



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
UNA CASA DE SALUD**

---

Trabajo de integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas en  
Psicología.

**Autor(a)**

Evelyn Fernanda Chaluisa Lutuala

Tamara Patricia Proaño Zurita

**Tutor(a)**

Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga Msc.

AMBATO– ECUADOR

2026

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

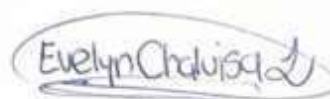
Yo, Evelyn Fernanda Chaluisa Lutuala y Tamara Patricia Proaño Zurita declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre "RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CASA DE SALUD", como requisito para optar al grado de Licenciadas en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 2 días del mes febrero de 2026, firmo conforme:

Autor: Evelyn Fernanda Chaluisa Lutuala  
Firma:  
Número de Cédula: 0550574982  
Dirección: Latacunga  
Correo Electrónico: echaluisa@indoamerica.edu.ec  
Teléfono: 0967746505



Autor: Tamara Patricia Proaño Zurita  
Firma:  
Número de Cédula: 1805793369  
Dirección: Ambato  
Correo Electrónico: tproano2@indoamerica.edu.ec  
Teléfono: 0986886818



## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CASA DE SALUD” presentado por Chaluisa Lutuala Evelyn Fernanda y Tamara Patricia Proaño Zurita para optar por el Título de Licenciadas en Psicología.

### CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 02 de febrero del 2026



Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga Msc.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas en psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 02 de febrero de 2026



Evelyn Fernanda Chaluisa Lutuala  
0550574982



Tamara Patricia Proaño Zurita  
1805793369

## **APROBACIÓN DE LECTORES**

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CASA DE SALUD” previo a la obtención del Título de Licenciadas en psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que las estudiantes puedan presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de febrero del 2026



**Psc. Ind. Luis Fernando TaruchainPozo Mg.**  
LECTOR



**Psc. Cl. Ana Carolina Márquez Altamirano, Mg.**  
LECTORA

## DEDICATORIA

Agradezco en primer lugar a Dios, porque fue mi fuerza en cada etapa de este proceso, gracias por sostenerme cuando sentía que ya no podía, por darme tranquilidad en los momentos de cansancio, por cuidarme y por permitirme llegar hasta aquí. Agradezco profundamente a mi papá, por ser un padre excelente, presente y amoroso gracias por darme lo mejor, por preocuparse siempre por mí y por nunca dejar que me falte nada, su esfuerzo y su forma de demostrar amor han sido una base muy importante para mi vida y para mi formación. A mi mamá, gracias por cuidarme siempre, por estar pendiente de mí en todo momento y por acompañarme incluso en los días más difíciles. Su amor, su paciencia y su apoyo han sido fundamentales para que yo pueda avanzar y cumplir mis metas. A mi abuelita, mi agradecimiento más sincero por todo lo que ha hecho por mí, por estar cuando más la he necesitado, por ayudarme tanto en la vida, por sus palabras, su cariño y por ser un apoyo que jamás me ha faltado. A mis hermanos, gracias por formar parte de mi vida de una manera tan especial a mi hermana, por ser una compañera de vida increíble y una de las personas más importantes para mí y a mi hermano, por su ternura, por su alegría y por ser ese impulso que me motiva a ser mejor cada día. A mis primos y a mi novio gracias por animarme en los momentos difíciles, por hacerme reír cuando estaba cansada gracias por estar conmigo, por apoyarme cuando quise rendirme y por motivarme a seguir adelante para cumplir mis metas y por compartir momentos que siempre voy a recordar, hicieron que este proceso sea mucho mejor los quiero con todo mi corazón. Finalmente, me dedico este logro a mí misma, porque este proceso también fue una prueba de constancia, por no rendirme, por seguir adelante, por esforzarme y por creer en mí, este logro también es mío, y hoy reconozco con orgullo todo lo que fui capaz de hacer para alcanzarlo.

*Evelyn Chaluisa Lutuala*

A mis padres, gracias por cada sacrificio realizado en silencio, por cada esfuerzo y por cada decisión tomada pensando en mi bienestar y en mi futuro, aunque la distancia hoy nos separe, su amor ha sido mi mayor fortaleza y el motor que me impulsó a seguir adelante cuando el cansancio quiso vencerme, este logro es fruto de su entrega, su lucha constante y su amor incondicional. A mi hermana, gracias por acompañarme siempre con su apoyo y cariño, incluso a la distancia su presencia ha sido un impulso constante en este camino. A mi abuelita, gracias por cuidarme, por sostenerme y por darme fuerzas cuando quise rendirme. Gracias por cada palabra de aliento, por cada gesto de amor y por estar a mi lado levantándome en los momentos más difíciles su cuidado, su fe y su amor han sido un pilar fundamental para que hoy pueda cumplir este sueño. A mi abuelito, que hoy me acompaña desde el cielo, aunque ya no esté físicamente, su amor, sus enseñanzas y su ejemplo viven en mí y me guían en cada paso que doy. Este logro también le pertenece. A mi familia, gracias por apoyarme cuando me quedé sola, por no soltarme, por acompañarme y sostenerme en los momentos más difíciles su presencia, su ayuda y su cariño fueron fundamentales para no rendirme y continuar este camino. A todos ustedes dedico este trabajo, que es fruto del amor, el sacrificio, la fe y el apoyo incondicional que siempre me brindaron.

*Tamara Proaño Zurita*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por darme fuerza, paciencia y guiarme durante todo este proceso, especialmente en los momentos de cansancio y dificultad. A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por cada esfuerzo que hicieron para que yo pueda cumplir esta meta, gracias por creer en mí y motivarme siempre a seguir adelante. A mi familia y en especial a mi abuelita, por su cariño, sus consejos y por acompañarme emocionalmente en este camino. Finalmente, agradezco a mi tutor Psc. José Miguel Acuña Mayorga, por su orientación profesional, su tiempo y sus valiosas observaciones, las cuales fueron fundamentales gracias por guiarme para mejorar cada parte del trabajo hasta lograr culminarlo.

*Evelyn Chaluisa Lutuala*

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza cuando las fuerzas parecían agotarse y por iluminar mi camino incluso en los momentos de duda. Gracias por sostenerme, por no soltarme nunca y por permitirme cumplir este sueño que hoy se convierte en realidad. A mis padres, mi mayor pilar y ejemplo de amor incondicional gracias por cada sacrificio silencioso, por creer en mí incluso cuando yo misma dudé, por enseñarme que con esfuerzo, fe y perseverancia todo es posible. Este logro también es suyo, porque cada paso que doy lleva su amor y apoyo. A mi abuelita, por su ternura infinita, por sus palabras sabias, sus oraciones constantes y su amor que siempre me ha dado paz y fortaleza. Gracias por ser refugio, inspiración y una luz en mi vida. Este logro también nace de su amor. A mi tutor de tesis, Ps. José Acuña, Mg, por su acompañamiento profesional, su paciencia, dedicación y valiosas orientaciones a lo largo de este proceso. Gracias por compartir sus conocimientos, por su compromiso y por contribuir de manera significativa a mi formación académica y profesional.

*Tamara Proaño Zurita*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iii
<b>DECLARACION DE AUNTENTICIDAD</b> .....	iv
<b>APROBACIÓN DE LECTORES</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	17
<b>OBJETIVOS</b> .....	24
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	25
<b>RESULTADOS</b> .....	30
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	34
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	37
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	40
<b>DEDICATORIA</b> .....	40
<b>ANEXOS</b> .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 (Sexo).....	30
Tabla No. 2 (Estado Civil).....	30
Tabla No. 3 (Antigüedad laboral).....	30
Tabla No. 4 (Frecuencia para control).....	31
Tabla No. 5 (Frecuencias para Demandas Cognitivas).....	31
Tabla No. 6 (Frecuencias para Apoyo Organizacional).....	32
Tabla No. 7(Frecuencias para Recompensas).....	32
Tabla No. 8 (Frecuencias para Índice Global de Riesgo según el sexo).....	33
Tabla No. 9 (Frecuencias para índice Global de Riesgo).....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 (Nivel de la escala de Control).....	31
Figura No. 2 (Nivel de la escala de Demandas Cognitivas).....	31
Figura No. 3 (Nivel de la escala de Apoyo Organizacional).....	32
Figura No. 4 (Nivel de la escala de Recompensas).....	32
Figura No. 5 (Índice Global de Riesgo según el sexo) .....	33
Figura No. 6 (Índice Global de Riesgo).....	34

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA: (RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CASA DE SALUD)**

**AUTOR(A): Evelyn Fernanda Chaluisa  
Lutuala.**

**TUTOR (A): Ps. Ind. José Miguel Acuña  
Mayorga**

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación se enmarca en el ámbito de la psicología organizacional, referente a los Riesgos Psicosociales, y como objetivo general describir los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una casa de salud. El estudio se desarrolló bajo un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional y la muestra de 58 personal administrativo. Se aplicó el cuestionario DECORE para evaluar los riesgos psicosociales. Se consideraron obtener percentiles y frecuencias. Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal administrativo presenta niveles favorables en las escalas de control, apoyo organizacional y recompensas. En la escala de control, el 96,6 % de los participantes se ubicó en un nivel excelente, mientras que el índice global de riesgo psicosocial mostró un 98,3 % en nivel excelente. Sin embargo, se identificó que el 10,3 % presentó niveles de alerta negativa en la escala de demandas cognitivas. Asimismo, no se evidenciaron diferencias significativas en los niveles de riesgo psicosocial según el sexo. En conclusión, el personal administrativo evaluado presenta condiciones psicosociales generalmente favorables; no obstante, se recomienda implementar acciones preventivas orientadas a la gestión de las demandas cognitivas, con el fin de promover el bienestar laboral y mantener condiciones adecuadas dentro del entorno organizacional.

**DESCRIPTORES:** (Calidad de la vida laboral, Empleado de oficina, Enfermedad profesional, Estrés mental, Salud mental.)

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:** (RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CASA DE SALUD)

**AUTOR(A): Tamara Patricia Proaño Zurita.**

**TUTOR (A): Ps. Ind. José Miguel Acuña  
Mayorga**

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación se enmarca en el ámbito de la psicología organizacional, referente a los Riesgos Psicosociales, y como objetivo general describir los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una casa de salud. El estudio se desarrolló bajo un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional y la muestra de 58 personal administrativo. Se aplicó el cuestionario DECORE para evaluar los riesgos psicosociales. Se consideraron obtener percentiles y frecuencias. Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal administrativo presenta niveles favorables en las escalas de control, apoyo organizacional y recompensas. En la escala de control, el 96,6 % de los participantes se ubicó en un nivel excelente, mientras que el índice global de riesgo psicosocial mostró un 98,3 % en nivel excelente. Sin embargo, se identificó que el 10,3 % presentó niveles de alerta negativa en la escala de demandas cognitivas. Asimismo, no se evidenciaron diferencias significativas en los niveles de riesgo psicosocial según el sexo. En conclusión, el personal administrativo evaluado presenta condiciones psicosociales generalmente favorables; no obstante, se recomienda implementar acciones preventivas orientadas a la gestión de las demandas cognitivas, con el fin de promover el bienestar laboral y mantener condiciones adecuadas dentro del entorno organizacional.

**DESCRIPTORES:** (Calidad de la vida laboral, Empleado de oficina, Enfermedad profesional, Estrés mental, Salud mental.)

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**CARRERA Psychologies**

**TEMA: PSYCHOSOCIAL RISKS AMONG ADMINISTRATIVE STAFF OF A  
HEALTHCARE FACILITY**

**AUTOR (A):** Evelyn Fernanda Chaluisa  
Lutuala  
Tamara Patricia Proaño Zurita

**TUTOR (A):** José Miguel Acuña Mayorga

**ABSTRACT**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES**

**Psychology**

**AUTHOR:** CHALUISA LUTUALA EVELYN FERNANDA

**TUTOR:** ESP. ACUÑA MAYORGA JOSE MIGUEL

**THEME**

**PSYCHOSOCIAL RISKS AMONG ADMINISTRATIVE STAFF IN A HEALTHCARE CENTER**

**ABSTRACT**

This research lies in the field of organizational psychology, focusing on psychosocial risks, with the general objective of describing the psychosocial risks present among the administrative staff of a healthcare center. The study was conducted under a positivist paradigm, employing a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, and descriptive scope. A non-probabilistic purposive sampling technique was employed, yielding a sample of 58 administrative staff members. The DECORE questionnaire was applied to assess psychosocial risks, with percentiles and frequencies calculated. The results showed that the majority of administrative staff exhibited favorable levels in the scales of control, organizational support, and rewards. On the control scale, 96.6% of participants were classified with an excellent level, while the overall psychosocial risk index showed 98.3% at an excellent level. However, 10.3% of the staff displayed negative alert levels on the cognitive demands scale. Additionally, no significant differences according to gender were observed in psychosocial risk levels. In conclusion, the evaluated administrative staff generally experience favorable psychosocial conditions; however, it is advisable to implement preventive measures aimed at managing cognitive demands to promote workplace well-being and maintain optimal conditions within the organizational environment.

**KEYWORDS:** mental health, mental stress, office employee, occupational disease, quality of work life.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

**AUTHOR:** PROAÑO ZURITA TAMARA PATRICIA

**TUTOR:** ESP. ACUÑA MAYORGA JOSE MIGUEL

**THEME**

PSYCHOSOCIAL RISKS AMONG ADMINISTRATIVE STAFF IN A HEALTHCARE CENTER

**ABSTRACT**

This research is framed within the field of organizational psychology, focusing on psychosocial risks, with the general objective of describing the psychosocial risks present among the administrative staff of a healthcare facility. The study was conducted under a positivist paradigm, employing a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, and descriptive scope. A non-probabilistic purposive sampling method was used, with a sample of 58 administrative employees. The DECORE questionnaire was applied to assess psychosocial risks for which percentiles and frequencies were calculated. The results showed that the majority of administrative staff present favorable levels in the scales of control, organizational support, and rewards. On the control scale, 96.6% of participants scored at an excellent level, while the overall psychosocial risk index showed 98.3% at an excellent level. However, 10.3% exhibited negative alert levels on the cognitive demands scale. Additionally, no significant differences were found in psychosocial risk levels regarding gender. In conclusion, the evaluated administrative staff generally present favorable psychosocial conditions; however, the deployment of preventive actions focused on managing cognitive demands is recommended in order to promote workplace well-being and maintain adequate conditions within the organizational environment.

**KEYWORDS:** quality of work life, mental stress, mental health, occupational disease, office employee.



# RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CASA DE SALUD

## *PSYCHOSOCIAL RISKS AMONG ADMINISTRATIVE STAFF OF A HEALTHCARE FACILITY*

*Autor 1:* Evelyn Chaluisa Lutuala.  
[echaluisa@indoamerica.edu.ec](mailto:echaluisa@indoamerica.edu.ec)

*Autor 2:* Tamara Proaño Zurita.  
[tproano2@indoamerica.edu.ec](mailto:tproano2@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Psc. Ind. José Miguel Acuña  
Mayorga Mg.  
[joseacuna@uti.edu.ec](mailto:joseacuna@uti.edu.ec)

*Lector:* Psic. Cl. Ana Carolina Márquez  
Altamirano, Mg.  
[anamarquez@uti.edu.ec](mailto:anamarquez@uti.edu.ec)

*Lector:* Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain  
Pozo, Mg.  
[fernandotaruchain@uti.edu.ec](mailto:fernandotaruchain@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la  
obtención del título de  
Licenciadas en Psicología de la  
Universidad Tecnológica  
Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.  
Febrero de 2026.

### RESUMEN

La presente investigación se enmarca en el ámbito de la psicología organizacional, referente a los Riesgos Psicosociales, y como objetivo general describir los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una casa de salud. El estudio se desarrolló bajo un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional y la muestra de 58 personal administrativo. Se aplicó el cuestionario DECORE para evaluar los riesgos psicosociales. Se consideraron obtener percentiles y frecuencias. Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal administrativo presenta niveles favorables en las escalas de control, apoyo organizacional y recompensas. En la escala de control, el 96,6 % de los participantes se ubicó en un nivel excelente, mientras que el índice global de riesgo psicosocial mostró un 98,3 % en nivel excelente. Sin embargo, se identificó que el 10,3 % presentó niveles de alerta negativa en la escala de demandas cognitivas.

### ABSTRACT

This research falls within the field of organizational psychology, specifically psychosocial risks, and its overall objective is to describe the psychosocial risks faced by administrative staff in a healthcare facility. The study was conducted using a positivist paradigm, a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, and a descriptive scope. A non-probabilistic intentional sampling method was used, and the sample consisted of 58 administrative staff members. The DECORE questionnaire was administered to assess psychosocial risks. Percentiles and frequencies were calculated. The results showed that the majority of administrative staff scored favorably on the control, organizational support, and rewards scales. On the control scale, 96.6% of participants were at an excellent level, while the overall psychosocial risk index showed 98.3% at an excellent level. However, 10.3% were identified as having negative alert levels on the cognitive demands scale. Likewise, no significant differences in psychosocial risk levels were found based on gender. In conclusion, the

Asimismo, no se evidenciaron diferencias significativas en los niveles de riesgo psicosocial según el sexo. En conclusión, el personal administrativo evaluado presenta condiciones psicosociales generalmente favorables; no obstante, se recomienda implementar acciones preventivas orientadas a la gestión de las demandas cognitivas, con el fin de promover el bienestar laboral y mantener condiciones adecuadas dentro del entorno organizacional.

administrative staff evaluated presents generally favorable psychosocial conditions; however, it is recommended to implement preventive actions aimed at managing cognitive demands in order to promote well-being at work and maintain adequate conditions within the organizational environment.

**Palabras Clave:** *Calidad de la vida laboral, Enfermedad profesional, Empleado de oficina, Estrés mental, Salud mental.*

**Keywords:** *Quality of working life, Occupational disease, Office worker, Mental stress, Mental health.*

## **INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación está enfocada en el campo temático de la psicología organizacional, la cual es una rama de la psicología que analiza la conducta humana dentro de los espacios laborales y las organizaciones, su objetivo principal es utilizar principios y técnicas psicológicas que permitan optimizar el desempeño, la productividad institucional y el bienestar de los trabajadores.

La psicología organizacional es una rama de la psicología que se enfoca en comprender y mejorar el comportamiento humano dentro de las empresas o instituciones, su propósito principal es analizar cómo las personas se relacionan, trabajan y se desarrollan en su entorno laboral, para promover el bienestar de los empleados y aumentar la eficacia organizacional, esta disciplina también estudia aspectos como la motivación, el liderazgo, la comunicación y el clima laboral. (Babativa, 2017)

Por otro lado, Carvajal (2013) menciona que la psicología organizacional se ocupa de estudiar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, analizando cómo influyen sus pensamientos, emociones y actitudes en el logro de los objetivos laborales, esta disciplina busca aplicar los principios psicológicos para mejorar el bienestar de los trabajadores, fortalecer la motivación, promover el liderazgo efectivo y favorecer un ambiente de trabajo saludable. Además, procura entender cómo las características individuales se relacionan con los procesos colectivos, la cultura institucional y la productividad, en este sentido, su finalidad es armonizar las necesidades humanas con

las metas de la organización, contribuyendo tanto al desarrollo personal como al éxito empresarial.

Dentro de este enfoque se incluyen procesos como la selección de personal, la capacitación, la evaluación del desempeño y el estudio de los factores que inciden en la motivación y satisfacción laboral. Así mismo, esta disciplina busca fomentar la salud mental en el entorno de trabajo, prevenir situaciones de estrés y fortalecer las relaciones interpersonales y la cohesión grupal.

Además, (Enciso, 2004) indica que la psicología organizacional es una disciplina de la psicología que se centra en el estudio del comportamiento humano en las empresas e instituciones, atendiendo tanto a las personas como al entorno laboral, investigando relaciones, dinámicas internas y condiciones de trabajo, busca comprender cómo estos factores influyen en la productividad de la organización, al mismo tiempo que promueven el bienestar, la satisfacción laboral y el desarrollo profesional de los miembros de la organización.

En términos generales, la psicología organizacional procura construir entornos laborales saludables y funcionales, donde las personas puedan desarrollarse tanto en el ámbito personal como profesional, aportando al éxito global de la organización (UNEMI, 2019).

El bienestar en el trabajo representa un componente esencial dentro de cualquier institución, especialmente en aquellas donde

el personal administrativo desempeña un papel importante en el cumplimiento de las funciones organizacionales. Es fundamental reconocer que las condiciones laborales, la carga de trabajo y las dinámicas interpersonales pueden originar distintos riesgos psicosociales que afectan la salud mental y el rendimiento de los empleados. Por esta razón, se considera necesario estudiar la presencia de estos factores, comprender cómo influyen en el bienestar del personal y proponer medidas efectivas que permitan prevenirlos o reducir su impacto. Esta investigación tiene como propósito cuidar la salud emocional y psicológica de los trabajadores administrativos, al mismo tiempo que busca fortalecer un ambiente laboral positivo que favorezca la satisfacción y el desarrollo profesional.

La teoría epistemológica que guía este estudio es la humanista, ya que considera al ser humano como un ser integral, capaz de desarrollarse y encontrar sentido en su trabajo. Este enfoque permite comprender los riesgos psicosociales desde la experiencia personal de cada trabajador, tomando en cuenta sus emociones, su motivación y su bienestar. De esta manera, se busca entender cómo las condiciones laborales en el IESS Ambato pueden afectar la salud mental y emocional del personal administrativo.

La teoría epistemológica que sustenta esta investigación es la humanista, la cual considera al ser humano como un ser libre, integral y con capacidad de crecimiento personal. Desde este enfoque, se busca comprender las experiencias, emociones y motivaciones de las personas, priorizando

su bienestar y autorrealización. Según (Escobar, 2020) la psicología humanista parte de la idea de que cada individuo posee el potencial para desarrollarse plenamente, tomar decisiones conscientes y encontrar sentido en su existencia. Este enfoque permite analizar los fenómenos psicológicos desde una visión centrada en la persona, reconociendo su valor, dignidad y capacidad de transformación. Abraham Maslow es reconocido como uno de los principales referentes de la psicología humanista, corriente que sitúa a la persona como un ser capaz de desarrollarse de manera consciente y autónoma. Su aporte más influyente fue la propuesta de una organización jerárquica de las necesidades humanas, mediante la cual explicó que el bienestar y la realización personal dependen de la satisfacción progresiva de distintos niveles, desde los requerimientos básicos hasta el máximo potencial del individuo. Desde esta perspectiva, Maslow planteó que cada ser humano posee una inclinación natural hacia el crecimiento, la creatividad y la búsqueda de sentido, lo que transformó la manera en que se comprende la motivación y el comportamiento humano dentro del campo psicológico.

No obstante, (Henaó & Cecilia, 2013) indican que la teoría epistemológica humanista se fundamenta en una visión integral del ser humano, que reconoce su libertad, subjetividad y capacidad de transformación. Desde esta perspectiva, el conocimiento se construye a partir de la experiencia personal, la reflexión y la vivencia, en lugar de basarse únicamente en la observación objetiva o el método experimental además señalan que la

epistemología humanista concibe al individuo como protagonista de su propio desarrollo, enfatizando su potencial para el cambio y la autorrealización, este enfoque propone una comprensión más amplia de la realidad humana, integrando aspectos emocionales, existenciales y relacionales como elementos esenciales del conocimiento psicológico.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) los riesgos psicosociales se producen por la combinación entre las tareas que realiza el trabajador, la manera en que se organiza y gestiona el trabajo, las condiciones del entorno laboral, y las capacidades y necesidades de los empleados. Esto evidencia que existen diversos factores que pueden afectar la salud de los trabajadores y que cada persona puede percibir y experimentar estos riesgos de manera distinta.

Los riesgos psicosociales surgen de diversos elementos relacionados con el entorno laboral y la forma en que se organiza el trabajo, cuando estos factores se presentan, pueden impactar la salud de los empleados tanto a nivel psicológico como físico. La presencia de tales riesgos no solo repercute en el bienestar del trabajador, sino también en su desempeño y productividad dentro de la institución. Entre los más frecuentes se encuentran el estrés laboral, considerado un problema actual en estructuras de trabajo tradicionales en el ámbito laboral, que continúa siendo una de las principales fuentes de afectación en la salud ocupacional (Raffo et ál., 2013).

Además, es fundamental para que los trabajadores puedan desempeñar adecuadamente sus labores. Por ello, diversas organizaciones han decidido darles la atención necesaria, reconociendo que desde hace varias décadas se consideran elementos que pueden afectar la salud mental, física y social de los empleados. Entre estos riesgos se incluyen el estrés laboral, el acoso y la violencia en el trabajo, la falta de autonomía, las largas jornadas, la insuficiencia de recursos, el entorno físico y otros factores que también pueden influir en la productividad y el desempeño económico de las empresas. (Camacho et al., 2020)

Los factores de riesgo psicosocial son situaciones que deben ser evaluadas de manera constante o periódica, utilizando herramientas específicas que permitan registrar información estadística sobre la salud de los trabajadores, incluyendo la ocurrencia de accidentes o incidentes laborales. (Porrás, 2021)

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010), los riesgos psicosociales en el entorno laboral son situaciones o condiciones derivadas de la organización del trabajo que tienen una alta probabilidad de afectar la salud del trabajador, tanto física como mentalmente. Estos riesgos pueden manifestarse de diferentes maneras en cada individuo, pero en general, su presencia aumenta la probabilidad de aparición de problemas de salud y la gravedad de estos.

Por otro lado (Martínez, 2023) menciona que los riesgos psicosociales en el trabajo se refieren a las condiciones que surgen dentro

de una organización y que pueden influir de manera negativa en la salud y el bienestar de las personas, estos riesgos están relacionados con la forma en que se estructura, organiza y gestiona el trabajo, así como con el ambiente social en el que se desarrolla. Cuando no se manejan adecuadamente, pueden generar malestar emocional, estrés, agotamiento o incluso problemas físicos en los trabajadores. En otras palabras, son factores presentes en el entorno laboral que, dependiendo de su intensidad y duración, pueden afectar tanto la salud mental como el equilibrio personal de quienes forman parte de una institución.

Por último, para (Montoya, 2021) los riesgos psicosociales abarcan aquellas condiciones laborales que pueden afectar el equilibrio emocional, físico y social de los trabajadores. Estos factores no dependen solo de la carga o las exigencias del trabajo, sino también de la forma en que se gestionan las relaciones interpersonales, el apoyo recibido, el reconocimiento y el ambiente organizacional, en conjunto, influyen directamente en la calidad de vida y el bienestar integral de la persona.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025), factores como la sobrecarga laboral, la falta de control sobre las tareas y la escasez de apoyo social dentro del trabajo representan importantes riesgos psicosociales para los trabajadores del sector salud, aumentando las posibilidades de agotamiento y malestar psicológico. Además, estos factores constituyen una de las principales problemáticas que afectan la salud y el desempeño laboral en la actualidad de los colaboradores.

Según (Valencia & Rojas, 2023) señalan que los riesgos psicosociales, como el estrés, la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo social, generan consecuencias negativas en la salud física y mental de los trabajadores, así como en la eficiencia organizacional, también reconoce la importancia de identificar y prevenir estos riesgos, pues su presencia sostenida se relaciona con ausentismo, rotación de personal y disminución de la productividad institucional.

También según (Fierro & Francisco, 2024) el personal administrativo que trabaja en instituciones de salud suele enfrentarse a un entorno laboral con altas exigencias, múltiples responsabilidades y escaso apoyo organizacional. Estas condiciones generan estrés, fatiga mental y baja motivación, lo que puede afectar tanto su bienestar como la calidad del servicio que brindan.

Cabe mencionar que se han encontrado algunos estudios en los cuales se evidencia la problemática que se presenta a partir de los Riesgos Psicosociales que se presentan en entornos laborales. Según un estudio realizado por (Zapata & Riera, 2024) se identificó que el 79,1% de los trabajadores del IESS Ambato presentan algún nivel de estrés laboral, lo que indica una alta prevalencia de factores de riesgo psicosocial en este grupo.

En este contexto, identificar y atender de forma temprana las condiciones que afectan al personal administrativo resulta esencial para mejorar su bienestar y mantener el buen funcionamiento de las instituciones de salud.

A partir de la revisión bibliográfica

exhaustiva de las variables de estudio se ha logrado encontrar algunos estudios en diferentes contextos. Un estudio desarrollado en España abordó la gestión del riesgo psicosocial y la salud mental de trabajadores del sector salud, destacando la importancia de implementar estrategias preventivas y programas de bienestar. Los resultados indicaron que el 52% del personal experimentaba niveles de estrés relacionados con sus funciones, especialmente aquellas vinculadas a la atención directa al usuario y la toma de decisiones bajo presión. Asimismo, el estudio señala que la falta de reconocimiento institucional y el escaso apoyo organizacional fueron factores que incrementaron la aparición de síndrome de burnout en el 36% de los trabajadores evaluados. La investigación subraya la necesidad de fortalecer políticas de salud mental institucional, promover espacios de escucha y fomentar una cultura organizacional basada en el acompañamiento emocional y la gestión adecuada de la carga laboral. (Figuerola, Jiménez, & Mendoza, 2023)

Además, en un hospital de Uruguay se analizó la relación entre los riesgos psicosociales y la salud laboral del personal sanitario. Los resultados revelaron que el 63% de los trabajadores enfrenta altas exigencias psicológicas, principalmente por la atención continua a pacientes y la toma de decisiones en contextos críticos. Asimismo, el 48% manifestó síntomas de estrés laboral, como agotamiento físico, irritabilidad y dificultades para dormir, mientras que el 37% indicó una disminución en la motivación para cumplir con sus funciones.

El estudio concluye que la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad emocional y el contacto constante con el sufrimiento humano son factores determinantes en el desgaste emocional del personal (Catro & Suárez, 2022)

Una investigación realizada en centros de salud de Chillán, Chile, analizó los factores de riesgo psicosocial en el personal sanitario. Los resultados mostraron que el 57% de los funcionarios presenta sobrecarga laboral, especialmente en épocas de alta demanda y falta de personal. Asimismo, el 44% manifestó desgaste emocional y agotamiento constante, afectando su bienestar y rendimiento. El estudio también señaló que las relaciones laborales y la comunicación interna son determinantes en la percepción de apoyo organizacional, ya que el 39% indicó sentirse poco respaldado por sus superiores. En conclusión, las condiciones institucionales y la gestión organizacional influyen directamente en la salud laboral del personal (Sepúlveda, Durán, Muñoz, Daza, & Montoya, 2025).

Por otro lado, un estudio realizado en el Hospital San Vicente Ferrer, en Andalucía (Valle del Cauca), analizó los riesgos psicosociales en el personal asistencial y administrativo del área de urgencias. Los resultados mostraron que la sobrecarga laboral, la presión por la atención inmediata, la rotación de turnos, la falta de recursos y el escaso apoyo institucional generan altos niveles de estrés y agotamiento emocional. El personal asistencial presentó mayor fatiga física y mental por su contacto directo con situaciones críticas, mientras que el personal administrativo experimentó tensión por las

exigencias organizacionales y el trato con usuarios en estado de urgencia. La investigación resalta la importancia de aplicar estrategias de prevención y promoción de la salud mental laboral, como la redistribución de tareas, el acompañamiento psicológico y políticas que fortalezcan el clima organizacional (Quinchia, 2022).

También en Maicao, La Guajira, se examinó la gestión del riesgo psicosocial y la salud mental en trabajadores del sector salud. Los resultados revelaron niveles elevados de factores psicosociales relacionados con la carga laboral excesiva, la exposición a situaciones emocionalmente exigentes y la falta de recursos institucionales. También se evidenció una limitada aplicación de medidas preventivas y poco seguimiento del clima organizacional, lo que incrementa el riesgo de estrés y agotamiento emocional. El estudio destaca la importancia de fortalecer la gestión organizacional a través de estrategias de bienestar psicológico, acompañamiento emocional y políticas que promuevan entornos laborales saludables (Arrieta, Royero, Camargo, & López, 2024)

Un estudio realizado en hospitales públicos de Chile con una muestra de 1 023 trabajadores de alta complejidad analizó la relación entre los riesgos psicosociales laborales, las características organizacionales y la salud mental, considerando la violencia laboral como un factor mediador. Los resultados mostraron que el 47 % de los participantes percibía altos niveles de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, mientras que el 39 % reportó haber experimentado algún tipo de violencia

laboral, principalmente verbal o psicológica.

Además, en tres hospitales públicos de alta complejidad en Chile, se identificó que los trabajadores expuestos a entornos con liderazgo autoritario o poco apoyo institucional presentaron mayores niveles de malestar psicológico, agotamiento emocional y síntomas de estrés. El estudio concluye que la violencia laboral actúa como un puente que agrava el impacto de los factores psicosociales sobre la salud mental, lo que demuestra la necesidad de fortalecer las políticas organizacionales, promover un liderazgo positivo y establecer mecanismos efectivos de prevención y acompañamiento emocional en los entornos laborales (Palma, Gerber, & Ansoleaga, 2022).

En el estudio realizado en el Hospital Básico Píllaro y su Dirección Distrital se analizaron las condiciones laborales y el impacto de los riesgos psicosociales sobre el desempeño de los funcionarios. Se evidenció que el 58% del personal manifestó percibir una alta carga laboral, especialmente en áreas donde la demanda de usuarios es constante. Asimismo, el 42% reportó síntomas asociados a fatiga emocional, lo que se relaciona con la atención continua a pacientes y la resolución de problemas administrativos y asistenciales. De igual forma, el 37% del personal señaló disminución en su desempeño, atribuyéndolo al agotamiento físico y mental generado por la presión y responsabilidades diarias. Estos hallazgos reflejan que, aun en hospitales de menor complejidad, el personal se enfrenta a condiciones que pueden afectar tanto su rendimiento como su bienestar psicológico (Galarza & Tocto,

2021)

En otro estudio realizado un estudio en un hospital general de Ecuador identificó que el personal administrativo enfrenta riesgos psicosociales asociados a la sobrecarga laboral, la falta de claridad en las funciones y los conflictos interpersonales. El 64% reportó exceso de tareas y el 48% dificultades en las relaciones laborales, lo que genera presión y afecta el clima organizacional. El estudio destaca que el rol administrativo conlleva una alta carga emocional por su responsabilidad en el funcionamiento del sistema de atención. (Vera, 2023)

En el Hospital Básico Edgar Arcos se llevó a cabo una evaluación de factores de riesgo psicosocial, donde se identificó que la presión temporal y las exigencias psicológicas eran elementos predominantes en el ambiente laboral. El estudio demostró que el 57% de los trabajadores reportaron estar sometidos a presión constante para cumplir tareas en tiempos reducidos, lo que afecta la calidad del trabajo y aumenta el nivel de tensión diaria. De igual manera, el 41% manifestó presentar niveles medios o altos de estrés laboral, influyendo directamente en su desempeño, motivación y relación con sus compañeros. Además, el 35% expresó insatisfacción frente a la distribución de tareas y procesos internos, señalando la necesidad de fortalecer la organización interna y los canales de comunicación. Estos hallazgos subrayan que la estructura institucional y la gestión de carga laboral son factores clave en el bienestar del personal (Mazaquiza, 2024 ).

Finalmente, en el Centro de Salud Guayllabamba se identificaron riesgos psicosociales relacionados con el desgaste emocional derivado del contacto constante con pacientes y la sobrecarga asistencial. Los resultados indicaron que el 62% del personal refirió sentir agotamiento emocional frecuente, asociado a la atención continua de usuarios y la resolución de situaciones emergentes características del primer nivel de atención. Asimismo, el 49% reportó estrés elevado y el 33% señaló la existencia de conflictos interpersonales y dificultades en la comunicación interna, lo cual afecta el clima organizacional y la cooperación entre equipos. Este estudio evidenció la necesidad de incorporar estrategias de contención emocional, acompañamiento psicológico interno y fortalecimiento de la gestión administrativa para promover un entorno laboral saludable. (Flores, Sarabia, & Sarabia, 2021)

Una investigación realizada en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Ambato analizó el vínculo entre los riesgos psicosociales y el nivel de estrés laboral. Los hallazgos revelaron que el 55% del personal experimentaba niveles de estrés moderado, mientras que el 22% presentaba estrés alto, asociado principalmente a la alta demanda administrativa, burocracia institucional y trato directo con afiliados. Asimismo, el 60% del personal manifestó sentir falta de reconocimiento y apoyo institucional, lo que genera desmotivación, desgaste emocional y disminución de la satisfacción laboral. Estos resultados muestran que el clima organizacional, la gestión directiva y la percepción de apoyo institucional son factores determinantes en

el bienestar de los funcionarios de salud pública (Zapata & Riera, 2024).

La investigación sobre los riesgos psicosociales en el personal administrativo del IESS Ambato es importante porque permite identificar los factores del entorno laboral que pueden afectar la salud, la motivación y el desempeño de los trabajadores. Analizar dimensiones como la falta de control, la escasez de recompensas, las demandas laborales y el apoyo organizacional, ayuda a comprender cómo estas condiciones impactan en el bienestar físico y emocional del personal. Con esta información, la institución podrá implementar estrategias preventivas y de mejora que reduzcan el estrés, aumenten la satisfacción laboral y optimicen los procesos administrativos. Esto no solo favorece la eficiencia en la atención a los afiliados, sino que también promueve un ambiente de trabajo más saludable y seguro para los colaboradores.

En el presente estudio, se identificó un vacío de contexto relacionado con los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una casa de salud, debido a la escasa información disponible sobre este grupo específico dentro del ámbito sanitario, la mayoría de los estudios existentes se han centrado en el personal médico y de enfermería, dejando en segundo plano a quienes realizan funciones administrativas es por ello que esta falta de enfoque ha generado una limitada comprensión de cómo las condiciones laborales, el estrés organizacional y las demandas del entorno afectan la salud mental y el desempeño de los trabajadores administrativos.

Este vacío se debe principalmente a que las investigaciones en el sector salud priorizan el análisis del personal asistencial, al considerarlo más expuesto a factores emocionales y físicos propios del contacto directo con pacientes, sin embargo, el personal administrativo también enfrenta presiones significativas, como la sobrecarga de tareas, la falta de reconocimiento y el escaso apoyo institucional, que pueden afectar su bienestar psicológico es por ello, es necesario abordar esta población desde una perspectiva psicosocial, para visibilizar sus condiciones laborales y aportar nuevos conocimientos que contribuyan al desarrollo de estrategias de prevención y mejora del ambiente organizacional.

1. *¿Cuáles son los riesgos psicosociales que presenta el personal administrativo de una casa de salud?*
2. *¿Qué características sociodemográficas describen al personal administrativo de una casa de salud?*
3. *¿Cuáles son los niveles obtenidos en las escalas de riesgos psicosociales aplicadas al personal administrativo?*
4. *¿Cuál es el nivel global de riesgos psicosociales que predomina en el personal administrativo de una casa de salud según el sexo?*

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Describir los riesgos psicosociales que se presentan en el personal administrativo de una casa de salud.

### **Objetivos específicos**

1. Describir las características

- sociodemográficas que presenta el personal administrativo de una casa de salud.
2. Estimar los niveles de las escalas de riesgos psicosociales que presenta el personal administrativo de una casa de salud.
  3. Estimar el nivel global de riesgos psicosociales que predomina en el personal administrativo de una casa de salud según el sexo.

### **MARCO METODOLÓGICO.**

La presente investigación se desarrolla bajo el paradigma positivista el cual tiene su origen en la obra *Discurso sobre el espíritu positivo* publicada por Augusto Comte en 1849, acontecimiento que marca el surgimiento de este paradigma en la investigación científica, desde esta perspectiva, la realidad se entiende como algo objetivo, estable y susceptible de ser cuantificado, por lo tanto se enfatiza que la relación entre el investigador y el fenómeno estudiado debe mantenerse bajo control para evitar cualquier influencia subjetiva es por ello que en este enfoque, se consideran válidos únicamente los resultados que pueden medirse con precisión, dejando de lado interpretaciones o apreciaciones personales. (Mejía, 2022)

Desde la mirada positivista, se entiende que la realidad es algo fijo, medible y que puede describirse a través de reglas claras, entonces este enfoque plantea que el conocimiento científico se obtiene observando los hechos tal como son y comprobándolos con métodos rigurosos, por eso se usan principalmente técnicas cuantitativas debido

a que la idea es medir, comparar y repetir los resultados para estar seguros de lo que se descubre, durante este proceso, el investigador debe mantenerse lo más neutral posible para no influir en los datos. Así, el positivismo busca información verificable y sin subjetividad, porque considera que el conocimiento avanza cuando se encuentran causas, relaciones y patrones que puedan explicarse de forma ordenada y comprobable (Herrera, 2024).

Es por ello que, la metodología seleccionada responde de manera coherente al propósito de la investigación, al permitir abordar el problema planteado desde un enfoque sistemático, riguroso y sustentado en fundamentos epistemológicos claros, la elección del paradigma, del diseño de estudio y de las técnicas de recolección y análisis de datos garantiza la solidez del proceso investigativo y la obtención de resultados confiables. Además, la articulación entre el marco teórico y la ruta metodológica asegura que cada decisión dentro del proceso responda a criterios científicos y a la naturaleza del fenómeno analizado, de esta manera, el capítulo metodológico establece las bases necesarias para desarrollar un estudio ordenado, verificable y pertinente, contribuyendo al fortalecimiento de la validez interna y externa de la investigación.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo ya que se caracteriza por estudiar los fenómenos a través de datos numéricos que puedan medirse y compararse, su propósito es describir con precisión lo que sucede, identificar relaciones entre variables y, cuando es posible, establecer causas, para lograrlo, utiliza instrumentos estandarizados como

encuestas, escalas o experimentos, que permiten obtener información confiable y replicable, este enfoque mantiene una orientación objetiva, ya que el investigador procura minimizar su influencia en el proceso y basar sus conclusiones en evidencias verificables (Barreto & Lezcano, 2023)

En conjunto, el enfoque cuantitativo ofrece un análisis estructurado que facilita interpretar la realidad desde resultados claros y medibles, desde esta perspectiva, la investigación se orienta a examinar los fenómenos mediante procedimientos estructurados, empleando la medición numérica y el análisis estadístico para responder preguntas, comprobar hipótesis o identificar relaciones entre variables. (Acosta, 2023)

En el estudio se consideró el diseño no experimental, las variables no son manipuladas ni se aplican condiciones controladas sobre los participantes, los sujetos se estudian tal como se encuentran en su entorno habitual, sin intervenir o modificar las situaciones propias del fenómeno observado. Este diseño puede presentarse en dos modalidades: transversal y longitudinal, cuya diferencia principal radica en el momento o el periodo en que se realiza la recolección de la información. Este diseño no experimental se centra en analizar cómo evolucionan las variables a lo largo del tiempo, sin intervenir ni modificarlas. Su propósito es observar el desarrollo del fenómeno en distintos momentos para identificar cambios o tendencias. Un estudio longitudinal requiere realizar más de dos mediciones en diferentes periodos, lo que permite comparar los resultados y comprender mejor el proceso de transformación. Este tipo de diseño es especialmente útil cuando se investigan fenómenos sociales, patrones de comportamiento o dinámicas que se manifiestan progresivamente. (Arias, 2021)

Esta investigación es transversal ya que recopilan información en un único momento, realizándose una sola medición sobre la población de interés, funciona como una captura instantánea del fenómeno, similar a una fotografía que posteriormente se analiza y describe, este tipo de diseño puede aplicarse en investigaciones de carácter exploratorio, descriptivo o correlacional y su rasgo distintivo es que se ejecutan en una sola ocasión, por lo que no contemplan un seguimiento posterior de los participantes. (Arias, 2021)

En el alcance descriptivo, el fenómeno ya cuenta con características generales conocidas y lo que se pretende es mostrar cómo se manifiesta dentro de un grupo específico de personas, desde el enfoque cuantitativo, este tipo de investigación se basa en analizar numéricamente esa presencia, utilizando medidas como promedios, variabilidad e indicadores que permiten resumir el comportamiento de los datos. Aunque en este nivel se puede incluir una hipótesis, no es un requisito obligatorio, ya que el objetivo principal es caracterizar el fenómeno mediante información medible y organizada, sin buscar relaciones causales ni explicaciones profundas. Lo esencial es presentar una descripción clara, precisa y basada en cifras sobre cómo aparece el fenómeno en la población estudiada. (Ramos, 2020)

El muestreo de nuestra investigación es no probabilístico de tipo intencional, ya que es una forma de seleccionar participantes donde la elección no depende del azar, sino de criterios establecidos por el investigador, en el ámbito de la salud, este tipo de muestreo es muy utilizado porque muchas veces es difícil o incluso imposible definir con precisión a toda la población que se desea estudiar. Resulta una estrategia valiosa para acceder a personas o situaciones

específicas relacionadas con el fenómeno de interés, este enfoque permite que el investigador elija a quienes mejor aporten información relevante, especialmente en estudios donde el contexto real y las particularidades de los participantes son fundamentales para comprender el problema (Reales & Robalino, 2022)

El muestreo no probabilístico de tipo intencional, también llamado muestreo por juicio se basa en que el investigador selecciona de forma deliberada a los participantes que considera más adecuados para el estudio, siguiendo criterios definidos previamente. La elección no es al azar, sino que se incluyen personas que poseen características específicas y útiles para aportar información relevante al problema de investigación.

A continuación, se establecen los siguientes criterios de inclusión:

- a) Personal administrativo que labore en la casa de salud.
- b) Tener mínimo 6 meses de antigüedad para asegurar la experiencia en el entorno laboral.
- c) Estar disponible en el momento de la recolección de datos.
- d) Participar de manera voluntaria mediante consentimiento informado.

Del mismo modo se establecen los siguientes criterios de exclusión:

- a) Personas que no pertenezcan al personal administrativo del IESS Ambato.
- b) Quienes no entreguen el instrumento completo, y omitan información relevante para el análisis.
- c) Personal que no se encuentren disponibles durante el periodo de aplicación por estar en vacaciones, con licencias, permisos o ausencias.
- d) Además, no serán considerados los participantes que no completen adecuadamente los datos solicitados

en los instrumentos de recolección.

Es importante mencionar que el personal administrativo se considera a un grupo de trabajadores encargados de las tareas operativas de gestión, soporte y coordinación dentro de la organización, quienes realizan funciones esenciales para la gestión de los procesos institucionales (Barreto, 2022)

La población de este estudio está constituida por todo el personal administrativo que labora en la casa de salud del IESS Ambato. Este grupo incluye a los trabajadores que desempeñan funciones administrativas en las distintas áreas de la institución y que forman parte del entorno organizacional donde se evaluarán los riesgos psicosociales. Se consideran participantes a todos los colaboradores administrativos que se encuentren activos durante el periodo de recolección de la información.

El Cuestionario DECORE es una herramienta especializada para evaluar riesgos psicosociales en el entorno laboral y está compuesto por 44 preguntas que permiten identificar las condiciones organizacionales que pueden afectar el bienestar y la salud mental de los trabajadores. El instrumento mide cuatro escalas principales: Control, Apoyo Organizacional, Recompensas y Demandas Cognitivas. La escala de Control evalúa el nivel de autonomía que el trabajador percibe en sus funciones, considerando la capacidad para tomar decisiones, organizar el trabajo y ejercer influencia en el método o ritmo laboral. La escala de Apoyo Organizacional explora la calidad del soporte social recibido por parte de compañeros y superiores, así como la percepción del clima laboral. La escala de Recompensas analiza el grado en que los trabajadores sienten reconocimiento, estabilidad, crecimiento profesional y justicia en la retribución. Por su parte, la escala de Demandas Cognitivas

mide la cantidad de esfuerzo mental que exige el puesto, incluyendo la complejidad de las tareas, la necesidad de concentración y la carga mental asociada al desempeño diario.

El test DECORE trabaja con niveles de riesgo que clasifican cada escala en categorías que van desde condiciones de riesgo crítico hasta ambientes saludables. Estas categorías se distribuyen en cuatro niveles: emergencia, cuando el riesgo es muy elevado y puede generar efectos adversos inmediatos; alerta, cuando existe un riesgo moderado que requiere atención; saludable, cuando las condiciones son adecuadas para el bienestar laboral; y excelente, cuando los factores psicosociales muestran un funcionamiento óptimo. Además de estas escalas, el cuestionario produce índices integrales que permiten interpretar la interacción entre las demandas y los recursos presentes en el trabajo. Entre ellos se encuentra el Índice de Desequilibrio Demanda-Control, que identifica el riesgo de estrés derivado de mucha exigencia y poca autonomía; el Índice de Desequilibrio Demanda-Recompensa, que señala la percepción de injusticia cuando las exigencias no se corresponden con lo que el trabajador recibe; y un Índice Global de Riesgo que resume de manera general la exposición total a los riesgos psicosociales evaluados.

En las escalas de Apoyo Organizacional y Recompensas, se considerará nivel emergencia cuando las puntuaciones sean mayores o iguales a 71, lo que corresponde al percentil 85, el nivel alerta se establecerá con puntuaciones entre 70 y 50 (percentiles 84 a 50), mientras que el nivel saludable abarcará puntuaciones entre 49 y 30 (percentiles 49 a 16), finalmente, el nivel excelente se asignará a puntuaciones menores o iguales a 29, correspondiente al percentil 15, lo cual indica condiciones organizacionales más favorables.

En la escala de Control, los puntos de corte se aplicarán de la siguiente manera: el nivel emergencia se determinará con puntuaciones mayores o iguales a 64 (percentil 75); el nivel alerta con puntuaciones entre 63 y 50 (percentiles 74 a 50); el nivel saludable con puntuaciones entre 49 y 37 (percentiles 49 a 26); y el nivel excelente con puntuaciones menores o iguales a 36 (percentil 25), esta clasificación permite identificar el grado de autonomía percibida por los trabajadores y su posible relación con el riesgo psicosocial.

En la escala de Demandas Cognitivas, la clasificación se organiza en tres niveles: alerta positiva para puntuaciones mayores o iguales a 71 (percentil 85), saludable para puntuaciones entre 70 y 30 (percentiles 84 a 16), y alerta negativa para puntuaciones menores o iguales a 29 (percentil 15), con base en estos criterios se calcularán frecuencias y porcentajes.

En conjunto, el DECORE proporciona una evaluación precisa, rápida y orientada principalmente a grupos dentro de la organización, permitiendo comparar áreas, equipos o departamentos y facilitando la toma de decisiones en prevención de riesgos psicosociales, diseño de intervenciones y fortalecimiento del bienestar organizacional. Su estructura y niveles permiten identificar claramente zonas de vulnerabilidad, patrones de riesgo y oportunidades de mejora dentro del clima laboral. (Luceño, 2023)

Para esta investigación se utilizará herramientas digitales que facilitan la recolección y el procesamiento de la información. Google Forms permitirá obtener los datos de manera rápida y organizada mediante cuestionarios aplicados al personal administrativo. Una vez recopilada la información, se exportará a Excel, donde se realizará la depuración de datos, la codificación y una primera revisión

descriptiva. Posteriormente, el análisis estadístico profundo se llevará a cabo en programas especializados como JASP, que permiten generar tablas, gráficos y resultados estadísticos confiables para interpretar los riesgos psicosociales.

El estudio aplicará técnicas estadísticas descriptivas que permiten resumir y comprender el comportamiento de los datos obtenidos. Se emplearán medidas de dispersión, entre ellas la desviación estándar, que permite conocer qué tan dispersos o cercanos están los resultados respecto a la media, aportando una visión clara del nivel de variabilidad presentado por las respuestas del personal administrativo.

Además, se calcularán percentiles para clasificar los puntajes de los participantes según su posición dentro del grupo, lo que permitirá determinar si presentan niveles bajos, medios o altos de riesgo psicosocial. El uso de percentiles es clave en contextos organizacionales porque facilita comparar los resultados individuales con el comportamiento general de la muestra estas herramientas y técnicas de análisis permitirán obtener conclusiones precisas, objetivas y sustentadas con evidencia estadística.

El Código de Ética de la Asociación Americana de Psicología (APA) se creó para orientar la práctica profesional del psicólogo y establecer pautas claras de conducta. Este documento se organiza en un preámbulo y en una serie de principios generales que expresan los valores fundamentales de la profesión, además de normas éticas específicas que son de cumplimiento obligatorio y que regulan directamente la actuación responsable y rigurosa en los distintos ámbitos de intervención psicológica. (Trujillo, 2018)

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador tiene como finalidad resguardar el derecho de cada individuo a que su información personal sea tratada de

forma segura y responsable dicha normativa garantiza que las personas puedan conocer, autorizar y controlar el uso de sus datos, y establece que todo tratamiento debe cumplir con principios como legalidad, claridad, pertinencia y protección. Del mismo modo reconoce derechos esenciales relacionados con la gestión de datos, tales como la posibilidad de acceder, corregir, eliminar u oponerse al uso de la información es por ello que esto obliga a quienes desarrollan investigaciones a disponer de mecanismos y medidas de seguridad que aseguren un manejo adecuado y ético de los datos proporcionados por los participantes. (Arcos, 2023)

La Declaración de Helsinki, en su actualización reciente, establece que toda investigación con seres humanos debe guiarse por principios éticos que garanticen el respeto, la dignidad y la protección de los participantes, asegurando que los beneficios de la investigación superen los riesgos potenciales, también enfatiza la importancia de que los estudios sean revisados por comités éticos independientes, así como la obligación del investigador de anteponer la seguridad y el bienestar de las personas involucradas, asimismo, resalta la relevancia de la participación comunitaria y del valor social del proceso investigativo, señalando que la investigación debe considerar las desigualdades estructurales y las vulnerabilidades existentes para evitar reproducir inequidades, en este sentido, la Declaración de Helsinki destaca la necesidad de una distribución justa de beneficios y riesgos y de un enfoque contextualizado que promueva el bienestar colectivo y una práctica científica ética y responsable. (García, 2024)

El consentimiento informado constituye un componente esencial dentro de la interacción entre profesional y participante, entendido no como un simple trámite de firma, sino como un proceso de comunicación mediante el cual la persona

recibe y comprende información clara sobre riesgos, beneficios y alternativas. Su propósito es garantizar que la decisión de participar se tome de manera libre, consciente y autónoma, asegurando así el respeto a los derechos y la dignidad del individuo. (Pico, 2022)

## RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario DECORE, instrumento utilizado para la evaluación de los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una casa de salud, la información presentada corresponde a las respuestas proporcionadas por los participantes y se organiza de manera sistemática, iniciando con los datos sociodemográficos y continuando con los niveles de las escalas de riesgos psicosociales. Los resultados se presentan mediante tablas y figuras, con el propósito de facilitar su comprensión y análisis.

### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Tabla 1

*Sexo*

<b>Sexo</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Masculino	29	50.0
Femenino	29	50.0

*Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)*

En esta investigación participaron 58 profesionales administrativos de una casa de salud, la distribución de la muestra según el sexo es equitativa, con un 50,0 % de hombres ( $n=29$ ) y un 50,0 % de mujeres ( $n=29$ ), esta representación equilibrada contribuye a reducir sesgos en los resultados

y permite analizar de manera objetiva los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral, considerando ambos sexos.

Tabla 2

*Estado civil*

<b>Estado civil</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Soltero	26	44.8
Casado	18	31.0
Divorciado	11	19.0
Viudo	2	3.4
Unión de hecho	1	1.7

*Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)*

Respecto al estado civil, los resultados indican que el 44,8 % de los participantes es soltero ( $n=26$ ), seguido del 31,0 % de personas casadas ( $n=18$ ). Asimismo, el 19,0 % corresponde a participantes divorciados ( $n=11$ ), en menor proporción se encuentran los estados civiles viudo, con un 3,4 % ( $n=2$ ), y unión de hecho, que representa el 1,7 % ( $n=1$ ) de la muestra. Esta distribución refleja la diversidad de situaciones personales presentes en el personal administrativo evaluado.

Tabla 3

*Antigüedad laboral*

<b>Antigüedad laboral</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1 a 2 años	10	17.2
3 a 5 años	7	12.1
6 meses a 1 año	13	22.4
Mas de 5 años	28	48.3

*Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)*

En relación con la antigüedad laboral, se observa que una proporción considerable del personal administrativo, correspondiente al 48,3 % ( $n=28$ ), cuenta con más de cinco años de permanencia en la institución. Por otro lado, el 22,4 % ( $n=13$ )

presenta una antigüedad de seis meses a un año, mientras que el 17,2 % ( $n=10$ ) se ubica entre uno y dos años. El menor porcentaje, con un 12,1 % ( $n=7$ ), corresponde a quienes tienen entre tres y cinco años de antigüedad, estos resultados evidencian la presencia de un grupo mayoritario con experiencia laboral consolidada dentro de la institución.

### 3.2 NIVELES DE LAS ESCALAS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a los niveles de las escalas de riesgos psicosociales estas escalas permiten identificar las condiciones del entorno laboral relacionadas con el control, las demandas cognitivas, el apoyo organizacional, y las recompensas de acuerdo con los criterios de interpretación establecidos para cada una de ellas.

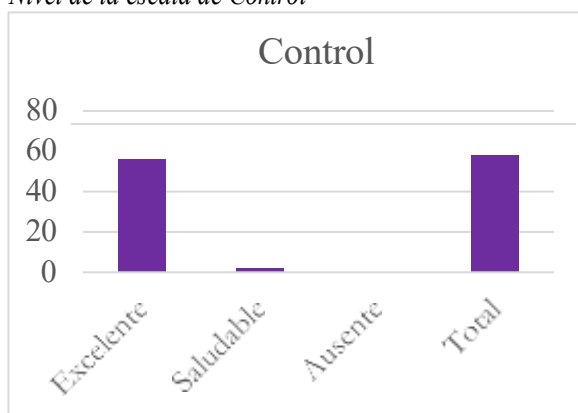
Tabla 4

<i>Frecuencia para Control</i>		
<b>Interp. Control</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Excelente	56	96.6
Saludable	2	3.4
Ausente	0	0.0
Total	58	100.0

Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)

Figura 1

Nivel de la escala de Control



Nota: Percentiles de las escalas " Riesgos Psicosociales ".

En el nivel de la escala de control se evidencian que el 96,6% del personal administrativo ( $n=56$ ) se ubica en el nivel excelente de la escala de control, lo que indica que la gran mayoría de los participantes percibe un alto grado de autonomía, organización y capacidad de decisión en el desarrollo de sus actividades laborales, asimismo, el 3,4% ( $n=2$ ) se encuentra en un nivel saludable, reflejando condiciones adecuadas de control en un grupo reducido de trabajadores. Por otro lado, no se registraron participantes en el nivel ausente, correspondiente al 0,0% ( $n=0$ ), estos resultados muestran una percepción favorable del control del trabajo en el entorno laboral evaluado.

Tabla 5

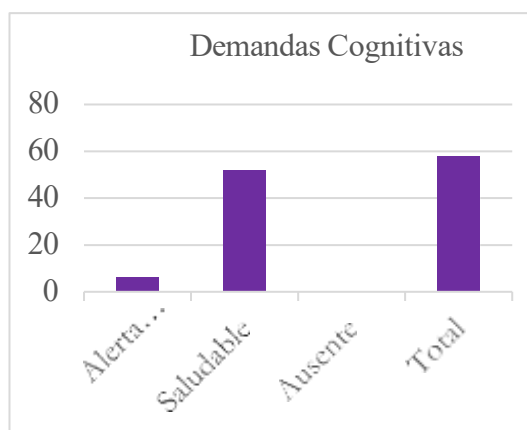
*Frecuencias para Demandas Cognitivas*

<b>Interp. Demandas Cognitivas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alerta negativa	6	10.3
Saludable	52	89.7
Ausente	0	0.0
Total	58	100.0

Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)

Figura 2

Nivel de la escala de Demandas Cognitivas



Nota: Percentiles de las escalas "Riesgos Psicosociales".

En relación con la escala de demandas cognitivas, se evidencia que el 89,7% del personal administrativo ( $n=52$ ) se ubica en un nivel saludable, lo que indica que, para la mayoría de los participantes, las exigencias mentales asociadas al trabajo son adecuadas. Sin embargo, el 10,3% ( $n=6$ ) se encuentra en un nivel de alerta negativa, lo que refleja la presencia de una carga cognitiva elevada en un grupo reducido de trabajadores. Asimismo, no se registraron participantes en el nivel ausente 0,0% ( $n=0$ ), la información muestra un predominio del nivel saludable, aunque se identifica la necesidad de atención preventiva en un porcentaje menor del personal.

Tabla 6  
Frecuencias para Apoyo Organizacional

<b>Interp. Apoyo Organizacional</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Excelente	21	36.2
Saludable	37	63.8
Ausente	0	0.0
Total	58	100.0

Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)

Figura 3  
Nivel de la escala de Apoyo Organizacional



Nota: Percentiles de las escalas "Riesgos Psicosociales".

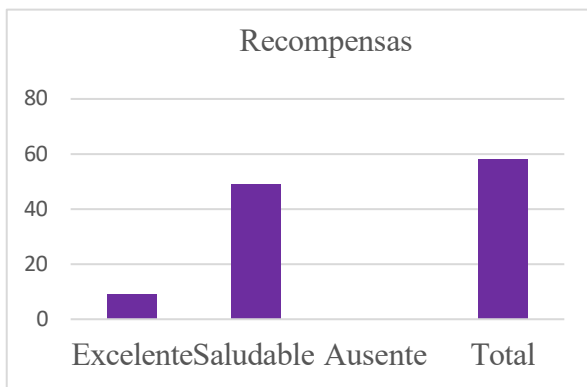
En cuanto a la escala de apoyo organizacional, se observa que el 63,8% del personal administrativo ( $n=37$ ) se ubica en un nivel saludable, lo que indica que la mayoría de los participantes percibe un respaldo adecuado por parte de la institución en el desarrollo de sus funciones. Asimismo, el 36,2% ( $n=21$ ) alcanza un nivel excelente, reflejando una percepción altamente favorable del apoyo recibido en el entorno laboral. Por otro lado, no se registraron participantes en el nivel ausente 0,0% ( $n=0$ ). En conjunto, la información presentada evidencia una percepción positiva del apoyo organizacional entre los trabajadores evaluados.

Tabla 7  
Frecuencias para Recompensas

<b>Interp. Recompensas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Excelente	9	15.5
Saludable	49	84.5
Ausente	0	0.0
Total	58	100.0

Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)

Figura 4  
Nivel de la escala de Recompensas



Nota: Percentiles de las escalas "Riegos Psicosociales".

Respecto a la escala de recompensas, se evidencia que el 84,5% del personal administrativo ( $n=49$ ) se encuentra en un nivel saludable, lo que indica que la mayoría de los participantes percibe de manera adecuada el reconocimiento y la compensación por su desempeño laboral. De igual forma, el 15,5% ( $n=9$ ) alcanza un nivel excelente, reflejando una percepción altamente positiva en un grupo menor de trabajadores. Asimismo, no se registraron participantes en el nivel ausente 0,0% ( $n=0$ ).

### 3.3 RIESGOS PSICOSOCIALES QUE PREDOMINA SEGÚN EL SEXO.

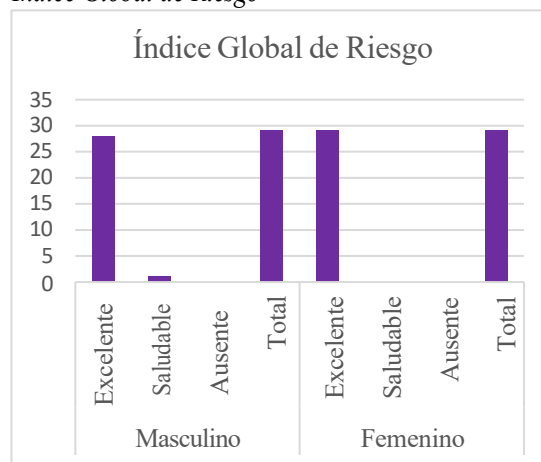
Tabla 8

Frecuencias para Índice Global de Riesgo

Sexo	Interp. Índice Global de Riesgo	f	%
Masculino	Excelente	28	96.6
	Saludable	1	3.4
	Ausente	0	0.0
	Total	29	100.0
Femenino	Excelente	29	100.0
	Saludable	0	0.0
	Ausente	0	0.0
	Total	29	100.0

Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)

Figura 5 Índice Global de Riesgo



Nota: Percentiles de las escalas "Riegos Psicosociales".

En relación con el índice global de riesgo, en el sexo masculino el 96,6% ( $n=28$ ) se ubica en un nivel excelente, mientras que el 3,4 % ( $n=1$ ) se encuentra en un nivel saludable. En el sexo femenino, el 100 % de las participantes ( $n=29$ ) presenta un nivel excelente. No se registraron casos en el nivel ausente 0,0% ( $n=0$ ), los resultados confirman un bajo nivel de riesgo psicosocial en ambos sexos, con una percepción ligeramente más favorable en el grupo femenino.

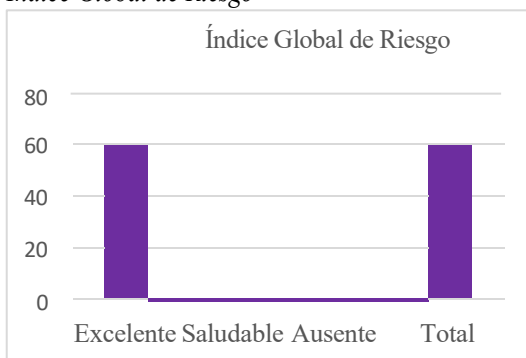
### 3.4 RIESGOS PSICOSOCIALES QUE SE PRESENTA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CASA DE SALUD

Tabla 9  
Frecuencias para interp. Índice Global de Riesgo

Interp. Índice Global de Riesgo	f	%
Excelente	57	98.3
Saludable	1	1.7
Ausente	0	0.0
Total	58	100.0

Nota: Frecuencia (f); porcentaje (%)

Figura 6  
Índice Global de Riesgo



Nota: Percentiles de las escalas "Riesgos Psicosociales".

En relación con el índice global de riesgo, se evidencia que el 98,3% del personal administrativo (n=57) se ubica en un nivel excelente, lo que indica que, de manera general, los participantes presentan condiciones laborales favorables en cuanto a los riesgos psicosociales, por su parte, el 1,7% (n=1) se encuentra en un nivel saludable, mientras que no se registraron participantes en el nivel ausente 0,0% (n=0) por lo tanto se confirma un bajo nivel de riesgo psicosocial en la población administrativa evaluada.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

En el presente trabajo de investigación, los

resultados evidenciaron una distribución equitativa del personal administrativo según el sexo, con un 50,0 % de hombres y un 50,0 % de mujeres, en relación con la antigüedad laboral, el 48,3 % del personal presentó más de cinco años de permanencia en la institución, seguido de un 31,0 %, lo que refleja una población laboral mayoritariamente estable y con experiencia. Este hallazgo es convergente con el estudio de Galarza y Tocto (2021), titulado "Riesgos psicosociales en el personal administrativo del Hospital Básico Pillaro", en el cual se reportó que el 52,0 % de los trabajadores administrativos contaba con más de cinco años de antigüedad laboral y una distribución por sexo similar (51 % mujeres y 49 % hombres). Asimismo, Vera (2023), en su investigación "Factores psicosociales y bienestar laboral en el personal administrativo del sector salud", evidenció que el 58,4 % del personal tenía una antigüedad superior a cinco años, señalando que la estabilidad laboral favorece la adaptación al entorno organizacional y una mejor percepción del control del trabajo.

La coincidencia de estos resultados sugiere que el perfil sociodemográfico encontrado en el personal administrativo evaluado es característico del sector salud, donde la experiencia laboral prolongada constituye un factor relevante en la percepción del entorno psicosocial.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el personal administrativo analizado, se evidenciaron niveles predominantemente favorables en las escalas evaluadas mediante el cuestionario DECORE. En la escala de control, el 96,6 % del personal se ubicó en el nivel excelente, mientras que en la escala

de demandas cognitivas el 89,7 % presentó un nivel saludable; sin embargo, un 10,3 % se ubicó en nivel de alerta negativa. En cuanto al apoyo organizacional y las recompensas, el 100 % de los participantes se encontró en niveles saludables o excelentes. El índice global de riesgo psicosocial mostró que el 98,3 % del personal se ubicó en un nivel excelente.

Estos resultados son divergentes respecto a lo reportado por Zapata y Riera (2024) en su estudio "*Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo del IESS Ambato*", donde se evidenció que el 55 % de los trabajadores presentaba niveles de estrés moderado y el 22 % niveles altos, asociados principalmente a la sobrecarga administrativa y a la falta de reconocimiento institucional. De igual manera, Mazaquiza (2024), en la investigación "*Factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de un hospital básico*", identificó que el 41 % del personal evaluado presentó niveles medios y altos de riesgo psicosocial, especialmente en la dimensión de demandas psicológicas.

La divergencia observada podría explicarse por diferencias en la organización interna, la distribución de funciones y el clima organizacional de la institución de estudio, lo que sugiere que las condiciones laborales percibidas por el personal administrativo resultan más favorables en comparación con otros contextos similares.

En relación con el tercer objetivo específico, en el análisis efectuado al personal administrativo del IESS Ambato no se evidenciaron diferencias significativas en los niveles de riesgo psicosocial según el sexo. Tanto hombres como mujeres presentaron niveles excelentes en la escala de control 96,6 % y en el índice global de riesgo

psicosocial, donde el 96,6 % de los hombres y el 100 % de las mujeres se ubicaron en este nivel.

Este resultado es divergente con lo reportado por Palma, Gerber y Ansoleaga (2022) en el estudio "*Riesgos psicosociales y salud mental en trabajadores del sector salud*", donde se evidenció que las mujeres presentaban mayores niveles de agotamiento emocional, con un 62 % ubicado en niveles moderados y altos. De igual manera, Sepúlveda et al. (2025), en la investigación "*Diferencias de género en la percepción de riesgos psicosociales en contextos hospitalarios*", señalaron que el sexo femenino reportó mayor carga emocional y menor percepción de apoyo organizacional.

La ausencia de diferencias significativas según el sexo en el estudio actual podría estar relacionada con la similitud de funciones administrativas, la distribución equitativa de responsabilidades y un entorno organizacional que proporciona condiciones laborales homogéneas para hombres y mujeres.

A partir del análisis realizado se concluyó con respecto al objetivo general, que el personal administrativo de la casa de salud evaluada presenta, en términos generales, condiciones psicosociales favorables, evidenciándose un predominio de niveles excelentes y saludables en las escalas de control, apoyo organizacional, recompensas y en el índice global de riesgo psicosocial. Este resultado indica que, dentro del contexto institucional analizado, existen factores organizacionales que contribuyen al bienestar psicológico del personal administrativo.

Sobre el primer objetivo específico, se

concluye que el personal administrativo se caracteriza por una distribución equitativa según el sexo y por una antigüedad laboral mayoritariamente superior a cinco años, lo que refleja estabilidad laboral y experiencia institucional. Estas características sociodemográficas se asocian con una mejor adaptación al entorno organizacional y con una percepción más positiva de las condiciones de trabajo.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que, si bien la mayoría del personal administrativo presenta niveles favorables de riesgo psicosocial, existe un grupo reducido que evidencia niveles de alerta en la escala de demandas cognitivas. Este hallazgo determina la presencia de carga mental en ciertas funciones administrativas, lo cual podría afectar el desempeño laboral si no se implementan estrategias preventivas orientadas a la gestión de las demandas laborales.

En relación con el tercer objetivo específico, se concluye que no se evidencian diferencias significativas en los niveles de riesgos psicosociales según el sexo, lo que indica que hombres y mujeres perciben de manera similar las condiciones laborales dentro del contexto administrativo evaluado. Este resultado sugiere que los factores organizacionales influyen de forma homogénea en el personal, independientemente del sexo.

La presente investigación aporta información relevante sobre los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una casa de salud, un grupo que ha sido poco abordado en estudios similares. Los resultados permiten conocer las condiciones psicosociales en las que se desarrolla su

labor dentro del contexto institucional.

Asimismo, el estudio proporciona información útil para la institución, ya que permite identificar factores favorables del entorno laboral y aspectos que requieren atención, especialmente en relación con las demandas cognitivas del trabajo. Estos hallazgos pueden servir como base para la toma de decisiones orientadas a la prevención y mejora de las condiciones laborales, la investigación contribuye como referencia para futuros estudios en el ámbito de los riesgos psicosociales en el sector salud, mediante el uso de un instrumento validado y aplicable en contextos similares.

Es importante mencionar que, a pesar de los resultados obtenidos, se presentaron algunas limitaciones durante la recolección de la información, considerando que no todo el personal administrativo aceptó participar o responder el formulario digital, lo que redujo el número total de participantes disponibles para el análisis. Asimismo, el proceso de levantamiento de información dependió de la disposición y tiempo del personal administrativo, lo que pudo influir en la participación voluntaria y de algunas respuestas.

Estas limitaciones no afectan de manera significativa los resultados del estudio; sin embargo, se recomienda que futuras investigaciones consideren estrategias que faciliten una mayor participación del personal administrativo, con el fin de ampliar la muestra y fortalecer la generalización de los hallazgos.

Se recomienda que la institución implemente acciones integrales orientadas a la prevención de riesgos psicosociales y al

fortalecimiento del bienestar laboral del personal administrativo, mediante capacitaciones sobre manejo del estrés, organización del trabajo y distribución adecuada de tareas, con el fin de disminuir la sobrecarga mental identificada en una parte de los colaboradores.

Asimismo, se sugiere consolidar y mantener las condiciones favorables del entorno laboral a través del fortalecimiento de la comunicación interna, el acompañamiento institucional y el reconocimiento del desempeño, promoviendo un clima organizacional saludable, finalmente, para futuras evaluaciones o investigaciones, se recomienda establecer estrategias que incrementen la participación del personal, garantizando tiempos definidos dentro de la jornada laboral para la aplicación de

instrumentos y una adecuada socialización de los objetivos del estudio, con el propósito de obtener resultados más representativos y confiables.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acosta, F. (23 de Julio de 2023). *Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226>
2. Arias, J. (Junio de 2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de MITSUO: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
3. Arrieta, I., Royero, L., Camargo, C., & López, D. (18 de Junio de 2024). *Gestión del Riesgo Psicosocial y Salud Mental en Trabajadores del Sector Salud*. Obtenido de Ciencia Latina : <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11557>
4. Babativa, D. (2017). *Psicología organizacional*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
5. Barreto, J., & Lezcano, A. (2 de Diciembre de 2023). *UNIDAEDU*. Obtenido de <https://www.unida.edu.py/v4/wp-content/uploads/2023/12/ANALISIS-Y-FUNDAMENTACION-DE-LOS-DISENOS-DE-INVESTIGACION-EXPLORANDO-LOS-ENFOQUES-CUANTITATIVOS-CUALITATIVOS-Y-MIXTOS-BASADOS-EN-CRESWELL-CRESWELL-.pdf>
6. Camacho et al. (2020). *Revista San Gregorio*. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n55/2528-7907-rsan-1-55-00031.pdf>
7. Carvajal, J. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances*. Bogotá: Psicología organizacional: Perspectivas y avances.
8. Catro, N., & Suárez, X. (1 de Junio de 2022). *Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212022000101206&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212022000101206&script=sci_arttext)
9. Chuquillanqui, C. (2022). *Gestión por procesos y gestión administrativa en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica*.

10. Enciso, F. (29 de 04 de 2004). *Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional*.
11. Escobar, M. (2020). *Psicología: Aportes a la educación y al aprendizaje*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Maria-Escobar-13/publication/361242219\\_Psicologia\\_Aportes\\_a\\_la\\_educacion\\_y\\_al\\_aprendizaje/links/62a513dba3fe3e3df870af9e/Psicologia-Aportes-a-la-educacion-y-al-aprendizaje.pdf#page=113](https://www.researchgate.net/profile/Maria-Escobar-13/publication/361242219_Psicologia_Aportes_a_la_educacion_y_al_aprendizaje/links/62a513dba3fe3e3df870af9e/Psicologia-Aportes-a-la-educacion-y-al-aprendizaje.pdf#page=113)
12. Fierro, T., & Francisco, P. (2024). *Los Factores de Riesgos Psicosociales y su Incidencia en el Absentismo Laboral en el Personal Administrativo del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro De Guaranda*. Obtenido de CASEDELPO: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8031>
13. Figueroa, R., Jiménez, C., & Mendoza, D. A. (05 de 2023). *Gestión del Riesgo Psicosocial y Salud Mental en Trabajadores del Sector Salud*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-GestionDelRiesgoPsicosocialYSaludMentalEnTrabajado-9610575.pdf>
14. Flores, L., Sarabia, L., & Sarabia, D. (Agosto de 2021). *Factores de riesgos psicosociales en los servidores y trabajadores del Centro de Salud Guayllabamba*. Obtenido de <https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1633538257-6%20Art%C3%ADculo.pdf>
15. Galarza, D., & Tocto, B. P. (10 de Febrero de 2021). *Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Pillaro y su dirección distrital*. Obtenido de REVISTAERUDITUS: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/397/228>
16. Henao, O., & Cecilia, M. (2013). *Del surgimiento de la psicología humanística a la psicología humanista-existencial de hoy*. Colombia: Revista Colombiana de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/RCCS/article/view/951/873>
17. Herrera, C. (5 de Junio de 2024). *ResearchGate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/381275029\\_Paradigma\\_Positivista](https://www.researchgate.net/publication/381275029_Paradigma_Positivista)
18. Martínez, E. (02 de 12 de 2023). *Espectro de los factores psicosociales en el trabajo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-87822023000200204&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-87822023000200204&script=sci_arttext)
19. Mazaquiza, M. (24 de Enero de 2024 ). *EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL BÁSICO EDGAR ARCOS*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/17686/1/UA-MSO-EAC-012-2024.pdf>
20. Mejía, J. (8 de Octubre de 2022). *Revista Ciencia Agraria*. Obtenido de <https://cienciaagraria.com/index.php/rca/article/view/10/26>
21. Montoya, C. (15 de 06 de 2021). *Los riesgos psicosociales laborales* . Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=S8k1EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=riesgos+psicosociales+&ots=6UwTjyJzla&sig=dxkVjf41ybaGdZylwM6BwwSn0LE&redir\\_esc=y#v=onepage&q=riesgos%20psicosociales&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=S8k1EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=riesgos+psicosociales+&ots=6UwTjyJzla&sig=dxkVjf41ybaGdZylwM6BwwSn0LE&redir_esc=y#v=onepage&q=riesgos%20psicosociales&f=false)
22. OIT. (1986). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de [file:///C:/Users/PC/Downloads/wcms\\_227402.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/wcms_227402.pdf)
23. OMS. (2025). *Riesgos psicosociales y salud mental*. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/tools/occupational-hazards-in-health-sector/psycho-social-risks-mental-health>
24. Palma, A., Gerber, M., & Ansoleaga, E. (1 de Enero de 2022). *Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral*. Obtenido de Scielo : [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282022000100104&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282022000100104&script=sci_arttext&tlng=en)

25. Porras, N. (2021). *RESEARCH GATE*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Nestor-Raul-Porras-Velasquez-2/publication/352383940\\_Riesgos\\_psicosociales\\_intra\\_y\\_extra\\_laborales\\_en\\_una\\_empresa\\_de\\_seguridad\\_privada\\_de\\_Bogota\\_Intra\\_psychosocial\\_risks\\_and\\_extra\\_labor\\_in\\_a\\_Bogota\\_private\\_security\\_com](https://www.researchgate.net/profile/Nestor-Raul-Porras-Velasquez-2/publication/352383940_Riesgos_psicosociales_intra_y_extra_laborales_en_una_empresa_de_seguridad_privada_de_Bogota_Intra_psychosocial_risks_and_extra_labor_in_a_Bogota_private_security_com)
26. Quinchia, M. (2022). *EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL AREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN VICENTE FERRER DE PRIMER NIVEL UNO DEL MUNICIPIO DE ANDALUCIA VALLE AÑO 2022*. Obtenido de UCEVA: <https://repositorio.uceva.edu.co/bitstream/handle/20.500.12993/3734/T00034446.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Raffo et ál. (2013). *Datos Industriales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>
28. Ramos, C. (Febrero de 2020). *LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de Revista Ciencia América. : <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
29. Reales, L., & Robalino, G. (Octubre de 2022). *El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud*. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338/3278>
30. Robson, C. (2011). *Investigación del mundo real*. Chichester, Reino Unido: Wiley.
31. Sepúlveda, G., Durán, J., Muñoz, P., Daza, A., & Montoya, P. (29 de Septiembre de 2025). *Factores de riesgos psicosociales en funcionarios que trabajan en centros de salud Chillán, 2024*. Obtenido de Medicina Y Seguridad Del Trabajo,: <https://revista.isciii.es/index.php/MST/article/view/1417>
32. UNEMI. (2019). *ANTECEDENTES DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de [https://sga.unemi.edu.ec/media/recursos/tema/Documento\\_2020630114242.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/recursos/tema/Documento_2020630114242.pdf)
33. Valencia, M., & Rojas, F. (Febrero de 2023). *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872023000200229&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872023000200229&script=sci_arttext&tlng=pt)
34. Vera, J. (2023). *Factores de Riesgo Psicosocial asociados al personal administrativo de un hospital General en Ecuador*. Obtenido de RECIAMUC: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1026/1489>
35. Villacreses, . (21 de 08 de 2024). *Los factores de riesgos psico sociales y el liderazgo, influencia en el contexto laboral personal administrativo de la Universidad Laica*. Obtenido de <https://libros.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2024/12/PUB2024-031-factores-riesgo-psico.pdf>
36. Zapata, C., & Riera, W. (1 de Enero de 2024). *Researchgate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/379061263\\_Riesgos\\_psicosociales\\_y\\_estres\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_del\\_Instituto\\_Ecuatoriano\\_de\\_Seguridad\\_Social\\_Ambato\\_Ecuador/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/379061263_Riesgos_psicosociales_y_estres_laboral_en_trabajadores_del_Instituto_Ecuatoriano_de_Seguridad_Social_Ambato_Ecuador/citation/download)
37. Zapata, C., & Riera, W. (Enero de 2024). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador*. Obtenido de Gestión y producción. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales: [https://www.researchgate.net/publication/379061263\\_Riesgos\\_psicosociales\\_y\\_estres\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_del\\_Instituto\\_Ecuatoriano\\_de\\_Seguridad\\_Social\\_Ambato\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/379061263_Riesgos_psicosociales_y_estres_laboral_en_trabajadores_del_Instituto_Ecuatoriano_de_Seguridad_Social_Ambato_Ecuador)

## **AGRADECIMIENTOS.**

Agradezco primero a Dios, por darme fuerza, paciencia y guiarme durante todo este proceso, especialmente en los momentos de cansancio y dificultad.

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por cada esfuerzo que hicieron para que yo pueda cumplir esta meta, gracias por creer en mí y motivarme siempre a seguir adelante. A mi familia y en especial a mi abuelita, por su cariño, sus consejos y por acompañarme emocionalmente en este camino.

Finalmente, agradezco a mi tutor Psc. José Miguel Acuña Mayorga, por su orientación profesional, su tiempo y sus valiosas observaciones, las cuales fueron fundamentales gracias por por guiarme para mejorar cada parte del trabajo hasta lograr culminarlo.

*Evelyn Chaluisa*

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza cuando las fuerzas parecían agotarse y por iluminar mi camino incluso en los momentos de duda. Gracias por sostenerme, por no soltarme nunca y por permitirme cumplir este sueño que hoy se convierte en realidad.

A mis padres, mi mayor pilar y ejemplo de amor incondicional gracias por cada sacrificio silencioso, por creer en mí incluso cuando yo misma dudé, por enseñarme que con esfuerzo, fe y perseverancia todo es posible. Este logro también es suyo, porque cada paso que doy lleva su amor y apoyo.

A mi abuelita, por su ternura infinita, por sus palabras sabias, sus oraciones constantes y su amor que siempre me ha dado paz y fortaleza. Gracias por ser refugio, inspiración y una luz en mi vida. Este logro también nace de su amor.

A mi tutor de tesis, Ps. José Acuña, Mg, por su acompañamiento profesional, su paciencia, dedicación y valiosas orientaciones a lo largo de este proceso. Gracias por compartir sus conocimientos, por su compromiso y por contribuir de manera significativa a mi formación académica y profesional.

*Tamara Proaño*

## **DEDICATORIA.**

Agradezco en primer lugar a Dios, porque fue mi fuerza en cada etapa de este proceso, gracias por sostenerme cuando sentía que ya no podía, por darme tranquilidad en los momentos de cansancio, por cuidarme y por permitirme llegar hasta aquí.

Agradezco profundamente a mi papá, por ser un padre excelente, presente y amoroso gracias por darme lo mejor, por preocuparse siempre por mí y por nunca dejar que me falte nada, su esfuerzo y su forma de demostrar amor han sido una base muy importante para mi vida y para mi formación.

A mi mamá, gracias por cuidarme siempre, por estar pendiente de mí en todo momento y por acompañarme incluso en los días más difíciles. Su amor, su paciencia y su apoyo han sido fundamentales para que yo pueda avanzar y cumplir mis metas.

A mi abuelita, mi agradecimiento más sincero por todo lo que ha hecho por mí, por estar cuando más la he necesitado, por ayudarme tanto en la vida, por sus palabras, su cariño y por ser un apoyo que jamás me ha faltado.

A mis hermanos, gracias por formar parte de mi vida de una manera tan especial a mi hermana, por ser una compañera de vida increíble y una de las personas más importantes para mí y a mi hermano, por su ternura, por su alegría y por ser ese impulso que me motiva a ser mejor cada día.

A mis primos y a mi novio gracias por animarme en los momentos difíciles, por hacerme reír cuando estaba cansada gracias por estar conmigo, por apoyarme cuando quise rendirme y por motivarme a seguir adelante para cumplir mis metas y por compartir momentos que siempre voy a recordar, hicieron que este proceso sea mucho mejor los quiero con todo mi corazón.

Finalmente, me dedico este logro a mí misma, porque este proceso también fue una prueba de constancia, por no rendirme, por seguir adelante, por esforzarme y por creer en mí, este logro también es mío, y hoy reconozco con orgullo todo lo que fui capaz de hacer para alcanzarlo.

*Evelyn Chaluisa*

A mis padres, gracias por cada sacrificio realizado en silencio, por cada esfuerzo y por cada decisión tomada pensando en mi bienestar y en mi futuro, aunque la distancia hoy nos separe, su amor ha sido mi mayor fortaleza y el motor que me impulsó a seguir adelante cuando el cansancio quiso vencerme, este logro es fruto de su entrega, su lucha constante y su amor incondicional.

A mi hermana, gracias por acompañarme siempre con su apoyo y cariño, incluso a la distancia su presencia ha sido un impulso constante en este camino.

A mi abuelita, gracias por cuidarme, por sostenerme y por darme fuerzas cuando quise rendirme. Gracias por cada palabra de aliento, por cada gesto de amor y por estar a mi lado levantándose en los momentos más difíciles su cuidado, su fe y su amor han sido un pilar fundamental para que hoy pueda cumplir este sueño.

A mi abuelito, que hoy me acompaña desde el cielo, aunque ya no esté físicamente, su amor, sus enseñanzas y su ejemplo viven en mí y me guían en cada paso que doy. Este logro también le pertenece.

A mi familia, gracias por apoyarme cuando me quedé sola, por no soltarme, por acompañarme y sostenerme en los momentos más difíciles su presencia, su ayuda y su cariño fueron fundamentales para no rendirme y continuar este camino.

A todos ustedes dedico este trabajo, que es fruto del amor, el sacrificio, la fe y el apoyo incondicional que siempre me brindaron.

*Tamara Proaño*

**ANEXOS.**  
[Anexos Titulación](#)