

**Factors influencing the onset of Burnout Syndrome in workers at the  
Regional Directorate of Labor and Public Service of Quito**

**Factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los  
trabajadores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de  
Quito**

**Autores:**

Becerra-Zurita, Marco Andrés  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
Cuenca – Ecuador



[marco.becerra@est.ucacue.edu.ec](mailto:marco.becerra@est.ucacue.edu.ec)



<https://orcid.org/0009-0000-3537-8706>

Garate-Aguirre, Juan Carlos  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
Docente Carrera Ingeniería Industrial  
Cuenca – Ecuador



[jgaratea@ucacue.edu.ec](mailto:jgaratea@ucacue.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0002-9761-2673>

Fechas de recepción: 25-OCT-2024 aceptación: 11-NOV-2024 publicación: 15-DIC-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigat.com/>



## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público en Quito. Asimismo, busca evaluar cómo estos factores afectan a la Unidad Regional de Gestión Documental, la Unidad de Inspectoría de Trabajo y la Oficina Regional. La investigación se basa en un enfoque teórico y emplea una metodología descriptiva de corte transversal. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estandarizado diseñado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador para la evaluación de riesgos psicosociales. La muestra estuvo constituida por 71 empleados públicos, abarcando a toda la población debido a su tamaño reducido. El análisis de los datos se realizó mediante tablas de contingencia. Los resultados revelaron que un 67% de los empleados se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial medio, mientras que el 19% presenta un riesgo bajo y un 14% es de nivel alto.

**Palabras clave:** Factores psicosociales; servidores públicos; carga de trabajo excesiva; acoso laboral

## Abstract

This research aims to analyze the psychosocial risk factors that influence the job performance of employees at the Regional Directorate of Labor and Public Service in Quito. Additionally, it seeks to assess how these factors impact the Regional Document Management Unit, the Labor Inspection Unit, and the Regional Office. The study is based on a theoretical approach and employs a descriptive cross-sectional methodology. Data collection was conducted using a standardized questionnaire designed by the Ministry of Labor of Ecuador to assess psychosocial risks. The sample consisted of 71 public employees, encompassing the entire population due to its small size. Data analysis was performed using contingency tables. The results revealed that 67% of employees are at a medium level of psychosocial risk, 19% at a low level, and 14% at a high level.

**Keywords:** Psychosocial factors; public employees; excessive workload; workplace harassment

## Introducción

El Ministerio de Trabajo (2023), según el Estatuto Orgánico por Procesos, está estructurado por varias Direcciones Regionales a nivel nacional. Destacando en primera fila, la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito, cuya gestión abarca el 65% de la atención de productos y servicios a nivel nacional, superando a otras regionales como Guayaquil y Cuenca. En el ámbito administrativo de Quito, se destacan unidades como la Unidad Regional de Gestión Documental, la Unidad de Inspectoría de Trabajo de Pichincha y la Oficina Regional. Según la encuesta de satisfacción laboral realizada en el año 2023 a los trabajadores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito el 85% de la población ha sido objeto de preocupación debido a la percepción de un aumento en el estrés laboral, la insatisfacción en el trabajo y la disminución de la productividad (Ministerio de Trabajo, 2023). Estas inquietudes han sido originadas por una serie de quejas y reportes de los empleados, así como por evaluaciones internas de desempeño realizadas a finales del 2023 e inicios de enero de 2024 que han identificado un ambiente laboral adverso. Según Abanto et al. (2020) en estudios previos, se ha demostrado que los factores psicosociales, tales como el estrés, la carga de trabajo, el apoyo social, el equilibrio trabajo/vida y el reconocimiento, juegan un papel crucial en el desempeño laboral. La Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito no es ajena a estos desafíos, y existen informes como el Gobierno por Resultados de 2023 que sugieren que la alta demanda de trabajo, el acoso laboral y el insuficiente apoyo organizacional han contribuido a un ambiente de trabajo negativo.

La magnitud del problema es significativa dado que afecta directamente a un gran número de empleados dentro de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito. La disminución en el desempeño laboral tiene repercusiones en la eficiencia y la calidad de los servicios prestados a la comunidad, lo cual puede llevar a un descontento generalizado entre los ciudadanos que dependen de estos servicios. Para Balcázar (2020) el abordar los factores psicosociales es de alta prioridad debido a sus efectos inmediatos y a largo plazo en la salud mental y física de los empleados. Un entorno de trabajo saludable es esencial para mantener la motivación y el compromiso de los trabajadores, así como para asegurar el cumplimiento



de los objetivos organizacionales. La priorización de este problema también se justifica por el impacto potencial en la retención de personal y la reducción de costos asociados a ausencias por enfermedad y rotación de empleados (Ceballos et al., 2014).

La vulnerabilidad de los empleados frente a los factores psicosociales es alta, especialmente en contextos donde el apoyo organizacional es insuficiente y las demandas laborales son excesivas. La Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito debe reconocer esta vulnerabilidad y tomar medidas proactivas para mitigar los riesgos asociados, tales como la implementación de programas de bienestar laboral, políticas de equilibrio trabajo/vida y la creación de un entorno de apoyo social dentro del lugar de trabajo. Dicho por Galbán (2018) los riesgos psicosociales se refieren a las condiciones laborales y organizacionales que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Cuando estos factores están presentes en el ambiente de trabajo, pueden aumentar el estrés, la ansiedad y la depresión entre los empleados, así como contribuir a problemas de salud física como la hipertensión y las enfermedades cardiovasculares (Acevedo et al., 2013).

Es importante mencionar que, en estudios realizados en el sector público de Pichincha, Ecuador han identificado que las condiciones de trabajo es uno de los factores psicosociales más prevalentes. Las altas demandas laborales y la sobrecarga de trabajo contribuyen a niveles elevados de estrés, lo cual afecta negativamente el desempeño laboral de los trabajadores públicos (Vinueza y Vaca, 2019). Otro aspecto dicho por Pérez y Martínez (2018) manifiestan que la falta de apoyo social y organizacional ha sido otro factor identificado en varias investigaciones. Un estudio específico del sector público encontró que la ausencia de apoyo de colegas y superiores disminuye la motivación y el compromiso de los trabajadores, afectando su desempeño (Monzón, 2017).

Por su parte González y Torres (2020) refieren que el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es crucial para el bienestar de los empleados. Las investigaciones muestran que los trabajadores públicos en Ecuador a menudo enfrentan dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, lo que lleva a una disminución en su satisfacción laboral y rendimiento. De igual manera complementa el autor Sánchez y Rodríguez (2017) al decir que la falta de reconocimiento y recompensas adecuadas también ha sido citada como



un factor psicosocial que afecta el desempeño laboral. La percepción de injusticia o insuficiencia en el reconocimiento contribuye a la desmotivación y al bajo rendimiento (Muñoz, 2018).

Los estudios sobre factores psicosociales en el sector público de Quito, Ecuador han proporcionado una comprensión profunda de cómo estos factores influyen en el desempeño laboral. El estrés laboral, la falta de apoyo social y organizacional, el equilibrio trabajo/vida, el reconocimiento y la salud mental son elementos clave que deben ser abordados para mejorar el entorno laboral y, en consecuencia, el rendimiento de los empleados públicos (Peña y Villón, 2018). El resultado de este trabajo de investigación proporcionará a la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito conclusiones y recomendaciones esenciales para mejorar el clima laboral, enfocándose en las relaciones humanas, la salud y la calidad de vida de los trabajadores.

## Marco conceptual

**Factores Psicosociales:** según Abanto y Veramendis (2014) los factores psicosociales son elementos del entorno social y psicológico que influyen en el comportamiento, la percepción y la salud mental de las personas. Estos factores pueden incluir aspectos relacionados con el trabajo, las relaciones interpersonales, el ambiente familiar y otros contextos sociales. Por su parte Quinceno (2007) indica que, en el ámbito laboral, los factores psicosociales se refieren a aspectos del entorno de trabajo que impactan la salud mental y emocional de los empleados. Estos pueden incluir la carga de trabajo, el apoyo social, la autonomía laboral, la claridad en los roles y las expectativas, entre otros (Albinagorta, 2005).

**Riesgos psicosociales:** según Cáceres (2020) los riesgos psicosociales son elementos del entorno laboral que, en su interacción con la naturaleza y el diseño del trabajo, pueden afectar la salud mental y emocional de los trabajadores. Estos riesgos pueden generar estrés, agotamiento y otros problemas psicológicos. Para Calderón (2020) el riesgo psicosocial asociado a una carga de trabajo excesiva se refiere a la presión y demandas laborales que superan la capacidad de un individuo para hacerles frente, lo que puede resultar en estrés crónico, agotamiento y dificultades para mantener un equilibrio trabajo y vida.



**Carga y ritmo de trabajo:** el riesgo psicosocial y la carga y ritmo de trabajo están interrelacionados en el contexto laboral, ya que el modo en que se estructura y se lleva a cabo el trabajo puede tener impactos significativos en la salud mental y emocional de los trabajadores. Según Espinoza et al. (2021) la carga de trabajo se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas que un trabajador debe realizar en un período de tiempo específico. Un exceso de carga de trabajo puede generar estrés psicológico, agotamiento y afectar la salud mental de los trabajadores. Por su parte Galarza et al. (2021) la falta de recursos adecuados para hacer frente a la carga de trabajo, como tiempo insuficiente, herramientas inadecuadas o falta de apoyo, puede aumentar drásticamente los riesgos psicosociales.

**Liderazgo:** el liderazgo desempeña un papel crucial en la gestión de la carga y el ritmo de trabajo, así como en la mitigación de los riesgos psicosociales asociados (Lluncor, 2021). Para Hurtado (2020) un líder debe ser capaz de asignar tareas de manera justa, considerando las habilidades y capacidades individuales de los miembros del equipo. Esto evita la sobrecarga de trabajo injusta que podría contribuir a los riesgos psicosociales. Otro referente como (Vallejo y Medranda, 2019) señala que los líderes tienen la responsabilidad de establecer expectativas realistas en términos de plazos y objetivos. Establecer metas inalcanzables o plazos poco realistas puede aumentar la presión sobre los empleados, contribuyendo así al estrés y otros riesgos psicosociales. Además, García (2018) indica que los líderes pueden promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal al ser conscientes de la carga de trabajo que asignan y alentar la toma de descansos necesarios. Un liderazgo que valora el bienestar de los empleados contribuye a la reducción de riesgos psicosociales.

**Organización de trabajo:** los autores Páez et al. (2021) mencionan que la organización del trabajo, incluyendo la asignación de tareas, la estructura de los equipos y la definición de roles afecta directamente la carga y el ritmo de trabajo. Un diseño de trabajo que tenga en cuenta la capacidad y las necesidades de los empleados puede mitigar los riesgos asociados con una carga excesiva o un ritmo inadecuado. Por su parte Marín y Delgado (2020) refieren que la asignación equitativa de tareas, considerando las habilidades y capacidades individuales de los empleados, es crucial para evitar la sobrecarga de trabajo y minimizar el



estrés psicosocial. Así mismo, Luna et al. (2019) ofrecer flexibilidad en la forma en que se realizan las tareas y permitir cierto grado de autonomía puede reducir la sensación de falta de control, contribuyendo a la gestión de riesgos psicosociales.

**Servidores públicos:** los servidores públicos son individuos empleados por el gobierno o entidades gubernamentales para realizar funciones y servicios en beneficio de la sociedad (Ferrajoli, 2018). Estas funciones pueden abarcar una amplia variedad de áreas, desde la administración y la ejecución de políticas hasta la prestación de servicios públicos esenciales. Según Blanco (2018) los servidores públicos son personas empleadas por el gobierno o entidades gubernamentales que desempeñan funciones y responsabilidades específicas con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad y el bienestar general. Por su parte Barak (2017) menciona que los servidores públicos son agentes que trabajan al servicio del Estado y cuyas tareas y responsabilidades están dirigidas a la implementación y ejecución de políticas, programas y servicios gubernamentales. En esta línea Brewer y Randolph (2005) mencionan que los servidores públicos se definen por su empleo en el sector público, abarcando áreas como la administración pública, la salud, la educación, la seguridad, entre otros, con el propósito de promover el interés público.

**Desgaste profesional:** es preciso considerar que desgaste profesional se utiliza a menudo como sinónimo de burnout y se refiere a un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral (Fairlie, 2021). Según Díaz (2016) el desgaste profesional es un estado de fatiga física y emocional, así como de desmotivación, causado por la exposición continua a situaciones laborales estresantes. Se manifiesta en una disminución del rendimiento y una sensación de agotamiento general. Por su parte Calnan et al. (2005) indican que el desgaste profesional se caracteriza por síntomas como agotamiento físico, pérdida de interés en el trabajo, desmotivación y disminución del rendimiento laboral. Puede afectar la capacidad de un individuo para enfrentar eficazmente las demandas laborales. Así mismo Cano (2002) menciona que el desgaste profesional surge de la exposición prolongada a factores laborales crónicos estresantes, como una carga de trabajo elevada, falta de reconocimiento, falta de apoyo social, entre otros. Estos factores contribuyen al deterioro gradual del bienestar del trabajador.



**Agotamiento mental:** el agotamiento mental se refiere a un estado de fatiga mental, agotamiento cognitivo y desgaste emocional que resulta de la exposición prolongada al estrés, la sobrecarga de trabajo o condiciones laborales exigentes (Balcázar, 2020). Los autores Bonilla y Rodríguez (2018) refieren que el agotamiento mental es un estado en el que la mente experimenta una fatiga significativa debido a la exposición prolongada a situaciones estresantes o demandas cognitivas intensas. Se caracteriza por una sensación de cansancio mental, dificultad para concentrarse y una disminución de la capacidad para enfrentar tareas. Por su parte Charria et al. (2011) señalan que el agotamiento mental implica tanto la fatiga cognitiva como la emocional. La fatiga cognitiva se manifiesta en una reducción de la capacidad para procesar información y tomar decisiones, mientras que la fatiga emocional implica una disminución de la resistencia a las tensiones emocionales. Así mismo Martínez (2004) dice que el agotamiento mental a menudo está asociado con factores laborales, como una carga de trabajo excesiva, plazos ajustados, ambigüedad en roles y responsabilidades, falta de control y apoyo insuficiente.

**Agotamiento físico:** el agotamiento físico se refiere a un estado de extrema fatiga y falta de energía que afecta al cuerpo, resultante de la exposición prolongada a actividades extenuantes, falta de descanso adecuado o condiciones laborales y ambientales exigentes (Méndez, 2019). Según Carrillo (2018) el agotamiento físico es un estado en el que el cuerpo experimenta una fatiga extrema debido a la exposición continua a esfuerzos intensos, actividad física extenuante, falta de sueño o condiciones laborales exigentes. Por su parte Jácome (2017) indica que el agotamiento físico se caracteriza por la fatiga muscular, una sensación general de debilidad y la pérdida de energía física. Puede afectar la capacidad para realizar tareas cotidianas y actividades laborales. Para Duran (2010) la fatiga física puede afectar negativamente el rendimiento y la productividad, ya que disminuye la capacidad del cuerpo para funcionar eficientemente. Esto puede tener consecuencias en el ámbito laboral y en las actividades diarias. Así mismo, El agotamiento físico puede ir acompañado de síntomas como dolores musculares, rigidez, falta de coordinación, temblores y otros signos de estrés físico (Fernández, 2010).



**Estrés laboral:** el estrés laboral se refiere a la respuesta física y psicológica adversa que experimentan los individuos cuando las demandas del trabajo superan su capacidad de afrontamiento (Ferradams, 2022). Este fenómeno puede tener diversas causas, desde la carga de trabajo excesiva hasta la falta de control sobre las tareas o la falta de apoyo. Según Ortiz (2020) el estrés laboral es una reacción negativa y adaptativa del organismo ante las demandas y presiones laborales que exceden la capacidad del individuo para hacerles frente. Implica una respuesta física y emocional ante situaciones laborales estresantes. Por su parte Rivera (2019) menciona que el estrés laboral ocurre cuando las demandas del trabajo son mayores que los recursos disponibles, lo que puede generar tensiones y desequilibrios en la capacidad del individuo para enfrentar eficazmente esas demandas. Además, Segura (2014) refiere que el estrés laboral crónico puede tener un impacto significativo en la salud física y mental de los individuos. Se ha relacionado con problemas como enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño, ansiedad, depresión y agotamiento.

**Salud ocupacional:** la salud ocupacional es una disciplina que se ocupa de la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su entorno laboral (Gómez, 2017). Según Rodríguez y Solís (2017) la salud ocupacional se refiere a la disciplina dedicada a promover y mantener la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral. Involucra la identificación y gestión de factores de riesgo laborales para prevenir enfermedades, lesiones y mejorar la calidad de vida en el trabajo. Para Cabaleiro (2010) la salud ocupacional adopta un enfoque holístico que aborda tanto los aspectos físicos como psicosociales del trabajo. Busca crear entornos laborales seguros y saludables que favorezcan el rendimiento, la satisfacción y la calidad de vida de los trabajadores.

**Enfermedades ocupacionales:** las enfermedades ocupacionales son aquellas condiciones de salud que resultan directa o indirectamente de la exposición a factores de riesgo en el entorno laboral (Gómez et al., 2016). Estas enfermedades están relacionadas con la naturaleza del trabajo y pueden ser causadas por la exposición a sustancias químicas, agentes físicos, riesgos biológicos o condiciones ergonómicas desfavorables. Según Camacaro (2006) una



enfermedad ocupacional es una afección de la salud que surge como resultado de la exposición a factores de riesgo presentes en el entorno de trabajo. Estos riesgos pueden incluir sustancias químicas, agentes biológicos, condiciones ergonómicas deficientes o exposición a factores físicos. Para Cortes (2002) las enfermedades ocupacionales están directamente relacionadas con las condiciones y actividades laborales. Se desarrollan como consecuencia de la naturaleza específica del trabajo y la exposición a elementos perjudiciales presentes en el entorno de trabajo.

### Metodología

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva de corte transversal, con un enfoque de tipo no experimental (Hernández y Baptista, 2014). Como técnica de estudio se hizo uso del cuestionario de evaluación de los factores de riesgo psicosociales estandarizado, diseñado por el Ministerio de Trabajo de Ecuador. Las preguntas del cuestionario se formularon en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta son las siguientes: completamente de acuerdo con puntuación 4, parcialmente de acuerdo con puntuación 3, poco de acuerdo con puntuación 2, en desacuerdo con puntuación 1. El cuestionario además está conformado por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones:

**Tabla 1.** Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensión	Número total de ítems	Número de Ítem en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1, 2, 3, 4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33, 34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53, 56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57



Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52,54
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	2	44, 58

**Fuente:** Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales, 2018

Las instrucciones para completar el cuestionario indican que, en la sección "Datos generales", se deben ingresar la fecha, lugar, datos de la empresa y datos sociodemográficos como instrucción, antigüedad, edad, autoidentificación y género, garantizando el anonimato y confidencialidad de los participantes. Para determinar el nivel de riesgo por dimensión, se realiza una sumatoria simple de los puntos obtenidos en los ítems de cada dimensión, comparando el resultado con los valores establecidos en la siguiente tabla.

**Tabla 2.** Nivel de riesgo por dimensión

Dimensión	Riesgo	Riesgo	Riesgo
	Bajo	Medio	Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes:	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

**Fuente:** Guía del programa de prevención de riesgos psicosociales, 2018

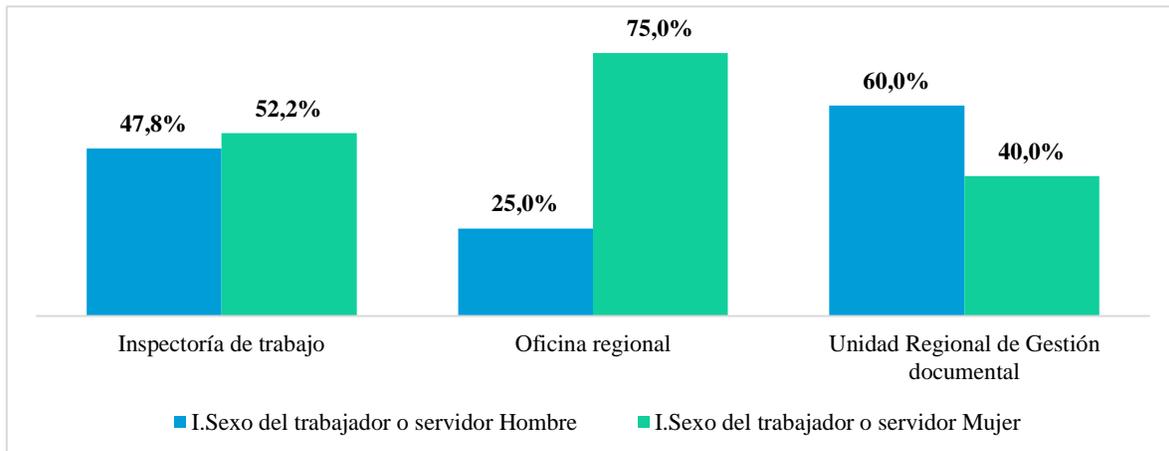


Para determinar el nivel de riesgo general, se suma la puntuación obtenida en cada dimensión y se compara con la siguiente escala: nivel alto (58 a 116), medio (117 a 174) y bajo (175 a 232). El instrumento utilizado fue evaluado por expertos de la Universidad Central del Ecuador y la Universidad Internacional SEK. Para asegurar su fiabilidad y validez, se aplicaron el coeficiente alfa de Cronbach, con un resultado de 0,967 (alto nivel de confiabilidad), y el coeficiente r de Pearson. Estos indicadores garantizan la precisión y validez del instrumento, según la Guía del programa de prevención de riesgos psicosociales del MDT (2018).

## Resultados

### Resultados sociodemográficos

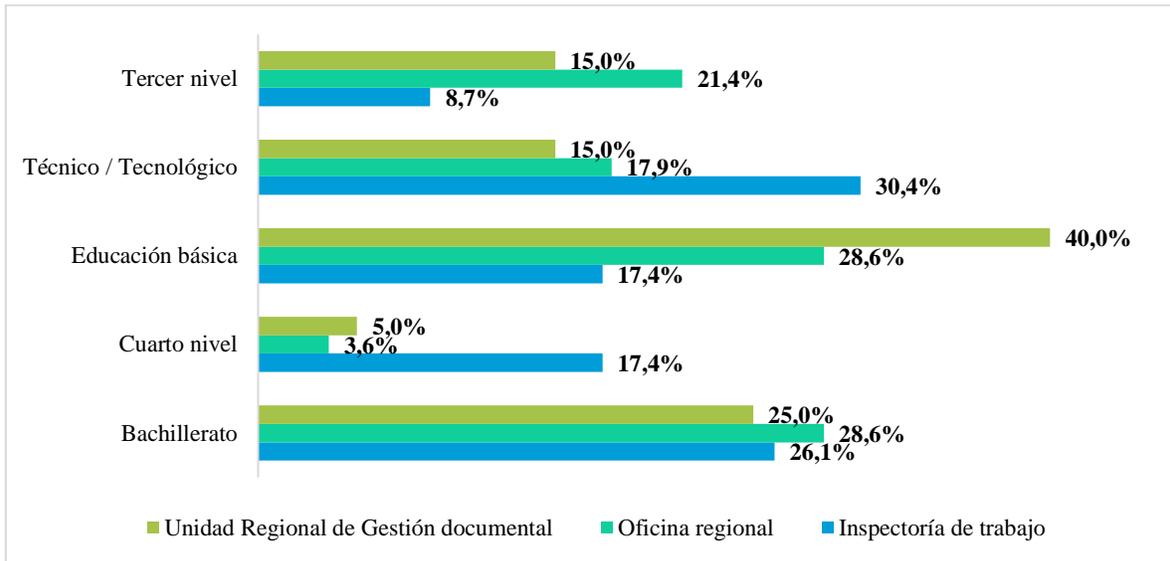
**Figura 1.** Área en el que trabaja frente Sexo del trabajador o servidor



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

En lo que corresponde a la Inspectoría de Trabajo, señala que la distribución entre hombres y mujeres es bastante equilibrada, con un 47,8% de hombres y un 52,2% de mujeres. Esto sugiere que hay una leve mayoría de mujeres trabajando en esta área. Por su parte la Oficina regional muestra una predominancia femenina significativa, con un 75% de mujeres frente a un 25% de hombres. Esto indica que las mujeres constituyen la mayoría del personal en esta área. Finalmente, la Unidad Regional de Gestión Documental muestra que hay una mayor proporción de hombres 60% en comparación con mujeres 40%. Esto refleja una tendencia hacia una predominancia masculina en esta área específica.

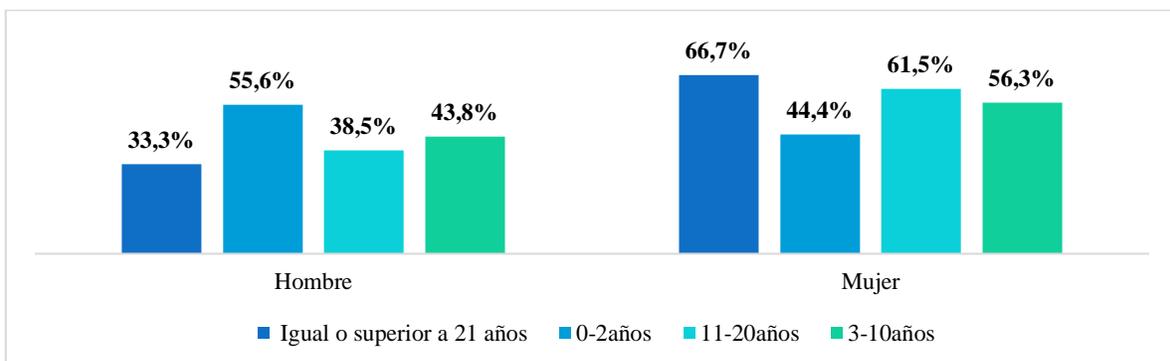
**Figura 2.** Área en el que trabaja frente Nivel más alto de instrucción



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

En la Inspectoría de Trabajo predominan los empleados con formación técnica o tecnológica 30,4%, seguidos de aquellos con Bachillerato (26,1%). Hay una menor proporción con cuarto nivel 17,4% y educación básica 17,4%. En la Oficina Regional la mayoría de los trabajadores tienen Bachillerato o Educación Básica 28,6% cada uno. Un porcentaje considerable tiene educación de tercer nivel 21,4%, mientras que solo un 3,6% cuenta con cuarto nivel. Por su parte en la Unidad Regional de Gestión Documental predomina la Educación Básica 40% y el Bachillerato 25%. Solo el 15% tiene formación de tercer nivel y técnico/tecnológica, y un 5% cuenta con cuarto nivel.

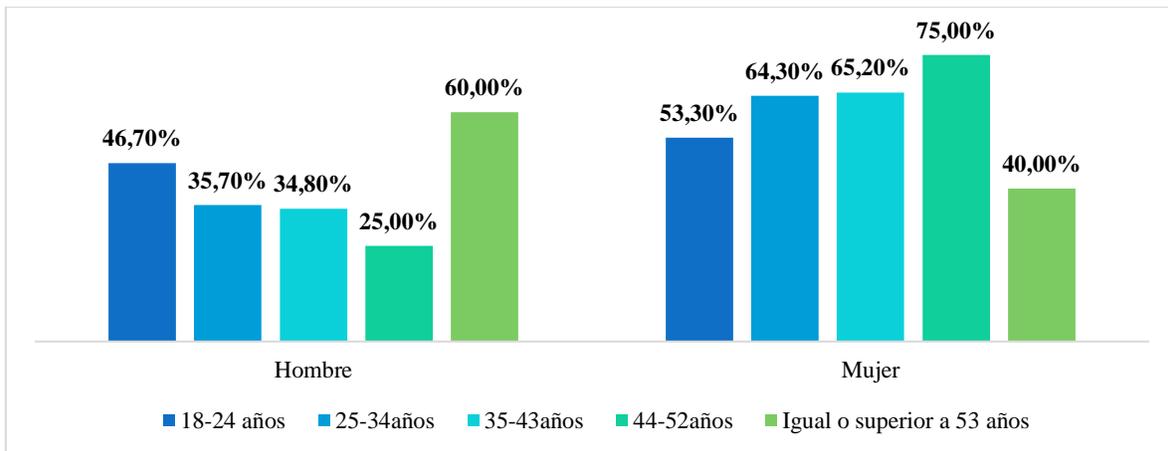
**Figura 3.** Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución frente Sexo del trabajador o servidor



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

En resumen, las mujeres predominan en los grupos de mayor antigüedad en la empresa o institución. En el rango de 21 años o más de experiencia, el 66,7% son mujeres, mientras que el 33,3% son hombres, lo que sugiere una tendencia de las mujeres a mantenerse en la organización a largo plazo. En el grupo de 11-20 años de experiencia, las mujeres también representan la mayoría con el 61,5%. En cuanto al rango de 3-10 años de experiencia, las mujeres constituyen el 56,3%, mientras que en el grupo de 0-2 años, los hombres son mayoría con el 55,6%. Esto refleja una reciente tendencia hacia la contratación de hombres o su presencia en puestos con menor antigüedad.

**Figura 4.** Edad del trabajador o servidor vs Sexo del trabajador o servidor



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

En resumen, en los grupos de edades más jóvenes y de edad media, las mujeres son mayoría dentro de la organización. En el grupo de 18-24 años, las mujeres representan el 53,3%, mientras que en el rango de 25-34 años y 35-43 años su proporción aumenta al 64,3% y 65,2%, respectivamente. Esta tendencia continúa en el grupo de 44-52 años, donde el 75% son mujeres, lo que indica que a medida que se avanza en la edad, la representación femenina aumenta, posiblemente debido a una mayor estabilidad laboral. Sin embargo, en el grupo de 53 años o más, los hombres son mayoría con el 60%, lo que sugiere una diferencia en las tendencias de retención o contratación en generaciones anteriores.

**Resultados de las dimensiones**

**Tabla 4.** Resultados por dimensiones psicosociales

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	17%	72%	11%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	10%	75%	15%
Dimensión 3. Liderazgo	15%	73%	11%
Dimensión 4. margen de acción y control	13%	75%	13%
Dimensión 5. Organización del trabajo	15%	73%	11%
Dimensión 6. recuperación	14%	80%	6%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	17%	68%	15%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	0%	99%	1%
Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	13%	75%	13%
Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	17%	38%	45%
Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	20%	39%	41%
Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	11%	80%	8%



Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	17%	54%	30%
Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia	20%	44%	37%
Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral	13%	80%	7%
Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	11%	48%	41%

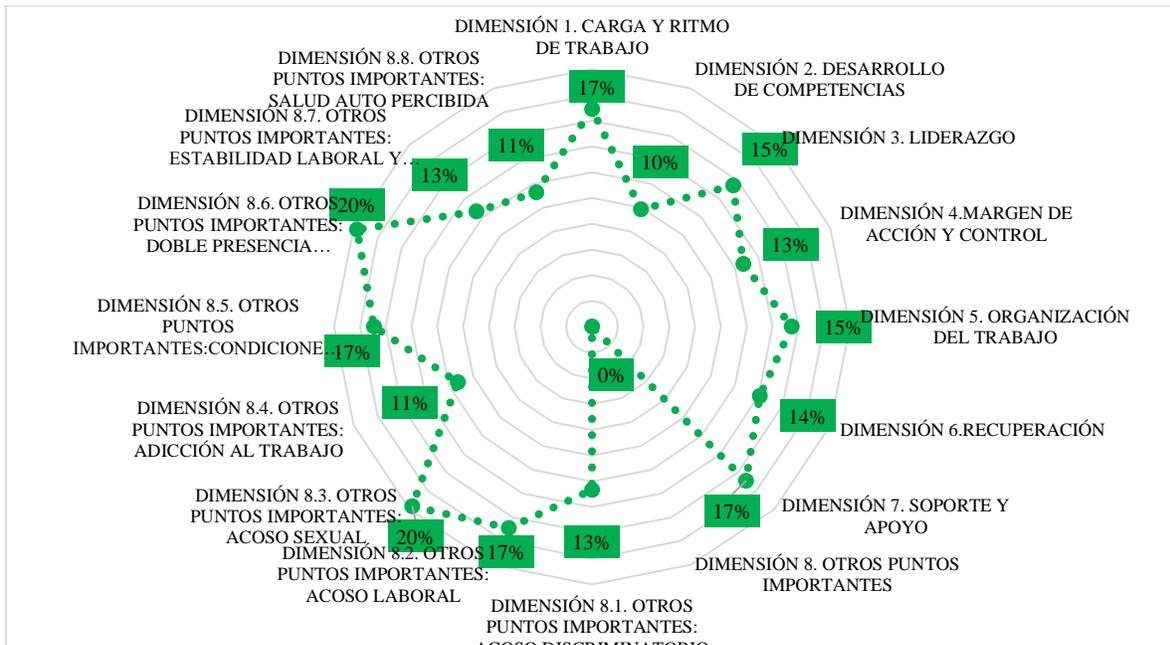
**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

**Tabla 5.** Resultados finales

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	14%	67%	19%

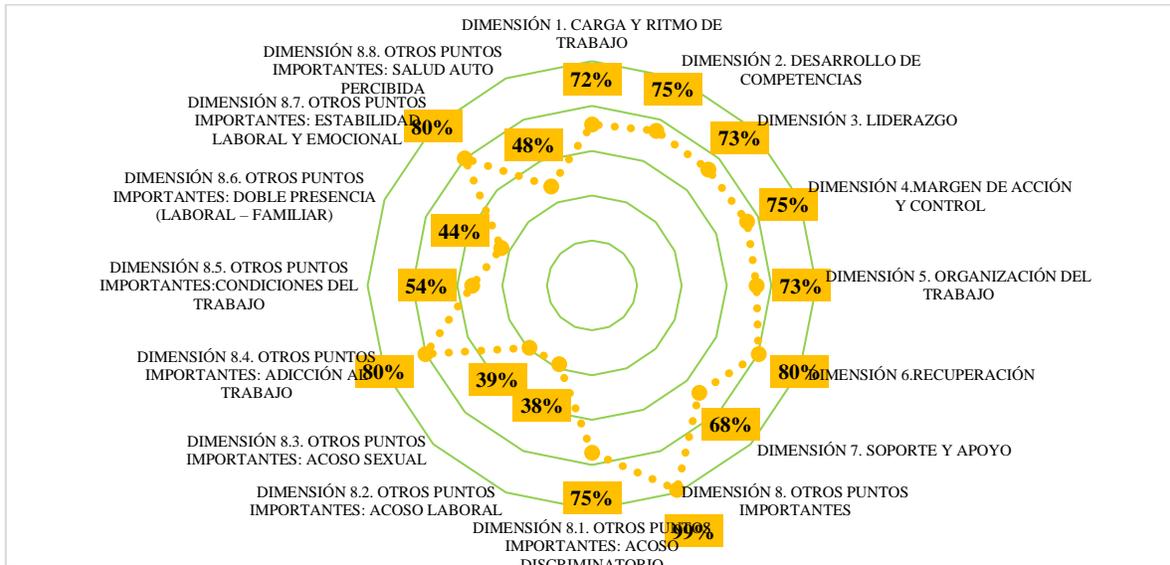
**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

**Figura 5.** Riesgo bajo



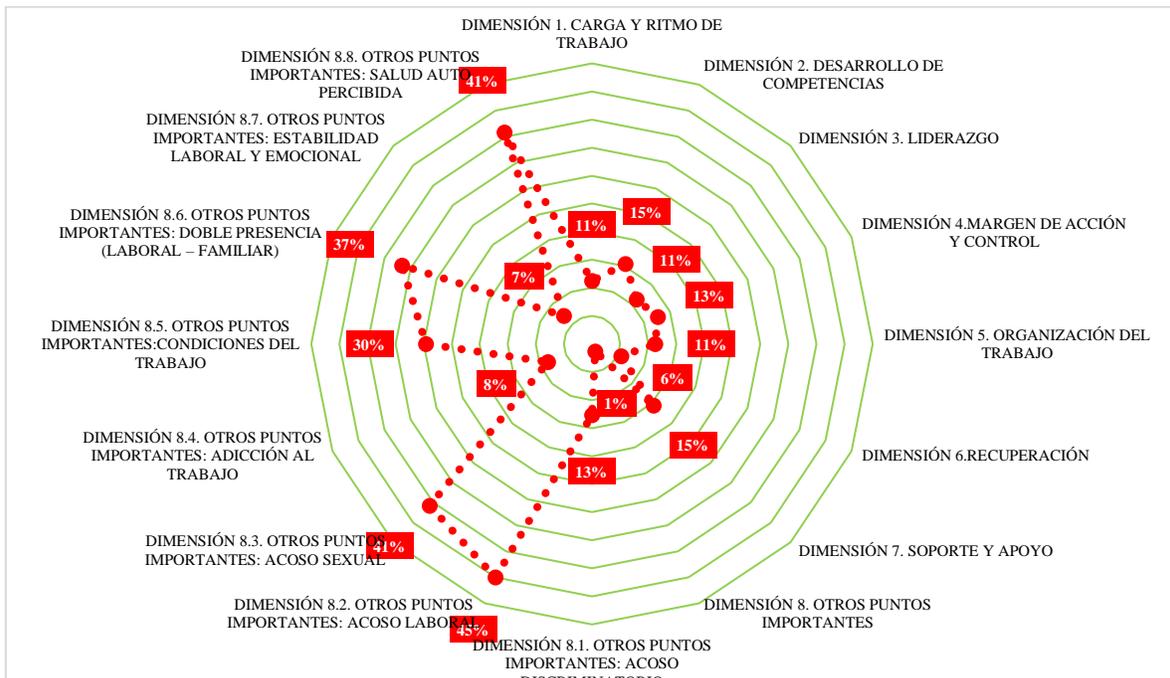
**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

**Figura 6. Riesgo medio**



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

**Figura 7. Riesgo alto**



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

Luego de la aplicación tenemos que el 14% corresponde a riesgo bajo, el 67% responde a riesgo medio y un 19% como riesgo alto. El riesgo finalmente es de impacto potencial medio sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia. Sobre la base de la media de 33% requiere realizar acciones a mediano plazo.

### Resultados de tablas de contingencia

**Tabla 7.** Género con más problemas psicosociales frente al área a la que pertenece

	Hombre			Mujer		
	Unidad			Unidad		
	Inspectoría de trabajo	Oficina regional	Regional de Gestión documental	Inspectoría de trabajo	Oficina regional	Regional de Gestión documental
1.CARGA Y RITMO DE TRABAJO	75,0%	71,4%	75,0%	<b>81,3%</b>	69,0%	71,9%
2.DESARROLLO DE COMPETENCIAS	68,2%	75,0%	81,3%	<b>83,3%</b>	76,2%	75,0%
3. LIDERAZGO	75,8%	71,4%	<b>80,6%</b>	75,0%	72,2%	60,4%
4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	<b>97,7%</b>	82,1%	70,8%	70,8%	61,9%	84,4%
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	72,7%	78,6%	<b>79,2%</b>	73,6%	77,0%	75,0%
6. RECUPERACIÓN	67,3%	65,7%	66,7%	71,7%	71,4%	<b>80,0%</b>
7. SOPORTE Y APOYO	83,6%	71,4%	68,3%	83,3%	75,2%	<b>87,5%</b>
8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	78,0%	75,0%	72,2%	75,3%	74,2%	<b>77,6%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

En resumen, los problemas psicosociales en la Inspectoría de Trabajo y la Unidad Regional de Gestión Documental son significativos y varían según el área y el liderazgo. En la Inspectoría de Trabajo, las mujeres predominan en los problemas relacionados con la carga y ritmo de trabajo (81.3%) y el desarrollo de competencias (83.3%). En cuanto al liderazgo, la Unidad Regional de Gestión Documental muestra un mayor riesgo psicosocial (80.6%), bajo el liderazgo de hombres, al igual que en el margen de acción y control (97.7%) en la Inspectoría de Trabajo. En la organización y trabajo, la Unidad Regional de Gestión Documental registra un 79.2% de problemas, también liderada por hombres. Finalmente, en

los ítems 6, 7 y 8, esta misma unidad presenta los más altos porcentajes de problemas, con un 80%, 87.5%, y 77.6%, respectivamente, todos bajo liderazgo femenino.

**Tabla 8.** Género con más problema psicosociales frente al nivel más alto de instrucción

	Hombre					Mujer				
	Bachillerato	Cuarto nivel	Educación básica	Técnico / Tecnológico	Tercer nivel	Bachillerato	Cuarto nivel	Educación básica	Técnico / Tecnológico	Tercer nivel
1.CARGA Y RITMO DE TRABAJO	67,5%	75,0%	<b>84,4%</b>	70,8%	75,0%	58,3%	75,0%	72,9%	83,3%	78,1%
2.DESARROLLO DE COMPETENCIAS	62,5%	<b>91,7%</b>	78,1%	79,2%	83,3%	69,4%	<b>91,7%</b>	87,5%	80,6%	65,6%
3. LIDERAZGO	76,7%	<b>94,4%</b>	79,2%	63,9%	77,8%	66,7%	72,2%	70,8%	79,6%	64,6%
4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	77,5%	<b>91,7%</b>	84,4%	83,3%	<b>91,7%</b>	66,7%	66,7%	70,8%	75,0%	62,5%
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	81,7%	61,1%	79,2%	69,4%	83,3%	74,1%	<b>94,4%</b>	75,0%	70,4%	77,1%
6. RECUPERACIÓN	70,0%	60,0%	70,0%	56,7%	<b>73,3%</b>	77,8%	<b>73,3%</b>	71,7%	71,1%	72,5%
7. SOPORTE Y APOYO	80,0%	80,0%	77,5%	70,0%	53,3%	82,2%	80,0%	73,3%	77,8%	<b>90,0%</b>
8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	75,8%	<b>77,8%</b>	72,9%	75,7%	73,6%	<b>77,8%</b>	65,3%	77,1%	74,5%	74,0%

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

En resumen, los problemas psicosociales en el trabajo varían según el género y nivel educativo. Los hombres con educación básica enfrentan dificultades en la carga y ritmo de trabajo (84.4%), mientras que aquellos con educación de tercer y cuarto nivel experimentan problemas en el desarrollo de competencias (91.7%), liderazgo (94.4%) y margen de acción y control (91.7%). Por otro lado, las mujeres con educación básica tienen problemas en el desarrollo de competencias (91.7%), y las de tercer y cuarto nivel enfrentan retos en la organización del trabajo (94.4%), soporte y apoyo (90%) y recuperación (73.3%). Estos datos indican que tanto el género como el nivel educativo influyen significativamente en la exposición a riesgos psicosociales laborales.



**Tabla 9.** Generó con más problemas psicosociales frente a Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución

	Hombre				Mujer			
	Igual o superior a 21 años	0-2 años	11-20 años	3-10 años	Igual o superior a 21 años	0-2 años	11-20 años	3-10 años
1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	71,9%	<b>80,0%</b>	70,0%	71,4%	70,3%	78,1%	75,0%	72,2%
2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	78,1%	75,0%	75,0%	71,4%	<b>82,8%</b>	71,9%	81,3%	72,2%
3. LIDERAZGO	66,7%	76,7%	<b>83,3%</b>	<b>83,3%</b>	69,8%	66,7%	72,9%	74,1%
4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	81,3%	82,5%	<b>90,0%</b>	82,1%	71,9%	71,9%	53,1%	75,0%
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	<b>79,2%</b>	75,0%	76,7%	76,2%	77,1%	<b>79,2%</b>	75,0%	70,4%
6. RECUPERACIÓN	70,0%	68,0%	64,0%	62,9%	72,5%	67,5%	75,0%	<b>77,8%</b>
7. SOPORTE Y APOYO	82,5%	70,0%	<b>92,0%</b>	60,0%	86,3%	80,0%	65,0%	82,2%
8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	75,0%	72,1%	75,0%	<b>79,2%</b>	75,0%	77,6%	71,9%	76,4%

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la DRTSPQ, 2024.

Aquellos con 0-2 años de experiencia presentan un 80% de problemas en carga y ritmo de trabajo. En desarrollo de competencias, los empleados con 3-10 años de experiencia enfrentan un 82.8% de problemas, mientras que, en liderazgo, quienes tienen entre 11-20 años y 3-10 años, comparten un 83.3% de dificultades. En cuanto al margen de acción y control, quienes llevan 3-10 años en su trabajo muestran un 90% de problemas. La organización del trabajo afecta en un 79.2% tanto a empleados con más de 21 años de antigüedad como a aquellos con 0-2 años de experiencia. Por otro lado, la recuperación es un desafío para el 77.8% de los empleados con 11-20 años de experiencia. Finalmente, el soporte y apoyo es un problema para el 92% de los empleados con 3-10 años de antigüedad, y en "otros puntos importantes", los empleados con 11-20 años de experiencia muestran un 79.2% de dificultades. Esto sugiere que la antigüedad laboral influye significativamente en la experiencia de los riesgos psicosociales, con problemas distribuidos en diferentes áreas según el tiempo de servicio.

## Discusión



Identificar los riesgos psicosociales que influyen en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Quito, Ecuador subraya la importancia de conocer cuáles son los causantes del estrés, irritabilidad, baja autoestima entre otros, al ser una institución que brinda servicios a la ciudadanía de Pichincha, Quito es esencial ya que se encuentran expuesto a diario con las personas. Para Maslach y Jackson (1981) sugiere que los trabajadores que están en contacto constante con los usuarios o clientes, como los servidores públicos, están en mayor riesgo de experimentar altos niveles de estrés debido a la carga emocional de sus interacciones. Este fenómeno es particularmente notable en profesiones donde el personal debe gestionar quejas, resolver problemas, o proporcionar apoyo constante a los usuarios.

Una vez determinada la presencia o no, de factores de riesgo psicosocial en la institución pública, sumado a la especificación de cada uno de ellos, los niveles jerárquicos superiores dispondrán de un panorama más claro y de respuestas a interrogantes de sobre el porqué de determinados comportamientos y actitudes de los empleados de la Inspectoría de Trabajo, Oficina Regional y Gestión documental, lo cual repercute en el desenvolvimiento normal o esperado para un óptimo rendimiento laboral. Dando cumplimiento al objetivo de identificar los factores de riesgo psicosociales que influyen en el desempeño laboral de los servidores de la DRTSPQ, además de identificar los riesgos psicosociales existentes en el personal administrativo para conocer en qué área, sexo, años de antigüedad entre otros se hallan con mayor incidencia y cuales influyen en el desempeño laboral de los docentes, se comprueban las siguientes situaciones derivadas de las dimensiones estudiadas, lo que permitió dar respuesta a la problemática investigada.

Según los datos obtenidos tenemos que como riesgo medio esta la dimensión de desarrollo de competencias ya que tiene un 75%, y se refiere a las habilidades, conocimientos y capacidades que los empleados necesitan para realizar sus tareas de manera efectiva. Estas competencias abarcan varios aspectos como conocimientos específicos y habilidades prácticas relacionadas con el trabajo, como el manejo de herramientas, equipos o software necesarios para desempeñar las funciones del puesto. También incluyen habilidades interpersonales y de comunicación, como la capacidad para trabajar en equipo, la empatía, la resolución de conflictos, y la gestión del tiempo. Estos resultados corroboran lo dicho en una



investigación de López et al. (2016), ya que indica que la falta de oportunidades para el desarrollo de competencias y la sensación de no estar suficientemente capacitado pueden aumentar el riesgo de estrés y agotamiento en el lugar de trabajo. El estudio destacó con un 79% que cuando los empleados sienten que sus habilidades no están alineadas con las demandas laborales, experimentan una mayor carga psicosocial, lo que concuerda con el alto porcentaje de riesgo en esta dimensión.

El liderazgo tiene un 73%, se refiere a cómo los líderes y gestores influyen en el entorno laboral y en el bienestar de los empleados. Implica varios aspectos clave que afectan directamente la dinámica laboral y el riesgo psicosocial como el enfoque que los líderes adoptan para dirigir a sus equipos. Los estilos pueden variar desde autoritarios y directivos hasta participativos y colaborativos. Un liderazgo autoritario puede generar estrés y desmotivación, mientras que un estilo participativo puede promover un ambiente de trabajo más positivo. La forma en que los líderes comunican expectativas proporciona retroalimentación y manejan la comunicación interna. La falta de comunicación clara y efectiva puede causar incertidumbre y malentendidos, contribuyendo al estrés. Reina et al. (2017) investigaron el impacto del estilo de liderazgo en el bienestar de los empleados de una institución gubernamental y encontraron que un 80% de un liderazgo deficiente o autoritario contribuye a mayores niveles de estrés y agotamiento. La investigación reveló que la calidad del liderazgo es fundamental para el bienestar laboral, y una alta percepción de liderazgo inadecuado puede exacerbar los riesgos psicosociales, como se refleja en el 73% de nuestra investigación.

El margen y acción de control destaca con el 75%, en el contexto de riesgos psicosociales se refiere a la capacidad de los empleados para influir en su trabajo y tomar decisiones que afectan su desempeño y bienestar. Este concepto abarca varios aspectos clave como Una mayor autonomía puede aumentar la satisfacción y motivación al permitir que los empleados tomen decisiones que se ajusten a sus habilidades y conocimientos. Sin embargo, una falta de autonomía puede llevar a una sensación de impotencia y estrés. La capacidad de los empleados para influir en cómo se realizan sus tareas y el ritmo de trabajo. La posibilidad de adaptar el trabajo a las necesidades personales y las circunstancias. Herrera et al. (2018)



analizaron cómo la falta de control sobre el trabajo afecta la salud mental de los empleados y concluyeron que una baja percepción de control aumenta significativamente el estrés laboral. Un porcentaje mayor al 65% en esta dimensión sugiere que los empleados están experimentando dificultades debido a la falta de autonomía y control en sus funciones, respaldando los hallazgos de este estudio.

En la dimensión recuperación alcanza un 80%, y se refiere al tiempo necesario que los empleados necesitan para descansar y recuperarse después de períodos de alta presión o estrés laboral. Un adecuado tiempo de recuperación ayuda a prevenir el agotamiento (burnout) y reduce el riesgo de estrés crónico. La falta de tiempo suficiente para descansar puede llevar a una disminución en el bienestar y la eficiencia laboral. La recuperación es un aspecto crucial del bienestar laboral que implica la capacidad de los empleados para descansar, desconectarse del trabajo y utilizar estrategias efectivas para manejar el estrés. La falta de una recuperación adecuada puede aumentar el riesgo de estrés crónico, burnout y problemas de salud, afectando negativamente tanto el bienestar individual como la productividad general.

Gómez et al. (2019) examinaron la relación entre la capacidad de recuperación del estrés laboral y el riesgo de agotamiento y encontraron que la falta de tiempo suficiente para la recuperación y la desconexión del trabajo aumenta el riesgo de burnout. Entre el 75% y 100% en la dimensión de recuperación indica que muchos empleados están enfrentando dificultades para recuperarse adecuadamente del estrés, lo que está en línea con estos hallazgos. El acoso discriminatorio es relevante porque alcanza un 75%. Bautista et al. (2020) investigaron el impacto del acoso y la discriminación en el lugar de trabajo del servicio público y hallaron que estas prácticas cuando superan el 70% están fuertemente relacionadas con altos niveles de estrés y problemas de salud mental entre los empleados. El 75% en esta dimensión sugiere que el acoso discriminatorio es un factor significativo en el riesgo psicosocial, tal como se observó en esta investigación.

La adicción al trabajo tiene un 80% y según Mora et al. (2018) quienes estudiaron la adicción al trabajo y su relación con el agotamiento y encontraron en una institución pública que la dedicación excesiva al trabajo sin un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal



puede llevar al burnout. Un porcentaje igual o superior al 75% en esta dimensión refleja que los empleados pueden estar experimentando una adicción al trabajo, lo que aumenta su riesgo psicosocial, en concordancia con los hallazgos de este estudio.

Finalmente la estabilidad laboral y emocional alcanza un riesgo moderado de 80%, la estabilidad laboral y emocional es esencial para el bienestar de los empleados y su desempeño en el trabajo. Garantizar una seguridad en el empleo y un entorno emocionalmente apoyador ayuda a prevenir el estrés y el burnout, y contribuye a una mayor satisfacción y productividad en el lugar de trabajo. Nuestro estudio corrobora lo dicho por Rodríguez et al. (2019) ya que encontraron que la inseguridad laboral y la falta de estabilidad emocional están asociadas con altos niveles de estrés y burnout. La alta preocupación por la estabilidad laboral y emocional en los datos obtenidos coincide con estos resultados, sugiriendo que la incertidumbre en el empleo está contribuyendo al riesgo psicosocial en este grupo de empleados públicos.

Aunque muchas de las investigaciones son instituciones públicas de América del Sur señala que los riesgos psicosociales son de rango medio igual o superior al 75% si afecta en las dimensiones señaladas en párrafos anteriores lo que conlleva a indicar que los servidores públicos son propensos a sufrir cuadros de estrés crónico al verse involucrados a diario en la atención de quejas, resolución de conflictos o atención al público de manera general, lo que afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

### **Conclusiones**

La Inspectoría de Trabajo presenta altos porcentajes de problemas psicosociales en aspectos como carga y ritmo de trabajo representado por el 81.3% y desarrollo de competencias con el 83.3%, especialmente entre las mujeres.

La Unidad Regional de Gestión Documental muestra los mayores riesgos psicosociales en liderazgo con el 80.6% y margen de acción y control con el 97.7%, siendo estos problemas más prominentes entre los hombres.

Los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral de los servidores en la Dependencia Regional de Quito incluyen: desarrollo de competencias (75%), liderazgo (73%), margen de acción y control (75%), recuperación (80%), acoso discriminatorio (75%),



adicción al trabajo (80%) y estabilidad laboral y emocional (80%).

Las mujeres con educación básica tienen problemas en desarrollo de competencias (91.7%), y las de niveles superiores en organización del trabajo, soporte y recuperación (73.3%-94.4%). Esto muestra que el género y el nivel educativo impactan significativamente en los riesgos psicosociales laborales.

El análisis muestra que la antigüedad laboral afecta los riesgos psicosociales de manera significativa. Los empleados con 0-2 años de experiencia enfrentan un 80% de problemas en carga y ritmo de trabajo, mientras que aquellos con 3-10 años presentan dificultades en desarrollo de competencias (82.8%), margen de acción y control (90%), y soporte y apoyo (92%). Los empleados con 11-20 años tienen problemas en liderazgo (83.3%), recuperación (77.8%), y "otros puntos importantes" (79.2%). Aquellos con más de 21 años de antigüedad comparten problemas en organización del trabajo (79.2%) con los empleados más nuevos.

### Referencias bibliográficas

Abanto Albares, J. L., y Veramendis Quiñones, J. G. (2014). *Salud ocupacional*. Huanuco. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/SAMBIENTAL/2014/socupacional2014.pdf>

Acevedo, G. E., Sánchez, J., Farías, M. A., y Fernández, A. R. (12 de 2013). *Riesgos Laborales*.

Acevedo, M. (2016). *Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>

Albinagorta Jaramillo, J. (2005). *Manual ocupacional: Dirección General de Salud Ambiental-DIGESA*.

Balcázar, J. (2020). *Incidencia del agotamiento físico y mental en personal de salud*.

Barak, Aharon. (2017). *Proporcionalidad los derechos fundamentales y sus restricciones*. Lima:

Blanco, Alejandro. (2015). *Derecho Administrativo Identidad y transformaciones*. Santiago.



- Bonilla, I., y Rodríguez. (2018). *Como el agotamiento físico, Emocional y mental de los trabajadores de la salud Influye en su desempeño laboral*. Universidad Santo Tomas, 1 -25.
- Brewer Carías, Allan-Randolph. (2018). *Derecho administrativo*. Bogotá.
- Cabaleiro, P.V., (2010). *Prevención de riesgos laborales* (3.a EDICIÓN), Madrid, España.
- Cáceres, N. J. (2020). *Las nuevas obligaciones en salud mental en SST: “La prevención” conforme al artículo 14 del Reglamento de la Ley de Salud Mental*. Blog de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- Calderón, A. (2020). *Gestión de los Riesgos Psicosociales Laborales en el Contexto de la Covid-19*.
- Calnan, M., Wainwright, D. y Almond, S. (2005). *Job strain, effortreward imbalance*
- Camacaro, P. (2006). *Calidad de vida en el trabajo*. Caracas
- Cano, L. (2002). *Evaluación de Riesgos psicosociales y prevención de estrés laboral: algunas experiencias holandesas*. Obtenido de [www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/52170.pdf](http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/52170.pdf)
- Carrillo, M. (2018). *Relación entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz*. Recuperado el enero de 2021, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/75874.pdf>
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic, T., y Burgos, M. (2015). *Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas*. Talca. Obtenido de [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es\\_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf)
- Charria, Víctor, Kewy Zarzosa y Felipe Arenas. 2011. *Factores de riesgo psicosocial*
- Cortes, J. (2002). *Seguridad e higiene del trabajo técnicas de prevención de riesgos laborales*. México: Alfaomega.
- Díaz, Fátima. 2016. *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica*.
- Duran, M. M. (2010). *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto*
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., y Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un

análisis cualitativo. INNOVA Research Journal, 6(1), 61-83.  
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>

Fairlie, R. A. (8 de mayo de 2021). *Seguridad y Salud en el Trabajo*.

Fernández, Ricardo. 2010. *La productividad y el riesgo psicosocial*.

Ferradans, C. C. (2022). *Nuevos tiempos en la prevención de riesgos laborales*.

Ferrajoli, Luigi. Los fundamentos de los derechos fundamentales. Madrid: Trotta, 2018.

Galarza, I., Tocto, B., y Peñaloza, B. (2021). *Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Píllaro y su dirección distrital*. Revista Eruditus, 2(1), 45-58. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/397/228>

Galbán, K. (2018). *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano*. Lex Social, 8(1), 174-205. Obtenido de [https://upo.es/revistas/index.php/lex\\_social/article/view/2921/2304](https://upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2921/2304)

García, Jonathan. 2018. "Tipos de liderazgo". *Psicología y Mente*. 01 de octubre.

*Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional de la Asociación Chilena de Seguridad*. (2020). *Programa de Vigilancia. Riesgos psicosociales en el trabajo (RPS)*. Santiago: Asociación Chilena de Seguridad.

Gómez, E. M., Rodríguez, A. S., Ordosgoitia, K. J., Rojas, M. C., y Severiche, C.

Gómez, M. (2017). *Manual de prevención de riesgos laborales*: Marge books

González, R., y Torres, M. (2020). *Equilibrio trabajo-vida y satisfacción laboral en el sector público ecuatoriano*. Revista de Recursos Humanos, 12(3), 75-89.

Hernández, F., Baptista, M. (1994). *Metodología de la investigación*, Colombia. Ed. Panamericana Formas e Impresos.

Hurtado, J. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31872/1/TESIS%20FINAL%20ARACELLY%20HURTADO.pdf>



Jácome, X., y Jácome, M. (2017). *CLIMA LABORAL: EFECTO DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL “BURNOUT” EN LA CALIDAD DE VIDA LA SALUD LABORAL DE LOS TELETRABAJADORES.*

Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). *El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas.* Revista Pakamuros, 9(1), 12-20. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>

Luna, E., Anaya, A., y Ramírez, E. (2019). *Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera.* *Psicología y trabajo*, 36. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/H8f8mXyBSM5y377Mf793kHs/?format=pdf&lang=es>

Marín, J., y Delgado, J. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020.* *Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1113-1159. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)

Martínez Selva J.M (2004). *Estrés laboral.* Madrid: Pearson Educación

Méndez, J., y colaboradores. (2019). *Agotamiento profesional en personal de salud*

Ministerio de Trabajo. (2023). *Gobierno por Resultados. Seguridad y Salud Ocupacional*  
Prevención de Riesgos Laborales

Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales.*

Monzón, W. (2017). *Síndrome de Burnout como Enfermedad Profesional Ocupacional.* Revista Yachaq.

Muñoz Rojas, D., Orellano, N., y Hernández Palma, H. (2018). *Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales.*

Ortiz, D. A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y como combatirlo.* Palestra editores, 2017.

Páez, R., Santamaría, H., Albán, M., Albán, G., y Landeta, L. (2021). *Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad.* *Revista de la Universidad del Azuay* (7), 9-27. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/368/551>



- Peña Rivas, H., y Villón Perero, S. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Revista Scientific, 177-192.
- Pérez, J., & Martínez, L. (2018). *El impacto del apoyo organizacional en el desempeño laboral de empleados públicos en Ecuador*. Journal of Public Administration Research, 17(1), 45-60.
- Quinceno, J. M. y Alpi, V. S. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo*. Acta Colombiana de Psicología, 10, 117-125.
- Rivera, G., & Colaboradores. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de burnout*.
- Rodríguez y H. Solís, (2017). *La Educación en materia de Seguridad e Higiene Industrial*, Revista Dialnet, vol. 13.
- Sánchez, P., & Rodríguez, E. (2017). *El papel del reconocimiento en el desempeño laboral de los empleados públicos en Ecuador*. Gestión y Política Pública, 25(4), 211-230.
- Segura, O. (2014). *Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud ocupacional*.
- Vallejo, F. F., Rubio, O. W., & Medranda, R. G. (2019). *Riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Vinueza, C., & Vaca, A. (2019). *Estrés laboral y su impacto en el desempeño de los empleados públicos en Quito*. Revista de Psicología Laboral, 23(2), 101-115.

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Agradecimiento:**

N/A

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior.

