



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(FECYT)**

CARRERA: PSICOLOGÍA GENERAL

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

TEMA:

**“INCIDENCIA DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE ADUANA DE LA PROVINCIA DEL
CARCHI”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Licenciatura en Psicología

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

Autor: Pérez Cruz Joel Luciano

Director: MSc. Erika Carolina Del Pozo Ramos

Ibarra - Abril – 2026



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

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	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Pérez Cruz Joel Luciano

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	INCIDENCIA DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ADUANA DE LA PROVINCIA DEL CARCHI
AUTOR:	Pérez Cruz Joel Luciano
FECHA: DD/MM/AAAA	06/04/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicología
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Julio César Guzmán Bravo MSc. Erika Carolina Del Pozo Ramos

CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 06 días del mes de abril de 2026

EL AUTOR:

Joel Luciano Pérez Cruz

**CERTIFICADO DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 06 de abril de 2026

MSc. Erika Carolina Del Pozo Ramos

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

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

MSc. Erika Carolina Del Pozo Ramos

C.C.: 1003393749

DEDICATORIA

A mi madre, por siempre ser el apoyo incondicional y motivación para seguir adelante en la vida, pues aun cuando yo no veía luz en mi entorno, ella siempre ha sabido iluminar mi camino y guiarme hacia el éxito.

A mi hermano, quien es mi ejemplo a seguir de superación y perseverancia, por ser mi compañero de vida en cada paso, porque aún en los momentos más difíciles me da su apoyo incondicional y nunca me ha abandonado.

A mi abuelito, estoy seguro que desde el cielo siempre me bendice y cuida, hoy cumplo con lo que me encomendó, ser un buen hijo y nunca abandonar mis estudios.

A mi familia, que siempre han confiado en mis capacidades, en mi persona, gracias por enseñarme que la unión es nuestra mayor fuerza.

A mí, pues este trabajo es el testimonio de mi compromiso y resiliencia para cumplir mis objetivos de vida, siendo este el resultado de muchas noches de estudio, mi disciplina frente a los desafíos y mi fé inquebrantable en mis capacidades. Porque cada persona va a su tiempo.

Joel Luciano Pérez Cruz.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que siempre me bendice y me guía a ser una mejor persona, que me ha enseñado que incluso las cosas mas malas que nos pasan, tienen una enseñanza positiva.

A mi directora de tesis, MSc. Carolina del Pozo, gracias por su paciencia, empatía y comprensión, su guía y enseñanzas han sido un pilar fundamental para concluir este estudio.

A mis docentes, quienes a lo largo de todos estos años han sabido compartir sus amplios conocimientos, siendo asi una pieza clave en mi formación profesional, por fomentar el pensamiento crítico que permitió el desarrollo de esta investigación. Sus enseñanzas se ven reflejadas en este trabajo.

A mis compañeros de trabajo, quienes de manera objetiva y honesta colaboraron con sus respuestas para alcanzar los objetivos de este estudio.

A todas las personas que me apoyaron en los momentos más difíciles de toda la carrera, porque muchas veces fueron el remolque que necesitaba para seguir adelante.

Joel Luciano Pérez Cruz.

RESUMEN

El entorno laboral contemporáneo expone a los trabajadores a factores de riesgo psicosocial que inciden en su bienestar y desempeño laboral, especialmente en instituciones con altas demandas operativas como el sector aduanero. En este contexto, el objetivo general es analizar la correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, Distrito VIII, en la provincia del Carchi. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal y un alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial y el Formato de Evaluación de Desempeño Laboral. El análisis de los datos se realizó utilizando el programa IBM SPSS. Los resultados evidenciaron que, en la mayoría de las dimensiones del riesgo psicosocial, predominan niveles de riesgo bajo y medio, destacándose en las dimensiones carga y ritmo de trabajo, liderazgo, organización del trabajo y margen de acción y control. Se identificaron niveles de riesgo medio y alto en subdimensiones como acoso laboral, condiciones de trabajo, doble presencia laboral–familiar y adicción al trabajo. En el desempeño laboral, un predominio del nivel alto en todas sus dimensiones, reflejando un personal comprometido y eficiente. El análisis correlacional indicó que no existe una relación estadísticamente significativa entre el riesgo psicosocial total y el desempeño laboral global, pero se evidenciaron correlaciones significativas entre las dimensiones del riesgo psicosocial y relaciones negativas débiles entre la recuperación y dimensiones del desempeño laboral.

Palabras clave: *Riesgo psicosocial; desempeño laboral; salud ocupacional; bienestar laboral; personal aduanero.*

ABSTRACT

The contemporary work environment exposes workers to psychosocial risk factors that affect their well-being and job performance, especially in institutions with high operational demands such as the customs sector. In this context, the overall objective is to analyze the correlation between psychosocial risk and job performance among personnel of the National Customs Service of Ecuador, District VIII, in the province of Carchi. The study was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design and a descriptive-correlational scope. The sample consisted of 60 workers. The Psychosocial Risk Assessment Questionnaire and the Work Performance Assessment Form were applied. Data analysis was performed using IBM SPSS software. The results showed that, in most dimensions of psychosocial risk, low and medium risk levels predominate, particularly in the dimensions of workload and pace of work, leadership, work organization, and scope of action and control. Medium and high levels of risk were identified in sub-dimensions such as workplace harassment, working conditions, work-family dual presence, and work addiction. In terms of work performance, a high level predominated in all dimensions, reflecting a committed and efficient workforce. The correlational analysis indicated that there is no statistically significant relationship between total psychosocial risk and overall work performance, but significant correlations were found between the dimensions of psychosocial risk and weak negative relationships between recovery and dimensions of work performance.

Keywords: *Psychosocial risk; job performance; occupational health; occupational well-being; customs personnel.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	12
Problema	12
Justificación	12
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
1. Riesgos psicosociales	15
1.1 Definición y características	15
1.2 Tipos de riesgos psicosociales	16
1.3 Identificación de los Factores del Riesgos Psicosocial	17
2. Desempeño Laboral	18
2.1 Evaluación de desempeño laboral	18
2.2 Evaluación 360°	20
2.3 Factores e indicadores que influyen en el desempeño	20
3. Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral	22
4. Bases legales y normativas	23
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	25
2.1 Tipos de Investigación	25
2.2 Técnicas e instrumentos de investigación	25
2.2.1 Técnicas	25
2.2.2 Instrumentos	25
2.3 Hipótesis y preguntas de investigación	27
2.4 Matriz de operacionalización de variables	28
2.5 Participantes	29
2.5.1 Población	29
2.5.2. Muestra	29

2.6	Procedimiento y análisis de datos.....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		30
3.1.	Resultados.....	30
3.1.1.	Características sociodemográficas y labores de la muestra estudiada.....	30
3.1.2.	Análisis del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial y el formato de evaluación de desempeño laboral.....	31
3.1.3.	Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de aduana.....	36
3.2.	Discusión	39
CONCLUSIONES.....		40
RECOMENDACIONES		41
Referencias:		43
Anexos		49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	28
Matriz de operacionalización de variables	28
Tabla 2	30
Variable sociodemográficas y laborales de la muestra estudiada	30
Tabla 3	31
Análisis categórico del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.....	31
Tabla 4	33
Análisis categórico de las subdimensiones del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial	33
Tabla 5	34
Análisis categórico de las subdimensiones del formato de evaluación de desempeño laboral	34
Tabla 6 Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de aduana.....	37

INTRODUCCIÓN

Problema

En la provincia del Carchi, el personal de aduana enfrenta riesgos psicosociales significativos los cuales generan una afectación en el desempeño laboral de manera individual, colectivo e individual, tanto en la relación entre sus compañeros o pares, o con los superiores o jefes departamentales, incidiendo en el bienestar general. Estos riesgos incluyen largas jornadas laborales, alta presión, exceso de carga de trabajo, falta de autonomía, acoso, intimidación y amenazas, factores que perturban notoriamente el rendimiento laboral (Orozco Moreno, 2025).

El entorno laboral en los trabajadores de aduana del Carchi se ve intensificado por la naturaleza de las tareas asignadas, como el control del contrabando y la vigilancia de la frontera, lo cual representa un entorno operativo estresante y de alto riesgo (Guerrero Pozo, 2020). Además, la falta de respaldo legal y organizacional incrementa la percepción de inseguridad y afecta negativamente la moral del trabajador.

Investigaciones como la de Bonilla Bastidas y Caspi Ríos (2020) han evidenciado que, un liderazgo autoritario o ausente, junto a una débil estructura organizacional, puede intensificar los efectos negativos del entorno laboral. La falta de reconocimiento, la escasa comunicación y la nula participación en la toma de decisiones, aumentan los niveles de estrés y reducen el compromiso institucional, situación que incide en el rendimiento de los trabajadores, así como, en el estado emocional para desempeñar su rol institucional.

En la actualidad, es necesario evidenciar que no existe un departamento de Seguridad y Salud Ocupacional en las instalaciones de aduana del Carchi, situación que limita los recursos disponibles para la atención psicológica de servidores que han experimentado agresiones, acoso o estrés postraumático.

El presente trabajo de integración curricular identifica y cuantifica el impacto del riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de aduana en la provincia de Carchi.

Justificación.

El presente estudio analizó como los riesgos psicosociales, especialmente aquellos derivados de jornadas laborales prolongadas, que inciden en el desempeño del personal aduanero de la provincia del Carchi. Esta población enfrentó condiciones laborales exigentes, caracterizadas por alta responsabilidad, vigilancia constante, exposición a situaciones de riesgo y su entorno donde las presiones internas y externas son permanentes. Estos factores, sumados a la carga emocional, la presión por el cumplimiento de objetivos y la escasa disponibilidad de pausas o apoyos institucionales, afecta tanto la salud mental como el rendimiento de los trabajadores, incrementando el agotamiento emocional, estrés crónico y problemas de salud física y mental.

La investigación adquiere relevancia y se centra en un grupo esencial para la seguridad fronteriza y el control del comercio exterior, cuya eficiencia repercute directamente en el desarrollo económico y en la imagen institucional del país. En este contexto, es decir, en la provincia del Carchi, ubicada en una de las zonas fronterizas estratégicas del país, el personal aduanero desempeña un rol fundamental en la prevención del contrabando y control de ingreso y salida de mercaderías, el control del flujo comercial y la preservación de la seguridad nacional. Sin embargo, las exigencias del trabajo en horarios extendidos y la falta de recursos para gestionar los riesgos psicosociales pueden comprometer su capacidad para desempeñar eficazmente estas funciones.

Desde el punto de vista académico, este estudio aporta con conocimientos significativos al área de psicología organizacional y la salud ocupacional en el contexto ecuatoriano, el Ministerio del Trabajo posee un cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, el cual puede ser aplicado, no solo en instituciones del sector público, sino también en las empresas del sector privado. Este instrumento permite evaluar múltiples dimensiones del riesgo psicosocial, tales como la carga de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, organización del trabajo, entre otras. A partir de esta evaluación, se identifica las áreas más críticas en las que los servidores experimentan mayores niveles de estrés o insatisfacción laboral.

A nivel práctico, los resultados de esta investigación permiten generar propuestas preventivas y correctivas a futuro, enfocadas en mejorar el bienestar del personal aduanero, fortaleciendo así su desempeño y reduciendo el impacto negativo de estos riesgos. Las recomendaciones pueden incluir la implementación de políticas laborales más flexibles, programas de apoyo psicológico, jornadas laborales ajustadas a los estándares de salud ocupacional y capacitaciones orientadas a la gestión del estrés y la carga laboral.

También, el presente trabajo a través de la teoría e investigaciones preliminares, estableció la búsqueda de herramientas útiles para la toma de decisiones institucionales orientadas a cuidar el capital humano, fomentó entornos laborales más saludables para garantizar los servicios públicos más eficientes.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de aduana en la provincia del Carchi.

Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral del personal de aduana de la provincia del Carchi.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de aduana.
- Determinar la correlación estadística entre riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal aduanero.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. Riesgos psicosociales

1.1 Definición y características

Los riesgos psicosociales son condiciones del entorno laboral derivadas de la organización, el contenido y la ejecución del trabajo, que tiene una alta probabilidad de afectar de forma negativa la salud física, mental y social del trabajador, así como su rendimiento y calidad del trabajo. Estos riesgos no dependen únicamente del entorno, sino, de la percepción del trabajador y como experimenta dichas condiciones, lo que los convierte en fenómenos complejos y multifactoriales que modifican su reacción laboral dependiendo de la situación en la que se encuentran.

La palabra psicosociales, al descomponerse, se compone de PSICO, que hace referencia a la psique, es decir, al conjunto de procesos, funciones y actividades mentales del ser humano; y SOCIAL, que alude a su origen en el entorno social, especialmente en las condiciones, relaciones y características propias de la organización del trabajo y de la vida en sociedad. Por tanto, los factores psicosociales son aquellos que surgen de la interacción entre la mente del individuo y su contexto social, influyendo directamente en su bienestar emocional, mental y conductual (Organización Internacional del Trabajo, 2025). A consecuencia de esto, se entiende como condiciones de trabajo, aquellas que, ya sea por su complejidad, riesgo, condiciones para ejecutarlas, inciden de forma directa en la mente del ser humano. Como ejemplo tenemos, un trabajador que realiza sus funciones en un puerto aduanero, que no tiene las mismas condiciones que aquel que labora en zonas limítrofes, el primero desarrolla su actividad en entornos más cercanos a familiares y a zonas urbanas, mientras que, el segundo suele alejarse de estos entornos, por lo que, genera mayores dificultades, tanto, personales como familiares.

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral son aquellos aspectos relacionados con la mala concepción, organización y gestión del trabajo, así como, un entorno laboral deficiente, que puede tener consecuencias negativas tanto a nivel psicológico como físico y social en los trabajadores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2024). Estos riesgos incluyen factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre las tareas, el escaso apoyo social, los conflictos interpersonales y la inseguridad laboral, esta última en la actualidad ha generado un problema serio en los servidores públicos que trabajan en aduanas del Carchi, ya que a diario sufren constantes acciones de hostigamientos, riesgo e incluso amenazas en el desarrollo de su trabajo, situación que aumenta los riesgos psicosociales. Si los trabajadores se exponen continuamente a estos factores de riesgo pueden agravar su condición de salud mental, al punto de generar estrés, agotamiento, disminución del desempeño, temor, y un deterioro general del bienestar en el entorno del trabajo.

Los riesgos psicosociales se presentan por los problemas del diseño organizacional para tener una excelente gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento la depresión. Por lo tanto, los autores hablan acerca de los factores multidimensionales, ya que no se limita únicamente al espacio laboral, sino que pueden trasladarse y afectar otros ámbitos de la vida del trabajador. Por lo tanto, es clave que las instituciones se basen en enfoques integrales de prevención y manejo de los riesgos laborales, debido a que al mantener un ambiente laboral negativo, hostil, inseguro podría provocar consecuencias serias en la salud de los trabajadores, tanto en sus relaciones interpersonales como de rendimiento y efectividad laboral.

1.2 Tipos de riesgos psicosociales

Porras et al. (2024) destacan entre los tipos de riesgo psicosocial más comunes dentro del ámbito laboral a los siguientes:

Estrés laboral. - conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción aparece como resultado de un proceso continuo de exposición de sucesos, circunstancias y vivencias que ponen en duda las habilidades del trabajador para hacer frente a los cambios dentro de su ámbito laboral. Si esto se mantiene por mucho tiempo, puede llevar a sentirse emocionalmente agotado, rendir menos en las labores diarias, e incluso generar problemas de salud como dolores físicos sin causa aparente o complicaciones del corazón u otra parte del cuerpo.

Conflicto en el lugar de trabajo. - Los conflictos en el lugar de trabajo no suelen surgir de la nada. Algunos de los motivos más comunes son la mala comunicación que genera malentendidos, diferentes estilos de trabajo para abordar y evaluar las tareas de manera diferente, responsabilidades poco claras que originan confusión y responsabilidades ambiguas, barreras culturales o de lenguaje que mantienen una comunicación ineficaz, diferencias generacionales relativas a la edad basada en los valores, objetivos y prioridades que generan desacuerdos entre compañeros, jefes y subordinados (Duarte, 2023).

Acoso laboral (mobbing): - El mobbing es una experiencia negativa y disonante que experimenta un trabajador, generando una serie de afecciones mentales, emocionales y psicológicas que puedan llevarlo a situaciones complejas como es el síndrome de burnout, la que conlleva a una serie de manifestaciones psicológicas que afectan la calidad de vida del trabajador en cuanto a su desempeño, relaciones personales y de trabajo, mermando su capacidad productiva, a razón del hostigamiento y violencia laboral (Suco Gómez et al., 2024).

Violencia en el lugar de trabajo. – La violencia en el trabajo puede provenir de la relación profesional o de servicio por parte de una persona que recibe el servicio que presta la persona trabajadora agredida, de relación interna cuya violencia se produce entre personas que forman parte de la misma organización, vinculadas por la relación laboral o estatutaria, sin perjuicio de la posición jerárquica, de relación personal que se produce entre personas unidas por un vínculo personal ajeno a la organización, pero en el contexto laboral de la persona trabajadora agredida (Ortiz López & Maté Miranda, 2025).

La discriminación laboral: - según Morales et al. (2025) la discriminación laboral se produce por prejuicios y estereotipos donde los empleados o empleadores basan sus decisiones en creencias infundadas sobre las personas, falta de políticas inclusivas, donde las normas sean claras ante la diversidad e inclusión, para evitar el comportamiento discriminatorio sin que pasen desapercibidos para sancionarlos y mejorar el clima laboral, además, la inercia organizacional donde las acciones de discriminación siguen por tradición, aunque no sean estas legales, las culturas homogéneas tienden a reproducir este tipo de discriminación de manera inconsciente.

Así mismo, la inseguridad y temor al cambio, donde las personas se perciben diferentes al grupo en épocas de inseguridad económica o cambios organizacionales, también, la desigualdad de poder y discriminación estructural, donde las posiciones de poder actúan de manera consciente o inconsciente sobre el statu quo, lo que resulta la falta de oportunidades para ciertos grupos.

La falta de apoyo: - Este riesgo ocurre cuando los trabajadores sienten que no cuentan con el apoyo de sus superiores o directivos de la empresa, ya sea, por escasa comunicación, falta de interés o porque sienten que su esfuerzo no es valorado. Esta situación hace que las personas perciban el ambiente como injusto, aumenta el estrés y la inseguridad sobre su futuro en el trabajo, lo que usualmente genera un ambiente inestable donde los empleados se sienten poco motivados o comprometidos.

La sobrecarga laboral: - La sobrecarga laboral ocurre cuando el trabajador percibe tareas que exceden de sus habilidades y los recursos disponibles para que pueda cumplirse de manera exitosa y en un periodo de tiempo establecido donde el trabajador no logra recuperarse bajando su productividad y aumentando el riesgo de agotamiento extremo, ansiedad y otros problemas de salud por el estrés constante (Calapaqui Chicaiza, 2025).

1.3 Identificación de los Factores del Riesgos Psicosocial

En el trabajo propuesto, una vez realizada la evaluación inicial de riesgos psicosociales, las organizaciones deben avanzar hacia la Implementación de estrategias concretas que garanticen entornos laborales saludables. Estas medidas permiten reducir el impacto de factores como el estrés, el acoso o la sobrecarga, al mismo tiempo fortalecen la cultura organizacional y el bienestar del personal (Peña Paz et al., 2022).

Si bien es cierto que mediante la evaluación se identifican los riesgos psicosociales, sin embargo, es necesario realizarlo también antes de la evaluación debido a que, la Norma Internacional ISO 45003 (2021), señala que el riesgo psicosocial es la combinación de la probabilidad de ocurrencia de una exposición a peligros de naturaleza psicosocial relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar estos peligros de aspectos organizacional del trabajo, factores sociales, ambiente de trabajo, equipos y tareas peligrosas que afectan o ponen en riesgo el bienestar del trabajo. Es notorio que la normativa señalada resalta la importancia de implementar un enfoque sistemático y preventivo en la gestión de riesgos psicosociales que permitan identificarlos mediante la evaluación continua.

El Estado ecuatoriano ha implementado varias guías para prevenir los riesgos psicosociales por ello que, Lara et al. (2021) señalan que para identificar estos riesgos es necesario establecer una preparación del equipo de trabajo que va evaluar al personal, para identificar una metodología, técnicas e instrumentos de evaluación, para desarrollar la evaluación de riesgo psicosocial manteniendo la entrega de los insumos y guardando la confidencialidad de la información, para elaborar un plan de acción con el desarrollo de medidas, con su posterior seguimiento.

La aplicación de estas herramientas respalda la necesidad de políticas públicas internas adecuadas y de instrumentos de evaluación del marco para el contexto nacional, teniendo en cuenta las peculiaridades culturales y organizativas de cada lugar de trabajo. Esto no solo permite una identificación más precisa del riesgo psicosocial, sino también la posibilidad de acciones correctivas que sean verdaderamente efectivas contra las realidades de los trabajadores ecuatorianos, avanzando así en la región integral de la salud ocupacional.

2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el componente más relevante en cualquier organización, empresa o fuente de producción que requiere una especial atención, y esta aplica dentro del cuerpo de vigilancia Aduanera, es por ello que, Cid Sabas & Baldovinos Leyva (2025) lo establecen como acciones escalables, comportamiento y resultados que involucran a los empleadores en o lograr que estén vinculados y contribuyan a los objetivos de la organización. El desempeño laboral mide la habilidad de una persona para llevar a cabo tareas de manera eficiente, oportunas alcanzando los resultados en base a las metas, logros u objetivos institucionales, corporativos o empresariales en mérito de la calidad, tiempo y menor esfuerzo.

2.1 Evaluación de desempeño laboral

Los trabajadores deben responder al cumplimiento del deber, metas, objetivos diarios que demuestren el cumplimiento de sus funciones acertadamente, pero en el desarrollo de sus jornadas diarias, semanales, quincenales, mensuales, semestrales o anuales, debe de establecerse una evaluación de manera periódica para el mejoramiento continuo que permita fortalecer la eficiencia institucional, de acuerdo a (Nolasco Ortiz & Ojeda Flores,

2020) todo proceso social, cultural, científico o laboral requiere de una evaluación, esta permite entender si se consignaron o no los objetivos; y esto a su vez a optimizar las directrices o cambiarlas en busca del mejoramiento continuo, sin embargo, muchas veces las evaluaciones dejan mucho que desear y entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo. Por esta razón la evaluación debe ser realizada con objetividad, para que la información no sea manipulada y genere resultados erróneos del evaluado.

Para complementar, si bien los empleados y los empleadores no consideran adecuados los resultados de las evaluaciones de desempeño, a razón que las mismas se realizan con la finalidad de saber si se aumenta o se disminuye los salarios, o la producción, sin tener una conceptualización correcta del qué es y cuál es el objetivo de la evaluación de desempeño laboral.

Así como lo expresan Barrera et al. (2025) es necesario considerar en la evaluación que el desempeño laboral a experimentado una diversidad de cambios que se alejan de la visión tradicional a centrarse en el desarrollo de la participación de los empleados como miembros de un equipo para lograr los objetivos de la empresa, siendo las acciones observables de los miembros de la empresa en base a la consecución de los objetivos organizacionales, para ello se deben analizar las acciones de administración, identificación y desarrollo de competencias personales, detectando óptimos comportamientos, los cuales vayan acorde con los objetivos de la empresa.

Conforme lo manifiestan Torres Rosero et al. (2023) existen diversas técnicas para la evaluación del desempeño como son: la observación directa; el método de la escala gráfica y el método de la lista de verificación que tienen analizar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y del aprovechamiento adecuado de los recursos humanos, genera un conector entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y diálogo

Para que las técnicas de evaluación sean útiles y necesarias que permita reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, la mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento; mejorar el rendimiento del empleado; mejorar los resultados de la organización; detectar necesidades de capacitación y descubrir los problemas que mantienen para desempeñarse plenamente.

2.2 Evaluación 360°

Según Acuña Andaluz (2022) la evaluación de 360° es uno de los modelos de evaluación de desempeño más completos pues participan en este proceso el jefe inmediato, colegas, subordinados, clientes y la autoevaluación del propio empleado, en ciertos casos dentro de este modelo también se incluye el criterio de los proveedores, su implementación exige de un amplio factor comunicacional entre todos los participantes involucrados, por lo que es preponderante el uso de una mayor cantidad de recursos.

El departamento de recursos humanos debe de establecer un cronograma de las áreas a evaluar mediante el desarrollo de un programa de intervención para la evaluación de desempeño por competencias, para mejorar la fiabilidad de los resultados en la evaluación de desempeño, aporte sobre cada trabajador evaluado, pero requiere mayor tiempo y recursos para su implementación.

Esta herramienta de evaluación es empleada y aplicada para evaluar el desempeño y las habilidades de los líderes, además, permite tener una perspectiva mucho más amplia (360°) acerca del desenvolvimiento y desempeño de los trabajadores, mediante la evaluación se identifican los puntos ciegos que difícilmente pueden ser visualizados mediante otros métodos de evaluación.

Esta herramienta permite medir el rendimiento de los empleados, evaluar las competencias, diseñar programas de aprendizaje y desarrollo, implementar planes de carrera y sucesión; y, mejorar la cultura organizacional.

La generación de beneficios es evidenciable al evitar sesgos al obtener información de múltiples fuentes, fomentar la formación de equipos cohesionados, permitir evaluar competencias clave del puestos y del empleado, mejorar la equidad en los procesos de promoción interna, promueve la comunicación horizontal entre empleados, motiva a los empleados a identificarse con la misión y valores de la empresa, e identifica las necesidades de desarrollo para la toma de decisiones estratégicas en la gestión del talento. Según expresa Facho Giancarlo (2020), el método de evaluación 360° conocida como evaluación integral o como Feedback 360 se utiliza para medir el desempeño laboral, las competencias y diseñar programas de desarrollo bajo la ideología y esquema sofisticado para identificar las variables y competencias, análisis de puestos, identificación de competencias, diseño de la herramienta, validación, aplicación del modelo, sensibilización, medición o aplicación, tabulación, análisis, redacción de informe, gestión, entrevista de retroalimentación.

2.3 Factores e indicadores que influyen en el desempeño

González García (2022) señala que el desempeño laboral hace referencia a la manera en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y tareas que tienen asignadas para la realización de sus labores en el cargo que ocupen en la empresa según

sus habilidades, conocimientos y cambios que ayuden a la organización y a sus empleados a determinar qué tan eficiente y eficaz son para lograr las metas propuestas.

El alcance de las tareas y objetivos laborales son las medibles por parte del empleador, mientras que para el trabajador los factores son la estabilidad laboral y seguridad al momento de desempeñarse, pero estas metas son variables constantes que van modificándose una en base a las expectativas de crecimiento y por otro lado cuando conforma una familia y mantiene dependientes, las circunstancias cambian y como tal, el desempeño e interés se modifica.

Según señala Torres Tello et al. (2024) la evaluación del desempeño de los empleados es algo vital para cualquier empresa que quiera comprobar el nivel de productividad interno, analizar si los objetivos se están cumpliendo y poder o no tomar decisiones, planificar con antelación aspectos como incrementos salariales, promociones internas de empleados o la oferta de beneficios sociales para los empleados de cumplirse los objetivos marcados, en el caso de los trabajadores de aduanas, se apreciará su rendimiento en miras de la acción de control que el estado ejecuta mediante su intervención para el ingreso de personas y mercaderías hacia el país y las que salen al exterior, siempre que cumplan con las normativas gubernamentales.

Según señalan Valverde Cabrera & Morales Pazmiño (2025) gran parte de la influencia en el desempeño del trabajador deriva o depende del ámbito administrativo y dirección empresarial, que genera problemas significativos que difieren en el desarrollo de las habilidades como la comunicación asertiva, la creatividad, el trabajo en equipo y la capacidad de influir en la motivación.

De igual manera González García (2022) señala que los indicadores del desempeño laboral van enmarcados dentro de los factores actitudinales o personales, estos se centran en las conductas que asume el individuo en el desempeño del puesto, entre los cuales están la adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa.

La evaluación de desempeño es la parte esencial en los procesos de gestión de talento humano con la finalidad de analizar los resultados del trabajo de los empleados de forma integral con miras al crecimiento económico y niveles de producción de una empresa, esto en el ámbito privado, pero en el sector público se lo adecua al desarrollo bajo la eficacia, eficiencia y oportunidad en la prestación del servicio o acción de control que nacen bajo la potestad estatal.

A partir de estos resultados, se puede conocer el estado en el que se encuentra la compañía y las alternativas de mejorar para alcanzar los objetivos propuestos, la información que se va recabar debe tener un alto valor para la toma de decisiones y es parte de una estrategia que tiende a mejorar el rendimiento óptimo de la empresa que se vinculan con los objetivos de la misma, aduanas de Carchi mantiene su misión, visión y objetivos que deben cumplir, por lo tanto, la evaluación de desempeño es procedente y viable.

El bajo desempeño laboral es un problema de varias empresas que pueden apreciar un impacto en su crecimiento económico o cumplimiento de objetivos o metas de producción y servicio, entonces, el bajo rendimiento laboral se produce como un reflejo de los problemas psicosociales y económicos no gestionados adecuadamente, lo que provoca un mayor estrés laboral, la fatiga por largas jornadas, la insatisfacción profesional o el síndrome de burnout.

Según manifiesta Bellido et al. (2025), en la actualidad existen nuevos cambios que inciden en el bajo desempeño laboral y que las consecuencias que se han podido visualizar son debido al empleo de las tecnologías, mediante la digitalización y automatización de algunas tareas derivadas de la pandemia COVID-19, esto produjo cambios sin previo aviso, incremento en el riesgo país y al ser zona limítrofe con un país que mantiene problemas de tráfico de sustancias catalogadas para fiscalización, además de tráfico o contrabando de mercaderías y combustibles, es donde se ha incrementado el riesgo laboral de forma exponencial y ha inducido de forma directa en el bajo desempeño laboral.

Según Sumba Bustamante et al. (2022) el desempeño basado en el esfuerzo que una persona coloca en la práctica de sus habilidades al ser afectada establece consecuencias negativas como la falta de habilidades para desempeñar su labor, deficiencia en aprovechar las oportunidades físicas y mentales que el trabajo ofrece, el trabajador denota falta de interés, insatisfacción, falta de incentivo o méritos para el cumplimiento de sus actividades dejando de ser el trabajador competitivo.

El entorno laboral que no proporciona las condiciones necesarias para un buen desempeño de parte de la entidad donde trabaja, o que en parte tenga un reconocimiento digno antes sus habilidades o destrezas, tienden a tener una disminución progresiva del desempeño laboral, ya que empieza a perder el interés o ejecutar el trabajo de manera mecánica tratando de cumplir su horario y fomentando un ambiente laboral poco amigable y saludable tanto de manera individual como colectiva.

3. Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral

Para Garcés Zavala et al. (2025) señala que la exposición a riesgos psicosociales afecta el bienestar personal y profesional de los trabajadores, repercutiendo en la calidad y eficiencia de los servicios prestados, comprometiendo la seguridad y satisfacción institucional, es por ello la importancia de identificarlos para implementar estrategias preventivas y de mitigación que favorezcan el entorno de trabajo y optimicen su desarrollo en el trabajo.

Los riesgos psicosociales generan un impacto directo en la salud mental, un trabajador cuya salud mental este perturbada, lo sumerge en un ambiente hostil, estresante, que modifica su conducta a comportamientos hostiles, represivos, poco amigables, afectando el entorno de trabajo propio, la de sus compañeros y los usuarios, en el caso del trabajador

de aduana del Carchi no es la excepción, ya que su labor la desempeñan en un ambiente hostil, peligroso con poco respaldo gubernamental y su consecuencia es el bajo desempeño laboral en el control de las fronteras.

Algunos factores determinantes, como el sometimiento a un ambiente estresante continuo, con sobrecarga de horarios o tareas, la falta de claridad en los roles o modo de actuar ante los peligros actuales, la sensación de inseguridad, vulnerabilidad, riesgo constante, falta de apoyo de sus superiores en directrices de seguridad, generan una baja concentración, estabilidad emocional y pocas ganas de continuar en los despliegues del lugar de trabajo, provocando ausentismo, bajo rendimiento, miedo o temor con déficit de atención en el desarrollo de sus obligaciones, responsabilidades y tareas asignadas.

Para el caso del personal aduanero, su trabajo lo desempeñan en situaciones que se agudizan y presentan una dificultad adicional ya que se desempeñan en lugares desolados, bajo largas jornadas de trabajo, sin horas fijas para su alimentación ya que dependiendo de la fluidez de vehículos deben estar alertas y en vigilia permanente, a esto se le suma la presión constante aumentando el riesgo psicoemocional, todos estos aspectos limitan la capacidad para responder con eficacia.

4. Bases legales y normativas

El análisis del riesgo psicosocial y su impacto en el desempeño laboral no solo debe abordarse desde una perspectiva teórica, sino también normativa o base legal que trata de amparar en base a leyes que ciertas circunstancias que inciden en el bajo desempeño laboral sean limitadas, restringidas de los lugares de trabajo.

El Ecuador ha desarrollado varias normativas legales en apreciación y observancia de lo que dispone la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y sobre todo la base de principios constitucionales y garantías a las personas que son los titulares del derecho, para asegurar una evaluación y gestión de factores psicosociales favorables en el entorno laboral, con el objetivo de garantizar condiciones dignas, seguras y saludables para los trabajadores, incluyendo al personal del sector público como es el caso del personal aduanero en frontera.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 33 señala: el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Es claro que la norma señala una garantía de las personas trabajadoras en el respeto a la dignidad, sobre este parámetro son las mejores condiciones laborales que ayuden a incrementar sus habilidades y destrezas, haciendo un ente de crecimiento y fortalecimiento seguro y confiable, que no se exponga o arriesgue su integridad personal o sea degradada a actos inhumanos, así mismo señala una vida decorosa, es decir el

trabajo como lo manifiestan algunos estudiosos debe ser dignificante que tienda a la persona trabajadora a trascender en sus conocimientos destrezas y habilidades diarias, para ello la capacitación continua y formación actual

Además, al final refiere el punto más trascendental que es el trabajo saludable y escogido libremente, en este punto es el debate y declive de asegurar, ya que los servidores aduaneros del Carchi que trabajan en frontera no perciben que su desarrollo laboral este enmarcado en lo saludable, debido a la falta de apoyo institucional y seguridad para desempeñarse plenamente.

La misma Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 326, numeral 5, señala que el estado garantizará el derecho a la salud en el trabajo, lo que implica prevenir los riesgos laborales, incluido los psicosociales, lo cual fortalece el incremento de un diagnóstico 360° para conocer tanto el compromiso institucional frente al trabajador y los problemas reales que afectan la garantía del derecho a la salud en el trabajo.

La LOSEP (2020) en el artículo 44 manifiesta que las instituciones públicas están obligadas a velar por la salud integral de sus trabajadores, implementar condiciones laborales adecuadas y prevenir los riesgos que puedan afectar su desempeño y bienestar.

Queda claro que es obligación institucional garantizar la salud integral de sus trabajadores, para ello, se debe sustentar en los instrumentos, diagnósticos y demás insumos de intervención para conocer los problemas y necesidades que mantienen los trabajadores en el desempeño de sus funciones diarias.

El Código de Trabajo (2020) en el artículo 43, numeral 36 obliga al empleador a tomar las medidas necesarias para evitar e identificar las distintas modalidades del acoso laboral, prevenir toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador, con lo cual se mejora las condiciones laborales.

El Decreto Presidencial Nro. 255 del Presidente Constitucional de la República del Ecuador de fecha 2 de mayo de 2024 emitió el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (2024) en el artículo 44 señala los riesgos de seguridad que son factores o circunstancias del entorno, presentes en una actividad laboral, dentro o fuera de una locación, con probabilidades de causar daño o lesión al trabajador debido a su exposición. En este reglamento manifiestan los riesgos locativos que son factores de un sitio de trabajo, derivado de las instalaciones de sus condiciones físicas que, bajo circunstancias no adecuadas, tienen la posibilidad de causar daño a la salud del trabajador, ahí es donde el personal de aduana del Carchi se vincula en este tipo de riesgo del cual genera una afectación en la salud y desempeño laboral.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de Investigación

Para el presente trabajo se empleó el método descriptivo-correlacional, pues el método descriptivo se basa en el enfoque documental, es decir, revisar fuentes disponibles así como describir el comportamiento de las variables sin necesidad de manipularlas (Guevara Alban et al., 2020), de igual manera señala el método correlacional se lo ejecuta bajo el análisis de correlación de Spearman mediante el uso del programa estadístico para determinar la intensidad entre las variables riesgo psicosocial y desempeño laboral (Gómez Chipana, 2020).

El diseño de la investigación fue no experimental, por cuanto el estudio no modifica las condiciones ni distribuye a las personas en diferentes grupos a analizarlos, sino que observa y mide las situaciones tal como se presentan para describirlas o analizar cómo se relacionan entre sí, generalizando la homogeneidad (Cabrera Tenecela, 2023).

El enfoque metodológico es transversal ya que para su característica fundamental es que todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen periodos de seguimiento, el estudio se desarrolló en un sólo momento que se definió adecuado (Manterola et al., 2019).

2.2 Técnicas e instrumentos de investigación

2.2.1 Técnicas

En esta investigación se llevó a cabo la aplicación de la observación documental, así como la evaluación psicométrica mediante instrumentos estructurados y validados para medir y evaluar las variables del presente estudio.

2.2.2 Instrumentos

En este estudio se emplearon dos instrumentos principales que recogieron la información de las variables a analizar, y los datos obtenidos fueron útiles, confiables y adecuados para obtener la realidad del personal de Aduana en la provincia del Carchi.

Ficha Sociodemográfica: Se realizó una pequeña ficha sociodemográfica para caracterizar a la población, en la que se incluyeron datos relevantes como el sexo, edad, años de servicio, y el nivel jerárquico.

Guía para la Evaluación de Riesgo Psicosocial: La variable independiente corresponde al riesgo psicosocial, se midió aplicando la Guía para la Evaluación psicométrica del Riesgo Psicosocial elaborada por el Ministerio del Trabajo de Ecuador, esta guía es el instrumento oficial que se utiliza en el país para identificar y evaluar los factores de riesgo

psicosocial en los lugares de trabajo tanto del sector público como del sector privado, lo que aseguró que la medición sea apropiada.

De acuerdo con Lara et al. (2021) se elaboró el cuestionario basado en las normas nacionales de seguridad y salud laboral, además, al ser un instrumento oficial validado, consta de un alto índice de fiabilidad, ya que, considera varios criterios y dimensiones reconocidos internacionalmente, cuya aplicación obtuvo una evaluación estandarizada de las condiciones psicosociales sobre las tareas, el apoyo social y organizacional, las recompensas recibidas y la doble presencia, entre otros factores.

Evaluación 360° sobre desempeño laboral: La variable se midió a través de esta herramienta generada y estructurada por el autor del presente trabajo de investigación, para este propósito se consideró a Chiavenato (2011) en la evaluación de desempeño, para la medición, el estímulo para el crecimiento y la motivación del individuo, lo conforma un instrumento completo para obtener el desempeño de una persona, ya que, compiló las opiniones de los jefes, compañeros de trabajos, subordinados y la propia evaluación del trabajador.

El instrumento cuenta con 25 ítems en respuestas de Escala Likert, además fue validado por dos expertos Psicólogos, los que evaluaron la consistencia y coherencia interna de las preguntas, con el objetivo de que mida exactamente lo que se desea, es decir, el Desempeño Laboral dentro de la empresa.

Por lo expuesto, Chiavenato (2011) expone cinco dimensiones que se consideraron como la variedad de gama de operaciones, habilidades y conocimientos del ocupante; la autonomía como grado de independencia y criterio personal para programar el trabajo, seleccionar el equipo y métodos de procedimiento; significado de la labor, basada en la interdependencia del trabajo con mayor responsabilidad; identificación de la tarea según el puesto donde se identificó con claridad el resultado; realimentación basada en la formación y actualización de información para incrementar el resultado sobre su desempeño.

Conocidas las dimensiones se obtuvo el proceso de evaluación; sensibilización de los evaluadores que comprendieron los beneficios y el impacto organizacional; proceso de evaluación, donde se enviaron los formatos de evaluación para retroalimentación objetiva; recolección de datos por el monitoreo registrado por cada evaluador colocando atención a algún retraso; reporte, consistió en recolectar, sintetizar y ordenar la información con tendencias estadísticas para enfocar los resultados conforme a cada evaluado; y, retroalimentación, finalizada la evaluación 360° desarrollamos planes de crecimiento para los evaluados, para mejorar y desarrollar las oportunidades detectadas, ya sea en conocimientos, actitudes, habilidades y valores.

2.3 Hipótesis y preguntas de investigación

Para lograr el primer objetivo específico planteado, el curso investigativo fue la siguiente pregunta: ¿Qué factores de riesgos psicosocial están presentes en el entorno laboral del personal de aduana de la provincia del Carchi?

Para alcanzar el segundo objetivo específico se trabajó con la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué tipo de evaluación mide el nivel de desempeño laboral del personal de aduana en función de su exposición?

Y, para el cumplimiento del tercer objetivo específico se consideró la siguiente pregunta de investigación: ¿existe correlación estadística entre riesgos psicosocial y el desempeño laboral del personal aduanero?

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal de aduana en la provincia del Carchi.

Hipótesis alternativa (H_1): existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal de aduana en la provincia del Carchi.

2.4 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Fuentes de información
Riesgo Psicosocial	Carga y ritmo de trabajo. Desarrollo de competencias. Liderazgo Margen de acción y control. Organización del trabajo. Recuperación. Soporte y apoyo. Otros puntos importantes	Riesgo bajo (175 a 232) Riesgo medio (117 a 174) Riesgo alto (58 a 116)	Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial elaborado por el Ministerio del Trabajo.	Personal operativo de la aduana de la provincia del Carchi.
Desempeño Laboral	Cumplimiento de objetivos y metas. Habilidades técnicas. Compromiso y motivación. Condiciones de trabajo. Retroalimentación Clima laboral.	1.0 - 2.5: Desempeño bajo 2.6 - 3.5: Desempeño regular. 3.6 - 4.5: Buen desempeño. 4.6 - 5.0: Desempeño sobresaliente	Evaluación 360° estructurado por el autor.	

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Participantes

2.5.1 Población

La población seleccionada para el presente estudio comprende a los funcionarios del Cuerpo de Vigilancia Aduanera de la provincia de Carchi, quienes están expuestos a riesgos psicosociales inherentes a sus funciones.

2.5.2. Muestra

La muestra se conformó por 60 funcionarios que laboran en Aduana de la provincia del Carchi, lo que representa el 60% del personal que labora en dicho distrito. Para la selección de esta se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, un método que fue aplicado bajo criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Personal operativo del Cuerpo de Vigilancia Aduanera de la provincia del Carchi que se encuentra en servicio activo durante el periodo de recolección de datos.
- Individuos que desempeñen funciones en las áreas de control, inspección o vigilancia aduanera.

Criterios de exclusión:

- Personal administrativo del Cuerpo de Vigilancia Aduanera que no participe en actividades operativas.
- Funcionarios en periodos de vacaciones, con licencia médica o ausentes durante la recolección de datos.

2.6 Procedimiento y análisis de datos

Para llevar a cabo esta investigación, principalmente se solicitó permiso con el área de Talento Humano del Cuerpo de Vigilancia Aduanera para la aplicación de los instrumentos planteados, mediante la exposición fundamentada a detalle sobre el objetivo de este estudio.

Una vez aprobado el permiso, se tuvo una breve conferencia grupal con la población seleccionada y se estableció al dialogo para que puedan participar de manera voluntaria los servidores del Distrito VIII Carchi del Cuerpo de Vigilancia Aduanera, en la aplicación de los cuestionarios para identificar el riesgo psicosocial en el desempeño laboral, teniendo en cuenta que toda la información será confidencial y tratada como tal. En la segunda fase se desarrollan los cuestionarios a los trabajadores obteniendo la información requerida con la finalidad de cuantificarla y exponerla estadísticamente. Para el análisis de datos, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS en su versión 25, en donde se realizó el análisis descriptivo y correlacional de las variables de la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan y analizan los principales resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos: “Formato de evaluación de desempeño laboral”, dirigida a los trabajadores del Servicio de Aduana del Ecuador con sede en la ciudad de Tulcán, provincia de Carchi, se exponen los principales factores de riesgo psicosocial, carga excesiva del trabajo, labor conflictiva o riesgosa, y violencia y acoso laboral del servidor de aduana.

3.1. Resultados

3.1.1. Características sociodemográficas y labores de la muestra estudiada

Tabla 2

Variable sociodemográficas y laborales de la muestra estudiada

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	46	76,7
Femenino	14	23,3
Rango de edad		
25-34 años	42	70,0
35-43 años	7	11,7
44-52 años	1	1,7
Igual o superior a 53 años	10	16,7
Instrucción		
Bachillerato	19	31,7
Tercer nivel	18	30,0
Cuarto nivel	10	16,7
Técnico / Tecnológico	12	20,0
Educación media	1	1,7
Etnia		
Indígena	2	3,3
Afro - ecuatoriano	3	5,0
Mestizo/a	54	90,0
Montubio/a	1	1,7
Experiencia		
3-10 años	37	61,7
11-20 años	11	18,3
Igual o superior a 21 años	12	20,0
Área de trabajo		
Administrativo	6	10,0
Operativo	54	90,0

Fuente: Elaboración propia

Para analizar la relación en los factores psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores analizados, estuvo conformada por 60 trabajadores del Distrito VIII de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador con sede en la provincia de Carchi, con una alta representatividad del sexo masculino (46,7%) frente al femenino (23,3%) y edades predominantes entre los 25 y 34 años (70%) seguido de iguales o superiores a 53 años (16,7%). En cuestión a la instrucción, prevalece el bachillerato con el 31,7%, seguido del tercer nivel con el 30% y técnico / tecnológico con el 20%.

Respecto a la etnia, se observa que en su mayoría son mestizos con el 90%, en cuanto a su experiencia dentro de la empresa, tienen en su mayoría de 3 a 10 años con el 61,7% seguido de iguales o superiores a 21 años con el 20%, así mismo, en cuestión al área de trabajo prevalece operativo con 90% frente al administrativo con el 10%.

3.1.2. Análisis del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial y el formato de evaluación de desempeño laboral

Tabla 3

Análisis categórico del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Carga y ritmo de trabajo		
Riesgo medio	23	38,3
Riesgo bajo	37	61,7
Desarrollo de competencias		
Riesgo medio	29	48,3
Riesgo bajo	31	51,7
Liderazgo		
Riesgo alto	4	6,7
Riesgo medio	11	18,3
Riesgo bajo	45	75,0
Margen de acción y control		
Riesgo medio	23	38,3
Riesgo bajo	37	61,7
Organización del trabajo		
Riesgo alto	1	1,7
Riesgo medio	13	21,7
Riesgo bajo	46	76,7
Recuperación		
Riesgo medio	25	41,7

Riesgo bajo	35	58,3
Soporte y apoyo		
Riesgo alto	1	1,7
Riesgo medio	33	55,0
Riesgo bajo	26	43,3
Otros puntos importantes		
Riesgo alto	1	1,7
Riesgo medio	22	36,7
Riesgo bajo	37	61,7

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla correspondiente a las dimensiones de riesgo psicosocial, se evidencia que en Carga y ritmo de trabajo predomina el nivel de riesgo bajo con el 61,7%, seguido del riesgo medio con el 38,3%, lo que indica que la mayoría de los trabajadores no perciben una sobrecarga significativa en esta dimensión. De igual manera, en la dimensión Desarrollo de competencias se observa una mayor presencia del riesgo bajo (51,7%), seguido del riesgo medio (48,3%), reflejando una percepción relativamente favorable sobre las oportunidades de desarrollo profesional.

En la dimensión Liderazgo se identifica una clara predominancia del riesgo bajo (75,0%), mientras que el riesgo medio representa el 18,3% y el riesgo alto apenas el 6,7%, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva sobre los estilos de liderazgo dentro de la institución. De forma similar, en Margen de acción y control predomina el riesgo bajo con el 61,7%, seguido del riesgo medio (38,3%).

Respecto a la Organización del trabajo, se evidencia una marcada concentración en el riesgo bajo (76,7%), con una presencia mínima de riesgo alto (1,7%), lo que indica una adecuada estructuración de los procesos laborales. En la dimensión Recuperación, el riesgo bajo alcanza el 58,3%, seguido del riesgo medio (41,7%), reflejando que, en general, los trabajadores perciben condiciones aceptables de descanso y recuperación.

En Soporte y apoyo, el riesgo medio presenta el porcentaje más alto (55,0%), seguido del riesgo bajo (43,3%), lo que evidencia que una parte significativa del personal percibe necesidades de fortalecimiento en el apoyo institucional y social. En la dimensión Otros puntos importantes, se observa predominio del riesgo bajo (61,7%), seguido del riesgo medio (36,7%).

Tabla 4

Análisis categórico de las subdimensiones del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio		
Riesgo alto	4	6,7
Riesgo medio	25	41,7
Riesgo bajo	31	51,7
Otros puntos importantes: Acoso laboral		
Riesgo alto	14	23,3
Riesgo medio	20	33,3
Riesgo bajo	26	43,3
Otros puntos importantes: Acoso sexual		
Riesgo alto	3	5,0
Riesgo medio	22	36,7
Riesgo bajo	35	58,3
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo		
Riesgo medio	21	35,0
Riesgo bajo	39	65,0
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo		
Riesgo alto	16	26,7
Riesgo medio	23	38,3
Riesgo bajo	21	35,0
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)		
Riesgo alto	5	8,3
Riesgo medio	22	36,7
Riesgo bajo	33	55,0
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional		
Riesgo alto	1	1,7
Riesgo medio	24	40,0
Riesgo bajo	35	58,3
Otros puntos importantes: Salud auto percibida		
Riesgo alto	2	3,3
Riesgo medio	23	38,3
Riesgo bajo	35	58,3
Total cuestionario		

Riesgo medio	20	33,3
Riesgo bajo	40	66,7

Fuente: Elaboración propia.

En las subdimensiones, el Acoso discriminatorio presenta mayor presencia de riesgo bajo (51,7%) y riesgo medio (41,7%); Acoso laboral muestra una distribución más equilibrada, con predominio del riesgo bajo (43,3%), seguido del riesgo medio (33,3%) y una presencia relevante de riesgo alto (23,3%); mientras que en Acoso sexual predomina el riesgo bajo (58,3%).

En la dimensión Adicción al trabajo se observa una distribución significativa entre los tres niveles, destacando el riesgo alto con el 26,7%, lo que constituye un indicador relevante de alerta psicosocial. Por su parte, en Condiciones del trabajo predomina el riesgo bajo (55,0%). En Doble presencia (laboral–familiar) se identifica mayor presencia de riesgo bajo (58,3%), seguido del riesgo medio (40,0%). Por último, en Estabilidad laboral y emocional predomina el riesgo bajo (58,3%), y en Salud auto percibida se observa mayor presencia de riesgo bajo (66,7%), lo que refleja una percepción general positiva del estado de salud y bienestar subjetivo de los trabajadores.

Tabla 5

Análisis categórico de las subdimensiones del formato de evaluación de desempeño laboral

Formato de evaluación de desempeño laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Responsabilidad y puntualidad		
Desempeño bajo	9	15,0
Desempeño medio	4	6,7
Desempeño alto	47	78,3
Calidad y precisión		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	6	10,0
Desempeño alto	46	76,7
Trabajo en Equipo		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	7	11,7
Desempeño alto	45	75,0
Autoconfianza y control emocional		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	8	13,3
Desempeño alto	44	73,3

Liderazgo		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	7	11,7
Desempeño alto	45	75,0
Orientación a resultados		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	4	6,7
Desempeño alto	48	80,0
Integridad y ética		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	8	13,3
Desempeño alto	44	73,3
Iniciativa y flexibilidad		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	6	10,0
Desempeño alto	46	76,7
Total		
Desempeño bajo	8	13,3
Desempeño medio	4	6,7
Desempeño alto	48	80,0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla correspondiente a las dimensiones del desempeño laboral, se evidencia que en Responsabilidad y puntualidad predomina el nivel de desempeño alto con el 78,3%, seguido del desempeño bajo (15,0%) y del desempeño medio (6,7%), lo que refleja un alto compromiso de los trabajadores con el cumplimiento de funciones, horarios y responsabilidades asignadas. En la dimensión Calidad y precisión se observa una marcada predominancia del desempeño alto (76,7%), seguido del desempeño bajo (13,3%) y del desempeño medio (10,0%), lo cual indica que la mayoría del personal ejecuta sus actividades con altos estándares de exactitud, cuidado y rigurosidad técnica.

Respecto a Trabajo en equipo, el desempeño alto alcanza el 75,0%, seguido del desempeño bajo (13,3%) y del desempeño medio (11,7%), evidenciando una adecuada capacidad de cooperación, colaboración y relaciones interpersonales dentro del entorno laboral. En la dimensión Autoconfianza y control emocional predomina el desempeño alto con el 73,3%, mientras que el desempeño bajo y el desempeño medio presentan porcentajes iguales (13,3%), lo que sugiere que la mayoría de los trabajadores posee una adecuada regulación emocional, seguridad personal y estabilidad conductual ante situaciones laborales demandantes.

En Liderazgo se identifica una alta prevalencia del desempeño alto (75,0%), seguido del desempeño bajo (13,3%) y del desempeño medio (11,7%), lo que indica una percepción favorable sobre la capacidad de dirección, toma de decisiones y conducción de equipos dentro de la organización.

En la dimensión Orientación a resultados se evidencia el porcentaje más alto de desempeño alto con el 80,0%, seguido del desempeño bajo (13,3%) y del desempeño medio (6,7%), reflejando una fuerte cultura organizacional enfocada al logro de objetivos, cumplimiento de metas y eficiencia en el desempeño laboral.

Por su parte, en Integridad y ética predomina el desempeño alto (73,3%), mientras que el desempeño bajo y el desempeño medio presentan ambos un 13,3%, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva respecto a los valores éticos, la honestidad y la conducta moral en el ejercicio profesional. En la dimensión Iniciativa y flexibilidad se observa una alta presencia del desempeño alto (76,7%), seguido del desempeño bajo (13,3%) y del desempeño medio (10,0%), lo que refleja una adecuada capacidad de adaptación, proactividad e innovación en los procesos laborales.

Finalmente, en el Total general del desempeño laboral, se identifica una clara predominancia del desempeño alto con el 80,0%, seguido del desempeño bajo (13,3%) y del desempeño medio (6,7%), lo que permite concluir que, de forma global, el personal evaluado presenta un nivel de desempeño laboral alto, caracterizado por competencias sólidas, compromiso institucional y eficiencia en el cumplimiento de sus funciones.

3.1.3. Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de aduana.

Tabla 6. Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de aduana

Dimensione s	Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial									Formato de evaluación de desempeño laboral									
	CRT	DC	LPS	MAC	OT	REC	SA	OPI	TRP	RP	CP	TE	ACE	LD	OR	IE	IF	TDL	
CRT	1,00 0	,608*	,563*	,601*	,681*	,764*	,679*	,721*	,777*	0,003	-	-	-	-	-	-	-	-	
DC		1,000	,702*	,569*	,748*	,617*	,713*	,830*	,844*	0,060	0,099	0,103	0,046	0,083	0,096	0,094	0,058	0,082	
LPS			1,000	,720*	,824*	,504*	,648*	,749*	,826*	0,061	0,122	0,169	0,062	0,133	0,112	0,130	0,089	0,113	
MAC				1,000	,749*	,546*	,658*	,723*	,786*	0,084	0,075	0,112	0,039	0,063	0,060	0,015	0,059	0,070	
OT					1,000	,755*	,783*	,867*	,925*	0,001	0,014	0,052	0,002	0,025	0,033	0,028	0,013	0,018	
REC						1,000	,740*	,804*	,824*	0,068	0,110	0,099	0,112	0,136	0,106	0,084	0,126	0,108	
SA							1,000	,858*	,884*	0,069	0,014	0,040	0,074	0,022	0,031	0,059	0,044	0,033	
OPI								1,000	,978*	0,032	0,048	0,085	0,034	0,042	0,043	0,004	0,018	0,034	
TRP									1,000	0,020	0,039	0,075	0,024	0,031	0,034	0,013	0,006	0,027	
RP										1,000	,922**	,895**	,902**	,906**	,912**	,879**	,914**	,951**	
CP											1,000	,920**	,915**	,954**	,967**	,930**	,953**	,975**	
TE												1,000	,910**	,949**	,943**	,882**	,938**	,964**	
ACE													1,000	,926**	,918**	,932**	,920**	,957**	
LD														1,000	,979**	,921**	,977**	,982**	
OR															1,000	,933**	,976**	,984**	
IE																1,000	,936**	,951**	
IF																	1,000	,982**	
TDL																			1,000

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: CRT = Carga y ritmo de trabajo; DC = Desarrollo de competencias; LPS = Liderazgo (psicosocial); MAC = Margen de acción y control; OT = Organización del trabajo; REC = Recuperación; SA = Soporte y apoyo; OPI = Otros puntos importantes; TRP = Total Riesgo Psicosocial; RP = Responsabilidad y puntualidad; CP = Calidad y precisión; TE = Trabajo en equipo; ACE = Autoconfianza y control emocional; LD = Liderazgo; OR = Orientación a resultados; IE = Integridad y ética; IF = Iniciativa y flexibilidad; TDL = Total Desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia

El análisis de correlación realizado indica que la Carga y ritmo de trabajo presenta una correlación positiva fuerte con la Organización del trabajo ($,681$; $p<01$), la Recuperación ($,764$; $p<01$), el Soporte y apoyo ($,679$; $p<01$) y el Total de Riesgo Psicosocial ($,777$; $p<01$), lo que evidencia que el aumento en las exigencias laborales se asocia directamente con mayores niveles de riesgo psicosocial. Así mismo, en cuanto al Desarrollo de competencias se puede evidenciar una correlación positiva fuerte con otros puntos importantes ($,830$; $p<01$) y con el Total de Riesgo Psicosocial ($,844$; $p<01$), indicando que las exigencias de formación, adaptación y desarrollo profesional se relacionan significativamente con el incremento del riesgo psicosocial percibido.

La dimensión de Liderazgo presenta una correlación positiva fuerte con la Organización del trabajo ($,824$; $p<01$) y con el Total de Riesgo Psicosocial ($,826$; $p<01$), lo que refleja que los estilos de dirección y gestión influyen de manera directa en la percepción del riesgo psicosocial en el entorno laboral. De igual manera, el Margen de acción y control presentan una correlación positiva fuerte con la Organización del trabajo ($,749$; $p<01$) y con el Total de Riesgo Psicosocial ($,786$; $p<01$), evidenciando que la autonomía y capacidad de decisión están estrechamente vinculadas con las condiciones organizacionales y el impacto psicosocial. La Organización del trabajo presenta una correlación positiva muy fuerte con el Total de Riesgo Psicosocial ($,925$; $p<01$), constituyéndose como una de las dimensiones de mayor énfasis dentro del modelo de riesgo psicosocial.

Por otro lado, la dimensión de Recuperación muestra correlaciones negativas débiles con las dimensiones del Desempeño laboral, destacándose su relación negativa con Liderazgo ($-,136$) y Trabajo en equipo ($-,099$), lo que sugiere que algunas complicaciones en los procesos de descanso y recuperación pueden afectar el desempeño organizacional. El Total de Riesgo Psicosocial no presenta correlaciones significativas con el Total de Desempeño laboral ($,027$), lo que indica que, a nivel global, no tienen relaciones específicas, sino que tienen más relación más significativa entre sus dimensiones.

También, las dimensiones del Desempeño laboral presentan correlaciones positivas muy fuertes entre sí, destacándose la relación entre Responsabilidad y puntualidad y el Total de Desempeño laboral ($,951$; $p<01$), así como entre Calidad y precisión y el Total de Desempeño laboral ($,975$; $p<01$), lo que evidencia una alta coherencia interna del constructo de desempeño. Finalmente, el Liderazgo, la Orientación a resultados, la Integridad y ética y la Iniciativa y flexibilidad presentan correlaciones positivas muy fuertes con el Total de Desempeño laboral (todas $> ,97$; $p<01$), consolidando un modelo de desempeño laboral altamente estructurado y consistente a nivel organizacional.

3.2. Discusión

Los resultados obtenidos del Distrito VIII del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador con sede en la provincia del Carchi señalan que los resultados del análisis del riesgo psicosocial evidencian que predominan niveles bajos de riesgo en la mayoría de las dimensiones evaluadas, como Carga y ritmo de trabajo, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo y Recuperación, lo cual sugiere que muchos trabajadores no perciben una presión intensa en sus funciones cotidianas, lo que coincide con el estudio de Orozco Moreno et al. (2024), los que han reportado que niveles moderados o bajos de riesgo psicosocial se asocian con mejores niveles de bienestar laboral y menor impacto negativo en la salud mental de los empleados.

Sin embargo, la presencia de riesgo medio en la dimensión Soporte y apoyo indica que aún existen deficiencias en el acompañamiento institucional y social en el entorno laboral, lo que puede limitar la percepción de seguridad emocional de los trabajadores. Esto coincide con la investigación realizada por Elera (2025) en la que señala que la falta de apoyo social dentro de las organizaciones puede incrementar el malestar psicológico y disminuir la satisfacción laboral, afectando indirectamente la productividad y el desempeño.

Además, en el análisis de las subdimensiones como Acoso laboral, Condiciones de trabajo y Doble presencia, se pueden observar niveles significativos de riesgo medio y alto, lo que se relaciona con lo expuesto por Rengel & Vilatuña (2023), los que han mostrado que estos factores psicosociales pueden contribuir al estrés crónico, agotamiento emocional y disminución de la calidad de vida en trabajadores, lo cual reduce su capacidad para desempeñar funciones con eficiencia.

Los datos de desempeño laboral en el presente estudio indican una predominancia del nivel alto en dimensiones como Responsabilidad y puntualidad, Calidad y precisión, Trabajo en equipo y Liderazgo, lo cual sugiere que, a pesar de la presencia de ciertos riesgos psicosociales, los trabajadores mantienen un rendimiento elevado. Esto es consistente con el estudio de Prado & Quispe (2024), los que han encontrado que los empleados pueden funcionar eficientemente bajo condiciones adversas, ya que incluso cuando existen factores de riesgo psicosocial, el nivel de desempeño puede estar mediado por la satisfacción laboral, el compromiso institucional y la resiliencia individual.

En cuanto al análisis correlacional, se puede evidenciar que las dimensiones del riesgo psicosocial están fuertemente interrelacionadas entre sí, especialmente cuando se considera la relación entre Organización del trabajo y Total del riesgo psicosocial. Esta relación se asemeja a lo encontrado por Choque (2025) en su estudio realizado en Lima, Perú, en el que se señala que los factores psicosociales conforman un sistema independiente y completo que afecta la percepción global del entorno laboral, por lo que su evaluación en conjunto mejora la comprensión de las cargas y demandas laborales.

A pesar de que el total del riesgo psicosocial no evidenció una correlación significativa con el total del desempeño laboral, se pueden observar correlaciones negativas débiles

entre la dimensión de Recuperación y algunas áreas de desempeño, como lo son el Liderazgo y Trabajo en equipo, lo que nos indica que las dificultades entre la relación de la vida personal y laboral, inciden directamente en aspectos específicos que influyen con la realización de tareas, por lo que se relaciona con lo expresado por Prado & Quispe (2024) que demuestran que la recuperación insuficiente, es decir, el poco descanso, además, del desgaste emocional reducen la capacidad de autorregulación de una persona, lo que afecta a la eficacia interpersonal y cooperación.

CONCLUSIONES

A partir del desarrollo del presente estudio intitulado “Incidencia del riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de aduana de la provincia del Carchi”, se puede determinar que:

En relación con el objetivo general, que está orientado al análisis de la correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de aduana en la provincia del Carchi, se puede concluir que no existe una correlación estadísticamente significativa, pero a nivel global en la totalidad de evaluados. Este resultado nos indica que, el desempeño laboral del personal no está condicionado directamente por el nivel total de riesgo psicosocial que se pueda percibir en su lugar de trabajo, ya que, intervienen distintas dinámicas, habilidades o factores individuales, organizacionales y contextuales. Sin embargo, los resultados también evidencian que las dimensiones de riesgo psicosociales están fuertemente interrelacionadas entre sí, lo que afirma la consistencia interna que posee el constructo y la influencia dentro del entorno laboral.

En relación con el primer objetivo específico, enfocado en identificar los factores de riesgo psicosocial, se determina que predominan niveles de riesgo bajo y medio en la mayoría de las dimensiones evaluadas, particularmente en carga y ritmo de trabajo, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo y recuperación. Estos hallazgos sugieren que, en términos generales, las condiciones laborales son percibidas como adecuadas por gran parte del personal. Sin embargo, el análisis detallado de las subdimensiones permitió identificar presencias relevantes de riesgo medio y alto en aspectos como acoso laboral, condiciones del trabajo, doble presencia laboral–familiar y adicción al trabajo, lo que evidencia la existencia de factores psicosociales específicos que podrían afectar el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores si no se gestionan de manera preventiva y sistemática.

Respecto al segundo objetivo específico, orientado a evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de aduana, se concluye que el desempeño laboral es predominantemente alto, tanto a nivel general como en cada una de las dimensiones analizadas. Las dimensiones de responsabilidad y puntualidad, orientación a resultados, calidad y precisión, trabajo en equipo, liderazgo, integridad y ética, así como iniciativa y flexibilidad, presentaron porcentajes elevados de desempeño alto, lo que refleja un personal comprometido con el cumplimiento de sus funciones, con competencias técnicas

y conductuales consolidadas y con una adecuada adaptación a las exigencias del entorno laboral. Este resultado evidencia la existencia de una cultura organizacional orientada al logro de objetivos, la eficiencia operativa y el cumplimiento de normas institucionales.

En cuanto al tercer objetivo específico, dirigido a determinar la correlación estadística entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal aduanero, se puede concluir que a pesar de no identificar una correlación significativa entre los totales de ambas variables, sí se evidenciaron correlaciones significativas entre diversas dimensiones del riesgo psicosocial, así como correlaciones negativas débiles entre la dimensión recuperación y algunas dimensiones del desempeño laboral, como liderazgo y trabajo en equipo. Resultados que exponen que las dificultades asociadas a los procesos de descanso, recuperación y equilibrio entre la vida laboral y personal pueden incidir de manera específica en aspectos del desempeño relacionados con la interacción social, la conducción de equipos y la regulación emocional, aun cuando no impacten de forma directa en el desempeño global.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados que se analizaron en el presente trabajo, se proponen las siguientes recomendaciones:

Implementar programas permanentes de evaluación y seguimiento del riesgo psicosocial, ya que, la evaluación periódica permitirá identificar de manera temprana cambios en la percepción de riesgo y prevenir posibles afectaciones futuras al bienestar del personal y al desempeño organizacional, considerando la naturaleza dinámica y multifactorial de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Diseñar e implementar estrategias preventivas específicas dirigidas a las subdimensiones que presentaron niveles de riesgo medio y alto, tales como acoso laboral, condiciones del trabajo, doble presencia laboral-familiar y adicción al trabajo. Estas estrategias pueden incluir la elaboración de protocolos institucionales de prevención y atención del acoso, la mejora de las condiciones físicas y organizativas del trabajo, así como la promoción de políticas de conciliación entre la vida laboral y personal. De igual manera, se sugiere fortalecer los espacios de sensibilización y capacitación en riesgos psicosociales, con el fin de fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, el apoyo social y el cuidado de la salud mental.

Mantener y fortalecer las prácticas organizacionales que han favorecido el alto desempeño laboral, tales como el reconocimiento del cumplimiento de objetivos, la capacitación continua, el fortalecimiento del liderazgo y la promoción del trabajo en equipo. Así mismo, implementar sistemas de retroalimentación periódica que permitan al personal conocer sus fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo al incremento en el desempeño y al fortalecimiento del compromiso institucional.

Desarrollar intervenciones focalizadas en la dimensión recuperación, considerando que esta presentó relaciones negativas con algunas dimensiones del desempeño laboral. En este sentido, resulta pertinente promover prácticas organizacionales que favorezcan el descanso adecuado, la gestión del tiempo, la distribución equitativa de la carga laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Estas acciones pueden contribuir a mejorar la regulación emocional, la interacción social y el liderazgo, favoreciendo un desempeño laboral a largo plazo.

Por último, se recomienda que futuras investigaciones amplíen la muestra y consideren el análisis de variables mediadoras o moderadoras, como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el compromiso organizacional, con el fin de profundizar en la comprensión de la relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral. De esta manera, se podrán generar evidencias que orienten la toma de decisiones institucionales y el diseño de políticas públicas enfocadas en la promoción del bienestar laboral y la eficiencia organizacional.

Referencias:

- Acuña Andaluz, M. (8 de abril de 2022). La evaluación 360°. *Modelo de evaluación de desempeño de 360 grados a la gestión del Talento Humano para la empresa Lactalis del Ecuador S.A., en 2021*, 1-108. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Retrieved 30 de septiembre de 2025, from <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/32abcc76-2322-4938-b3cb-e57f70f20c0e/content>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2024). *Riesgos Psicosociales y salud mental en el trabajo*. Retrieved 22 de septiembre de 2025, from Web oficial de la Unión Europea: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Arapa, P., Bautista, B., Cardenas, A., Leon, H., & Vela, J. (2025). Factores psicosociales laborales y desempeño laboral de tutores de internado médico en una Universidad de Lima. *Rev. cient. cienc. salud*, 7, 1-12. <https://doi.org/10.53732/rccsalud/2025.e7115>
- Arcos, K., Anchundia, J., & Toala, S. T. (2026). Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal en el sector Cooperativo. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria de Ciencias Contables, Auditoría y Tributación: CORPORATUM* 360, 8(16), 38-57. <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v8i16.003>
- Barboza Zelada, P., Barboza Vidarte, J., Torrez Vázquez, J., Ramos mendoza, I., Ilerena Cajigas, B., & Rivera Castañeda, P. (2025). *Epistemología y Metodología del enfoque cuantitativo en la ciencia*. México, México: Ciencia LATina Internacional; CID Editorial; Alianza RED; Crossref. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cli_w1201
- Barrera, P., Zurita, R., Murillo, R., & Pasato, P. (enero-junio de 2025). Evaluación del desempeño del capital humano en instituciones de educación. *Revista Científica Qualitas*, 29, 015-032. <https://doi.org/https://doi.org/10.55867/qual29.02>
- Becerra, M., & Garate, J. (2024). Factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito. *MQRInvestigar*, 8(4), 3846-3876. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.3846-3876>
- Bellido, P., Shirley, Bellido Hinostraza, M., & Baylon Salvador, E. (2025). Impacto de las políticas laborales en el rendimiento d organizaciones públicas y privadas. *Revista INVECOM*, 1-8. Retrieved 30 de SEPTIEMBRE de 2025, from <https://www.revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3528/674>
- Bonilla Bastidas, V., & Caspi Ríos, M. (mayo de 2020). Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores. 1-67. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Retrieved 9 de septiembre de 2025, from

- chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10401/2/02%20ICO%20729%20TRABAJO%20GRADO.pdf
- Cabrera Tenecela, P. (14 de junio de 2023). Nueva organización de los diseños de investigación. *South American Research Journal*, 3(1), 37-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8050508>
- Calapaqui Chicaiza, J. (18 de marzo de 2025). Impacto de la sobrecarga laboral en la salud física y psicológica del personal sanitario: una revisión sistemática. *Journal Scientific MQR Investigar*, 9(1), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.1.2025.e331>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (M. Barcenas Salas, & M. Saleme Aguilar, Edits.) Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill. Retrieved 4 de octubre de 2025, from <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Cid Sabas, J., & Baldovinos Leyva, I. (15 de enero de 2025). Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, VI(1), 665. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3368>
- Código de Trabajo. (22 de junio de 2020). Capítulo V. De las obligaciones del empleador y del trabajador. 1-157. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder. Retrieved 2 de octubre de 2025, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Sección séptima. Salud. *Título II. Derechos*, 1-136. Quito, Pichincha, Ecuador: LEXIS. Retrieved 1 de octubre de 2025, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Duarte, H. (2023). *Conflicto en el lugar de trabajo: Por qué ocurre y qué se puede hacer*. (U. o. Wisconsin-Madison, Productor) Retrieved 28 de septiembre de 2025, from Farm Management: <https://farms.extension.wisc.edu/articles/conflicto-en-el-lugar-de-trabajo-por-que-ocurre-y-que-se-puede-hacer/>
- Facho Giancarlo, A. (2020). Implementación de la evaluación de desempeño 360 grados, para aumentar el desempeño laboral en los trabajadores del área de dulcería de cineplanet-Chiclayo 2018. *Gestión empresarial*, 118. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan. Retrieved 8 de noviembre de 2025, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7035/Alva%20Facho%20Giancarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Garcés Zavala, M., Padilla Caiza, C., & Cabrera Armijos, R. (15 de octubre de 2025). Relación entre los riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal de salud con la baja productividad laboral. *Magazine de las Ciencias*, 10(1), 42-59. <https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.15427760>
- Gómez Chipana, E. (Noviembre de 2020). ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LA FORMACIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ESTUDIANTES DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. <https://doi.org/ISSN: 2218-3620>
- González García, W. (25 de octubre de 2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Scielo Pensamiento y Gestión*. Retrieved 30 de septiembre de 2025, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200054
- Guerrero Pozo, J. (Febrero de 2020). El control aduanero en la provincia del Carchi y el impacto en los delitos contra la administración aduanera. *Análisis estadístico*, 1-179. Tulcán, Carchi, Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del CARCHI. Retrieved 3 de septiembre de 2025, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upec.edu.ec/server/api/core/bitstreams/58a3edbe-c8cc-4f19-880e-776c4eb4413f/content>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (1 de Julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *ReciMundo. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 165-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Lara, J., Cárdenas, I., & Karla, P. (octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de resgo psicosocial*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio del Trabajo. Retrieved 2 de octubre de 2025, from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Lara, J., Játiva, M., Pando, K., & Cárdenas, I. (noviembre de 2021). Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales. *Dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos*, 1-29. (J. Yturalde, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Trabajo. Retrieved 14 de septiembre de 2025, from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-implementacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (09 de diciembre de 2020). Capítulo 4. Del Régimen Disciplinario. 1-74. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder. Retrieved 2 de octubre de 2025, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.superbancos.gob.ec/>

bancos/wp-
content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf

- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(01), 36-49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Morales, D. L., Michilena Chonillo, W., García Ortega, K., Blakman Briones, t., & García Narea, V. (20 de febrero de 2025). La discriminación laboral en las empresas y su incidencia en la baja productividad y la cultura organizacional. *Arandu Utic, revista científica internacional*, 12(1), 2250 - 2263. <https://doi.org/https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.738>
- Morán Lozano, N., Zavala Baque, D., Intriago Terán, A., Avila Parrales, R., Guerrero Alívar, H., Tuárez Bravo, H., Pinargote Bravo, B., & Pilay Robles, N. (2025). *Metodología de la Investigación Científica: Diseño de Investigaciones Cuantitativas* (Mar Cornelio, Omar ed.). (P. Edición, Ed.) Jipijapa, Jipijapa, Ecuador: ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D. Retrieved 2 de octubre de 2025, from <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/45/45>
- Nolasco Ortiz, D., & Ojeda Flores, H. (11 de junio de 2020). La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la empresa Pública Metropolitana de Aseo. 1-134. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Retrieved 16 de septiembre de 2025, from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>
- Norma Internacional ISO 45003. (2021). *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo - seguridad y salud psicológicas en el trabajo - directrices para la gestión de los riesgos psicosociales*. (G. d. Force, Editor) <https://doi.org/https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>
- Organización Internacional del Trabajo. (24 de marzo de 2025). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales una mirada de género. *Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja informativa*. (H. P. Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Ed.) Panamá, Panamá: Organización Internacional del Trabajo. Retrieved 9 de septiembre de 2025, from <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.ilo.org/es/media/455161/download&ved=2ahUKEwiNypKsyYGQAxVISzABHYGGJ6IQFnoECDQQAQ&usq=AOvVaw3XGN0tyGHGUyNJDxW5FUPj>
- Orozco Moreno, Z. (27 de junio de 2025). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. *Revista InveCom*.

- Scielo*, 5(2). Retrieved 15 de agosto de 2025, from https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632025000202082&script=sci_arttext
- Orozco, Z., Carranco, S., & López, J. (2024). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. *Revista InveCom*, 5(2), 1-6. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13876644>
- Ortiz López, M., & Maté Miranda, L. (10 de abril de 2025). Violencia en el trabajo de origen externo. (I. A. Trabajo, Ed.) *Notas Técnicas de Prevención*, 1-8. Retrieved 10 de septiembre de 2025, from <file:///D:/Mis%20Datos/Downloads/NTP%201215%20Violencia%20en%20el%20trabajo%20de%20origen%20externo%20-%20A%C3%B1o%202025.pdf>
- Peña Paz, M., Astudillo, G., & Durango, p. (21 de abril de 2022). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: tipos y cómo prevenirlos*. Retrieved 23 de septiembre de 2025, from UNIR. La Universidad en Internet: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-psicosociales-trabajo/>
- Porras, F., Guzmán, M., Barragán, L., Quintanar, M., Linares, O., & Garza, L. (enero-junio de 2024). estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Psicología y Salud*, 34(1), 93-101. <https://doi.org/https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>
- Prado, G., & Quispe, R. (2024). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en trabajadores del primer nivel de atención de una Red de salud Perú 2023. [Tesis de posgrado]*. Universidad Peruana Unión. <https://hdl.handle.net/20.500.12840/8088>
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores. (21 de febrero de 2003). 1-91. Quito, Pichincha, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones. Retrieved 2 de octubre de 2025, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Reglamento-Interno-Seguridad-Ocupacional-Decreto-Ejecutivo-2393_0.pdf
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2 de mayo de 2024). Salud en el trabajo. Santa Elena, Santa Elena, Ecuador: Registro Oficial del Ecuador. Retrieved 2 de octubre de 2025, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/DECRETO-EJECUTIVO-255-REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-DE-LOS-TRABAJADORES.pdf>
- Rengel, L., & Vilatuña, P. (2023). Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa ambateña. *Revista Uniandes Episteme*, 10(2), 274-285. <https://doi.org/10.61154/rue.v10i2.2953>

- Suco Gómez, J., Quinatoa Jami, M., Monar Puente, J., & García Ruíz, G. (2 de abril de 2024). La relación del Mobbing y el síndrome de burnout efectos psicosociales en el trabajador. *reciMundo. Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 8(2), 283-296. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(2\).abril.2024.283-296](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(2).abril.2024.283-296)
- Sumba Bustamante, R., Moreno Gonzabay, P., & Villafuerte Peñafiel, N. (febrero de 2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Sybing, R. (mayo de 2024). *Estudios longitudinales: Métodos, ventajas y retos*. Retrieved 8 de noviembre de 2025, from Atlas.ti: <https://atlasti.com/es/research-hub/estudio-longitudinal>
- Torres Rosero, E., Angulo Lara, M., Quisaguano Calo, M., Chasin Arroyo, Z., Raptis Estupiñán, K., Quiñonez Guagua, C., & Reina Tello, M. (30 de Marzo de 2023). La evaluación de desempeño y sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador. *Ibero-America Journal of Education & Society Research*, 1(3), 215-218. <https://doi.org/https://doi.org/10.56183/iberoeds.v3i1.618>
- Torres Tello, G., Martínez, D., Pérez Fernández, A., Córdova Zacarias, M., & Sánchez Montero, B. (2024). Análisis sobre el desempeño y clima laboral, el caso de una empresa de servicios petroleros de México. *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica*, XXIV, 19-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiv.2>
- Valverde Cabrera, C., & Morales Pazmiño, K. (enero-Febrero de 2025). Factores que influyen en el personal para alcanzar la eficiencia y eficacia de los colaboradores en las empresas de exportación de pitajaya en Moorna Santiago. *Ciencia Latina, Sociales y Humanas*, 9(1), 11624 - 11639. https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16745
- Wang, X., & Cheng, Z. (julio de 2020). Estudios transversales: fortalezas, debilidades y recomendaciones. *Chest*, 158(1), S65-S71. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chest.2020.03.012>

Anexos



Ministerio del Trabajo

MINISTERIO DEL TRABAJO

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación
de riesgo psicosocial

Link: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>