme con su trabajo y no sentir temor a perder el empleo, lo que sugiere que estabilidad laboral y la comunicación organizacional sirven como factores de protección frente al estrés y la sobrecarga.

¿Qué estrategia se pueden implementar para la prevención de los riesgos psicosociales identificados?

A partir de los resultados obtenidos se propusieron medidas preventivas enfocadas en la gestión eficiente del tiempo y las tareas, como turnos rotativos, pausas activas, incentivos por desempeño, destacando que el fortalecimiento del apoyo organizacional, la implementación de programas de bienestar y reconocimiento laboral son acciones que pueden contribuir a reducir significativamente el impacto generado por los riesgos psicosociales y mejorar así la calidad del servicio brindado por el personal del mismo modo que mejora la calidad del entorno.

REFERENCIAS

Avae. (2023). El impacto de la conducción en la salud mental. <https://www.escueladeconductores.es/ver/2485/el-impacto-de-la-conduccion-en-la-salud-mental-.html>

Bao, S. F. (2020). DISEÑO DE EXPERIMENTOS: DISEÑO FACTORIAL . Memoria y Anexos. https://doi.org/https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/339723/TFM_Fernandez_Bao_Sheila.pdf

Booker, Q., Austin, J. y Balasubramanian, B. (2021). Estrategias de encuesta para aumentar las tasas de respuesta de los participantes en estudios de investigación de atención primaria. Medicina familiar . <https://doi.org/10.1093/fampra/cmab070>

Chahal, A. (2021). Entrevistas en investigación cualitativa sobre cuidados de salud. Revista Pesquisa em Fisioterapia , 11, 218-221. <https://doi.org/10.17267/2238-2704RPF.V11I1.3450>

Da Silva, D. (2024). Qué es escala de Likert y cómo aplicarla. Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que->

Delgado-Fernández, Vicente, Rey-Merchán, María del Carmen, & Arquillos, Antonio López. (2021). Estudio comparativo de los riesgos psicosociales laborales entre profesionales médicos. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(1), 24-33. Epub 10 de mayo de 2021. Recuperado en 17 de mayo de 2024, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602021000100024&lng=es&tlang=es-escala-de-likert/

Durner, E. F. (2021). Diseño experimental y análisis estadístico de ciencias vegetales aplicadas. *CABIDI*, 56-66. <https://doi.org/https://doi.org/10.1079/9781789249927.0007>

Fermín Torrano. (2021). Trastornos musculoesqueléticos y riesgos psicosociales de los técnicos de prevención de riesgos laborales. Obtenido de: <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.03.09>

Flores Díaz, Juan Carlos. Mejía Occaña, Michelle. (2020). Evaluación de riesgos psicosociales en el personal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Cotocollao, Quito – Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3752>

Hansen, J., y Tummers, L. (2020). Una revisión sistemática de experimentos de campo en administración pública. *Public Administration Review* . <https://doi.org/10.1111/puar.13181>

IESS. (2024). Unidades médicas del IESS. Obtenido de: <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/mapa-de-unidades-medicas1>

Johnson, R. (2020). Métodos analíticos cuantitativos., 221-229. https://doi.org/10.1007/978-3-030-42917-1_15

Karampelas, K. (2022). Tipos de investigación en artículos de revistas de educación científica: identificación de las principales tendencias. *Matemáticas contemporáneas y educación científica*. Obtenido de: <https://doi.org/10.30935/connmaths/11815>

Moncada i Lluís, Salvador, 1957-Llorens Serrano, Clara Salas Nicás, Sergio Moriña, David Navarro Giné, Albert. (2021). La tercera versión de COPSOQ-ISTAS21. Un instrumento internacional actualizado para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/2445/180433>

Ocaña-Fernández, Y., & Fuster-Guillén, D. (2021). La revisión bibliográfica como metodología de investigación. *Revista Tiempos y Espacios en Educación* . <https://doi.org/10.20952/revtee.v14i33.15614>

Somekh, B., & Lewin, C. (2005). Métodos de investigación en las ciencias sociales.. <https://doi.org/10.1037/e548842006-001>

Soriano Mejía, G. C. (2020). Evaluación y planificación preventiva de los riesgos psicosociales en el personal sanitario del área de hospitalización de la clínica Medina de Guayaquil en el año 2018 (Doctoral dissertation, Guayaquil: Universidad Del Pacífico). Obtenido de: <http://uprepositorio.upacifico.edu.ec/handle/123456789/520>

Tong, L., Zhang, Y., Wang, X., & Lu, L. (2021). Job stress and safety performance: The role of psychosocial factors. *Safety Science*, 142, 105378. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105378>

Vargas-Velasco, Y. P., Vasquez-Barrera, L. V., Quino-Ávila, A. C., Arias-Condía, D. L., y Avella-Tejedor, E. A. (2022). Instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial en trabajadores de diferentes sectores laborales. Revisión narrativa descriptiva. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 9(1), 115–132. Obtenido de: <https://doi.org/10.24267/23897325.735>

Vears, D., y Gillam, L. (2022). Análisis de contenido inductivo: una guía para investigadores cualitativos principiantes. *Focus on Health Professional Education: A Multi-Professional Journal* . <https://doi.org/10.11157/fohpe.v23i1.544>

Vindrola-Padros, C., y Johnson, G. (2020). Técnicas rápidas en investigación cualitativa: una revisión crítica de la literatura. *Qualitative Health Research* , 30, 1596-1604. <https://doi.org/10.1177/1049732320921835>

Voloshyna, L., Buzdugan, I., Vivilsianyk, V., Roborchuk, S., & Prysiazhniuk, I. (2020). Características de la aplicación del método deductivo entre estudiantes de medicina. Boletín científico de la Universidad Estatal de Mukachevo Serie “Pedagogía y psicología”. [https://doi.org/10.52534/MSU-PP.6\(2\).2020.153-163](https://doi.org/10.52534/MSU-PP.6(2).2020.153-163)

Zapata-Constante. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. Obtenido de: <https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>