

Evaluación e impacto de riesgos psicosociales aplicado a la gestión del talento humano en servidores policiales del Distrito Los Chillos

Evaluation and impact of psychosocial risks applied to human talent management in police officers of the Los Chillos District

- ¹ Gelen Anahí Anrango Quilumbaqui  <https://orcid.org/0009-0005-9707-2928>
Universidad Bolivariana del Ecuador (UBE), Quito, Ecuador.
Maestría en Administración y Dirección de empresas
gaanrangoq@ube.edu.ec
- ² María José Rodríguez Rivadeneira  <https://orcid.org/0009-0000-2277-6780>
Universidad Bolivariana del Ecuador (UBE), Quito, Ecuador.
Maestría en Administración y Dirección de empresas
mjrodriguezr@ube.edu.ec
- ³ Glen Freddy Robayo Cabrera  <https://orcid.org/0009-0006-9195-7423>
Universidad Bolivariana de Ecuador (UBE), Durán, Ecuador
Universitat de València, Valencia, España
Universidad CienFuegos, Cienfuegos, Cuba
gfrobayoc@ube.edu.ec glenroca@alumni.uv.es



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 17/01/2025

Revisado: 15/02/2025

Aceptado: 19/03/2025

Publicado: 27/05/2025

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v9i2.3398>

Cítese:

Anrango Quilumbaqui, G. A., Rodríguez Rivadeneira, M. J., & Robayo Cabrera, G. F. (2025). Evaluación e impacto de riesgos psicosociales aplicado a la gestión del talento humano en servidores policiales del Distrito Los Chillos. *Visionario Digital*, 9(2), 79-100. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v9i2.3398>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



Palabras clave:

Bienestar,
efectividad,
gestión, laboral,
ocupacional,
psicosociales,
riesgos, seguridad.

Resumen

Introducción: Este estudio aborda los riesgos psicosociales que enfrentan los oficiales del Distrito Los Chillos, identificando la sobrecarga laboral, la tensión y la falta de apoyo organizacional como factores críticos que afectan su bienestar y rendimiento. A través de un enfoque mixto, se plantea la necesidad de implementar estrategias integrales, como programas de educación, selección especializada de personal y planes de carrera, para fortalecer el desempeño y la calidad de vida de la Fuerza Laboral de la Policía Nacional. **Objetivo:** El objetivo central es analizar los factores organizacionales y los riesgos psicosociales que influyen en el bienestar y desempeño de los oficiales del Distrito Los Chillos, con el fin de mejorar su satisfacción laboral y la efectividad operativa. **Metodología:** Se empleó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, que incluyó encuestas, entrevistas semiestructuradas y análisis documental. La muestra consistió en 80 oficiales de policía de Quito, seleccionados mediante un muestreo estratificado. Para el análisis de datos, se utilizaron técnicas descriptivas y de correlación, identificando los principales factores de riesgo psicosocial. Además, se aplicó la herramienta FPSICO 4.1 para evaluar nueve dimensiones clave, como carga laboral, exigencias psicológicas, apoyo social y claridad de roles. **Resultados:** Los hallazgos revelan que los servidores policiales enfrentan riesgos psicosociales significativos. Solo el 46,2% gestiona adecuadamente su jornada laboral, mientras que el 53,8% lucha por equilibrar su vida personal y profesional. La carga laboral destaca como el factor más crítico: el 68,8% de los oficiales se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado debido a la alta demanda e imprevisibilidad de sus tareas. Además, el 40% experimenta exigencias psicológicas intensas, generando presión emocional y cognitiva constante. Aunque el 85,1% percibe un apoyo social positivo, un 11,2% enfrenta dificultades en este ámbito. Asimismo, el 65% enfrenta obstáculos debido a la falta de claridad en sus funciones, lo que incrementa el riesgo. Por otro lado, mientras el 93,8% valora positivamente su empleo y remuneración, un 3,2% siente que sus esfuerzos no son reconocidos. Estos resultados subrayan la urgencia de optimizar la carga laboral, definir roles con claridad y brindar apoyo psicológico para garantizar el bienestar

y la eficacia del servicio policial. **Conclusión:** La investigación evidencia que los desafíos sociales y la falta de personal capacitado impactan negativamente en la salud y el desempeño del cuerpo policial. Para abordar esta problemática, es esencial desarrollar un plan estratégico que incluya programas de formación continua, la incorporación de expertos en gestión del talento humano y políticas laborales que promuevan el desarrollo profesional. Estas medidas no solo mejorarán la eficiencia administrativa, sino que también reducirán la rotación de personal y fortalecerán el compromiso de quienes integran el servicio civil. **Área de estudio general:** Seguridad pública. **Área de estudio específica:** Seguridad ciudadana y mantenimiento del orden público. **Tipo de estudio:** Artículos originales.

Keywords:

Effectiveness,
Labor,
Management,
Occupational,
Psychosocial,
Risks, Safety, Well-
being

Abstract

Introduction: This study addresses the psychosocial risks faced by police officers in Los Chillos District, identifying work overload, stress, and lack of organizational support as critical factors affecting their well-being and performance. Using a mixed-methods approach, the study emphasizes the need to implement comprehensive strategies, such as education programs, specialized personnel selection, and career development plans, to enhance the performance and quality of life of the National Police workforce. **Objective:** The main objective is to analyze the organizational factors and psychosocial risks that influence the well-being and performance of officers in the Los Chillos District, aiming to improve their job satisfaction and operational effectiveness. **Methodology:** A mixed-methods approach was employed, combining qualitative and quantitative techniques, including surveys, semi-structured interviews, and document analysis. The sample consisted of 80 police officers from Quito, selected through stratified sampling. Descriptive and correlational techniques were used for data analysis, identifying key psychosocial risk factors. Additionally, the FPSICO 4.1 tool was applied to assess nine key dimensions, such as workload, psychological demands, social support, and role clarity. **Results:** The findings reveal that police officers face significant psychosocial risks. Only 46.2% manage their work hours effectively, while 53.8% struggle to balance their personal

and professional lives. Workload emerges as the most critical factor, with 68.8% of officers at extremely elevated risk due to high demand and task unpredictability. Furthermore, 40% experience intense psychological demands, leading to constant emotional and cognitive pressure. Although 85.1% perceive positive social support, 11.2% face challenges in this area. Additionally, 65% encounter obstacles due to unclear job roles, increasing risk levels. While 93.8% value their job and compensation positively, 3.2% feel their efforts are not adequately recognized. These results underscore the urgent need to optimize workloads, clarify roles, and provide psychological support to ensure officer well-being and police service efficacy.

Conclusion: The research highlights that social challenges and a shortage of trained personnel negatively impact the health and performance of the police force. To address this issue, it is essential to develop a strategic plan that includes continuous training programs, the integration of human talent management experts, and labor policies that promote professional development. These measures will not only enhance administrative efficiency but also reduce staff turnover and strengthen the commitment of those serving in the civil service.

General Study Area: Public Safety. **Specific Study Area:** Citizen Security and Public Order Maintenance. **Type of Study:** Original Articles.

1. Introducción

La labor policial conlleva una exposición constante a diversos factores de riesgo que son inherentes a la profesión, siendo los riesgos psicosociales especialmente significativos. Esta ocupación demanda un esfuerzo notable, tanto físico como mental, debido a las tareas que se llevan a cabo en áreas de prevención, investigación y apoyo operativo. Además, los oficiales se ven obligados a enfrentar situaciones de elevada tensión, como el manejo de crímenes o accidentes, lo que los coloca en contacto directo y frecuente con realidades extremas, como la muerte y el sufrimiento humano. Estas circunstancias no solo impactan su desempeño laboral, sino que también repercuten en su bienestar emocional y psicológico (Cabezas & Brito, 2021).

La labor de garantizar la seguridad ciudadana y preservar el orden público, junto con la interacción con una variedad de grupos sociales, convierte esta profesión en una de las más exigentes desde el punto de vista emocional y psicológico. Este desafío se hace aún más pronunciado en contextos caracterizados por conflictos o tensiones sociales, donde los oficiales se enfrentan a situaciones complejas que requieren un notable nivel de resiliencia y adaptación. Estas circunstancias no solo afectan su desempeño de manera significativa, sino que también generan elevados niveles de estrés, lo que subraya la necesidad de establecer medidas que cuiden su bienestar integral (Policía Nacional, 2022).

Entre los factores que más influyen en el desempeño policial se encuentran la sobrecarga de trabajo, los turnos rotativos y las jornadas prolongadas, junto con la constante exposición a situaciones de elevado riesgo. Ante estas circunstancias, es fundamental fortalecer la gestión del talento humano a través de la gestión del talento humano. Este enfoque tiene como objetivo implementar estrategias que mitiguen los efectos negativos y que permitan a las autoridades institucionales diseñar y poner en práctica políticas efectivas para reducir los riesgos asociados al ejercicio de la función policial, asegurando así un entorno laboral más seguro y saludable (Arias & Covinos, 2021).

El aumento de la violencia y la delincuencia ha generado una mayor demanda de servicios de seguridad, lo que ha provocado una carga de trabajo excesiva para los oficiales de policía. Esta realidad ha resultado en responsabilidades y horarios que sobrepasan considerablemente los parámetros fijados para los servidores públicos en el ámbito civil. Este desajuste no solo merma su capacidad operativa, sino que también repercute de manera negativa en su bienestar físico y emocional. Esto pone de manifiesto la urgencia de revisar y ajustar las condiciones laborales, con el fin de asegurar un desempeño sostenible y eficaz (Solórzano & Romero, 2024).

Por otro lado, las deficiencias en la gestión del talento humano han llevado a una distribución ineficaz del personal, lo que ha impactado negativamente su motivación y capacidad de liderazgo dentro de la institución. Esta falta de optimización en la asignación de recursos humanos no solo dificulta el logro de los objetivos institucionales, sino que también crea un ambiente laboral poco favorable, afectando la cohesión y el sentido de pertenencia entre los servidores policiales. Ante esta situación, es urgente reformular las estrategias de gestión para reforzar el compromiso y la eficiencia del equipo (Vera et al., 2022).

La falta de un programa de formación en procesos organizacionales ha mantenido la operatividad institucional sin una dirección clara. A esto se añade la escasez de incentivos y reconocimientos, lo que ha generado desinterés en la participación y el desarrollo de proyectos institucionales, debilitando tanto el liderazgo como la motivación del personal (Dávalos et al., 2023).

Además, la carencia de una estrategia comunicacional efectiva ha dificultado el acceso a los servicios ofrecidos por la gestión de talento humano, limitando su capacidad para generar un impacto positivo en el bienestar de los servidores policiales. Estas deficiencias destacan la urgencia de implementar medidas que refuercen la estructura organizacional y promuevan un ambiente laboral más comprometido y eficiente (Caro & Alarcón, 2021).

La **Figura 1** muestra un espectro que representa la evolución de los factores psicosociales en el entorno laboral, abarcando desde aquellos que constituyen un riesgo hasta los que brindan protección. Este esquema visual organiza los elementos en una secuencia que inicia con los riesgos psicosociales laborales, transita por los factores de riesgo y los psicosociales en el trabajo, y culmina con los factores de protección psicosocial en el ámbito laboral.

Figura 1

Espectro de los factores psicosociales en el trabajo



Fuente: Martínez-Mejía (2023). **Nota:** Progresión de los riesgos psicosociales hacia la protección

2. Metodología

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó una muestra integrada por 80 servidores policiales del Distrito Los Chillos, seleccionados mediante un muestreo aleatorio. La elección de este tamaño muestral se justifica por su capacidad para garantizar la representatividad estadística, lo que a su vez permite extrapolar los hallazgos a la población total de oficiales en servicio activo, siempre que cuenten con un mínimo de un año de experiencia. Este enfoque metodológico asegura que los resultados obtenidos reflejen de manera fiel las condiciones y los desafíos que enfrenta el personal policial en su entorno laboral (Caro & Alarcón, 2021).

La **Tabla 1** presenta la relación entre las preguntas evaluadas y el tiempo de trabajo, centrándose en tres aspectos fundamentales del entorno laboral: la jornada laboral, la carga de trabajo y las demandas psicológicas. Cada uno de estos aspectos se vincula a preguntas específicas y se asigna un nivel de riesgo porcentual. Las preguntas

seleccionadas son clave para identificar aquellos factores que influyen en el bienestar y el rendimiento de los oficiales.

Los hallazgos del estudio respaldan estos indicadores y permiten identificar áreas críticas que requieren atención urgente. Por ejemplo, un alarmante 68.8% de los servidores policiales enfrenta un riesgo muy alto a causa de una carga laboral excesiva e impredecible. Además, el 40% de ellos reporta padecer una intensa presión emocional y cognitiva, lo que enfatiza la necesidad de evaluar el impacto de estas exigencias en su labor cotidiana. Asimismo, el 53.8% de los servidores policiales enfrenta dificultades para equilibrar su vida personal y profesional, lo que pone de manifiesto la importancia de analizar la disponibilidad de su tiempo libre.

Tabla 1

Relación entre preguntas y tiempo de trabajo

Dimensión FPSICO	Preguntas Evaluadas	Nivel de Riesgo	Justificación según los resultados
Tiempo de trabajo (TT)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Trabajas los sábados? - ¿Trabajas los domingos y festivos? -¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? 	53.8%	Más de la mitad de los oficiales (53.8%) enfrenta dificultades para encontrar un equilibrio entre su vida laboral y personal, lo que pone de relieve cómo la carga horaria impacta su bienestar y la necesidad de una mayor flexibilidad en sus horarios.
Carga de trabajo (CT)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿En general, la cantidad de trabajo que tienes es? - ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa? - ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado? 	68.8%	El 68.8% manifiesta un elevado riesgo debido a una carga laboral excesiva e impredecible, lo que pone en tela de juicio la adecuación del tiempo dedicado al trabajo. Además, un 40% experimenta una intensa presión emocional y cognitiva, lo cual repercute en su rendimiento. Esto indica la importancia de evaluar el control que tienen sobre sus horarios y la exigencia mental de sus tareas.

Tabla 1
Relación entre preguntas y tiempo de trabajo (continuación)

Dimensión FPSICO	Preguntas Evaluadas	Nivel de Riesgo	Justificación según los resultados
Demandas psicológicas (DP)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? - ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar? - ¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? 	40%	Un 40% experimenta una intensa presión emocional y cognitiva, lo cual repercute en su rendimiento. Esto indica la importancia de evaluar el control que tienen sobre sus horarios y la exigencia mental de sus tareas.
Relaciones y apoyo social (RAS)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Recibes apoyo de tus compañeros cuando tienes dificultades en el trabajo? - ¿Cómo es la comunicación con tu jefe o supervisores? - ¿Te sientes parte de un equipo de trabajo? 	11.2%	Un 11.2% enfrenta dificultades en este ámbito. Tener un entorno de respaldo es esencial para su bienestar.
Desempeño de rol (DR)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas? - ¿Recibes instrucciones claras sobre tus tareas diarias? - ¿Has recibido capacitación suficiente para cumplir con tus responsabilidades? 	65%	El 65% de ellos se encuentra en un alto riesgo por la falta de claridad en sus funciones, lo que puede llevar a problemas de capacitación y a una ambigüedad en sus roles.
Interés por el trabajador/Compensación (ITC)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Sientes que tu trabajo es valorado en la institución? - ¿Tu salario y beneficios son adecuados para el esfuerzo que realizas? - ¿Recibes reconocimiento por el buen desempeño laboral? 	3.2%	Un 3.2% siente que su esfuerzo no es debidamente reconocido, lo que resalta la importancia de valorar la percepción sobre el reconocimiento laboral.

Nota: Dimensiones, preguntas y nivel de riesgo FPSICO.

Por otro lado, la implementación del muestreo aleatorio mediante la implementación de un cuestionario basado en el test FSICO facilitó la inclusión de una variedad de perfiles dentro de la institución policial, lo que enriqueció el análisis de los riesgos psicosociales de manera más integral y detallada. La elección de este tamaño de muestra no se basó únicamente en criterios estadísticos, sino que también consideró aspectos prácticos, como la viabilidad logística y los plazos del estudio, teniendo en cuenta la disponibilidad de los participantes y los recursos a disposición. Este enfoque garantizó que la investigación fuera rigurosa y, al mismo tiempo, realizable, abarcando una amplia gama de perspectivas y experiencias dentro de la fuerza policial (Castro & Delgado, 2020).

El método FSICO se presenta como una herramienta fundamental para la evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Su enfoque se basa en el análisis factorial, una técnica estadística que facilita la simplificación y organización de datos complejos. Mediante este método, es posible identificar factores psicosociales, tales como el estrés o el clima laboral, a partir de las respuestas obtenidas en cuestionarios. Este proceso agrupa ítems relacionados y valida su relevancia. FSICO tiene un amplio alcance, ya que evalúa múltiples dimensiones psicosociales de manera integral. Además, se adapta a diversos entornos laborales, proporcionando resultados confiables que son clave para el diseño de intervenciones efectivas. Su rigor científico lo convierte en una opción robusta para la prevención de riesgos y la mejora del bienestar en el trabajo (Paredes, 2023).

La **Tabla 2** presenta un resumen del diseño y la metodología utilizados en un estudio sobre riesgos psicosociales. Este estudio adopta un enfoque mixto, que integra tanto métodos cualitativos como cuantitativos, con el fin de lograr una comprensión más profunda del fenómeno estudiado. Su diseño es no experimental, lo que implica que no se llevan a cabo manipulaciones de variables, y se caracteriza por ser descriptivo, correlacional y explicativo. Esto permite identificar y analizar las relaciones entre variables sin intervenir en el entorno natural de los participantes.

Tabla 2

Resumen del diseño y metodología del estudio sobre riesgos psicosociales

Categoría	Detalle
Enfoque	Mixto (cualitativo y cuantitativo)
Diseño	No experimental, descriptivo, correlacional, explicativo
Población	80 servidores policiales del Distrito Metropolitano de Quito
Instrumento	FPSICO 4.1
Dimensiones evaluadas	1. Tiempo de trabajo 2. Carga de trabajo 3. Demandas psicológicas 4. Relaciones y apoyo social (RAS):

Tabla 2

*Resumen del diseño y metodología del estudio sobre riesgos psicosociales
(continuación)*

Categoría	Detalle
Dimensiones evaluadas	5. Desempeño de rol 6. Interés por el trabajador/Compensación

Nota: Progresión de los riesgos psicosociales hacia la protección.

El FSICO 4.1 se presenta como una herramienta fundamental en el campo de la salud ocupacional, diseñada para evaluar y gestionar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Su principal objetivo es identificar aquellas situaciones que pueden afectar el bienestar emocional y físico de los trabajadores, tales como el estrés, la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social y la ambigüedad en las responsabilidades. Más que una simple medición de riesgos, esta herramienta brinda una perspectiva clara sobre cómo las condiciones laborales influyen directamente en la calidad de vida de los empleados. Por ejemplo, permite identificar si un trabajador se siente agobiado por plazos acotados, si enfrenta dificultades para equilibrar su vida personal y profesional o si carece de los recursos necesarios para desempeñar su función de manera efectiva (Chaverra & Victoria, 2021).

La implementación del instrumento FPSICO 4. 1 fue fundamental para llevar a cabo una evaluación de los riesgos psicosociales mediante nueve dimensiones clave, que abarcan desde la carga laboral y las exigencias psicológicas hasta el apoyo social. Este instrumento, previamente validado en diversas investigaciones y reconocido por su confiabilidad y validez en entornos laborales, proporcionó una base sólida para el análisis. Su uso permitió identificar factores críticos que afectan de manera directa el bienestar y el rendimiento de los servidores policiales, generando tanto información cuantitativa como cualitativa. Estos resultados destacan la necesidad urgente de diseñar e implementar intervenciones específicas y focalizadas para abordar las problemáticas identificadas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2020).

El estudio reveló un impacto significativo de los riesgos psicosociales en el bienestar y el rendimiento de los servidores policiales. Por ejemplo, se observó que el 68. 8% de los participantes enfrenta una carga de trabajo excesiva, lo que perjudica su equilibrio entre la vida laboral y personal. Asimismo, el 40% de ellos reportó sufrir demandas psicológicas constantes, lo que pone de manifiesto la urgencia de implementar estrategias de apoyo emocional y cognitivo. Estos hallazgos destacan la necesidad de mejorar la gestión del talento humano dentro de la institución policial, lo que podría resultar en una mayor eficiencia operativa y una reducción del desgaste profesional (Barraza et al., 2024a).

La implementación del FPSICO 4. 1 permitió la recolección de datos precisos y comparables, lo cual es esencial para desarrollar políticas basadas en evidencia. Un hallazgo significativo fue que el 85. 1% de los participantes evaluó positivamente sus relaciones interpersonales y el apoyo social. Esto sugiere que fortalecer estos aspectos podría ayudar a mitigar otros riesgos identificados, como la falta de claridad en las funciones, donde el 65% de los encuestados se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado. Estos resultados destacan la importancia de invertir en programas de formación integral y en la incorporación de especialistas en gestión de recursos humanos, con el objetivo de abordar de manera efectiva las problemáticas detectadas y mejorar tanto el bienestar como la eficiencia del personal policial (Barraza et al., 2024b).

3. Resultados

En esta sección, se presentan los hallazgos más relevantes del estudio sobre los riesgos psicosociales que afectan a los servidores policiales del Distrito Los Chillos. Uno de los datos más destacados es que el 68. 8% de los oficiales se encuentra expuesto a un nivel de riesgo muy elevado, principalmente debido a la sobrecarga laboral y la falta de previsibilidad en sus tareas. Además, el 40% de ellos reporta experimentar altas exigencias psicológicas, lo que les genera una presión emocional y cognitiva constante. A pesar de que el 85. 1% valora positivamente el apoyo social que reciben, un 11. 2% manifiesta dificultades en esta área. También se observa que el 65% de los oficiales carece de claridad en sus funciones, lo que incrementa su nivel de riesgo. Por otro lado, aunque el 93. 8% muestra una actitud favorable hacia su trabajo y remuneración, un 3. 2% siente que sus esfuerzos no son adecuadamente reconocidos. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de implementar medidas específicas que optimicen las condiciones laborales y fortalezcan el bienestar del personal policial.

La **Tabla 3** clasifica los niveles de riesgo psicosocial en el trabajo en cuatro categorías, utilizando un sistema de puntajes que va de 0 a 80. Un puntaje de 0 a 20 indica un riesgo bajo, lo que significa que las condiciones laborales son adecuadas y no afectan el bienestar. Si el puntaje se sitúa entre 21 y 40, se considera un riesgo moderado, lo que sugiere la presencia de algunos factores que impactan de manera moderada. Por otro lado, los puntajes de 41 a 60 reflejan un riesgo elevado, señalando condiciones adversas que perjudican significativamente el bienestar y que requieren atención. Finalmente, un puntaje de 61 a 80 indica un riesgo muy elevado, en el que las condiciones críticas afectan gravemente tanto el bienestar como el rendimiento, exigiendo acciones inmediatas.

Tabla 3
Niveles de riesgo psicosociales

Nivel de Riesgo	Puntaje	Interpretación
Riesgo Bajo	0-20	Condiciones laborales adecuadas, sin impacto significativo en el bienestar.
Riesgo Moderado	21-40	Presencia de algunos factores de riesgo, con impacto moderado en el bienestar.
Riesgo Elevado	41-60	Condiciones laborales adversas, con impacto significativo en el bienestar.
Riesgo Muy elevado	61-80	Condiciones laborales críticas, con impacto severo en el bienestar y desempeño.

Nota: Clasificación de los niveles de riesgo psicosociales.

3.1. Tiempo de trabajo (TT):

- El 46. 2% de los participantes demuestra una adecuada capacidad para gestionar su tiempo de trabajo, lo que indica una organización eficaz en parte del personal.
- Respecto a los niveles de riesgo, se observa que el 27. 5% de los encuestados se encuentra en un nivel moderado, el 8.8% en un nivel elevado y el 17.5% en un nivel muy elevado. Esto pone de manifiesto una distribución desigual de los riesgos psicosociales entre los miembros de la fuerza policial.
- Además, una proporción significativa de los encuestados enfrenta dificultades para equilibrar su vida laboral y personal, especialmente en lo que respecta a la armonización de horarios con sus responsabilidades sociales y familiares. Este desequilibrio subraya la necesidad urgente de implementar políticas que fomenten una mayor flexibilidad y apoyo en la gestión del tiempo.

3.2. Carga de trabajo (CT):

- El 68. 8% de los servidores policiales se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado, lo que resulta realmente alarmante. Este grupo enfrenta una carga laboral excesiva, no solo por la cantidad de trabajo, sino también por la complejidad de las tareas que deben realizar. A esto se suman las constantes interrupciones y la imprevisibilidad de su labor, lo que agrava aún más su situación y genera un entorno laboral que dificulta tanto su eficiencia como su bienestar. Estos hallazgos resaltan la urgente necesidad de implementar medidas que faciliten una mejor distribución y gestión de las responsabilidades, así como de reducir los factores que contribuyen a la sobrecarga laboral.

3.3. *Demandas psicológicas (DP):*

- El 40% de los servidores policiales enfrenta un nivel de riesgo muy elevado, lo que indica una exposición considerable a presiones tanto cognitivas como emocionales. Estos oficiales se ven en la obligación de adaptarse constantemente a cambios inesperados y a manejar situaciones de gran impacto, como enfrentamientos con criminales o accidentes graves. Esta fusión de demandas psicológicas y emocionales no solo repercute en su desempeño profesional, sino también en su bienestar personal. Por ello, es fundamental implementar programas de apoyo psicológico y desarrollar estrategias que les permitan gestionar de manera más efectiva estas exigencias.

3.4. *Relaciones y apoyo social (RAS):*

- El 85.1% de los servidores policiales siente que cuenta con un nivel adecuado de apoyo social, lo que indica que la mayoría dispone de redes de respaldo que favorecen su bienestar emocional y laboral. Sin embargo, un 11.2% reporta un elevado riesgo en este aspecto, lo que podría sugerir la existencia de conflictos interpersonales o una carencia de apoyo por parte de sus compañeros o superiores. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las dinámicas de colaboración y comunicación dentro de la institución, así como de establecer mecanismos que permitan identificar y atender las necesidades de aquellos que se sienten menos respaldados.

3.5. *Desempeño de rol (DR):*

- El 65% de los servidores policiales enfrenta un nivel de riesgo muy elevado, una situación que se origina en la falta de claridad sobre sus funciones y responsabilidades. Esta ambigüedad en los roles, combinada con la asignación de tareas que superan sus competencias o los recursos a su disposición, crea un ambiente laboral caótico y estresante. Como resultado, no solo se ve comprometida su eficiencia operativa, sino que también se afecta su bienestar emocional, ya que la incertidumbre y la sobrecarga de trabajo incrementan la presión laboral. Estos hallazgos subrayan la urgencia de establecer pautas claras y realistas, así como de garantizar que las tareas asignadas se correspondan con las habilidades y herramientas disponibles para los oficiales.

3.6. *Interés por el trabajador/Compensación (ITC):*

- El 93.8% de los servidores policiales siente que hay un adecuado interés hacia su desarrollo profesional y bienestar, lo que evidencia una percepción positiva respecto al reconocimiento institucional. Sin embargo, un 3.2% menciona un nivel de riesgo elevado en este aspecto, indicando que una minoría opina que sus

esfuerzos no reciben la compensación o el reconocimiento que merecen. Esta discrepancia resalta la necesidad de implementar mecanismos que garanticen una distribución justa de incentivos y reconocimientos, así como de promover una cultura organizacional que valore el trabajo y las contribuciones de todos los integrantes de la institución.

Tabla 4
Resultados del estudio sobre riesgos psicosociales en servidores policiales

Factor	Porcentaje / Nivel de Riesgo	Observaciones
Tiempo de trabajo (TT)	46.2% organización adecuada del tiempo de trabajo.	La población demuestra poder gestionar su tiempo de trabajo, teniendo una organización eficaz.
Carga de trabajo (CT)	68.8% riesgo muy elevado	Demanda excesiva de trabajo, tanto en cantidad como en complejidad, con interrupciones frecuentes y tareas imprevisibles.
Demandas psicológicas (DP)	40% riesgo muy elevado	Alta presión cognitiva y emocional, incluyendo adaptación a cambios y manejo de situaciones impactantes.
Relaciones y apoyo social (RAS)	85.1% apoyo social adecuado	Se puede denotar que los servidores policiales sienten que cuentan con un nivel adecuado de apoyo emocional.
Desempeño de rol (DR)	65% riesgo muy elevado	Falta de claridad en funciones y responsabilidades, tareas que exceden competencias o recursos.
Interés por el trabajador/Compensación (ITC)	93.8% interés adecuado por su desarrollo y bienestar	La mayoría de los servidores policiales sienten que existe un interés por su desarrollo profesional y bienestar.

Nota: Los resultados evidencian desafíos significativos en carga laboral, demandas psicológicas y desempeño de roles, aunque se destacan áreas positivas como el apoyo social y la compensación.

La **Tabla 4** presenta un resumen de los hallazgos de un estudio enfocado en los riesgos psicosociales que enfrentan los servidores policiales, poniendo de relieve tanto los desafíos como los aspectos positivos de su entorno laboral. Se destaca que, a pesar de que el 46.2% de los encuestados considera que la organización de su tiempo de trabajo

es adecuada, un número considerable de ellos enfrenta dificultades para lograr un equilibrio entre su vida personal y laboral, encontrándose expuestos a riesgos que varían de moderados a muy elevados. La carga de trabajo se revela como un problema crítico, ya que un 68. 8% de los participantes reporta un riesgo muy elevado debido a la acumulación de tareas y a las constantes interrupciones. Asimismo, un 40% comunica que experimenta altas demandas psicológicas, abarcando desde la presión emocional hasta la cognitiva.

Por otro lado, el apoyo social es visto como adecuado por el 85. 1% de los encuestados, aunque un 11. 2% menciona la existencia de conflictos o la falta de respaldo en su entorno. La claridad en las funciones y responsabilidades representa otro desafío, pues el 65% de los participantes señala un riesgo muy elevado relacionado con tareas que exceden sus competencias o recursos disponibles. Para concluir, la mayoría (93. 8%) expresa que su desarrollo y bienestar son valorados en su trabajo, aunque un pequeño porcentaje siente que sus esfuerzos no reciben la recompensa adecuada.

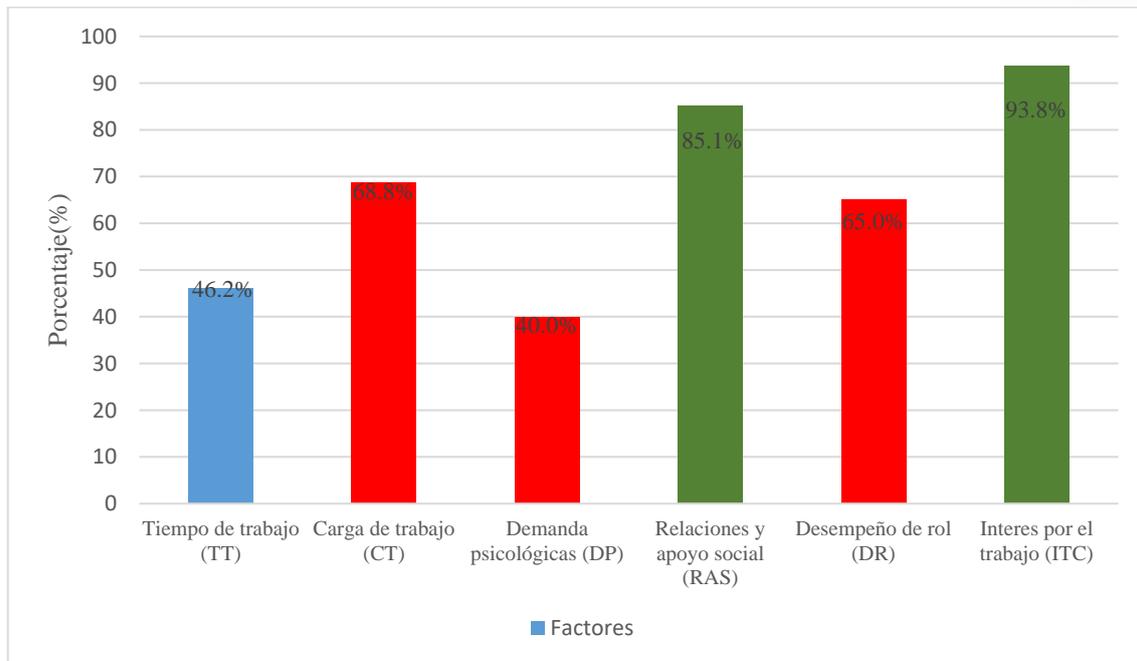
4. Discusión

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento FPSICO 4. 1 ponen de manifiesto que los servidores policiales del Distrito Los Chillos del Distrito Metropolitano de Quito se enfrentan a riesgos psicosociales significativos, especialmente en lo que respecta a la carga laboral y las exigencias psicológicas. Estos hallazgos se alinean con investigaciones anteriores que han señalado estos factores como determinantes en el ámbito del trabajo policial. La alta prevalencia de riesgos en estas áreas indica que los oficiales laboran en condiciones que podrían repercutir negativamente en su bienestar y rendimiento, lo cual subraya la necesidad de una gestión efectiva del talento humano. Estudios previos afirman la urgencia de implementar estrategias que aborden estos desafíos, tales como la redistribución de cargas de trabajo, la clarificación de roles y el ofrecimiento de apoyo psicológico, con el objetivo de mitigar los efectos adversos y fomentar un entorno laboral más saludable y productivo (Mendez et al., 2021).

La **Figura 2** presenta un análisis de los riesgos psicosociales que enfrentan los servidores policiales del Distrito Los Chillos. Estos riesgos se clasifican en tres niveles: Riesgo Moderado, Riesgo elevado y Riesgo muy elevado. Los resultados, obtenidos a través de la herramienta FPSICO 4.1, evidencian las condiciones laborales que impactan al personal policial. Este estudio tiene como objetivo identificar áreas de mejora que contribuyan al bienestar de los agentes y optimicen su desempeño en las funciones esenciales que realizan para la comunidad.

Figura 2

Riesgos psicosociales en servidores policiales del Distrito Metropolitano de Quito



Nota: Resultados obtenidos mediante herramienta FPSICO 4.1.

4.1. Alcance de los resultados

Los resultados de este estudio ofrecen una visión detallada de los principales riesgos psicosociales que afectan a las dependencias policiales, identificando áreas críticas que requieren atención inmediata. Aspectos como la sobrecarga laboral y las altas exigencias psicológicas subrayan la necesidad urgente de implementar estrategias que disminuyan la presión en el entorno laboral y promuevan un equilibrio sostenible entre la vida personal y profesional. Además, la ambigüedad en las funciones y la asignación de tareas que superan las capacidades de los servidores resaltan la importancia de fortalecer la estructura organizacional y optimizar los procesos de gestión del talento humano. Estos hallazgos no solo son pertinentes para el Distrito Metropolitano de Quito, sino que también proporcionan valiosos insights para otras instituciones policiales que enfrentan desafíos similares. Al identificar estos riesgos psicosociales, se establece una base sólida para diseñar políticas y programas orientados a mejorar el bienestar del personal y la eficacia operativa, contribuyendo así a un servicio policial más resiliente y eficiente (Yupanqui, 2022).

4.2. Limitaciones del estudio

A pesar de los valiosos aportes que ofrece, el estudio presenta ciertas limitaciones que merecen ser consideradas. En primer lugar, el uso de un instrumento específico, como el FPSICO 4. 1, podría afectar la comparabilidad de sus resultados con otros estudios que hayan utilizado metodologías o herramientas de evaluación diferentes. Además, centrar el análisis en una muestra particular de servidores policiales del Distrito Metropolitano de Quito restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos a otros contextos geográficos o laborales, sugiriendo así la necesidad de replicar la investigación en otras regiones o instituciones. Otra limitación importante es la potencial subjetividad en las respuestas de los participantes, ya que los riesgos psicosociales se perciben de manera personal y pueden variar en función de las experiencias, expectativas y contextos individuales. Por último, el estudio no profundiza en las causas subyacentes de los riesgos identificados, un aspecto que podría ser explorado en futuras investigaciones mediante enfoques cualitativos o mixtos, lo que permitiría una comprensión más completa de las dinámicas que generan estos desafíos. Si bien estas limitaciones no descalifican los resultados obtenidos, sí abren la puerta a oportunidades para expandir y enriquecer el análisis en investigaciones futuras (López, 2023).

4.3. Implicaciones prácticas

Los hallazgos del estudio resaltan la importancia de implementar estrategias integrales para abordar los riesgos psicosociales identificados. Entre las medidas prioritarias se incluyen:

- **Programas de formación continua:** Estos programas tienen como objetivo fortalecer las habilidades técnicas, emocionales y cognitivas de los servidores policiales, cerrando la brecha entre las demandas laborales y sus competencias actuales. Es fundamental que la capacitación sea periódica y esté adaptada a las necesidades específicas del personal, asegurando que se encuentren preparados para enfrentar los desafíos de su trabajo.
- **Políticas de reclutamiento y desarrollo profesional:** Es imprescindible establecer procesos de selección que aseguren que los nuevos servidores posean las competencias necesarias para desempeñar sus funciones con eficacia. Además, es importante implementar planes de carrera que fomenten el crecimiento profesional y la retención del talento dentro de la institución.
- **Evaluación continua:** Es vital llevar a cabo un monitoreo sistemático de la efectividad de las intervenciones implementadas, utilizando indicadores claros y herramientas de medición adecuadas. Esto permitirá identificar áreas de mejora y realizar ajustes oportunos, garantizando que las estrategias alcancen sus objetivos de manera sostenible.

5. Conclusiones

- **Impacto de los Riesgos Psicosociales:** Los hallazgos del estudio revelan que los riesgos psicosociales, especialmente la sobrecarga laboral y las exigencias psicológicas, afectan de manera negativa el bienestar y el rendimiento de los servidores policiales. Estas condiciones son capaces de provocar estrés crónico, síndrome de desgaste profesional (burnout) y una disminución en la eficiencia operativa. Este panorama resalta la urgente necesidad de abordar estos factores con prioridad.
- **Gestión del talento humano:** La investigación muestra que una gestión inadecuada del talento humano intensifica los riesgos psicosociales. La falta de claridad en las funciones asignadas, la imposición de tareas que superan las competencias de los servidores y la carencia de programas de desarrollo profesional generan insatisfacción laboral y reducen el compromiso hacia la institución. Por ello, se vuelve esencial implementar políticas que fortalezcan la administración del personal, garantizando que los servidores cuenten con las herramientas y el apoyo necesario para desempeñar sus funciones de manera eficiente.
- **Aporte a la Ciencia y Práctica:** Este estudio enriquece la literatura científica al ofrecer evidencia empírica sobre los riesgos psicosociales en el contexto policial ecuatoriano, un ámbito poco explorado en la región. Además, presenta un marco de acción estratégico que puede ser adaptado y aplicado en otras instituciones policiales o de seguridad, tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de mejorar el bienestar laboral y la eficiencia organizacional.
- **Alcance de los Objetivos:** Los objetivos de la investigación han sido cumplidos al identificar los principales riesgos psicosociales y sus efectos en el bienestar de los servidores policiales. Asimismo, se ha subrayado la relevancia de una gestión estratégica del talento humano como una herramienta clave para mitigar estos riesgos y fomentar un entorno laboral sano y productivo.
- **Implicaciones Prácticas:** Las conclusiones del estudio respaldan la necesidad de implementar un plan estratégico integral que incluya diversas iniciativas. Entre estas, se destacan programas de formación continua destinados a perfeccionar tanto las habilidades técnicas como emocionales de los servidores, preparándolos para afrontar los retos de su trabajo. Además, se sugiere la contratación de expertos en recursos humanos que se encarguen de diseñar y supervisar políticas de bienestar laboral adaptadas a las necesidades específicas del personal. Por último, se propone la elaboración de planes de carrera bien definidos que fomenten el crecimiento profesional, la motivación y la retención del talento dentro de la institución. Estas acciones tienen como objetivo principal mejorar el

bienestar del personal y fortalecer la eficacia organizacional, garantizando así un entorno laboral más saludable y sostenible.

El estudio se enfoca en identificar y analizar los principales riesgos psicosociales que afectan a los servidores policiales. Entre estos riesgos se destacan la sobrecarga laboral, las altas exigencias psicológicas y la falta de claridad en los roles. Mediante la herramienta FPSICO 4.1, se evaluaron nueve dimensiones clave, y los resultados revelaron que el 68.8% de los oficiales se enfrenta a una carga de trabajo excesiva, mientras que el 40% experimenta importantes demandas psicológicas. A pesar de que el 85.1% de los encuestados percibe un adecuado apoyo social, un 11.2% reporta enfrentar conflictos interpersonales.

Este estudio subraya la urgencia de implementar estrategias integrales, como programas de formación continua, políticas de reclutamiento y desarrollo profesional, así como evaluaciones sistemáticas, con el fin de mejorar tanto el bienestar como el rendimiento del personal policial. Los hallazgos no solo permiten promover un entorno laboral más saludable para los servidores policiales, sino que también contribuyen a fortalecer la seguridad ciudadana y ofrecen una base sólida para futuras investigaciones y políticas públicas.

6. Conflicto de intereses

No existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

7. Declaración de contribución de los autores

Todos autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores.

9. Referencias bibliográficas

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ra edición). Enfoques Consulting EIRL.

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Barraza Echeverría, V., González Valles, M. N., Castro Valles, A., & Martínez Almanza, M. T. (2024a). *Riesgos psicosociales y su relación con salud mental y física de agentes de policía: estado del conocimiento actual* [Encuentro de ideas: Un mosaico de aportaciones interdisciplinarias al conocimiento, Editorial Cenid]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9745838>

- Barraza Echeverría, V., González Valles, M. N., Castro Valles, A., & Martínez Almanza, M. T. (2024b). Riesgos psicosociales, la salud mental y física de agentes de policía. Estado del conocimiento actual. En *Encuentro de ideas: Un mosaico de aportaciones interdisciplinarias al conocimiento*. Editorial Cenid. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9745838>
- Cabezas Ramos, C. B., & Brito Aguilar, J. G. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(11), 742-761. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>
- Caro Wilches, C. L., & Alarcón Becerra, R. I. (2021). *Policía Nacional: factores psicosociales que condicionan su interacción con la comunidad* [Tesis de maestría, Universidad ECCI, Bogotá, Colombia]. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1201/Trabajo%20de%20grado.pdf?se>
- Castro Mori, K. E., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, proyecto especial Huallaga Central y bajo mayo 2020. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplina*, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Chaverra Leudo, M. L., & Victoria Cano, E. F. (2021). *Factores intra y extralaborales de riesgo psicosocial en el personal uniformado, adscrito a la Escuela de Policía Simón Bolívar en la ciudad de Tuluá Valle del Cauca durante el año 2020* [Tesis de pregrado, Unidad Central del Valle Del Cauca, Tuluá- Valle del Cauca, Colombia]. <http://uceva.repositoriodigital.com/handle/20.500.12993/3893>
- Dávalos García, S. R., Cejas Martínez, M. F., Liccioni, E. J., & Vegas Meléndez, H. J. (2023). Caracterización de las competencias laborales del talento humano en las organizaciones: un factor clave en la gestión administrativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(4), 120-127. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3959/3877>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2020). FPSICO 4.1: Manual de uso y aplicación – Año 2022. <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/fpsico-41-manual-tecnico-y-de-uso-ano-2022>
- López Solorio, J. A. (2023). Factores protectores de estrés psicosocial de la Policía Municipal De Puerto Vallarta. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y*

Criminalística, (30), 102-110.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8336324>

Martínez-Mejía, E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 30(2). <https://www.redalyc.org/journal/104/10474861012/html/>

Mendez Carvajalino, J. A., Quiñones Amaya, J. E., Rojas Sánchez, A. D., & Rozo Cruz, D. F. (2021). *Riesgo psicosocial presentados en el personal perteneciente a la Policía Nacional del departamento del Cesar, en tiempos de pandemia*. [Tesis de pregrado, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombia, Bogotá, Ecuador]. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2971>

Paredes Mora, D. S. (2023). *Evaluación de riesgo psicosocial con la metodología FPSICO 4.0 en el personal administrativo de una compañía petrolera en el año 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4966/1/Paredes%20Mora%20Diego%20Sebastián.pdf>

Policía Nacional. (2022). *Plan estratégico con visión prospectiva de la Policía Nacional 2021-2025*. https://www.policia.gob.ec/wpfd_file/plan-estrategico-de-la-policia-nacional-con-prospectiva-2025/

Solórzano Bravo, M. del C., & Romero Vélez, E. M. (2024). Clima organizacional y su incidencia en el estrés laboral del Distrito de Salud 13 D11, Ecuador. *REINCISOL: Revista de Investigación Científica y Social*, 3(6), 6469-6488. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9898836>

Vera Ávila, C. A., Rodríguez Rojas, Y. L., & Hernández Cruz, H. W. (2022). Medición del desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: revisión sistemática de literatura. *Revista CEA*, 8(18), e2052. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/2052>

Yupanqui Sierra, R. (2022). Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática. *Business Innova Sciences*, 3(3), 61-76. <https://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/119>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Open policy finder
Formerly Sherpa services