UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

CARRERA DE HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

MODALIDAD ARTÍCULO CIENTÍFICO

TEMA:

"Análisis de factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral del personal de una entidad financiera, 2024"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en Salud e higiene Ocupacional.

Línea de investigación: Salud y bienestar integral

AUTOR:

Fredy Mauricio Ger Eche

DIRECTOR:

William Saud Yarad Salguero

Ibarra – Ecuador 2025

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 05 de marzo de 2025

Psic. William Saud Yarad Salguero, Mgtr

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

WILLIAM SAUD YARAD SALGUERO

Firmado digitalmente por WILLIAM SAUD YARAD SALGUERO
Fecha: 2025.03.05 14:40:34 -05'00'

(f) .....

Psic. William Saud Yarad Salguero, Mgtr.

C.C.: 1002209748

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401126164		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ger Eche Fredy Mauricio		
DIRECCIÓN:	Tulcán / Rubén Darío y José Martí		
EMAIL:	msc.fredyger@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062236674	**TELÉFONO MÓVIL:**	094405929

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Análisis de factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral del personal de una entidad financiera, 2024"
AUTOR (ES):	Ger Eche Fredy Mauricio
FECHA: DD/MM/AAAA	20-12-2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	☐ **PREGRADO** **(X) POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Magister en Higiene y Salud Ocupacional
ASESOR /DIRECTOR:	Daniel Villacis López / William Saud Yarad Salguero

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 05 días del mes de marzo de 2025

EL AUTOR:

Firmado electrónicamente por:
FREDY MAURICIO GER ECHE

(Firma)……
Nombre: Ger Eche Fredy Mauricio

Análisis de factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral del personal de una Entidad Financiera

RESUMEN

Los factores psicosociales han ganado relevancia en el entorno laboral, financiero debido a las altas demandas y presiones que enfrentan los trabajadores. Este estudio busca identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral en una institución financiera, destacando su impacto en la salud mental y productividad de los empleados. Se realizó un estudio descriptivo y transversal en una institución financiera de Tulcán, Ecuador, en donde participaron 87 empleados del área operativa y administrativa, quienes completaron dos cuestionarios autoadministrados: el Cuestionario de **Evaluación** Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio de Trabajo y el Individual Work Performance Questionnaire (IPWQ) de Koopmans. Los datos se analizaron mediante frecuencias y pruebas Chi² con SPSS. En relación a los resultados, el 80% de los empleados percibió un riesgo psicosocial bajo en la evaluación global, en cuanto a la organización del trabajo, el 89% reportó un riesgo bajo, mientras que el 31% señaló riesgo medio en la carga y ritmo de trabajo; además, el 37% de los empleados experimentó riesgo medio en el margen de acción y control, y el 24% reportó insuficiencias en los tiempos de descanso. En cuanto al liderazgo, el 22% percibió un riesgo medio, sobre el desempeño laboral, el 91% presentó un desempeño alto en tareas, mientras que el 77% mostró bajos niveles de conductas contraproducentes. La prueba Chi² reveló relaciones significativas entre los factores psicosociales y el desempeño laboral, destacándose el margen de acción y control (OR=125), liderazgo (OR=42) y recuperación (OR=70,2) como los más influyentes. En conclusión, los factores psicosociales tienen un impacto significativo en el desempeño laboral, un liderazgo eficaz y una adecuada organización del trabajo son esenciales para promover un entorno laboral favorable, mejorando la productividad y reduciendo riesgos relacionados con el estrés y la salud mental.

Palabras claves: Factores Psicosociales, Riesgos Laborales, Desempeño Laboral, Ambiente de Trabajo, Entidad Financiera.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, los factores psicosociales han cobrado relevancia en el ámbito laboral debido a su influencia significativa en el bienestar y desempeño de los trabajadores, en especial en el entorno laboral financiero que se caracteriza las por altas demandas en el entorno laboral, los bajos salarios y la necesidad de mantener la productividad en un mercado competitivo, lo que incrementa la exposición de los empleados a riesgos psicosociales (Chumpén, 2024).

Los factores de riesgo psicosocial se refieren a las interacciones entre el entorno laboral, las características del trabajo y la organización, y las necesidades y capacidades de los trabajadores (Arias y Marín, 2021). Estas interacciones pueden influir de manera negativa en la salud mental y física de los empleados, lo que se refleja en problemas como estrés, agotamiento emocional, desmotivación y, en consecuencia, una disminución del desempeño laboral (Jácome, 2023).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han resaltado la importancia de abordar los factores de riesgo psicosociales en los entornos laborales, destacando que estos pueden afectar la satisfacción personal de los empleados tanto dentro como fuera del trabajo (Arce, 2020). En Ecuador, la legislación laboral incluye disposiciones específicas para la protección de los trabajadores expuestos a estos riesgos. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos regulatorios, los empleados continúan enfrentando desafíos significativos relacionados con estos factores, lo que ha generado un aumento en problemas de salud mental y en la disminución del desempeño laboral en diversas industrias, incluida la financiera (Jaramillo, 2018).

Entre los factores de riesgo psicosociales más comunes en las entidades financieras se encuentran la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre las tareas asignadas, la presión para cumplir con metas exigentes y el manejo de relaciones interpersonales complejas tanto con colegas como con clientes, los que son responsables de aumentar el estrés laboral, lo que conduce a problemas como la depresión, la ansiedad y otros trastornos relacionados con el estrés (Calvache, 2022).

El impacto de los factores de riesgo psicosociales no se limita únicamente al ámbito individual, también tiene repercusiones significativas a nivel organizacional y económico; por cuanto los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés suelen presentar una disminución en su capacidad para concentrarse, tomar decisiones y mantener un desempeño

constante, lo que, a su vez, se traduce en una menor productividad, mayor ausentismo y un aumento en los errores laborales (Pozo, 2018).

Ríos (2020) realizó un estudio en el que se identificaron varios factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral en diversas empresas ecuatorianas, evidenciándose la relación entre la falta de claridad en las funciones laborales y el aumento de la fatiga y el estrés en los empleados; revelando que la falta de apoyo por parte de los superiores y compañeros de trabajo incrementa el riesgo de desarrollar problemas de salud mental, lo que afecta negativamente el desempeño laboral.

Por los antecedentes antes expuestos, el objetivo de este estudio es identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral de los empleados en una Institución financiera, que servirá de base para la implementación de estrategias que promuevan su bienestar y mejoren su desempeño laboral.

METODOLOGÍA

El presente estudio se enmarca en un diseño de investigación descriptivo, transversal y cuantitativo, siguiendo los lineamientos metodológicos propuestos por Hernández et al. (2014).

La población de estudio estuvo compuesta por 86 trabajadores de una Institución Financiera, incluyendo tanto a empleados del área operativa como del área administrativa. Debido al tamaño de la población, se decidió incluir a la totalidad de los trabajadores en el estudio, evitando así la necesidad de aplicar técnicas de muestreo y asegurando la representatividad de los resultados, por lo que, esta elección permite obtener una visión completa de las percepciones y experiencias de los empleados respecto a los riesgos psicosociales en su entorno laboral.

Para la selección de los participantes, se utilizaron los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión: Empleados del área operativa y administrativa de la Entidad Financiera, de la ciudad de Tulcán – Ecuador, que acepten la participación en la investigación y que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión: Empleados que no estén de acuerdo con ser parte de la investigación y no firmen el consentimiento informado, o que estén con licencia por vacaciones.

Para la recolección de datos, se utilizó el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio del Trabajo del Ecuador (2012), siendo una herramienta validada que permite medir factores de riesgo psicosociales a través de 58 preguntas, distribuidas en 8 dimensiones clave, tales como carga de trabajo, control sobre las tareas, apoyo social, claridad de rol, entre otros. Las respuestas se registran en una escala Likert, que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 4 (totalmente de acuerdo), lo que facilita la cuantificación de las percepciones de los trabajadores en relación con los factores de riesgo psicosocial.

Para medir la variable dependiente, se utilizó el Individual Work Performance Questionnaire (IPWQ) (Ramos et al. 2019; Santalla, 2022), un instrumento diseñado para evaluar el desempeño laboral en tres dimensiones: desempeño en tareas, desempeño contextual y el comportamiento laboral contraproducente que está compuesto por 18 ítems, que permiten obtener una evaluación concisa y autoinformada del desempeño de los empleados en su puesto de trabajo.

Previo a la recolección de datos mediante la encuesta, se realizó la sensibilización sobre la importancia de la veracidad de las respuestas, para evitar sesgos y mejorar la comprensión de las preguntas, se proporcionaron aclaraciones sobre el significado de cada ítem y la forma de respuesta, a fin de garantizar que los datos obtenidos reflejen de manera fidedigna las percepciones de los empleados sobre los factores de riesgo psicosocial, luego de lo cual cada trabajador completó los cuestionarios de manera autoadministrada

Los datos obtenidos de los cuestionarios fueron ingresados en una base de datos utilizando el software Microsoft Excel, y posteriormente se procesaron mediante el software estadístico SPSS (versión 25). Se emplearon frecuencias absolutas y relativas para el análisis descriptivo de los datos, permitiendo identificar patrones y tendencias generales en las respuestas de los trabajadores. Se realizó la prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en donde se observa que los datos no cumplen los supuestos de normalidad, por lo que, para comprobar la hipótesis, se utilizó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado.

El estudio cumplió con las normativas éticas internacionales, siguiendo los principios de la Declaración de Helsinki (Vera Carrasco, 2016), para garantizar el respeto a los derechos y el bienestar de los participantes; todos los empleados que participaron en la investigación firmaron un consentimiento informado, y se les explicó que su participación era voluntaria y confidencial, además, se obtuvo la autorización formal de los representantes legales de la cooperativa, quienes permitieron el acceso a las instalaciones y a los empleados para la

realización de las encuestas y realizar el estudio sin interrupciones mayores en las actividades diarias de la entidad, respetando los tiempos y las funciones de cada trabajador.

RESULTADOS

La población de estudio está conformada por 87 personas, de los que, el 59% eran de sexo femenino, el rango de 35 a 43 años fue el predominante, con el 46%, el 100% se identificaron como mestizos; en cuanto al nivel de educación, el 74% tenían educación de tercer nivel y tan solo el 3% de empleados con título de bachiller; en lo referente al tiempo de trabajo, el 34% de trabajadores tienen de 3 a 10 años laborando en dicha empresa y el 67% labora en el área administrativa y el 33% en la operativa (Tabla 1).

Tabla 1 *Información Socio-demográfica de los empleados de la entidad financiera, 2024.*

Variables		N	%
Sexo			
	Femenino	51	59%
	Masculino	36	41%
Edad			
	16-24 años	7	8%
	25-34 años	30	34%
	35-43 años	40	46%
	44-52 años	7	8%
	≥ 53 años	3	3%
Autoidentificación étnica			
	Mestizo	87	100%
Instrucción			
	Bachillerato	3	3%
	Técnico/Tecnológico	8	9%
	Tercer Nivel	64	74%
	Cuarto Nivel	12	14%
Tiempo de trabajo			
	≤ 2 años	29	33%
	3 – 10 años	30	34%
	11 – 20 años	24	28%
	≥21 años	4	5%
Área			
Administrativa		58	67%
Operativa		29	33%

Fuente: Encuesta a trabajadores del Institución Financiera
Elaboración propia

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial, se observa que la mayoría de los empleados perciben un ambiente laboral favorable, con un 80% reportando un riesgo bajo en la evaluación global. Por otra parte, la dimensión de organización del trabajo destaca positivamente, con un 89% en riesgo bajo, al igual que el desarrollo de competencias con un 82% y el soporte y apoyo con un 78%; sin embargo, la carga y ritmo de trabajo muestra que un 31% de los empleados experimenta un riesgo medio, de manera similar, en la dimensión de

margen de acción y control, un 37% de los trabajadores reporta riesgo medio; en cuanto a la recuperación, el 24% percibe un riesgo medio, señalando posibles insuficiencias en los tiempos de descanso. Aunque la dimensión de liderazgo es mayoritariamente positiva con un 76% de riesgo bajo, un 22% de los encuestados lo evalúa como riesgo medio (Tabla 2)

Tabla 2. *Factores de Riesgo Psicosocial*

DIMENSIONES	Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto	
	n	%	n	%	n	%
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	59	68%	27	31%	1	1%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	71	82%	16	18%	0	0%
Dimensión 3. Liderazgo	66	76%	19	22%	2	2%
Dimensión 4. Margen de acción y control	55	63%	32	37%	0	0%
Dimensión 5. Organización del trabajo	77	89%	9	10%	1	1%
Dimensión 6. Recuperación	66	76%	21	24%	0	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	68	78%	19	22%	0	0%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	68	78%	19	22%	0	0%
Dimensión 8.1 Acoso Discriminatorio	66	76%	21	24%	0	0%
Dimensión 8.2 Acoso Laboral	52	60%	26	30%	9	10%
Dimensión 8.3 Acoso Sexual	70	80%	15	17%	2	2%
Dimensión 8.4 Adicción al trabajo	66	76%	21	24%	0	0%
Dimensión 8.5 Condiciones del trabajo	58	67%	21	24%	8	9%
Dimensión 8.6 Doble presencia	62	71%	23	26%	2	2%
Dimensión 8.7 Estabilidad laboral y emocional	63	72%	23	26%	1	1%
Dimensión 8.8 Salud autopercibida	59	68%	27	31%	1	1%
EVALUACIÓN GLOBAL						
RIESGO TOTAL	70	80%	19	22%	0	0%

Fuente: Encuesta a Trabajadores de Entidad Financiera
Elaboración propia

En relación al desempeño laboral, en la dimensión de desempeño en la tarea, el 91% de los trabajadores presenta un desempeño alto; en el desempeño contextual, se observa una distribución más equilibrada, con un 54% en desempeño alto y un 46% en desempeño moderado, mientras que en la conducta laboral contraproducente, que refleja comportamientos que podrían afectar negativamente al entorno laboral, el 77% de los empleados presenta un bajo nivel de conducta contraproducente, mientras que un 11% se encuentra en cada uno de los niveles moderado y alto. En la dimensión de otros puntos importantes, el acoso laboral, tenía el 10% de riesgo alto, seguido por las condiciones de trabajo, con un 9%, siendo las dimensiones con mayor riesgo de todas las evaluadas. En la evaluación global, un 75% de los trabajadores tiene un desempeño alto, con un 25% en

desempeño moderado, y ningún trabajador con desempeño bajo, lo que destaca un entorno laboral eficiente y productivo, aunque se identifican áreas específicas para mejorar (Tabla 3)

Tabla 3. *Desempeño Laboral*

DIMENSIONES	Desempeño bajo		Desempeño moderado		Desempeño alto	
	n	%	n	%	n	%
Dimensión 1. Desempeño en la tarea	0	0%	8	9%	79	91%
Dimensión 2. Desempeño contextual	0	0%	40	46%	47	54%
Dimensión 3. Comportamiento laboral contraproducente	10	11%	10	11%	67	77%
EVALUACIÓN GLOBAL						
DESEMPEÑO TOTAL	0	0%	22	25%	65	75%

Fuente: Encuesta a trabajadores de entidad financiera
Elaboración propia

En la tabla 4 se observa una relación significativa entre varios factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera, con valor de p <.001, de manera particular, el margen de acción y control, que tiene un impacto considerable en el desempeño laboral, con un Odds Ratio (OR) de 125 y un intervalo de confianza (IC) que va de 7.13 a 2204; factores como el liderazgo (OR=42), la recuperación (OR=70,2) y la organización del trabajo (OR=30,2) también destacan como elementos determinantes del buen desempeño, evidenciando que un entorno de trabajo bien organizado y con un liderazgo eficaz promueve un desempeño alto; además, la carga y ritmo de trabajo (OR=11,9) y el desarrollo de competencias (OR=6,89) influyen moderadamente en el desempeño. El riesgo global muestra un OR de .575, lo que sugiere que la probabilidad de tener un desempeño bajo o moderado es menor, si el entorno laboral es mayormente saludable.

Tabla 4. *Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral de los trabajadores de Entidad Financiera*

DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño bajo y moderado / desempeño alto			
	X^2	p-valor	Odds Ratio (OR)	OR 95% CI
DESEMPEÑO GENERAL				
D1. Carga y ritmo de trabajo	19	<.001	11.9	[3.39, 41.9]
D2. Desarrollo de competencias	11.6	<.001	6.9	[2.07, 23.0]
D3. Liderazgo	39.1	<.001	42	[9.64, 183]
D4. Margen de acción y control	36.3	<.001	125*	[7.13, 2204]
D5. Organización del trabajo	26,3	<.001	30.2	[5.53, 165]
D6. Recuperación	35.1	<.001	70.2	[8.52, 578]
D7. Soporte y apoyo	9.7	.002	5.4	[1.74,17,0]
D8. Otros puntos importantes	64.7	<.001	357	[34.8,3665]
Riesgo Global	.653	<.001	.575	[.149,2,23]

[a] Se aplicó la corrección Haldane-Anscombe

Discusión

En el presente estudio, la distribución de la población es equilibrada con un 59% de mujeres y un 41% de hombres, lo que refleja una tendencia similar a la observada en la investigación de Flores y Rodríguez (2020), en un Institución Bancaria en la ciudad de Quito, en donde el 60.9% de personas que laboran en la Entidad financiera eran mujeres y el 39% varones; mientras que en el estudio realizado por Jácome et al. (2021), en el cual, el 52.8% eran de sexo masculino y 47.2% femenino.

En cuanto al rango de edad, el grupo predominante es el de 35 a 43 años, con un 46%, seguido del rango de 25 a 34 años, con un 34%, en concordancia con los resultados del estudio realizado por Moreira y Vera (2023), en el cual, el 61.8% se encontraban en el rango de 36 a 45 años, mientras que el 17% estaban en el rango de 26 a 35 años y 46 a 65 años, respectivamente.

En relación a los factores de riesgo psicosocial, el liderazgo y la organización del trabajo muestran un impacto significativo en el desempeño laboral con altos valores de Odds Ratio, resultados concordantes con el estudio realizado por Palacios et al. (2024), quienes también encontraron que la calidad del liderazgo es crucial para mejorar el desempeño laboral.

Por otro lado, el riesgo medio en la carga y ritmo de trabajo experimentado por un 31% de los empleados, y el 37% que reporta riesgo medio en la dimensión de margen de acción y control, concuerdan con el estudio de Delgado et al. (2020) que también documentaron la relación entre las altas exigencias laborales y la disminución en el desempeño cuando los empleados no tienen suficiente autonomía en la toma de decisiones.

Finalmente, la relación significativa encontrada entre varios factores psicosociales y el desempeño laboral, con valores de Chi^2 y $p < .001$, recalca la importancia de gestionar adecuadamente estos factores, conforme el estudio de Freire y Corrales (2018), en el cual menciona que "los riesgos psicosociales ejercen una gran influencia en el desempeño laboral". De igual manera, Pilligua y Arteaga (2019), evidenciaron que la falta de control o el liderazgo inadecuado puede influir negativamente en la salud ocupacional y el bienestar general de los trabajadores, impactando negativamente en la productividad de los empleados.

CONCLUSIÓN

La mayoría de los trabajadores percibe un entorno favorable, con un 80% reportando un riesgo bajo en la evaluación global de los factores psicosociales, lo que refleja un entorno positivo que promueve el bienestar laboral. Las dimensiones como la organización del trabajo, el desarrollo de competencias y el soporte y apoyo también han sido evaluadas positivamente, lo que sugiere que estos aspectos contribuyen de manera significativa a mantener un alto desempeño en la mayoría de los empleados.

Sin embargo, se han identificado áreas de mejora en dimensiones como la carga y ritmo de trabajo, donde un 31% de los empleados perciben un riesgo medio, lo que podría estar afectando su capacidad para gestionar el estrés de manera efectiva, asimismo, el 37% de los empleados reporta un riesgo medio en el margen de acción y control, lo que resalta la necesidad de implementar políticas que brinden mayor autonomía y capacidad de toma de decisiones a los empleados, en cuanto a la recuperación, un 24% percibe insuficiencias en los tiempos de descanso, lo que podría derivar en un agotamiento progresivo si no se aborda adecuadamente.

El análisis estadístico revela una relación significativa entre varios factores psicosociales y el desempeño laboral, con un margen de acción y control destacando como el factor más influyente (OR=125), por otra parte, factores como el liderazgo y la organización del trabajo también tienen un impacto importante, lo que refuerza la idea de que un entorno laboral bien liderado y organizado es clave para mantener un alto nivel de productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arce Julio, R. (2020) Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico, Colombia. *Revista de la Asociación Española de Medicina del Trabajo.* *https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf*

Arias Cardona, L. y Marín Londoño, I. (2021). Relación entre la ergonomía y el riesgo psicosocial en el ámbito laboral. MENTE joven, 10:81-92. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/mente_joven/article/download/9842/8915/28410

Calvache, J. (2022). Factores de riesgo psicosocial en instituciones financieras. *(Tesis de postgrado). Universidad San Gregorio de Portoviejo.* http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/2057/1/Riesgo%20psicosocial%20en%20conductores%20de%20autobuses%20urbanos%20frente%20a%20la%20pandemia%20COVID%2019.pdf

Chumpén Elera, A. C. (2024). Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, 2023. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, *5*(1), 2065 – 2084. https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1728

Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/

Flores Díaz, J. C., & Rodríguez Ayala, A. C. (2020). *Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: El caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK]. Repositorio UISek. http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3849

Freire Samaniego, J. D., & Corrales Suárez, N. A. (2018). Riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(4), 53-64. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6716275

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la Investigación. México DF: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores

Jaramillo Intriago, F. E. (2018). Los riesgos psicosociales en el Derecho del Trabajo: ¿Una figura aplicable en el Derecho ecuatoriano? *USFQ Law Review*, *5*(1), 100–117. https://doi.org/10.18272/lr.v5i1.1219

Ministerio del Trabajo del Ecuador (2012) Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 1-29. Disponible en: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051#:~:text=El%20cuestionario%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de,o%20disminuir%20el%20riesgo%20psicosocial

Moreira Macías, S., & Vera Velásquez, B. (2023). Teletrabajo y su incidencia en el estrés laboral para empresas del sector de telecomunicaciones Ecuador. *Journal Business Science*, *4*, 65-82. https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/view/330

Palacios-Serna, L. I., Cortez-Chávez, C. V., Cueva-Urra, M. A., & Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista De Ciencias Sociales*, XXX(1), 470-484. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/41668/48183

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 145-160.. https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/

Pozo Eugenio, C. M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6165

Ramos-Villagrasa, Pedro J., Barrada, Juan R., Fernández-del-Río, Elena, & Koopmans, Linda. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *35*(3), 195-205. https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21

Ríos Hernández, A., Mendieta Ombita, L., Vera Nieto, O. (2020), Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una

empresa de fabricación de carrocerías. Quito (Tesis de Maestría). Universidad ECCI. Colombia. https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/807

Santalla-Banderali Z, Alvarado JM. Factorial structure of Individual Work Performance Questionnaire (Version 1.0) revisited: Evaluation of acquiescence bias. PLoS One. 2022 Jul 20;17(7):e0271830. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9299297/

Vera Carrasco, O. (2016). El consentimiento informado del paciente en la actividad asistencial médica. *Medica La paz*, 59-68.