

**Occupational hazards, operational personnel, type a health center  
Yanzatza-Ecuador that impact their performance**  
**Riesgos psicosociales, personal operativo, centro de salud tipo a  
Yanzatza-Ecuador que impactan en su desempeño**

**Autores:**

Molina-Verdugo, Jimmy Javier  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
Cuenca – Ecuador



[jjmolinav86@est.ucacue.edu.ec](mailto:jjmolinav86@est.ucacue.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0001-5038-6800>

Espinosa-Tigre, Rodolfo Moisés  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
Docente  
Cuenca – Ecuador



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



<https://orcid.org/0000-0003-0681-5764>

Fechas de recepción: 18-FEB-2025 aceptación: 18-MAR-2025 publicación: 31-MAR-2025



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

<http://mqrinvestigar.com/>



## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral del personal operativo del Centro de Salud Tipo A de Yantzaza, Ecuador. El estudio es mixto, con un enfoque descriptivo y correlacional, y se realizó con una muestra de 30 trabajadores. A partir de un constructo teórico basado en enfoques contemporáneos, se analizaron variables como fatiga física y mental, riesgos psicosociales y desempeño laboral. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario NOM-035 revelaron que el 65% de los participantes reportaron altos niveles de estrés laboral, mientras que el 55% experimentaron sobrecarga de trabajo. Un 70% indicó que las malas relaciones interpersonales afectan su rendimiento. La falta de recursos adecuados también se identificó como un factor clave en la disminución de la productividad. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias de manejo del estrés, mejorar las condiciones laborales y fomentar un liderazgo efectivo para optimizar el desempeño y bienestar del personal.

**Palabras clave:** Salud mental; Profesional; Estrés mental; Satisfacción en el trabajo; Desempeño

## Abstract

The objective of this research is to determine the psychosocial risks that affect the work performance of the operative personnel of the Type A Health Center of Yantzaza, Ecuador. The study is mixed, with a descriptive and correlational approach, and was conducted with a sample of 30 workers. From a theoretical construct based on contemporary approaches, variables such as physical and mental fatigue, psychosocial risks and work performance were analyzed. The results obtained through the application of the NOM-035 questionnaire revealed that 65% of the participants reported high levels of work stress, while 55% experienced work overload. Seventy percent indicated that poor interpersonal relationships affect their performance. Lack of adequate resources was also identified as a key factor in decreased productivity. These findings underscore the need to implement stress management strategies, improve working conditions, and foster effective leadership to optimize staff performance and well-being.

**Keywords:** Mental health; Professional; Mental stress; Job satisfaction; Performance



## Introducción

La salud y seguridad ocupacional son esenciales para asegurar un ambiente de trabajo saludable y eficiente. Este estudio, titulado “Riesgos laborales y su incidencia en el desempeño del personal operativo del Centro de Salud Tipo A, Yantzaza - Ecuador”, responde a la necesidad de identificar los riesgos laborales que afectan al personal sanitario y proponer estrategias de mejoramiento continuo.

La investigación se justifica por la preocupación creciente respecto a las condiciones laborales adversas y sus repercusiones en la salud y el desempeño de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (2023) subraya que “la salud es una prioridad fundamental para la población mundial”, destacando la relevancia de abordar los riesgos psicosociales y físicos en el ámbito laboral.

La pregunta de investigación planteada es: ¿Cuáles son los riesgos laborales en el personal operativo del Centro de Salud Tipo A de Yantzaza-Ecuador que condicionan su desempeño? El objetivo general es determinar dichos riesgos mediante investigación aplicada, mientras que los objetivos específicos incluyen analizar el contexto laboral, identificar teorías relacionadas, aplicar estrategias metodológicas y publicar los hallazgos en revistas arbitradas. En el contexto ecuatoriano, estudios como el de Bohórquez (2020) evidencian altos niveles de insatisfacción laboral debido a la falta de cumplimiento de necesidades básicas y de equidad organizacional. Este panorama refuerza la importancia de implementar herramientas como la NOM-035 para identificar y mitigar riesgos psicosociales, promoviendo un entorno laboral saludable y eficiente.

La salud y seguridad en el trabajo, es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades, accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo; donde la salud es una condición, un resultado y un indicador del desarrollo sostenible, en el tema de salud y seguridad ocupacional, entre los objetivos señala: “La salud es una prioridad fundamental para la población mundial” (Organización Internacional del Trabajo, 2023).



El desempeño laboral de los trabajadores de múltiples empresas se evidenció como directamente proporcional a la motivación en el ámbito laboral (Evia, 2019). Un estudio realizado por el Global Engagement Index midió el nivel de motivación y desempeño laboral en 13 países: Estados Unidos, China, India, Brasil, Australia, Gran Bretaña, Alemania, Francia, Canadá, México, Argentina, España e Italia. De manera complementaria, un análisis comparativo realizado en 2017 sobre las motivaciones de trabajadores en plataformas de crowdsourcing abarcó 10 países: Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Alemania, India, China, Brasil, México, Sudáfrica y Australia. En este último estudio, se concluyó que las motivaciones laborales varían significativamente entre países debido a factores culturales y económicos, y que los países con mayores índices de motivación incluyen Estados Unidos y China, con un 19% de trabajadores altamente comprometidos. (Evia, 2019).

El desempeño laboral en el contexto peruano descrito en el estudio de Arancibia (2019), de acuerdo a un estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú, señala que el 80% de los peruanos sufren o sufrieron estrés laboral, estas situaciones disminuyeron el rendimiento y la productividad del trabajo.

El desempeño laboral en el contexto en Ecuador presenta los siguientes indicadores. De acuerdo con el estudio de Bohórquez (2020), en la ciudad de Salinas – Ecuador, mediante un estudio probabilístico, descriptivo, permitió recolectar información y dar las siguientes aseveraciones: el 25% de los trabajadores se encontraban insatisfechos en cuanto a las necesidades fisiológicas, así como un 35% insatisfecho en lo que respecta a la necesidad de poder y un 35% insatisfacción en la equidad organizacional.

En este mismo contexto de ideas cabe resaltar las teorías que tiene relación directa con el desempeño laboral:

Teoría de la motivación: En esta teoría engloba dos elementos fundamentales que llegan a un punto en común, la motivación, estos elementos son aquellos que producen satisfacción e insatisfacción, de esta manera se producen dos tipos de necesidades que posee la persona: la necesidad de superarse, sentirse realizado, y, por otro parte, el polo opuesto en donde está la necesidad de evitar el dolor o evitar todo lo que produce malestar. Dentro de este contexto de ideas se dice que existirá una buena motivación solamente cuando estos dos elementos estén fusionados adecuadamente (Llanga, 2019).

Riesgos psicosociales: En la actualidad no existe un concepto concreto de dicha variable, sin embargo, se la logra describir como la posibilidad de que un trabajador sufre un determinado daño derivado del trabajo, teniendo en cuenta la probabilidad de que pase el suceso y condiciones del trabajo (Sierra, 2021).

Se describen a continuación los estudios sobre el desempeño laboral de profesionales en el área de la salud.

Exposición a agentes biológicos, químicos vs desempeño laboral: Lima (2022), a través de su estudio en donde el entorno recaía en personal sanitario de un hospital, se analizó la exposición a diversos riesgos laborales, sobre todo a riesgos químicos y biológicos. Dentro de este contexto de ideas, se logró concluir que existen diversas sustancias de alta peligrosidad en este ambiente sanitario, las cuales se absorben por diferentes fuentes, su importancia recae por las consecuencias de la exposición y en el desempeño laboral.

Estrés laboral vs. Desempeño laboral. En la línea de pensamiento de Arancibia (2019), el estrés produce que el trabajador disminuya su compromiso con la organización donde labora, así como su rendimiento de desempeño laboral, causa que el trabajador se ausente, rote de puesto, renuncie, etc.

El estrés laboral se ha convertido en un problema crítico en las organizaciones modernas debido a su impacto en el desempeño de los empleados y, por ende, en la productividad empresarial. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral afecta aproximadamente al 23% de los trabajadores a nivel mundial, representando una de las principales causas de enfermedades laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

El estrés laboral es una respuesta a las demandas excesivas del trabajo, especialmente cuando las habilidades y recursos de un empleado no son suficientes para satisfacer dichas demandas. Estas presiones pueden originarse en factores como cargas de trabajo elevadas, falta de control sobre las tareas, relaciones laborales conflictivas o ambientes de trabajo hostiles (Guerrero Sánchez et al., 2022). Según un estudio reciente, estas condiciones no solo afectan la salud mental y física de los trabajadores, sino que también impactan negativamente en el desempeño individual y grupal, aumentando los errores laborales, las tasas de ausentismo y los conflictos internos (Lara Salazar & Paucar Granda, 2022).



### Impacto del Estrés en el Desempeño Laboral

El desempeño laboral es una medida clave en las organizaciones, vinculada tanto a la eficiencia como a la eficacia con la que se logran los objetivos. Según Guerrero Sánchez et al. (2022), el estrés crónico reduce la capacidad cognitiva de los empleados, afectando su toma de decisiones, creatividad y capacidad de resolver problemas. Asimismo, el estrés sostenido puede conducir al agotamiento emocional y físico, lo que limita la productividad. Por otro lado, investigaciones han señalado que un nivel moderado de estrés, conocido como eustrés, puede ser beneficioso, ya que motiva a los empleados a superar desafíos y alcanzar metas (Zuñiga Cristobal, 2019). Sin embargo, es fundamental que las organizaciones identifiquen este punto óptimo para evitar que el estrés positivo se convierta en un factor de riesgo, sin embargo, dichos estudios han conllevado cierto porcentaje de sesgos.

### Estrategias para Gestionar el Estrés Laboral

Las empresas tienen un papel crucial en la gestión del estrés laboral. Entre las estrategias más efectivas se encuentran:

- 1.Capacitación en manejo del estrés: Programas de formación para enseñar a los empleados habilidades de afrontamiento.
- 2.Fomentar un ambiente de trabajo saludable: Crear espacios de trabajo ergonómicos y promover la comunicación abierta.
- 3.Promoción de horarios flexibles: Ayudar a los empleados a equilibrar sus responsabilidades laborales y personales.
- 4.Implementación de programas de bienestar: Iniciativas que incluyan actividades físicas, mindfulness y asesoramiento psicológico.

Las investigaciones indican que estas estrategias no solo reducen el estrés, sino que también aumentan la motivación y la satisfacción laboral, lo que finalmente mejora el desempeño (Maslach & Leiter, 2023; Guerrero Sánchez et al., 2022).

Riesgos psicosociales, fatiga mental vs desempeño laboral: En este apartado Sierra (2021), hace énfasis en la importancia de los riesgos psicosociales y su impacto directo en el desempeño laboral, es así que este es un papel fundamental para las Normas Técnicas aprobadas por diferentes organismos públicos y, más recientemente la aprobación por parte de la Organización Internacional del Trabajo, en donde la salud mental y los riesgos

psicosociales son primordiales en el entorno laboral. Es en este punto en donde el trabajo se enfoca con mayor énfasis debido a la importancia de los riesgos laborales en el trabajador dentro y fuera del entorno.

La fatiga mental surge cuando las demandas cognitivas exceden la capacidad de procesamiento del trabajador, lo que resulta en una disminución de la atención, la memoria y el juicio crítico. Este estado no solo reduce la productividad, sino que también incrementa los errores laborales y los riesgos de accidentes (Almeida et al., 2022). Un estudio reciente reveló que los entornos laborales con alta presión psicológica y baja capacidad de control sobre las tareas están asociados con un mayor riesgo de fatiga mental y, consecuentemente, un bajo desempeño laboral (Sánchez-López et al., 2021).

#### La NOM-035 y su Relevancia en la Gestión de Riesgos Psicosociales

En México, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 ha sido implementada como una herramienta clave para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo. Esta norma propone un enfoque estructurado para evaluar el impacto de las condiciones laborales en el bienestar de los trabajadores. El cuestionario incluido en la NOM-035 permite identificar factores como cargas de trabajo excesivas, falta de control sobre las decisiones laborales y ausencia de apoyo social (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2018).

La aplicación de este cuestionario no solo permite identificar los principales factores de riesgo psicosocial, sino que también proporciona una base para el diseño de estrategias de intervención. Por ejemplo, un estudio realizado en un hospital tipo A en Ecuador mostró que el uso del cuestionario permitió clasificar el estrés laboral y la fatiga mental en diferentes categorías, lo que facilitó la implementación de medidas específicas para reducir su impacto (Lara Salazar & Paucar Granda, 2022).

En varios países, se han establecido normativas para identificar, evaluar y gestionar los factores de riesgo psicosocial. En el caso de Ecuador, la Norma Técnica de Riesgos Psicosociales y la NOM-035-STPS-2018 en México son ejemplos de regulaciones diseñadas para proteger a los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2023; Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Estrategias:



Evaluación de riesgos: Aplicar cuestionarios estandarizados, como la NOM-035, para identificar factores de riesgo.

Promoción de la salud mental: Implementar programas de apoyo psicológico y capacitación en manejo del estrés.

Fortalecimiento del liderazgo: Fomentar estilos de liderazgo que promuevan un ambiente de trabajo positivo.

Mejoras en la organización del trabajo: Ajustar horarios y cargas laborales para prevenir el agotamiento.

#### Impacto de los Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral

La presencia de riesgos psicosociales y fatiga mental tiene un efecto adverso significativo en el desempeño laboral. Según Almeida et al. (2022), los empleados expuestos a estos riesgos tienden a experimentar una disminución en su capacidad de atención, toma de decisiones y resolución de problemas, lo que compromete tanto los objetivos individuales como los organizacionales. Además, el agotamiento prolongado puede llevar al desarrollo del síndrome de burnout, una condición caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y reducción en el logro personal (Sánchez-López et al., 2021).

Por otro lado, organizaciones que implementan medidas para mitigar los riesgos psicosociales, como la promoción de un liderazgo positivo, la gestión adecuada de cargas laborales y el fortalecimiento del apoyo social, han reportado mejoras significativas en el desempeño y satisfacción de sus empleados (Guerrero Sánchez et al., 2022).

La identificación y manejo de los riesgos psicosociales, incluyendo la fatiga mental, son esenciales para garantizar el bienestar de los trabajadores y optimizar el desempeño laboral. Herramientas como el cuestionario de la NOM-035 proporcionan un marco práctico y efectivo para abordar estas problemáticas en diversos sectores laborales.

#### Impacto en el Desempeño del Personal de Salud

El desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia con que un trabajador realiza sus funciones. En el personal de salud, el desempeño está estrechamente relacionado con la calidad del servicio ofrecido a los pacientes (Bailey & West, 2021). Los factores de riesgo psicosocial pueden impactar negativamente en varias áreas:



- 1.Productividad: El estrés y la fatiga disminuyen la eficiencia en la realización de tareas (Cox et al., 2020).
- 2.Toma de decisiones: La sobrecarga emocional y mental puede afectar la capacidad para tomar decisiones rápidas y precisas (González et al., 2021).
- 3.Satisfacción laboral: Los riesgos psicosociales pueden reducir la motivación y el compromiso con el trabajo (Peiró & Rodríguez, 2021).
- 4.Rotación del personal: La insatisfacción y el desgaste emocional aumentan la intención de abandonar el empleo (Sánchez & Martínez, 2022).

## Material y métodos

En este estudio, se llevó a cabo una investigación no experimental que se centró en la observación y análisis del problema establecido, sin intervención en las variables. Se utilizó un enfoque mixto que integró datos cualitativos y cuantitativos. La investigación tuvo un alcance descriptivo para establecer características de una población específica y una relación entre los factores psicosociales y el desempeño en el personal operativo. Se llevó a cabo un estudio transversal en el Centro de Salud Tipo A Yantzaza. Se empleó el método analítico para evaluar los riesgos psicosociales y el desempeño laboral y establecer su relación. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue el cuestionario dado por la NOM-035. El cuestionario dado por la NOM-0.35 consta de varios apartados y puntajes los cuales ayudan a la identificación de los factores de riesgo psicosocial, análisis de los factores psicosociales y sus efectos y prevención de riesgo psicosociales.

El sujeto de investigación es el personal operativo de un centro de salud Yantzaza -Ecuador. El objeto de estudio es una organización formal de trabajo. La población de estudio es de 30 sujetos de estudio. El marco muestral es un listado de trabajadores del personal operativo de dicho centro de salud. En este caso el muestreo se reduce a un criterio censal, es decir, se estudiará a la totalidad de la población.

## Resultados

Promedio por calificación de cuestionario: Los resultados obtenidos en la evaluación de los 30 participantes, con un puntaje promedio de 63,07, indican que la mayoría de los trabajadores se encuentran en la categoría de exposición psicosocial "Media" ( $45 < C_{final} <$



70), lo que sugiere un nivel moderado de bienestar laboral. De los 30 participantes, 29 tienen puntajes dentro de este rango, lo que refleja un equilibrio entre factores positivos y negativos en su entorno de trabajo. Ningún trabajador presenta un nivel de exposición alto o muy alto, lo cual es positivo, sin distinción del cargo de trabajo.

Tabla 1  
Promedio por calificación de cuestionario

| Profesional  | Suma del Puntaje | Categoría |
|--------------|------------------|-----------|
| Médico rural | 60               | Medio     |
| Enfermera    | 70               | Medio     |
| Auxiliar     | 67               | Medio     |
| Médico rural | 64               | Medio     |
| Enfermera    | 65               | Medio     |
| Odontóloga   | 66               | Medio     |
| Médico rural | 65               | Medio     |
| Auxiliar     | 63               | Medio     |
| Médico rural | 63               | Medio     |
| Enfermera    | 63               | Medio     |
| Odontóloga   | 58               | Medio     |
| Enfermera    | 60               | Medio     |
| Médico rural | 63               | Medio     |
| Odontóloga   | 60               | Medio     |
| Enfermera    | 63               | Medio     |
| Auxiliar     | 60               | Medio     |

|              |            |       |
|--------------|------------|-------|
| Médico rural | 59         | Medio |
| Interno      | 60         | Medio |
| Médico rural | 63         | Medio |
| Odontóloga   | 60         | Medio |
| Médico rural | 63         | Medio |
| Interno      | 60         | Medio |
| Médico rural | 59         | Medio |
| Auxiliar     | 67         | Medio |
| Enfermera    | 64         | Medio |
| Médico rural | 65         | Medio |
| Interno      | 67         | Medio |
| Odontóloga   | 64         | Medio |
| Médico rural | 65         | Medio |
| Auxiliar     | 66         | Medio |
| Promedio:    | 63,0666667 | Medio |

Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

Promedio por categoría: El análisis de los datos revela que el Ambiente de trabajo tiene un promedio de 4 (Bajo), lo que indica que la mayoría de los participantes, como el Médico rural y el Auxiliar, perciben un entorno laboral que podría mejorarse. En cuanto a los Factores propios de la actividad, el puntaje promedio es 29.9 (Medio), reflejando que las actividades diarias presentan desafíos moderados, aunque manejables, con el Auxiliar destacándose con una puntuación de 34. Por otro lado, la Organización del tiempo de trabajo tiene un promedio de 5.83 (Bajo), sugiriendo dificultades en la gestión eficiente del tiempo, con la Enfermera y el Médico rural obteniendo puntuaciones de 6. Sin embargo, en términos de Liderazgo y relaciones en el trabajo, la calificación promedio es 30.5 (Alto), lo que refleja una percepción

positiva en este aspecto, con el Médico rural y el Auxiliar obteniendo puntuaciones cercanas a 31 y 32, respectivamente.

Tabla 2  
Promedio por categoría

| Profesi<br>onal | Ambi<br>ente<br>de<br>trabaj<br>o | Califica<br>ción | Facto<br>res<br>propi<br>os de<br>la<br>activi<br>dad | Califica<br>ción | Organiz<br>ación<br>del<br>tiempo<br>de<br>trabajo | Califica<br>ción | Lidera<br>zgo y<br>relacio<br>nes en<br>el<br>trabaj<br>o | Califica<br>ción |
|-----------------|-----------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Médico<br>rural | 4                                 | bajo             | 28                                                    | Medio            | 6                                                  | Medio            | 28                                                        | Alto             |
| Enferm<br>era   | 5                                 | Medio            | 28                                                    | Medio            | 5                                                  | Bajo             | 38                                                        | Alto             |
| Auxilia<br>r    | 4                                 | bajo             | 34                                                    | Alto             | 6                                                  | Medio            | 32                                                        | Alto             |
| Médico<br>rural | 4                                 | bajo             | 29                                                    | Medio            | 5                                                  | Bajo             | 33                                                        | Alto             |
| Enferm<br>era   | 4                                 | bajo             | 31                                                    | Alto             | 6                                                  | Medio            | 32                                                        | Alto             |
| Odontó<br>loga  | 4                                 | bajo             | 32                                                    | Alto             | 6                                                  | Medio            | 31                                                        | Alto             |
| Médico<br>rural | 5                                 | medio            | 29                                                    | Medio            | 7                                                  | Medio            | 32                                                        | Alto             |
| Auxilia<br>r    | 4                                 | bajo             | 28                                                    | Medio            | 6                                                  | Medio            | 31                                                        | Alto             |

|              |   |       |    |       |   |       |    |       |
|--------------|---|-------|----|-------|---|-------|----|-------|
| Médico rural | 4 | bajo  | 30 | Alto  | 5 | Bajo  | 31 | Alto  |
| Enfermera    | 4 | bajo  | 31 | Alto  | 6 | Medio | 29 | Alto  |
| Odontóloga   | 4 | bajo  | 27 | Medio | 5 | Bajo  | 27 | Medio |
| Enfermera    | 3 | bajo  | 29 | Medio | 6 | Medio | 29 | Alto  |
| Médico rural | 4 | bajo  | 30 | Medio | 5 | Bajo  | 31 | Alto  |
| Odontóloga   | 4 | bajo  | 30 | Medio | 7 | Medio | 27 | Medio |
| Enfermera    | 5 | Medio | 29 | Medio | 6 | Bajo  | 30 | Alto  |
| Auxiliar     | 3 | Medio | 29 | Medio | 6 | Bajo  | 29 | Alto  |
| Médico rural | 4 | Medio | 28 | Medio | 6 | Bajo  | 27 | Medio |
| Interno      | 3 | bajo  | 29 | Medio | 6 | Bajo  | 29 | Alto  |
| Médico rural | 4 | bajo  | 30 | Alto  | 5 | Bajo  | 31 | Alto  |
| Odontóloga   | 4 | bajo  | 30 | Alto  | 7 | Medio | 27 | Medio |
| Médico rural | 5 | Medio | 29 | Medio | 6 | Bajo  | 30 | Alto  |
| Interno      | 3 | Bajo  | 29 | Medio | 6 | Bajo  | 29 | Alto  |
| Médico rural | 4 | Bajo  | 28 | Medio | 6 | Bajo  | 27 | Medio |
| Auxiliar     | 4 | Bajo  | 34 | Alto  | 6 | Bajo  | 32 | Alto  |

|              |          |             |             |              |                |             |             |             |
|--------------|----------|-------------|-------------|--------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Enfermera    | 4        | Bajo        | 29          | Medio        | 5              | Bajo        | 33          | Alto        |
| Médico rural | 4        | Bajo        | 31          | Alto         | 6              | Bajo        | 32          | Alto        |
| Interno      | 4        | Bajo        | 34          | Alto         | 6              | Bajo        | 32          | Alto        |
| Odontóloga   | 4        | Bajo        | 29          | Medio        | 5              | Bajo        | 33          | Alto        |
| Médico rural | 4        | Bajo        | 31          | Alto         | 6              | Bajo        | 32          | Alto        |
| Auxiliar     | 4        | Bajo        | 32          | Alto         | 6              | Bajo        | 31          | Alto        |
| Promedio     | <b>4</b> | <b>Bajo</b> | <b>29,9</b> | <b>Medio</b> | <b>5,83333</b> | <b>Bajo</b> | <b>30,5</b> | <b>Alto</b> |
|              |          |             |             |              | <b>333</b>     |             |             |             |

Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

Resumen del Modelo de Regresión para la Percepción del Ambiente de Trabajo: El modelo de regresión muestra que el 63.7% de la percepción del ambiente de trabajo puede ser explicado por factores como la violencia laboral, el liderazgo, la jornada y carga de trabajo, la relación trabajo-familia, las relaciones laborales y la falta de control en el trabajo. Al ajustar este valor considerando el número de variables incluidas, la capacidad explicativa se reduce ligeramente al 52.1%. Además, el error estándar de 0.12118 indica qué tan precisas son las predicciones del modelo, siendo un valor relativamente bajo que sugiere un ajuste adecuado.

Por otro lado, el análisis estadístico confirma que el modelo es significativo ( $p=0.001$ ), lo que indica que al menos una de las variables influye de manera importante en la percepción del ambiente de trabajo. La prueba  $F$  de 5.505 respalda esta conclusión, demostrando que los factores analizados tienen un impacto real en el ambiente laboral. Esto sugiere que mejorar aspectos como el liderazgo, la carga de trabajo o la relación entre el trabajo y la vida personal podría contribuir a un ambiente laboral más favorable.



En la figura 1, el histograma muestra que los residuos del modelo de regresión se distribuyen de forma cercana a una campana, lo que indica que cumplen con el supuesto de normalidad. La media es prácticamente 0, y la desviación estándar es baja (0.8710.8710.871), lo cual sugiere que los errores son pequeños y están equilibrados. Esto indica que el modelo es adecuado y las predicciones son confiables.

Tabla 3

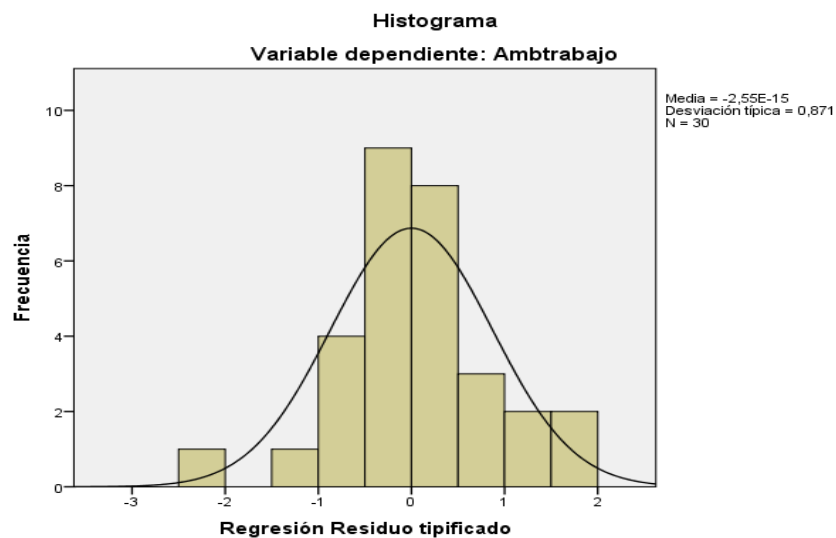
| Resumen del modelo |                   |            |                      |                             |                                       |             |     |     |                  |
|--------------------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| Modelo             | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación | Estadísticos de cambio<br>Cambio en R | Cambio en F | gl1 | gl2 | Sig. Cambio en F |
| 1                  | ,798 <sup>a</sup> | ,637       | ,521                 | ,12118                      | ,637                                  | 5,505       | 7   | 22  | ,001             |

a. Variables predictoras: (Constante), Violencia Laboral, Liderazgo, Jornada de trabajo, Carga de trabajo, Relación trabajo familia, Relaciones en el trabajo, Falta de control en el trabajo.

b. Variable dependiente: Ambiente de trabajo.

Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

Figura 1



Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

#### Resumen del Modelo de Regresión para la Percepción Liderazgo:

El modelo de regresión demuestra una relación muy fuerte entre las variables predictoras (ambiente de trabajo, relación trabajo-familia, violencia laboral, jornada de trabajo, carga de trabajo, relaciones laborales y falta de control en el trabajo) y la percepción del liderazgo, con un coeficiente de correlación ( $RR$ ) de 0.907. El coeficiente de determinación ( $R^2$ ) de 0.823 indica que el 82.3% de la variabilidad en el liderazgo se explica por estas variables. Incluso después de ajustar por el número de predictores y el tamaño de la muestra, el modelo mantiene una alta capacidad explicativa ( $R^2$  corregida = 0.766). Además, el error típico de la estimación es bajo (0.08393), lo que refleja que las predicciones del modelo son precisas. El análisis de los estadísticos de cambio confirma que el modelo es significativo ( $p=0.000$ ), lo que indica que al menos una de las variables predictoras tiene un efecto relevante sobre la percepción del liderazgo. La prueba  $F$  de 14.597 refuerza la robustez del modelo al mostrar que el incremento en  $R^2$  es estadísticamente significativo. Estos resultados sugieren que factores como las relaciones laborales, la carga de trabajo y el ambiente organizacional desempeñan un papel clave en cómo se percibe el liderazgo dentro del entorno laboral. El histograma respalda que los residuos del modelo siguen una distribución normal y que las predicciones realizadas por el modelo son precisas y confiables. Sin embargo, se podría complementar este análisis con pruebas estadísticas de normalidad para confirmar los hallazgos.

Tabla 4

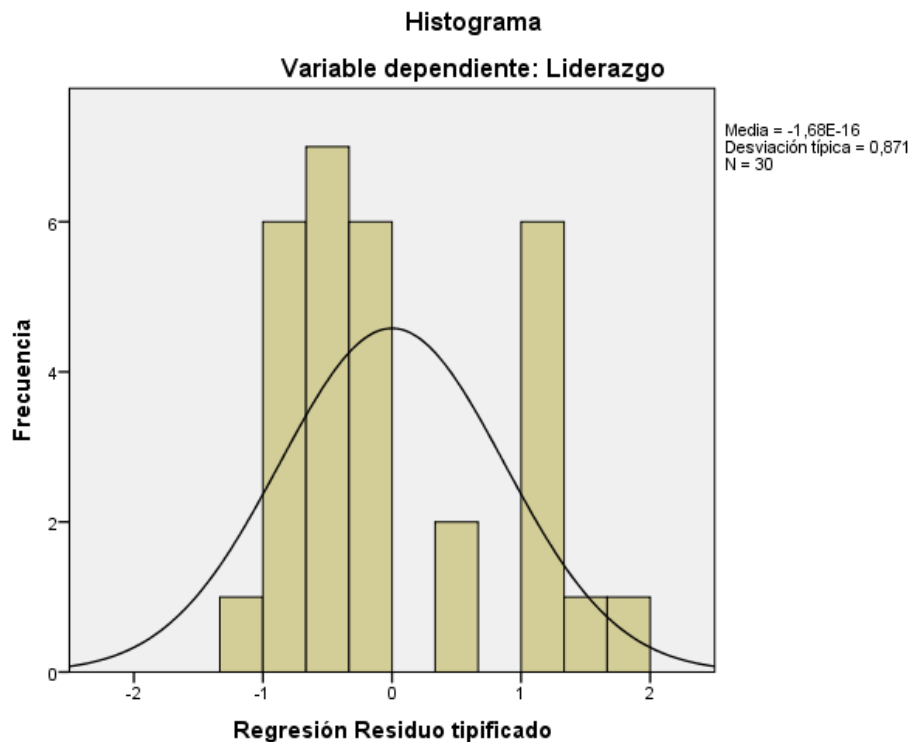
| Resumen del modelo |                   |            |                      |                             |                                                |             |     |     |                  |
|--------------------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| Modelo             | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación | Estadísticos de cambio<br>Cambio en R cuadrado | Cambio en F | gl1 | gl2 | Sig. Cambio en F |
| 1                  | ,907 <sup>a</sup> | ,823       | ,766                 | ,08393                      | ,823                                           | 14,597      | 7   | 22  | ,000             |



- a. Variables predictoras: (Constante), Ambiente de trabajo, Violencia Laboral, Jornada de trabajo, Carga de trabajo, Relación trabajo familia, Relaciones en el trabajo, Falta de control en el trabajo.
- b. Variable dependiente: Liderazgo.

Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

Figura 2



Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

Resumen del Modelo de Regresión para la violencia laboral:

La tabla presenta los resultados de un modelo de regresión utilizado para predecir la variable dependiente "Violencia Laboral" a partir de diversas variables predictoras. El valor de R es 0,713, lo que indica una correlación moderada entre las variables predictoras y la variable dependiente. El R cuadrado de 0,508 sugiere que aproximadamente el 50,8% de la variabilidad en la violencia laboral puede ser explicada por el modelo. El error típico de

estimación es 0,05753, lo que indica la precisión de las predicciones del modelo. El cambio en R cuadrado de 0,508 y el cambio en F de 3,242, con una significancia de 0,016, indican que el modelo es estadísticamente significativo y que las variables predictoras tienen un impacto importante sobre la violencia laboral, sin embargo, en relación posee la significancia más discutible.

Tabla 5

### Resumen del modelo

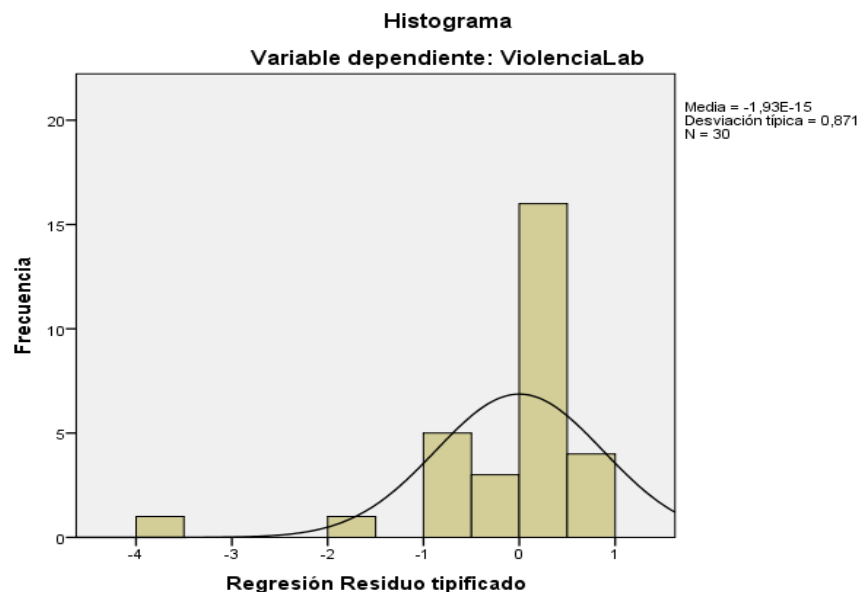
| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación | Estadísticos de cambio | Cambio en R | Cambio en F | gl1 | gl2 | Sig. Cambio en F |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|-------------|-----|-----|------------------|
| 1      | ,713 <sup>a</sup> | ,508       | ,351                 | ,05753                      | ,508                   | 3,242       | 7           | 22  |     | ,016             |

a. Variables predictoras: (Constante), Ambiente de trabajo, Liderazgo, Jornada de trabajo, Carga de trabajo, Relación trabajo familia, Relaciones en el trabajo, Falta de control en el trabajo.

b. Variable dependiente: Violencia Laboral.

Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

Figura 3



Nota: La información fue recolectada de las encuestas aplicadas al personal de salud del Centro de Salud Tipo A Yantzaza.

## Discusión

En relación con los riesgos psicosociales identificados en el centro de salud de Yantzaza, los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con las conclusiones de varios estudios previos. Por ejemplo, la investigación de Almeida et al. (2022) sobre la fatiga mental en el trabajo resalta la relación entre este factor y la disminución de la productividad laboral. En este sentido, en el cuestionario aplicado en la investigación, los profesionales de la salud en Yantzaza reportaron altos niveles de fatiga y estrés, lo que impacta negativamente en su eficiencia y bienestar general. Este hallazgo es consistente con lo expuesto por Arancibia (2019), quien también señala que el estrés crónico influye de manera significativa en el desempeño laboral, especialmente en sectores de alto riesgo, como el ámbito sanitario.

En cuanto a los factores organizacionales que afectan el bienestar laboral, los resultados de la investigación reflejan una preocupación común en estudios como el de Bailey y West (2021), quienes destacaron que las condiciones de trabajo en el ámbito de la salud pueden desencadenar problemas psicosociales graves, como el burnout o agotamiento profesional. En Yantzaza, se observó que los trabajadores que carecen de un adecuado balance entre las demandas laborales y el tiempo de descanso presentan una mayor tendencia a sufrir estrés y agotamiento, lo que afecta su rendimiento. Este patrón es también evidente en las investigaciones de Maslach y Leiter (2016), quienes enfatizan que los trabajadores de la salud son particularmente vulnerables al síndrome de burnout debido a la alta demanda emocional que enfrentan.

Por otro lado, la motivación y la satisfacción en el trabajo juegan un papel crucial en el manejo del estrés laboral, como lo sugieren estudios como el de Bohórquez et al. (2020). Según estos autores, cuando los empleados sienten que su esfuerzo es reconocido y valorado, el impacto de los factores psicosociales negativos se reduce. En los resultados obtenidos en el centro de salud de Yantzaza, se identificó que los profesionales con menor apoyo social y motivación interna presentaron niveles más elevados de estrés. Este hallazgo refleja las observaciones de González-Castro et al. (2021), quienes afirman que el liderazgo positivo y

las relaciones laborales saludables son fundamentales para mitigar los efectos de los riesgos psicosociales en el trabajo.

El análisis de la organización del tiempo de trabajo también es relevante en este contexto. Según lo reportado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018), una distribución equitativa y flexible de las tareas puede ayudar a prevenir riesgos psicosociales en los trabajadores. En Yantzaza, se observó que una gran parte del personal sufría de sobrecarga laboral debido a la falta de un horario adecuado y la acumulación de tareas. Este factor se alinea con los estudios de Peiró y Rodríguez (2021), quienes argumentan que una mala gestión del tiempo de trabajo puede incrementar el estrés, afectando tanto la salud mental como la física de los empleados.

Finalmente, la comparación de los resultados obtenidos en esta investigación con las teorías sobre el estrés laboral, como las planteadas por Cox et al. (2020), permite identificar que los riesgos psicosociales no solo son el resultado de factores individuales, sino también de condiciones estructurales y organizacionales en el lugar de trabajo. En este sentido, la implementación de políticas públicas como la NOM-035, tal como lo indica el Ministerio del Trabajo (2023), resulta clave para la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, especialmente en instituciones de salud como la que se estudió.

## Conclusiones

A lo largo de la investigación, se ha logrado determinar los riesgos psicosociales que impactan el desempeño laboral del personal operativo en el Centro de Salud Tipo A Yantzaza, Ecuador, a través de la metodología seleccionada para la presente investigación. El análisis reveló que factores como el estrés, la sobrecarga de trabajo y las relaciones interpersonales inadecuadas son determinantes en la salud mental del personal operativo. Esta investigación proporciona un insumo valioso para el mejoramiento continuo del entorno laboral, con el fin de minimizar los riesgos psicosociales y potenciar el rendimiento de los trabajadores.

En cuanto al contexto fenomenológico del desempeño laboral, se identificaron las principales causas que influyen en la percepción del trabajo en el centro de salud, tanto desde la perspectiva de los propios trabajadores como de la organización. Los resultados de la

investigación revelan que las condiciones de trabajo, el liderazgo y la organización del tiempo son aspectos cruciales que determinan no solo la productividad, sino también la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Finalmente, la aplicación de la estrategia metodológica y la publicación de los resultados en revistas arbitradas constituyen pasos fundamentales para difundir los hallazgos y contribuir al desarrollo del campo de la salud ocupacional. Este estudio no solo expone la importancia de identificar y tratar los riesgos psicosociales, sino que también ofrece recomendaciones para la creación de políticas laborales más inclusivas y efectivas. Las recomendaciones incluyen la implementación de programas de bienestar y formación continua, la mejora en la gestión del estrés y la promoción de un ambiente de trabajo saludable para todos los involucrados.

### Referencias bibliográficas

- Almeida, M., Pérez, C., & Martínez, J. (2022). Fatiga mental y riesgos psicosociales: Impacto en la productividad laboral. *Revista de Psicología Laboral*, 34(2), 125–136. <https://doi.org/10.1016/j.rpl.2022.05.003>
- Arancibia, K. S. R. (2019). La relación del estrés con el desempeño laboral del personal de Agro Rural. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 121-127.
- Bailey, C., & West, M. (2021). Work and Well-being in Healthcare: A Systematic Review. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(4), 315-330.
- Beltrón Macías, F. E. (2020). Riesgos biológicos en laboratorios clínicos de la ciudad de Portoviejo mediante el método Biogaval. *Revista San Gregorio*, (40), 118-131.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2020). Research on Work-Related Stress. European Agency for Safety and Health at Work.



- Evia, M. J. (2019). Qué motiva a los trabajadores en cada país. EXPOK. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Galarza, C. A. R. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7.
- Gómez García, C. (2021). Situación de salud física y mental de los trabajadores que intervienen en los Sistemas de Protección Social a la Infancia y Adolescencia en América Latina y el Caribe (ALC): Una revisión documental.
- González-Castro, Y., Manzano-Durán, O., & Torres-Zamudio, M. (2021). Liderazgo: una práctica sistémica en el futuro empresarial. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 64-72.
- González, M., Rodríguez, P., & Pérez, A. (2021). Stress and Decision-Making in Healthcare. *International Journal of Health Sciences*, 15(2), 124-138.
- Guerrero Sánchez, J. A., Martínez Piedra, G. M., & Pedraza Melo, N. A. (2022). Efectos que el clima y el estrés laboral producen en el desempeño laboral desde la percepción de los empleados. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 52–60. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-208>
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*, 4(IV), 59-
- Lara Salazar, C. M., & Paucar Granda, J. G. (2022). Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34785>
- Lima, C. H. (2022). Seguridad y salud ocupacional a los agentes químicos en enfermeras del Hospital Cayetano Heredia Lima. *REV. INST. INVESTIG. FAC. MINAS METAL. CIENC. GEOGR*, 25(50), 79-90.
- Llanga Vargas, E. F., Murillo Pardo, J. J., Panchi Moreno, K. P., Paucar Paucar, M. M., & Quintanilla Orna, D. T. (2019). La motivación como factor en el aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (junio).
- Manzueta, A. M. N. (2022). Teoría del aprendizaje desde las perspectivas de Albert Bandura y Burrhus Frederic Skinner: vinculación con aprendizaje organizacional de Peter Senge. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*, 10(3).

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2023). *The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs*. Harvard University Press.

Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

Ministerio del Trabajo. (2023). *Norma Técnica de Riesgos Psicosociales*. Quito: Ministerio del Trabajo.

Morles, V. (2002). Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. *Revista de pedagogía*, 23(66), 121-146.

Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-57.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). *El estrés laboral: Un problema global en aumento*. <https://www.ilo.org>

Patlán Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67.

Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2021). Psychosocial Risks and Well-being in Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8(1), 35-61.

Sánchez-López, M. P., Salinero-Martínez, M., & García-Rodríguez, A. (2021). Burnout y desempeño laboral: Factores psicosociales en la salud ocupacional. *Revista Internacional de Psicología y Salud Ocupacional*, 29(1), 79–95. <https://doi.org/10.1111/ripo.2021>

Sánchez, A., & Martínez, C. (2022). Impact of Workplace Relationships on Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 210-225.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2018). *NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención*. <https://www.gob.mx/stps>

Sierra Hernaiz, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*, (35), 7-26.

Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Agradecimiento:**

N/A

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior.