

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: “Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano

Autora: Psicóloga Industrial Jéssica Monserrate Naranjo Vera

Directora: Licenciada Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Psicóloga María Cristina Abril Freire, Magíster e Ingeniero Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Magíster designados por la Unidad Académica de Titulación, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.” elaborado y presentado por la señora Psicóloga Industrial, Jessica Monserrate Naranjo Vera, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.” le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Industrial, Jessica Monserrate Naranjo Vera, Autora bajo la Dirección de la Licenciada Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD., Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Psicóloga Industrial Jéssica Monserrate Naranjo Vera

c.c.:1804645859

AUTORA

Licenciada Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD

c.c.: 0912139136

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Psicóloga Industrial Jéssica Monserrate Naranjo Vera
c.c.:1804645859

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos.....	viii
Agradecimiento	ix
Dedicatoria.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY	xiii
INTRODUCCION.....	1
Glosarios De Términos.....	2
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1. Área de conocimiento.....	3
2.2. Líneas de investigación	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	3
3.1. Tiempo de ejecución.....	3
3.2. Financiamiento	3
3.3. Autor/es	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	4
4.1. Definición del problema de la investigación	4
4.2. Objetivos de la investigación	7
4.2.1 Objetivo general.....	7
4.2.2 Objetivos específicos	7
4.3. Justificación de la investigación.....	7
4.4. Marco teórico referencial.....	11
4.4.1 Factores Psicosociales	12

4.4.2 Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo.....	13
4.4.3. Riesgos Psicosociales	19
4.4.4. Rendimiento laboral	21
4.4.5. Satisfacción laboral	22
4.4.6. Clima laboral	22
4.5 Metodología.....	23
4.5.1. Paradigma de la Investigación.....	24
4.5.2. Modalidad de Investigación (Enfoque de Investigación).....	24
4.5.3. Niveles y Tipos de Investigación	25
4.5.4. Técnica de investigación e Instrumento	25
4.6. Análisis de población y muestra.....	27
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
6. CONCLUSIONES.....	68
7. RECOMENDACIONES	69
8. REFERENCIAS CITADAS.....	71
9. ANEXOS.....	74

Índice de tablas

Tabla 1: Coeficiente de Cronbach	27
Tabla 2: Consolidado de datos	52
Tabla 3: Nivel de Rendimiento	56
Tabla 4: Género del Servidor o servidor	57
Tabla 5: Rendimiento por coordinación	59
Tabla 6: Factores de riesgo psicosocial	60
Tabla 7: Factores de riesgo psicosocial por género.....	62
Tabla 8: Factores de riesgo psicosocial por coordinación.....	64
Tabla 9: Prueba Post Hoc para factores de riesgo psicosocial por coordinación	65
Tabla 10: Correlación de Pearson.....	66

Índice de gráficos

Gráfico 1: Área de trabajo	29
Gráfico 2: Nivel de instrucción	30
Gráfico 3: Antigüedad	31
Gráfico 4: Edad del servidor o servidor	32
Gráfico 5: Auto identificación étnica	33
Gráfico 6: Género del servidor o servidor	34
Gráfico 7: Carga y ritmo de trabajo.....	35
Gráfico 8: Desarrollo de competencias	37
Gráfico 9: Liderazgo.....	38
Gráfico 10: Margen de acción y control.....	40
Gráfico 11: Organización del trabajo	42
Gráfico 12: Recuperación.....	44
Gráfico 13: Soporte y apoyo.....	45
Gráfico 14: Otros puntos importantes	47
Gráfico 15: Nivel de Rendimiento	55
Gráfico 16: Género del Servidor o servidor	57
Gráfico 17: Área de trabajo	58

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por ser mi fuente de vida, por nunca abandonarme y bendecirme en cada paso importante para mí y mi familia.

A mi esposo y a mi hijo, por abrigarme con su amor, y extenderme su apoyo incondicional, para seguir adelante, animándome con su sola presencia para poder así culminar con éxito el anhelo de nuestros corazones.

A mis padres, que siempre me cubren con sus oraciones y apuestan a que yo sea el ejemplo de mis hermanas, y confían ciegamente en mi capacidad de alcanzar lo que me propongo.

A mis dos hermanas Econ. Violeta Naranjo y Paola Naranjo por haberme apoyado y nunca soltado en momentos difíciles, llenando mi vida de alegría, y esperanza.

A la Licenciada Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD, quien fue mi directora de trabajo de titulación, una profesional muy inteligente, y sabia, que sin lugar a duda creyó en mí y compartió todos sus conocimientos, honrada de haber compartido con una excelente persona.

A la Universidad Técnica de Ambato por haberme brindado una formación académica tan honorable, por contar con excelentes profesionales de los cuales aprendí y adquirí experiencia de mi área de estudio.

Psi.. Ind. Jéssica Naranjo

Dedicatoria

A Dios quien es mi motivación diaria, por darme las fuerzas y sabiduría para culminar con éxito un reto más en mi vida.

A mi hermosa familia mi esposo Ing. Omar Zambrano y a mi hijo José David Zambrano Naranjo quienes son mi inspiración y mi regalo del cielo, gracias por su apoyo durante mi trayectoria de aprendizaje, y por la paciencia que me tuvieron mientras juntos llegábamos a la tan esperada meta, los amo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: “Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.”

AUTORA: *Psicóloga Industrial Jessica Monserrate Naranjo Vera*

DIRECTORA: *Licenciada Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD.*

FECHA: *31 de Marzo de 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo fue elaborado a través de un estudio investigativo, con el único objetivo de conocer los riesgos psicosociales que inciden en el rendimiento laboral de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial que fue diseñado, aplicado y validado por la dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos del ministerio de trabajo, aplicado a una población de 41 servidores públicos.

El cuestionario de riesgos psicosociales abarca varias dimensiones una de ellas es la de recuperación, los datos muestran que el equipo que conforman la coordinación jurídica presentan un grado por debajo de lo esperado, sin embargo también se verifica que estos datos no afecta a los resultados obtenidos en la evaluación anual de desempeño, más bien altera a su tiempo de distracción extra laboral y familiar, bajo estos parámetros la Institución debe fomentar mecanismos de prevención ante las señales mínimas de alerta, por ello se presenta la propuesta de un plan de prevención de riesgos psicosociales que pretende reducir, minimizar y eliminar a largo plazo el riesgo en la organización, un plan que exige la atención y trabajo en conjunto con el departamento de talento humano de la Sucursal.

El enfoque aplicado fue cualitativo se analizaron tanto los factores psicosociales como el rendimiento laboral abarcando los datos de cada variable para obtener resultados objetivos, este proyecto resalta la modalidad bibliográfica, y documental en el ámbito

explicativo y descriptivo, a través de las conclusiones y recomendaciones se presenta alternativas de prevención en cuanto a los factores de riesgo psicosocial, que apoyarán a corto y largo plazo el éxito personal y profesional de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza fortaleciendo a la institución como el mejor lugar para trabajar libre de factores de riesgos.

DESCRIPTORES: FACTORES PSICOSOCIALES, RIESGOS PSICOSOCIALES, RENDIMIENTO LABORAL, EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

THEME: “Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.”

AUTHOR: *Psicóloga Industrial Jessica Monserrate Naranjo Vera*

DIRECTED BY: *Licenciada Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD.*

DATE: *March 31, 2020*

EXECUTIVE SUMMARY

The present work was prepared through an investigative study, with the sole objective of knowing the psychosocial risks that affect the job performance of the Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Zonal Sierra Centro Pastaza branch, the psychosocial risk assessment questionnaire was used, which was designed, applied and validated by the direction of safety, health at work and comprehensive risk management of the Ministry of Labor, applied to a population of 41 public servants.

The psychosocial risk questionnaire covers several dimensions, one of which is recovery, the data shows that the team that makes up the legal coordination has a lower grade than expected, however, it is also verified that these data do not affect the results obtained. in the annual performance evaluation, rather it alters your time away from work and family, under these parameters the Institution must promote prevention mechanisms against the minimum warning signs, therefore the proposal of a risk prevention plan is presented psychosocial that aims to reduce, minimize and eliminate long-term risk in the organization, a plan that requires attention and work in conjunction with the Branch's human talent department.

The applied approach was qualitative, both psychosocial factors and work performance were analyzed, encompassing the data of each variable to obtain objective results. This project highlights the bibliographic and documentary modality in the explanatory and descriptive field, through the conclusions and recommendations presents prevention

alternatives in terms of psychosocial risk factors, which will support in the short and long term the personal and professional success of the servers of the Banco de Desarrollo del Ecuador BP Zonal Sierra Centro Pastaza branch, strengthening the institution as the best place to work free of risk factors.

KEYWORDS: PSYCHOSOCIAL FACTORS, PSYCHOSOCIAL RISKS, JOB PERFORMANCE, PERFORMANCE EVALUATION.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación se fundamenta en el estudio de los factores psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, en donde se detallan todos los aspectos relacionados a los Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos cada servidor, y que actualmente es la fuente principal de un bajo desempeño. El Ministerio del Trabajo ante las nuevas exigencias laborales ha establecido de forma obligatoria que tanto en empresas públicas como privadas que tengan más de diez trabajadores deben desarrollar alternativas de prevención de factores de riesgo promoviendo así un ambiente saludable.

En virtud de lo mencionado el Ministerio de Trabajo en conjunto con la Universidad Internacional SEK, Universidad Central del Ecuador, Seguridad y Salud en el Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Gestión Integral de Riesgos, empresas públicas y privadas entre otros, elaboró un instrumento debidamente validado que permitió evaluar los riesgos psicosociales aproximadamente en 300 empresas, con un margen de error muy bajo y un nivel de confiabilidad alta.

Para el debido diagnóstico de los factores de riesgos psicosocial en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, se utilizó el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que el Ministerio de Trabajo expuso en el año (2018), lo cual permitió orientar dicho diagnóstico a varias dimensiones que miden la Organización del Trabajo, Liderazgo, Margen de acción y control, Carga y ritmo de trabajo, Soporte y apoyo, Recuperación, Desarrollo de competencias, y otros puntos que tiene un margen alto de influencia e importancia en cada servidor.

En cuanto al rendimiento laboral de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza se basó en los resultados de la evaluación de desempeño del año, verificando así que su correlación tanto intrínseca como extrínseca se debe directamente con el entorno laboral, la estabilidad, las relaciones interpersonales con su jefe y compañeros, del mismo modo se verificó que los factores motivacionales son los que generan satisfacción los cuales inciden en la conducta de los servidores.

Glosarios De Términos

Carga Mental. - Conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el servidor a lo largo de la jornada laboral.

Condiciones de trabajo. - Es realizar un trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los servidores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Cuestionario. - Conjunto de cuestiones o preguntas que deben ser contestadas en un examen, prueba, test, encuesta, etc.

Estrés. - Surge cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo la capacidad de control de las mismas y baja.

Factor de riesgo psicosocial. - Conjunto de exigencias y características del trabajo del ambiente laboral y de la organización.

Jornada Laboral. – Es el tiempo que cada servidor dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado.

Rendimiento laboral. - Es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo en horas trabajadas de calidad que se han necesitado para lograrlo.

Riesgo. - Es la posibilidad de que un servidor sufra un determinado daño derivado del trabajo

Riesgo psicosocial. - aquellas condiciones presentes en una situación laboral relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea.

Sobrecarga laboral. - Se produce cuando la cantidad de trabajo y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales con excesivas y están por encima de la capacidad del trabajo a responder esa tarea.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P”

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

El área de conocimiento es Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho.

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo social y humano

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Noviembre de 2019 hasta marzo de 2020

3.2. Financiamiento

El monto total que se requiere es de \$340

3.3. Autor/es

Nombre: Naranjo Vera Jéssica Monserrate

Grado académico: Tercer Nivel

Teléfono: 0995872533-032526817

Correo electrónico: jessymn_18@hotmail.com

Nombre: Rivera Badillo Pilar Lorena

Grado académico: Cuarto Nivel

Teléfono: 0992838230

Correo electrónico: pl.rivera@uta.edu.ec

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, la organización tanto en los procedimientos como en los métodos de trabajo. Además, se relacionan con los servidores, el contenido del trabajo, la realización de las tareas, que eventualmente pueden afectar por mecanismos psicológicos y fisiológicos, es decir, la salud o el desempeño laboral del servidor (INSHT, 2001).

Durante años en América Latina se ha observado que cada cambio ergonómico y las exigencias mismas del trabajo juegan un papel relevante en el desempeño de los servidores, interviniendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales del individuo, así como en la productividad del servidor, y en muchas ocasiones estos factores de riesgo están presentes durante largos periodos de tiempo, ya sea de forma continua o intermitente. Ante lo expuesto los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario, actualmente son unos de los grandes problemas que constituye un verdadero reto en la salud laboral.

Hoy en día, la preocupación para las instituciones y para los organismos de salud laboral se enfocan en los factores psicosociales que afectan el trabajo, tales como condiciones de la organización, contenido de las tareas, procedimientos, métodos de trabajo, relaciones con compañeros y jefes, entre otros; afectando tanto la productividad, como el ausentismo; motivación y desempeño en todas las esferas de la vida (Marín Toro, 2018).

El Ecuador al igual que los países vecinos enfrenta una amenaza de salud que ha producido accidentes y enfermedades relacionados a factores de riesgo psicosocial tanto en el sector social como industrial, ante esta problemática de salud ocupacional se ha invertido recursos en la creación de leyes encaminadas al mejoramiento de las condiciones del trabajo. Es así como, por ejemplo, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) señala en el artículo 1 del Reglamento del Seguro General de Riesgo de Trabajo que *“En el ámbito de la*

prevención de riesgos del trabajo, integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, guardando concordancia con lo determinado en la normativa vigente y convenios internacionales ratificados por parte del Estado”. (INSHT, 2002)

En la capital de la provincia de Tungurahua, Ambato, se encuentra el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza (SZSCP), sede Ambato, una institución líder en el financiamiento de inversión pública, fundada hace más de 38 años y que actualmente cuenta con 44 colaboradores, parte de los servidores trabajan en las áreas de apoyo que son aquellas que cubren procesos administrativos y otro grupo de servidores laboran en las áreas agregadoras de valor las cuales se enfocan en procesos técnicos-financieros, todos ellos forman parte de la Sucursal y son quienes se encuentran expuestos a laborar en varias condiciones de trabajo, lo que ha ocasionado que las personas presenten ausencias, enfermedades, dolores musculares, fatiga mental, fatiga física, entre otros.

Por tal motivo es necesario identificar qué factores de riesgo existe en la institución y a cuáles están expuestos sus servidores para de esta manera establecer mecanismos que permitan otorgar un adecuado ambiente laboral en donde el rendimiento de cada uno de los empleados sea el óptimo.

A partir del análisis precedente, se puntualiza como problema de investigación: ¿Qué factores psicosociales inciden en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato?

Mediante la realización del árbol de problemas (ver anexo árbol de problemas), se detecta causas y efectos de los factores psicosociales y el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza” sede Ambato.

Una de las causas que presenta el bajo rendimiento laboral en los servidores es la sobrecarga de trabajo a la que están expuestos, dicha carga se presenta cuando se han de realizar muchas

operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una tensión sostenida, a las prisas de tiempo por ritmo de trabajo elevado, pero sobre todo cuando se sienten sometidos a más exigencias de las que pueden satisfacer o realizar, dando lugar al cansancio, disminuyendo así el rendimiento laboral del colaborador en su lugar de trabajo habitual.

En la actualidad, aumentar la productividad y disminuir gastos, se han convertido en grandes prioridades para las instituciones, el interés por aumentar la remuneración trabajando más horas, ha llevado a las personas a descuidar su salud y bienestar, aun conociendo las consecuencias que trae hacerlo. La presencia del exceso en jornadas laborales generan un bajo rendimiento en el personal ya que la cantidad de horas de trabajo a las que está expuesto un colaborador puede ser un factor fundamental en los resultados del desempeño o rendimiento laboral, en general, está bastante naturalizado el trabajar por una gran cantidad de horas ya que se realiza a fin de ganar más dinero mediante horas extras, sin tomar en cuenta que el exceso en las jornadas de trabajo provoca fatiga física y mental en el servidor siendo así su rendimiento por debajo de lo esperado por la Institución.

Las condiciones de trabajo se encuentran vinculado al entorno laboral teniendo una participación importante en el rendimiento del personal que labora en la Institución, ya que en muchas ocasiones son causales de accidentes laborales. Los esfuerzos en el trabajo, la incorrecta manipulación de cargas, posturas, herramientas de trabajo, instalaciones, jornada laboral, y otros factores que pueden ser inherentes al puesto de trabajo son parte de las condiciones que enfrenta un colaborador y algunos problemas que se pueden presentar son problemas de salud, problemas psicológicos y lo más evidente que son los accidentes de trabajo.

4.2 Objetivos de la investigación

4.2.1 Objetivo general

Determinar la incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato.

4.2.2 Objetivos específicos

1. Examinar el nivel de rendimiento por género y coordinación de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato.
2. Identificar el comportamiento de los factores de riesgos psicosociales por género y coordinación de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato.
3. Analizar que factor de riesgos psicosocial influye en el rendimiento laboral por coordinación de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza

4.3 Justificación de la investigación

A nivel macro, lo que más preocupa a las organizaciones y gobiernos estatales es la salud y seguridad tanto física como psicológica de sus colaboradores, ya que la tecnología y las exigencias del siglo XXI presionan a las industrias a generar un nivel más competitivo, por ello la Organización Internacional del Trabajo (OIT), informó que por día en todo el mundo mueren alrededor de 1.000 personas por accidentes laborales y otras 6.500 mueren por enfermedades de carácter profesional, lo que representa que el número de personas fallecidas por causas de trabajo se incrementó de 2.33 millones del año 2014 a 2.78 millones en el año 2017, y anualmente más de 374 millones de personas que sufren accidentes laborales registra un 4% en pérdida del producto interior bruto mundial, estimada por la ausencia de trabajo,

cifra que puede aumentar en los posteriores años al 6% en algunos países, (TRT Español, 2019).

Ante ello la Unión Europea, y en algunos países de Latinoamérica, se fomentan varios proyectos dirigidos al ámbito laboral y riesgos psicosocial que es algo que actualmente aqueja la salud del servidor, en el año 2005 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) ejecutó una encuesta piloto, denominada encuesta de condiciones de trabajo, con el objetivo de identificar la exposición a diversos riesgos laborales, ante ello se registró que el 70,9% de los encuestados manifestó que están expuestos a accidentes de trabajo de manera particular en su área de trabajo, sin embargo el 74,9% del personal que presta su contingente en el área de salud manifiesta que el riesgo es mayor por la manipulación de instrumentos quirúrgicos, (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2005).

En el año 2010 el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España llevó a cabo la encuesta sobre la Calidad de Vida Laboral, según sus resultados llegó a la conclusión que el 49% de las personas ocupadas reflejan niveles altos o muy elevados de estrés y el 17.4% expresan niveles bajos, frente a esto la conclusión a la que llegan estudios realizados en la Unión Europea es que los riesgos psicosociales son un problema de gran magnitud debido al coste económico y social que representan, (Gil-Monte, 2012).

Dentro del meso contexto, países como Ecuador, Chile y Perú también han mostrado su preocupación ante la aparición de los riesgos psicosociales ya que si esto se origina a nivel global, ante este frente en Quito-Ecuador se realizó una investigación por parte de la Universidad Central de una muestra de los servidores de PYMES en diferentes ramas de actividad económica como alimenticia, metalmecánica, construcción, madera, química y textil sus resultados fueron que el 34.40% de los servidores reportan que los turnos nocturnos les afecta en la salud, el 45.80% sufre de trabajo bajo a presión ocasionando bajo rendimiento laboral, el 35.40% demuestran tener depresión por la inestabilidad laboral, la inadecuada supervisión les afecta en su desempeño laboral en un 38% y la falta de buenos sistemas de comunicación les afecta en un 43%, (Angel Maria Verdesoto Gáleas, 2013)

En el año 2014 la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Psicología , elaboró un plan de intervención de riesgos psicosociales en las provincias de Pichincha y Guayas de la compañía Kraft Food Cía Ltda, institución dedicada a la comercialización de producción de alimentos y dulces a nivel nacional, en donde los resultados de la investigación reflejaron que el 64% de los servidores presenta como mayor factor estresante el de Participación y Supervisión un rango que es elevado seguido de la carga de trabajo que tienen y que esto representa un 57% de los servidores con mayor factor de estrés. (Pozo, 2014).

El Seguro General de Riesgos de Trabajo presenta en su boletín estadístico de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales durante el año 2018, en donde se menciona que la actividad económica que tuvo mayor número de accidentes de trabajo calificados fue el servicio comunal, social y personal con el 25.6 %, seguido de industrias manufactureras con el 18.1% y comercio al por mayor y menor, restaurantes y hoteles con el 17.2%; entre otras. Por otra parte durante el año 2018 se obtuvieron 15.909 accidentes calificados de ellos 167 corresponden a fallecimientos registrados que representa el 1.0% de los accidentes que es considerado una cifra muy alta, (IESS, 2018).

A nivel micro es importante mencionar que en el año 2010 los registros reportados en el censo poblacional y de vivienda en el país existen 19.504 empleados públicos; esto representa el 8.2% de la población laboral a nivel del sector público del estado, en el año 2015 el gobierno de ese entonces hizo una reducción de salarios a nivel jerárquico superior en un 5% y 10% esa reducción incluía el sector de salud, lo cual tuvo un impacto significativo al afectar la vulnerabilidad de riesgos psicosociales ya que esta decisión interfiere en aspectos políticos, económicos, y sociales de la población, (INEC, 2010)

La Universidad Técnica de Ambato en el año 2018 realiza la investigación en cuanto a los riesgos psicosociales y desempeño laboral de sus funcionarios, en el Hospital Básico de Píllaro y su Dirección Distrital- Provincia de Tungurahua, los resultados obtenidos fueron que las dimensiones de exposición psicosocial con mayor afectación fueron: existencias psicológicas el 62%; control sobre el trabajo el 51.60%; compensación laboral 62.80%; apoyo social y calidad de liderazgo el 59.80% y capital social el 63.50%; lo que quiere decir

es que el nivel de riesgo al que están expuestas es intermedio y el desempeño de los servidores es el esperado, (Villarreal, 2018).

En el año 2018 la Pontificia Universidad Católica del Ecuador llevó a cabo el plan de prevención de riesgos psicosociales en la institución carrocería CEPEDA CIA LTDA. Ubicada en la ciudad de Ambato, considerando el análisis de uno de los factores como lo es el ritmo de trabajo, obteniendo los siguientes resultados, el 100% de los colaboradores tanto del área administrativa y productiva se encuentran expuestos a situaciones desfavorables, lo cual se da a entender que todos los departamentos deben fortalecer este factor que afecta al rendimiento de los servidores, (Carvajal, 2018).

El presente proyecto, se suscita en la ciudad de Ambato y proporcionará la pauta para que su aplicación se replique en otras instituciones similares del territorio, dando a conocer que tipos de riesgos psicosociales existe en su institución y en sus colaboradores, para posteriormente sentirse seguros y respaldados al desenvolverse en cada una de sus actividades, beneficiando directamente a los servidores que laboran en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. S.Z.S.C.P, el interés al realizar este proyecto investigativo es el identificar los riesgos psicosociales que están presentes y expuestos en la Organización para así brindar una visión más integral del personal y a la vez mantener a la vanguardia aquello que afecta la salud laboral.

Finalmente es importante que en el Banco de Desarrollo del Ecuador Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza en la sede Ambato considere la necesidad de estudiar e intervenir en la correcta evaluación de riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores, que comúnmente no son atendidas en comparación con otros sectores y grandes industrias de esta ciudad. En consecuencia, es pertinente analizar la intervención de la organización en cuanto a los aspectos intra laboral y extra laboral que establecen o pueden establecer un alto riesgo para la salud de los servidores.

4.4. Marco teórico referencial

La evolución de las personas en sus áreas de trabajo ha traído consigo cambios en la forma de desempeñar sus funciones; el trabajo ha pasado a ser más una actividad mental más que física, priorizando la gestión de información, la capacidad que tiene un individuo para resolver eficaz y prontamente problemas, este cambio en las varias formas de trabajo se manifiesta de diversas maneras: multiplicidad de funciones, intensificación de la carga laboral, trabajos repetitivos, entre otros (Luna, 2009, pág. 1).

A todos estos factores se suma nuevas formas de organización de trabajo que hacen más complejas las relaciones laborales con sus jefes de área generando factores de riesgo psicosocial.

Estudios llevados a cabo sobre algunos efectos que ocasiona los riesgos psicosociales en la salud deja al descubierto que servidores que enfrentan algún tipo de riesgo presentan niveles de depresión, ansiedad, alteraciones en su conducta, y en ocasiones enfermedades, no obstante, también se ha evidenciado efectos en el área de trabajo con altas consecuencias negativas para las Instituciones.

A lo largo de los tiempos se han revelado más documentos que mencionan a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su cercana relación con su rendimiento laboral, ante ello, la suma del listado de factores encontrados en cada estudio va a dar como consecuencia que se tomen medidas para las buenas prácticas de condiciones de trabajo para así fomentar un buen ambiente laboral (Ríos, 2017).

En calidad de antecedentes investigativos afines a este tema se puede mencionar a manera general que existen investigaciones que han planteado alternativas de solución, sin embargo y con respecto al Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, no se ha mencionado ningún tipo de investigación que tenga relación con el presente tema de investigación.

Para la realización del marco teórico en relación al tema mencionado, se llevó a cabo la revisión bibliográfica de artículos científicos, libros, y tesis, en donde se menciona lo siguiente:

4.4.1 Factores Psicosociales

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS) son interrelaciones entre el trabajo, el medio laboral y las condiciones de la institución, así como la satisfacción que este les produce, por otro lado, también se relacionan con las capacidades del empleado, su situación personal externa al ámbito laboral, necesidades y la instrucción que posee, lo cual según su percepción y experiencias inciden en la salud y productividad. (OIT, 2017). Para el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de origen español los define como:

“Factores de riesgo para la salud, cuyo origen se encuentra en la organización del trabajo y que además suscitan respuestas de carácter fisiológico, emocional, cognitivo, que guarda relación con la conducta que conducen al estrés y que pueden iniciar enfermedad bajo ciertas condiciones de intensidad, frecuencia y tiempo”. (Vega & Yanina, 2018, pág. 42).

De lo citado anteriormente se puede analizar que, en consecuencia, de ese mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo, aparece un conjunto de síntomas que se plasman en anomalías, incidentes, accidentes, entre otras, y, en último término, deterioran directa y progresivamente la salud del servidor. “En función de las habilidades de cada individuo ese deterioro se dará en mayor o menor medida. Así, lo que para uno puede ser causa de problemas de salud, para el otro puede no serlo” (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2005, pág. 125).

Lo deseable es que se produzca un equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, ya que este “buen clima” repercutirá en un aumento de la motivación del

servidor, en su capacidad de trabajo, en la confianza en sí mismo y, en definitiva, en la mejora de su salud. “Por el contrario, un desequilibrio entre ambos, cuando las necesidades no están satisfechas o las habilidades están sobre o infravaloradas, dará lugar a reacciones diferentes en cada individuo, que pueden tener como consecuencias la aparición de incidentes o accidentes” (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2005, pág. 125).

4.4.2 Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo

Pausas y descansos

“Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo, de los periodos de pausas y descansos pueden incidir en el desempeño de la actividad del servidor y repercutiendo en él, en la institución y su entorno” (Gil-Monte, 2012, pág. 67). La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento) (Mansilla, 2003, pág. 287). Lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del servidor del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el servidor se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales (Mejía, 2016 citado de INSHT, 2002).

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga (INSHT, 2002). Es necesario conocer el horario de trabajo, la

duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso, así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc. (Naranjo, 2013)

En cuanto a lo citado podemos decir que mientras realizamos una tarea determinada, nuestro cerebro a más de trabajar con información que están relacionadas a la tarea específica, va a exigir también otro tipo de atención para otras informaciones, como pueden ser originadas por otras conversaciones que estemos escuchando, o información que no sean tan relevante y que puede ocasionar aún más daños, en relación a ello se considera que el cerebro está elaborando otro tipo de datos denominados fatigas periféricas, que se enlazan a estados de ánimo del servidor, y que también influye sobre su capacidad de respuesta en un momento dado y sobre la carga mental del individuo, ocasionando directamente una inadecuada respuesta mental o intelectual denominada fatiga mental.

Horario de trabajo

En muchas instituciones se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los servidores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los servidores, estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la institución, el horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al servidor cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral (Freire & Corrales, 2018, pág. 35)

“Las extensas jornadas laborales ocasionan que los servidores le resten parte de su tiempo a la vida social, familiar, ocio, y sobre todo al descanso, disminuyendo cada día pausas que luchan contra la fatiga” (Velázquez, Zamorano, Ruíz, Monreal, & Gil, 2018, pág. 57). Por otra parte, en jornadas de trabajo y horario flexible, la mayoría de sus empleados deben ocuparse adaptando sus necesidades y organizando como lo consideren más conveniente, sin embargo, no siempre resulta, provocando momentos de frustración, tensión y ansiedad,

sin tomar en cuenta los horarios nocturnos que provocan efectos fisiológicos como insomnio y fatiga a largo plazo. De ahí la importancia de tiempo de calidad libre a las que son merecedores cada servidor se ve muy limitado, pues no solo hay que atender después del trabajo las necesidades y obligaciones cotidianas, familiares o sociales, sino bondades de descanso, diversión y la recreación permitiendo recuperar energía.

Trabajo a turnos y nocturno

“El trabajo por turnos, es definido como toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los servidores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el servidor la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas.” (Nogareda Cuixart & Nogareda Cuixart, 2017, pág. 67).

El trabajo a turnos exige mantener al servidor activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico; y, el tiempo familiar y social. También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del servidor, la de su familia y su salud (Fernández, 2013, pág. 81).

“Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del servidor en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno” (Jouvencel, 2005, pág. 1). “Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por servidores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario” (TRT Español, 2019, pág. 2).

Los diferentes turnos de trabajo tienen un gran componente dentro de los riesgos psicosociales que afectan directamente a las relaciones familiares y sociales del servidor, por cuanto dificulta la coordinación de las actividades entre el servidor y su entorno socio familiar. Bajo estas condiciones el trabajo a turnos exige mantener al servidor en estado

activo en los momentos que el cuerpo exige descanso sumando las tensiones por cambios constantes de horarios provocando un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y tiempo social del servidor.

Funciones y tareas

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el servidor que lo ejecuta. Es así que para realizar un trabajo eficientemente el empleado necesita contar con todas sus herramientas de trabajo, tener una visión clara de lo que debe realizar, saber cómo hacerlo y que lo que está realizando tiene gran importancia para la institución así sea funciones poco complejas, el servidor debe sentir que su trabajo es tan importante como su salud y que día a día aporta a la organización positivamente y que por ello es reconocido (Cumplido, 2016).

En los últimos diez años se ha implementado un sistema general de recompensa ya sea por cumplimiento de metas o resultados a los que fueron parte de todo el esfuerzo, lo cual ha permitido compromiso hacia las tareas que realizan sea cual seas al sentirse reconocido por su labor y saber que lo que hace es tan relevante para la institución.

Ritmo de trabajo

El tiempo requerido que se invierte en los plazos ajustados a las exigencias de eficacia y eficiencia de una tarea, al tratar de recuperar retrasos de actividades, por la manipulación de máquinas que exigen rapidez, por la competitividad entre compañeros de trabajo o a su vez por el constante control de sus jefes inmediatos.

Cuando las actividades de un trabajo son basadas a una cadena de mando el ritmo ya se encuentra definido y en ocasiones es impuesto lo que es un problema ya que exige a todos los empleados a trabajar a un mismo ritmo y de una misma forma y debido a las diferencias individuales las posibilidades de adaptación son poco efectivas ocasionando un bajo

desempeño laboral, en este sentido es necesario que el servidor debe realizar las tareas a un ritmo que se considere adecuado y que le permita tener pausas activas para recuperarse.

Monotonía

La monotonía es el estado reducida de activación, que se desarrolla de una manera lenta y puede aparecer durante la realización de actividades largas, uniformes y repetitivas y que sobre todo se las asocia con la somnolencia, cansancio disminución en el rendimiento laboral y la capacidad de respuesta (IESS, 2018). Los síntomas adicionales de la saturación mental y monotonía es la reducción en el rendimiento, tener constantemente un cansancio y un comportamiento evasivo, ya que la saturación psicológica está asociado a una cualidad emocional negativa del servidor.

La monotonía en el trabajo es un extremo nocivo para la salud física y pese a que resulta contradictorio, ya que se menciona que un poco de tensión produce un efecto estimulante en el individuo, hay casos en donde esto resulta perjudicial para el servidor y su rendimiento laboral, por cuanto la monotonía en el trabajo aparece principalmente cuando hay ausencias de compañeros de trabajo, ausencias de pausas activas, falta de oportunidad de actividades físicas, el periodo de la jornada después del mediodía y por la noche son más sensibles, la constante fatiga en el trabajo y las tareas repetitivas.

Para evitar la monotonía en el trabajo es necesario generar un ambiente de satisfacción laboral evitando así problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea idóneo debe disminuir el volumen de las tareas y las actividades rutinarias y repetitivas, fortaleciendo un ambiente variado con la presencia de multiplicidad de tareas y de atribuciones mejorando la carga laboral y el desempeño del servidor.

Autonomía

Cuando un servidor tiene sus tareas debidamente planificadas y orientadas al cumplimiento y su desarrollo, se considera que hay la presencia de autonomía laboral y entre más

autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor probabilidad de desarrollar el sentido de pertenencia y control sobre las tareas a ejecutar en una institución, pero tanto la falta de control como el excesivo control de sus tareas puede producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

El servidor debe tener la posibilidad de tener dominio propio sobre las decisiones con respecto a las tareas que realiza y poder modificar el orden de las distintas operaciones si así lo considera necesario y poder variar en las tareas y decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas para así no tener una dependencia tecnológica por la presencia de un control exagerado por el sistema funcional de tareas.

Carga mental

Una de las principales opciones para reducir el cansancio y la fatiga consiste en optimizar la intensidad de la carga laboral, disminuir la duración de tareas incorporando pausas activas, ya que hay que tomar en cuenta que la disminución de la carga mental del trabajo más allá del nivel óptimo puede presentar efectos negativos por cuanto la falta de estimulación en el servidor resulta muy perjudicial,

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que viene determinada por la cantidad de información que debe manejarse en un puesto de trabajo y por las características del servidor (edad, formación, experiencia, etc.) (INSHT, 2001). La ejecución de la tarea implica un procesamiento mental de la información que pone en juego procesos cognitivos como la toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información (razonamientos en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas (memorización) y el aprendizaje de sus procesos y variaciones.

En virtud de lo mencionado todos los factores psicosociales deben ser evaluados y de esta manera poder actuar de forma oportuna y eficaz, ya que la intervención a través de una evaluación puede tener un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento del

servidor público, por medio de una definición, planificación, aplicación y seguimiento de posibles riesgos psicosociales presentes en la Institución.

4.4.3. Riesgos Psicosociales

En el contexto organizacional, la perspectiva psicosocial parte de la consideración, por un lado, que existen procesos psicológicos que determinan la forma en que funcionan las organizaciones y la forma en la que tiene lugar la interacción social entre los miembros de éstas. Por otro, asume que los procesos sociales a su vez influyen en el pensamiento, las emociones y en la conducta de los miembros de la organización (Vega & Yanina, 2018).

Por otro lado, José Caicoya define a los riesgos psicosociales como las características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que pueden producir daños específicos para la salud de los servidores en función de su nivel de exposición y de la persona, tiempo y lugar (Trabajo, 2005).

Existe una clara relación entre los factores psicosociales y los factores organizacionales laborales pues los últimos influyen en los primeros de manera que si se estructuran mal van a determinar un malestar en el desempeño institucional. Una vez que los factores organizacionales laborales han ocasionado malestar en el servidor los factores psicosociales son potencialmente riesgosos.

Cuando se habla de factores psicosociales se hace referencia a que estos “son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral es inherente a la actividad organizativa institucional por lo que pueden ser de carácter positivo o negativo, lo que se dará en relación al planteamiento organizacional por parte de la institución.

Los factores psicosociales de riesgo “son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de

los servidores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del servidor, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.” (Moreno Jiménez, 2017).

Pese a que los factores psicosociales, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos” (Moreno Jiménez, 2017).

Esto indica que los factores psicosociales de riesgo son una amenaza real para los servidores las características que los componen son complejas de ubicar como las indica Moreno Jiménez “1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar.” (Moreno Jiménez, 2017). Tomando en cuenta estas características es importante el uso de un test que pueda determinar de manera clara, en primera instancia, si hay un grado de afectación importante dentro de la salud psicológica de los servidores de una organización.

Una vez que se ha determinado la condición laboral de un servidor se procede a medir su desempeño para poder descubrir si la institución está haciendo lo posible por impulsar su desempeño. “Los modelos de calidad de vida laboral han mostrado que la calidad del producto está inevitablemente asociada a la calidad de vida laboral, es decir que la calidad de los resultados y del sistema de producción está vinculada con la calidad del sistema de vida laboral.” (Moreno Jiménez, 2017).

Ante lo citado podemos decir que los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden definirse como, el semblante que se refiere a todo lo que lleva su trabajo, sus tareas, el cargo, la responsabilidad, así mismo como su interacción con lo social y ambiental en el que se encuentre sometido el servidor, por ello la importancia de este proyecto de investigación se enfoca en evaluar y prevenir el riesgo psicosocial, que pueden estar presentes en la Institución, ya que para disminuir los riesgos , la motivación y prevención juega un papel fundamental en el bienestar del servidor público.

4.4.4. Rendimiento laboral

“El desempeño de tarea es la clásica concepción de ejecución; la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización. Este tipo de desempeño se concreta en las tareas más relevantes de un puesto de trabajo, obtenidas mediante alguna técnica de Análisis de Puestos de Trabajo (APT)” (OIT, 2017, pág. 6).

El principal predictor de la ejecución de tarea es la aptitud cognitiva formada por los conocimientos del puesto, las destrezas, entendidas como formas estandarizadas de resolver problemas, y los hábitos, entendidos como respuestas características.” (Instituto Sindical de Trabajo, 2018). De la misma manera Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral

Como se puede observar el desempeño es cumplir con una tarea de manera satisfactoria utilizando los medios disponibles de una manera eficiente. Los factores que influyen dentro del desempeño pueden ser, según Margarita Chiang, “las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades como características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados.” (Nogareda Cuixart & Nogareda Cuixart, 2017).

Medir el desempeño de los servidores de una determinada entidad institucionales una tarea que debe estar estructurada en base a los resultados productivos, por una parte, pero no debe dejar de lado los criterios de bienestar personal de cada uno de los servidores. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. (Nogareda Cuixart & Nogareda Cuixart, 2017).

En cuanto al rendimiento de los servidores hay que tener en cuenta que no solo son las organizaciones las que actúan, son las personas en las organizaciones la que desarrollan

productividad a través de su trabajo, y para medir dicho rendimiento se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño los cuales deben ayudar a la gerencia de sucursal a diferenciar cuan efectiva y eficiente es la labor de los servidores en el logro de los objetivos y por ende el cumplimiento de la misión organizacional.

4.4.5. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el desempeño y con la productividad. Sin embargo, definir a la satisfacción que siente un servidor dentro de su área de actividades es una tarea compleja pues está sujeta a subjetividades y puntos de vista que se pueden desviar del propósito original de una conceptualización. “La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del servidor, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo.” (Trujillo, 2017) Esa manera de actuar del individuo influye dentro de las capacidades de producción que tendrá durante un determinado tiempo.

4.4.6. Clima laboral

Para Castillo (2013), “El Clima Organizacional es una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización” (pág.4).

En relación con este mismo aspecto, Baguer (2005), manifiesta que el clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan sus actividades los servidores de una organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta.

En virtud de lo mencionado se concluye que el clima organizacional juega un papel significativo de vinculo u obstáculo en la satisfacción del servidor, llegando hacer factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por ello es importante

que la Institución cuente con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, para enfocar la debida atención a todos los que en ella trabajan, conocer lo que las personas hacen en sus actividades laborales, saber si los servidores se comprometen y si son responsables con las tareas encomendadas, dicho trabajo y responsabilidad debe recaer en los jefes y responsables de talento humano.

4.5 Metodología.

Dentro de la metodología del trabajo es menester enfocar el estudio metodológico dentro del ámbito investigativo.

El 16 de junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, en donde el Ministerio del Trabajo Ecuatoriano, expide la “Normativa Erradicación de la Discriminación” en el ámbito laboral y su obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las instituciones públicas y privadas que cuente con más de 10 servidores.

Ante ello el Ministerio del Trabajo en conjunto la Dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos, academia, instituciones tanto públicas como privadas elaboró un formato estandarizado para el programa de prevención de riesgos psicosociales, el objetivo del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial es evaluar los factores de riesgo que pueden afectar la salud de los servidores y servidores; y de esta manera prevenir o a su vez disminuir el riesgo psicosocial.

Con el fin de proveer una herramienta que motive el cumplimiento del programa de prevención de riesgo psicosocial, en conjunto con un equipo de profesionales se elaboró una propuesta de cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, el cual permite evaluar situaciones que pueden producir daño a la salud del servidor o servidor proporcionando así un diagnostico general desde el punto de vista psicosocial, creando un punto de partida para evaluaciones más específicas en áreas que con posibles deficiencias.

Aunque el cuestionario no es de aplicación obligatoria, ya que las instituciones a nivel general pueden utilizar otro instrumento de evaluación siempre y cuando cuente con la validez y fiabilidad nacional o internacional, el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. S.Z.S.C.P., al ser una institución pública del Estado considero viable utilizar este cuestionario para el presente proyecto de investigación, ya que es un instrumento que cuenta con la aprobación del Ministerio del Trabajo y que fue aplicado a una muestra de 385 privadas e instituciones públicas nuestro país en total un 4.346 entrevistados, acercándonos así a la realidad que viven hoy por hoy nuestros servidores ecuatorianos.

Para llevar a cabo la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales a los servidores que laboran en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, se contó con la autorización del Gerente de Sucursal, posteriormente se capacitó a los servidores sobre los pasos para la aplicación del cuestionario, el cual fue anónimo es decir no hubo información personal sobre el participante, y en cuanto a los resultados de la evaluación de desempeño del año 2019, se obtuvieron mediante datos que se encuentran registrados en la página del Sistema Informático Integrado de Talento Humano del Ministerio de Trabajo, para de esta forma cumplir con los objetivos planteados.

4.5.1. Paradigma de la Investigación

Descriptivo. - Consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno indicando sus características más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación no se limita a la recolección de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables, exponiendo y resumiendo la información de manera cuidadosa y luego analizando minuciosamente los resultados sobre la base de la hipótesis previamente planteada, al fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

4.5.2. Modalidad de Investigación (Enfoque de Investigación)

Esta investigación tiene enfoque cualitativo ya que se basa en un procedimiento secuencial y organizado, sus variables se cimantan en una realidad subjetiva, recolectando información de

lo que se observa de forma clara y directa de las personas, y fuentes de consultas que fueron el sustento para el desarrollo de la investigación, (Hernández R, 2014)

Del mismo modo se considera que también al usar datos y resultados estadísticos la investigación tiene enfoque cuantitativo, (Hernández R, 2014).

Es decir esta investigación tendrá un enfoque cualitativo en donde se analiza el comportamiento humano y las características comunes de los evaluados pero descritos en su totalidad y en su propio entorno que es el lugar de trabajo, y como un apoyo de esta investigación se va a recoger y analizar datos sobre cada variable para obtener resultados objetivos de manera cuantitativa.

4.5.3. Niveles y Tipos de Investigación

Estudio correlacional de corte transversal.- En esta investigación se va a determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre la variable independiente Factores Psicosociales y la variable dependiente Rendimiento Laboral.

El corte mencionado es el transversal ya que implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. En el presente trabajo se estima un aproximado de cuatro meses de investigación total.

4.5.4. Técnica de investigación e Instrumento

Psicométrica. - Se utilizará un instrumento psicométrico para la evaluación a los servidores adaptado a las necesidades de la institución.

Instrumento. - El instrumento a ser utilizado es el cuestionario.

Cuestionario. – Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas adaptadas a las necesidades de la institución con el propósito de obtener información de los servidores para medir las variables, el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios

laborales, fue diseñado y basado en un vocabulario sencillo y conciso; con cuatro opciones de respuestas las mismas que se formularon en una escala Likert que va desde:

Completamente de acuerdo: con una puntuación de 4

Parcialmente de acuerdo: con una puntuación de 3

Poco de acuerdo: con una puntuación de 2

Desacuerdo: con una puntuación de 1

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales, los puntajes se separan, para cada una de las dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial, del mismo modo el cuestionario está formado por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones:

1. Carga y ritmo de trabajo
2. Desarrollo de competencias
3. Liderazgo
4. Margen de acción y control
5. Organización del trabajo
6. Recuperación
7. Soporte y apoyo
8. Otros puntos importantes (acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia laboral-familiar, estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida).

4.6. Análisis de población y muestra

En el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza laboran 41 servidores públicos, que significa el universo de investigación, por el número limitado de personas que conforman la población total, no será necesario calcular muestra.

4.7 Validación del Instrumento

Para analizar las características psicométricas es decir la validez y la fiabilidad del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, es importante mencionar que dicho cuestionario se aplicó a una muestra de servidores con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del $\pm 5\%$, de cada institución en total participaron 4.396 servidores y servidores a nivel nacional.

Una vez que se registraron los datos la información obtenida fue analizada por expertos de la Universidad Central del Ecuador y Universidad Internacional SEK, en donde se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y Coeficiente r de Pearson para así determinar la fiabilidad y validez respectivamente, el Alfa de Cronbach obtuvo un 0.967 con un nivel de confiabilidad alto, en cuanto al Alfa de Cronbach por dimensión se obtuvo un valor de 0.675 a 0.9828 lo cual indica que todos los ítems son válidos. Para el caso del presente estudia los datos obtenidos en el coeficiente de Cronbach los cuales se muestran en la tabla siguiente son similares a los valores que presenta la metodología para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

Tabla 1: Coeficiente de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,971	58

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

En el caso de la aplicación del instrumento de recolección de información se empleó el coeficiente del alfa crombach, estadígrafo utilizado en investigaciones de ciencias sociales, cuyos valores de aceptación se clasifican de la siguiente manera:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Interpretación

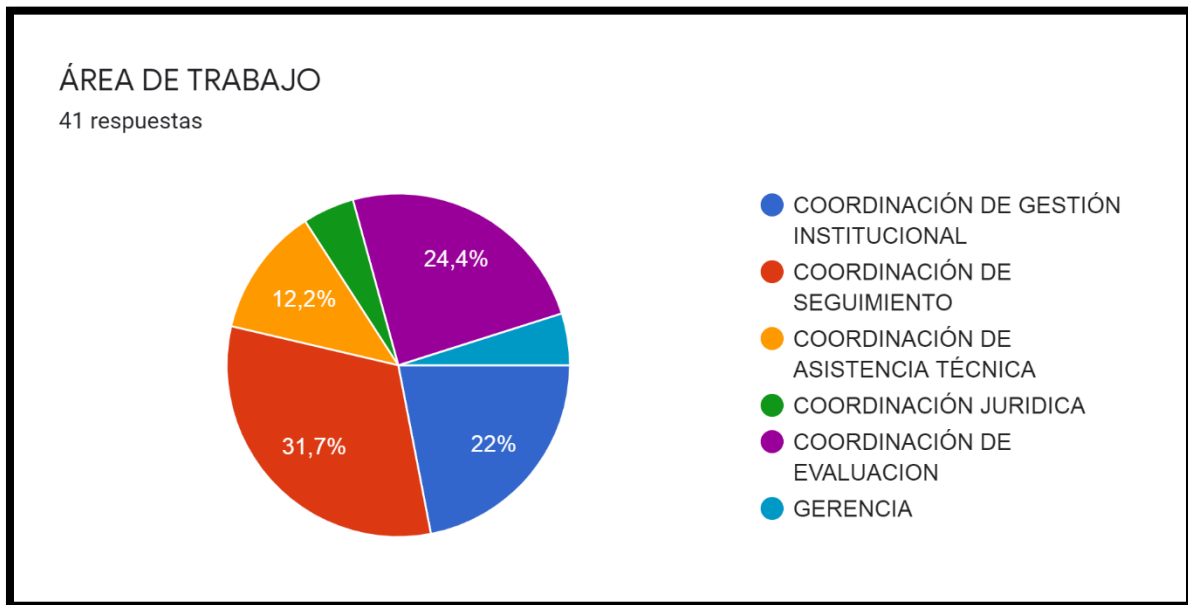
Mediante el coeficiente de Cronbach se determina que el cuestionario aplicado a la población posee validez y confianza la cual fue medido mediante la relación que tiene cada una de las variables que forman parte de la escala o de las correlaciones, es decir, el instrumento por el cual se recolectó información posee confiabilidad y validez para el presente estudio.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta los resultados obtenidos a partir del cuestionario de riesgos psicosociales aplicado a 41 servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, del mismo modo se presenta los resultados de la evaluación de desempeño del año 2019.

Pregunta N. 1. ¿Área de trabajo?

Gráfico 1: Área de trabajo



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

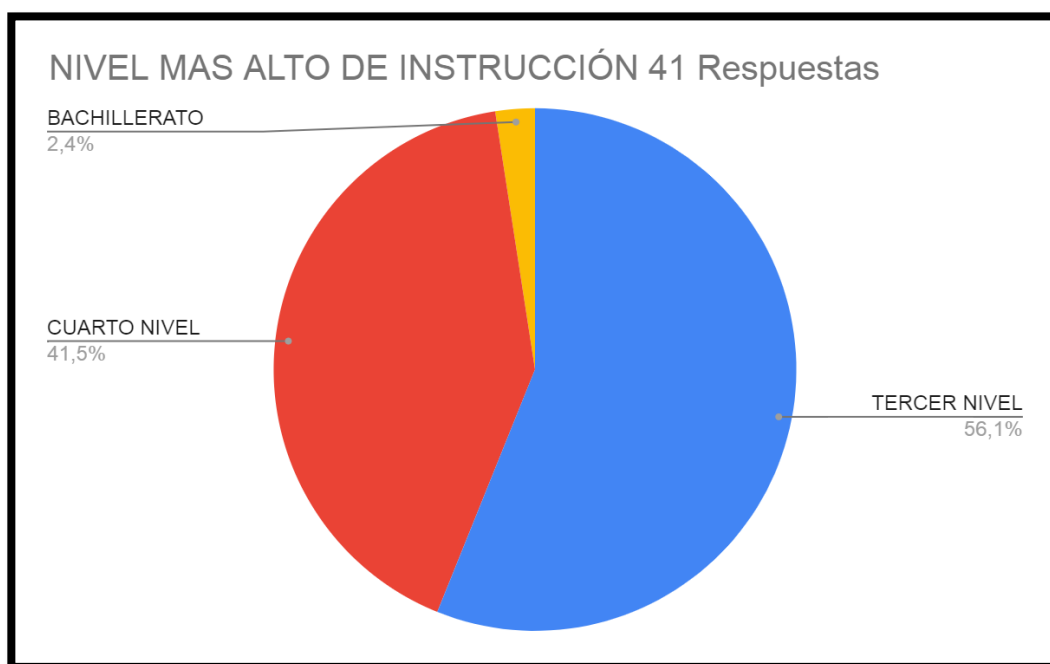
Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Interpretación: De los 41 servidores encuestados, 5 de ellos responden que pertenecen al área de asistencia técnica, 10 al área de evaluación, 9 servidores responden que pertenecen al área de gestión institucional, 13 al área de seguimiento, 2 servidores responden que pertenecen al área jurídica y por último 2 servidores que laboran en el área de gerencia de sucursal

Análisis: Como se puede visualizar la mayor parte de servidores se encuentran en el área de Seguimiento, seguidos del área de Evaluación, la coordinación de Gestión Institucional es otra de las áreas que cuentan con mayor número de personas laborando, mientras que las áreas de Asistencia Técnica, Jurídico, y Gerencia son áreas que no disponen de muchas personas que presten su contingente.

Pregunta N. 2. ¿Nivel más alto de instrucción?

Gráfico 2: Nivel de instrucción



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

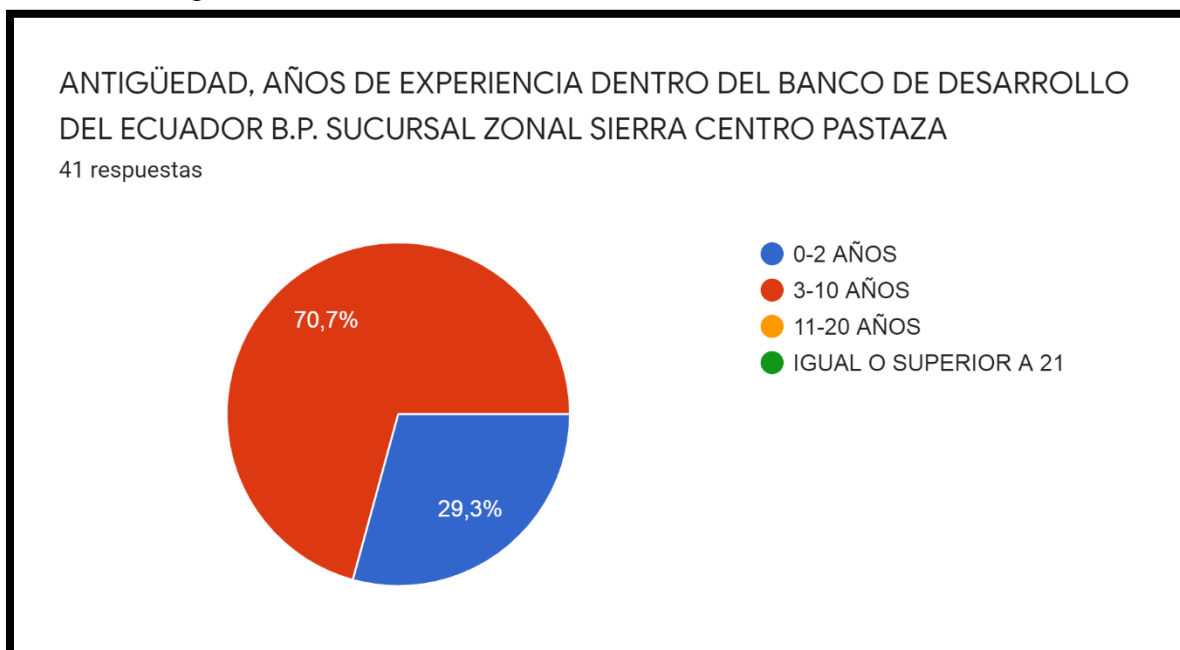
Interpretación: De los 41 servidores encuestados, 1 servidor respondió que su nivel de estudio es bachillerato, 17 servidores responden que tienen una instrucción de cuarto nivel, 23 servidores responden que su nivel de instrucción es de tercer nivel.

Análisis: El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza cuenta con un 56.1% de servidores que tienen una formación académica de tercer nivel, esto por cuanto el manual de perfil de puestos exige que el personal tanto administrativo, técnico,

financiero y ambiental debe cumplir con requisitos de instrucción mínimos, el 41.5% del personal cuenta con un grado académico de cuarto nivel, ya que los días y horario laboral permite que los servidores se preparen y fortalezcan sus conocimiento en universidades cercanas a la provincia de Tungurahua, lo cual a mediano plazo les abrirá puertas en calidad de sucesor de sus jefes inmediatos, mientras que el 2.4% de los servidores tienen una instrucción de bachiller en este grupo se encuentran algunos conductores y secretarias de la Sucursal, que el manual de puestos considera más experiencia que formación académica.

Pregunta N. 3. ¿Antigüedad, años de experiencia en el Banco de Desarrollo del Ecuador B. P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza?

Gráfico 3: Antigüedad



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

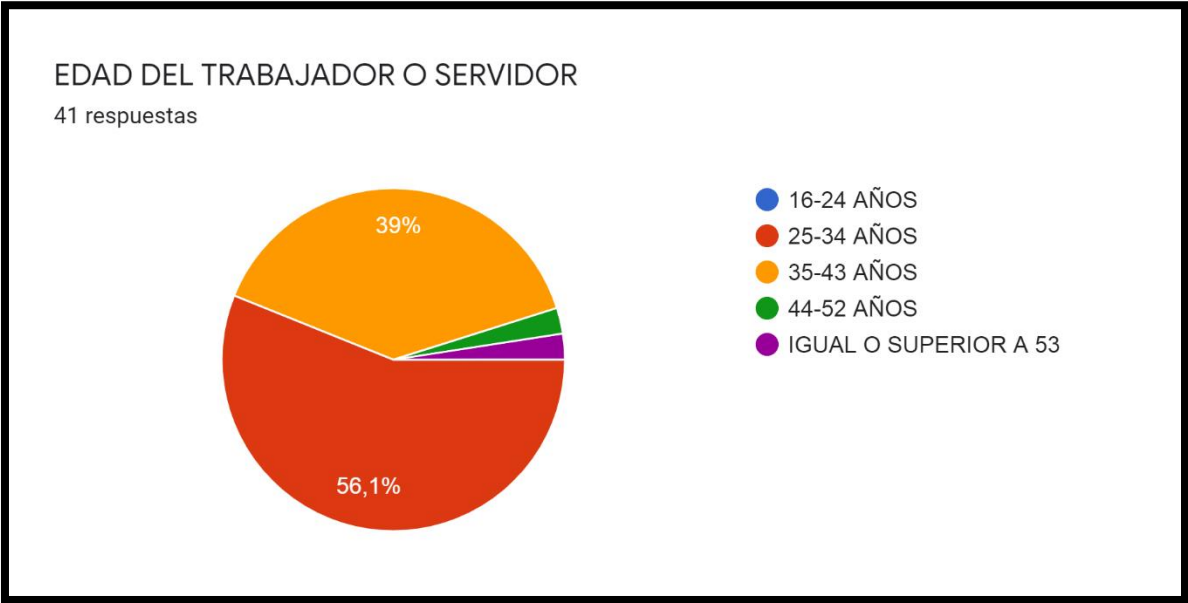
Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Interpretación: De los 41 servidores encuestados, el 70.7% responde que está entre los 3 y 10 años de antigüedad laborando en la Sucursal, mientras que el 29.3% responde que se encuentra entre 0 a 2 años de antigüedad.

Análisis: La Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza fue creada en el año 2013, cuenta con seis años de trayectoria abarcando las seis provincias de la Zonal Ambato, por ello el 70.7% de los servidores que laboran en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. manifiesta tener entre 3 a 10 años de antigüedad, en este grupo se encuentran servidores que han ganado un concurso de méritos y oposición y los conductores que mantienen un contrato bajo código de trabajo, por otro lado el 29.3% de personal manifiesta sus resultados entre 0 y 2 años de antigüedad en este grupo se encuentran los servidores que tienen contrato de servicio ocasional.

Pregunta N. 4. ¿Edad del servidor o servidor?

Gráfico 4: Edad del servidor o servidor



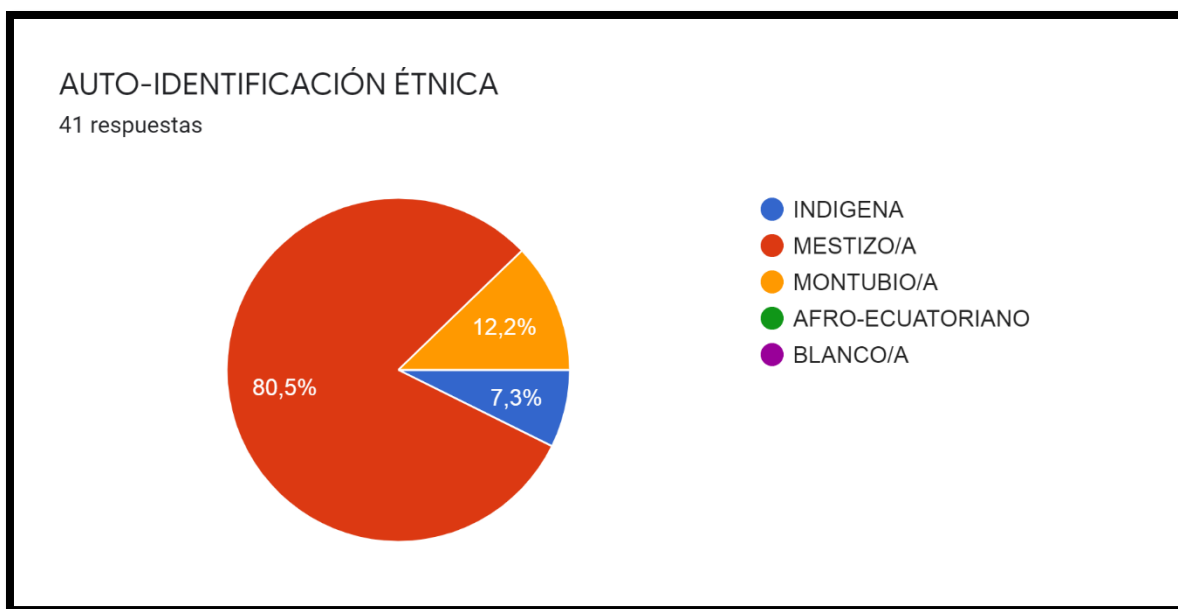
Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales
Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Interpretación: De los 41 servidores encuestados, 23 servidores responden que está entre los 25 y 34 años de edad lo que refleja un 56.1%, mientras que 16 servidores responden que su edad esta entre 35 y 43 años de edad lo que representa un 39%, 1 servidor responde que su edad es entre 44 a 52 años de edad, de igual manera 1 servidor contesta que su edad es igual o superior a 53 años de edad.

Análisis: Como se puede visualizar en la imagen de resultados que corresponde a la edad del servidor el 56.1% de los servidores responden que su edad se encuentra entre los 25 y 34 años de edad, esto se da por cuanto la sucursal es una de las más nuevas creada en el año 2013 y sus procesos de contratación han sido a la par de su creación, mientras que el 39% del personal menciona que se encuentra entre los 35 y 43 años de edad, 1 servidor se encuentra en la edad de 44 años y otro servidor en la edad de 53 años, el mismo que prestan su contingente en calidad de jefe inmediato, contratado por su experiencia y trayectoria laboral.

Pregunta N. 5. ¿Auto identificación étnica?

Gráfico 5: Auto identificación étnica



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

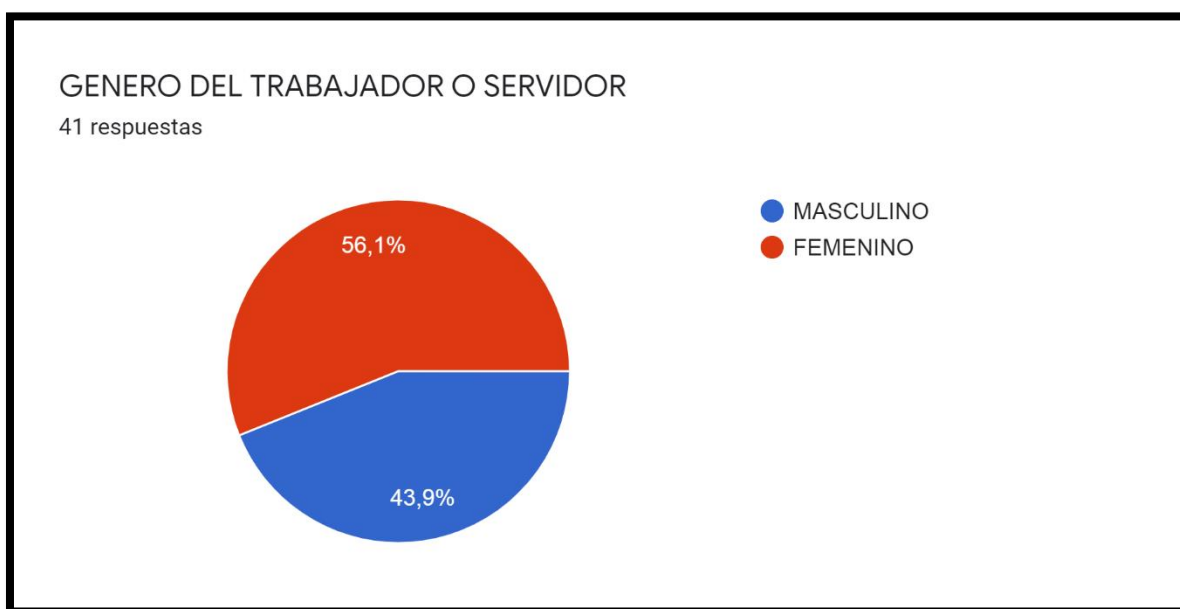
Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Interpretación: De los 41 servidores encuestados, 3 servidores responden que su auto identificación étnica es indígena lo que representa un 7.3%, 33 servidores responden que su auto identificación étnica es mestizo lo que representa un 80.5%, 5 servidores responden que su auto identificación es montubio/a lo que representa un 12.2%.

Análisis: El 80.5% de los servidores de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza respondieron que su auto identificación étnica es mestiza, son personas que viven en la provincia de Tungurahua o sus alrededores, sin embargo en la Institución, laboran personas que son de la costa auto identificándose como montubios, y el 7.3% considera que su auto identificación étnica es indígena.

Pregunta N. 6. ¿Género del servidor o servidor?

Gráfico 6: Género del servidor o servidor



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Interpretación: De los 41 servidores encuestados, 23 servidores responden que su género es femenino lo que representa un 56.1%, mientras que 18 servidores responden que su género es masculino lo que refleja un 43.9% del personal, lo que nos da como resultado que el personal femenino es mayor al número del personal masculino contratado en la Sucursal.

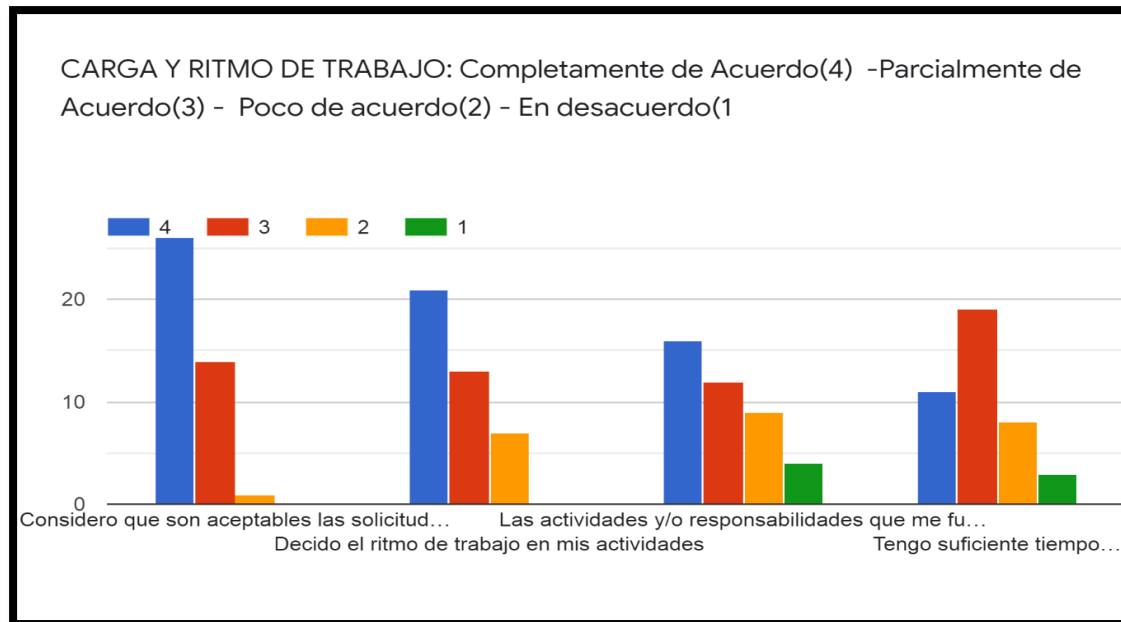
Análisis: Los datos que se muestran en los gráficos uno al seis, permiten establecer un perfil del servidor público del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza en este sentido se puede indicar que mayormente está liderada por mujeres

jóvenes de entre 25 a 35 años, que auto identifican su etnia como mestiza. Además, las personas que trabajan en esta institución dicen estar entre 0 y 10 años de antigüedad, esto concuerda con el año de la creación de la Institución, que fue en el año 2013, que corresponde a 6 años de trayectoria laboral. Este grupo está bien formado académicamente puesto que sus titulaciones son de tercer y cuarto nivel, es decir el 93% de los encuestados son profesionales y más de la mitad de ellos cuentan con especialización a través de una maestría, sus actividades laborales se concentran en las áreas de seguimiento, evaluación y gestión institucional.

En cuanto al análisis de las ocho dimensiones que el cuestionario de riesgos laborales registra, se encuentran preguntas que forman parte de los factores mencionados, las mismas que se especifican en la parte inferior de cada gráfico

Pregunta N. 7. ¿Carga y ritmo de trabajo?

Gráfico 7: Carga y ritmo de trabajo



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de carga y ritmo de trabajo abarca 4 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)?, 1 persona responde con una puntuación de Poco de acuerdo (2), 14 personas dan una puntuación de Parcialmente de Acuerdo (3), y 26 servidores dan una puntuación de Acuerdo (4).

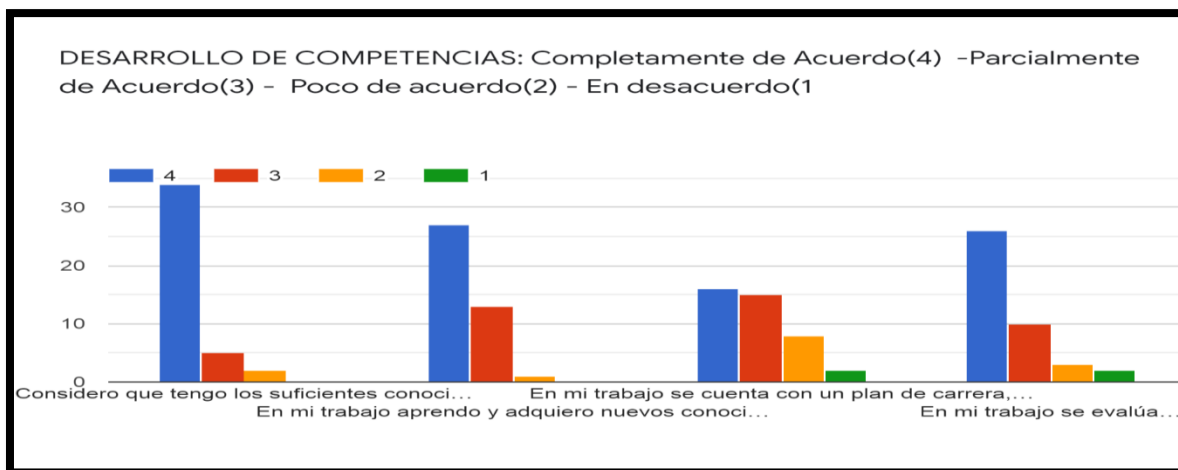
De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿Decido el ritmo de trabajo en mis actividades?, 7 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 21 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés?, 4 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 9 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 12 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 16 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral?, 3 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 8 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 19 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 11 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Pregunta N. 8. ¿Desarrollo de competencias?

Gráfico 8: Desarrollo de competencias



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de desarrollo de competencias abarca 4 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado?, 2 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 5 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 34 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

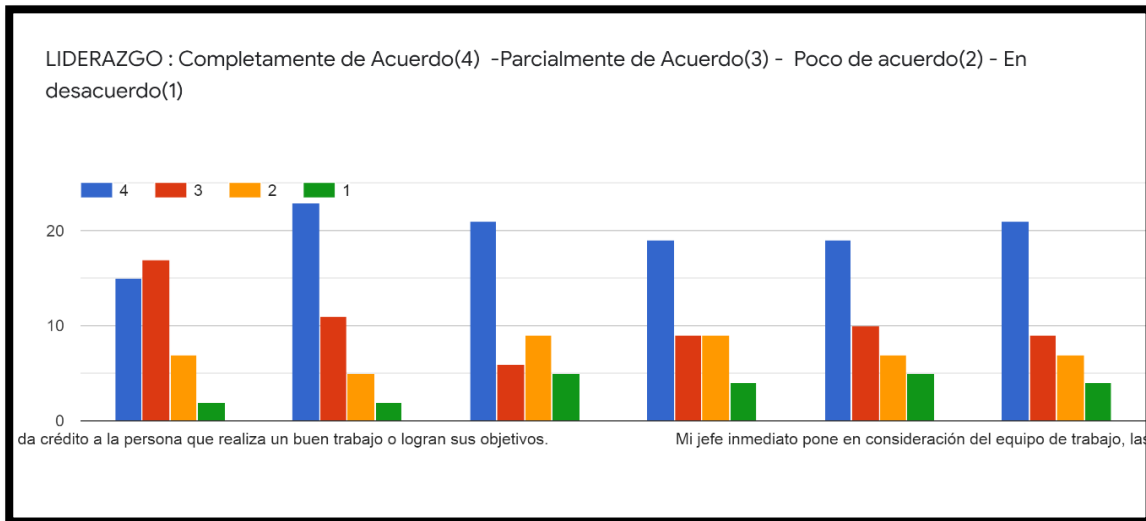
De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado?, 1 persona responde con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 27 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas?, 2 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 8 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 16 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas?, 2 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 3 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 10 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 26 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Pregunta N. 9. ¿Liderazgo?

Gráfico 9: Liderazgo



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de liderazgo abarca 6 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos?, 2 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 7 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 17 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 15 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo?, 2 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 5 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 11 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 23 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades?, 5 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 9 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 6 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 21 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

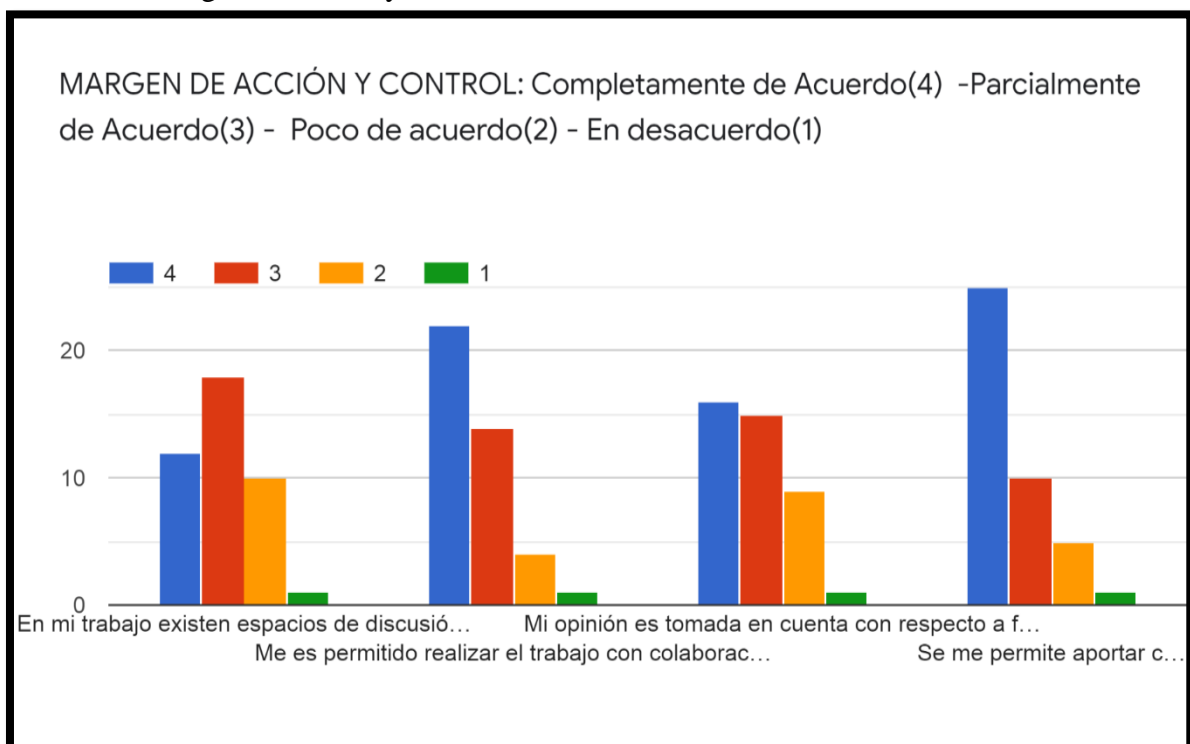
De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar?, 4 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 9 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 9 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 19 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 5: ¿Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo?, 5 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 7 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 10 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 19 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 6: ¿Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos?, 4 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 7 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 9 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 21 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Pregunta N. 10. ¿Margen de acción y control?

Gráfico 10: Margen de acción y control



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de marca de acción y control abarca 4 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 10 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 18 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 12 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

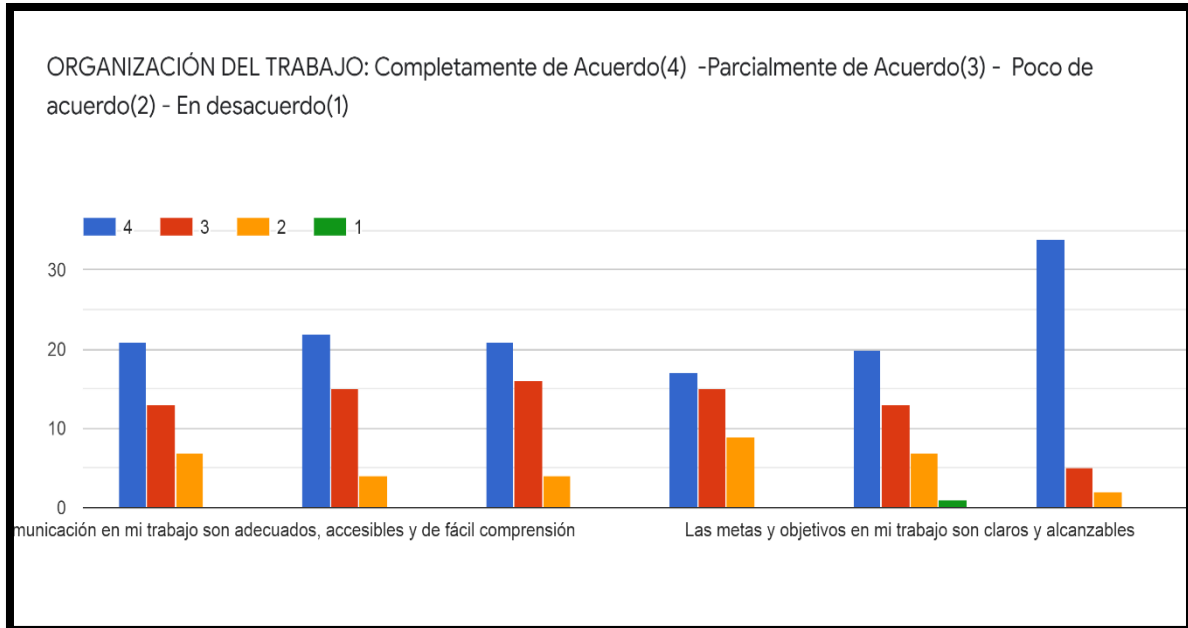
De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 14 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 22 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 9 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 16 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 5 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 10 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 25 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Pregunta N. 11. ¿Organización del trabajo?

Gráfico 11: Organización del trabajo



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de organización de trabajo abarca 6 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión?, 2 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 21 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la institución o institución a todos los servidores y servidores?, 4

personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 22 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas?, 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 16 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 21 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

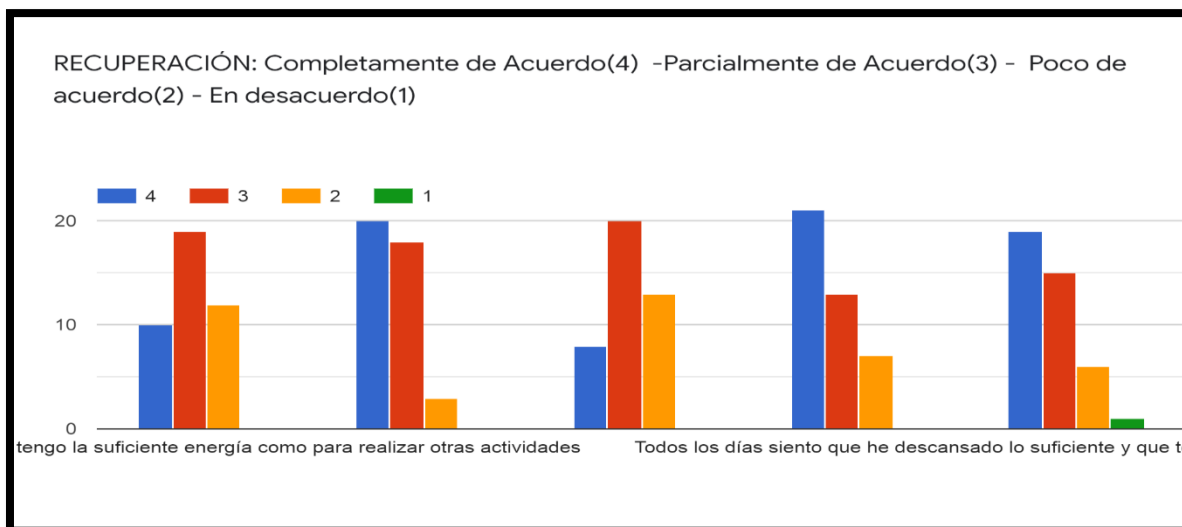
De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos?, 9 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 17 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 5: ¿Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 7 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 20 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 6: ¿Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo?, 2 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 5 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 34 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Pregunta N. 12. ¿Recuperación?

Gráfico 12: Recuperación



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de recuperación abarca 5 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta: ¿Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades?, 12 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 19 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 10 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía?, 3 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 18 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 20 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

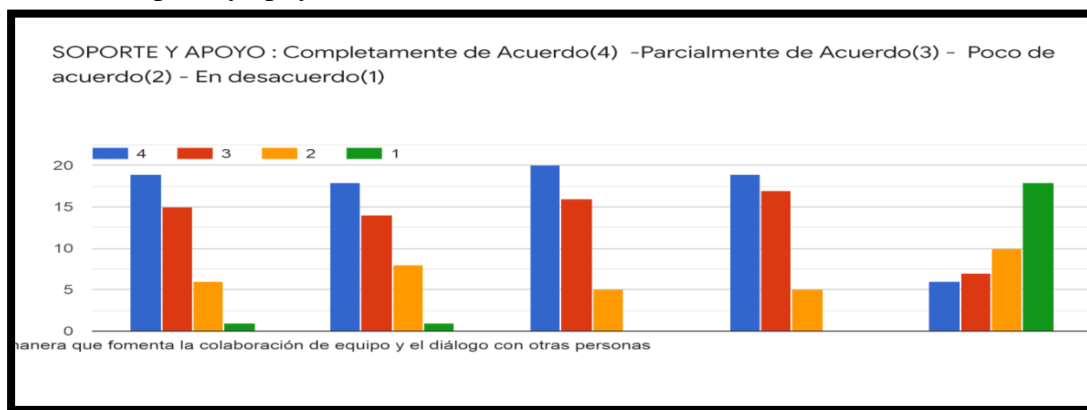
De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo?, 13 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 20 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 8 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales?, 7 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 21 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 6 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 19 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Pregunta N. 13 Soporte y apoyo

Gráfico 13: Soporte y apoyo



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de soporte y apoyo abarca 5 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 6 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 19 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 8 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 14 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 18 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

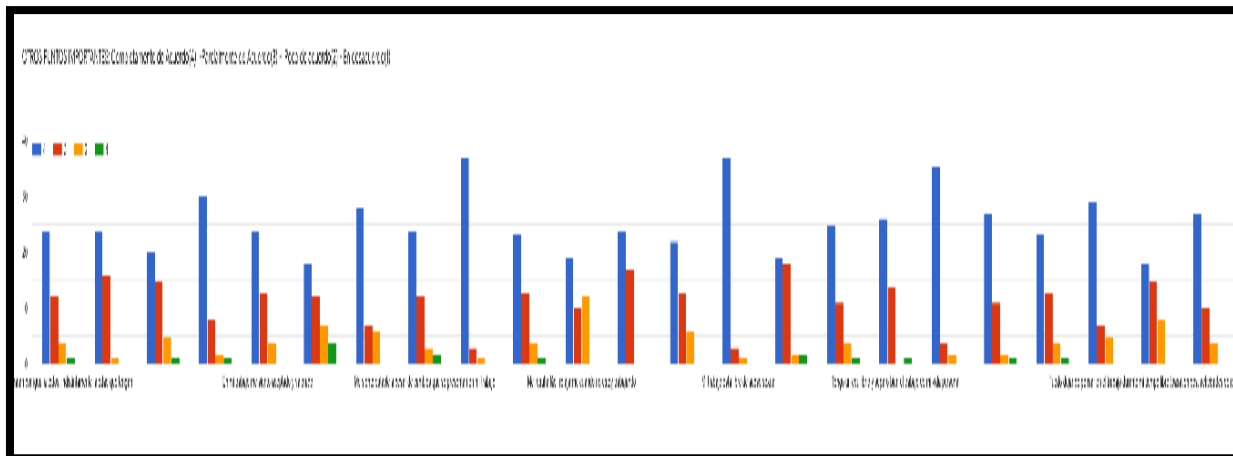
De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los servidores sustitutos o servidores con algún grado de discapacidad y enfermedad?, 5 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 16 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 20 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero?, 5 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 17 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 19 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 5: ¿En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, servidora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación?, 18 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 10 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 7 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 6 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Pregunta N. 14 ¿Otros puntos importantes?

Gráfico 14: Otros puntos importantes



Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

El factor de desarrollo de competencias abarca 23 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo Cuestionario de riesgo laboral.

Interpretación:

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 1: ¿En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 12 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 24 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 2: ¿Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo?, 1 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 16 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 24 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 3: ¿En mi trabajo existe un buen ambiente laboral?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 5 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 20 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 4: ¿Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 2 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 8 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 30 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 5: ¿En mi trabajo me siento aceptado y valorado?, 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 24 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 6: ¿Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad?, 4 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 7 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 12 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 18 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 7: ¿Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño?, 6 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 7 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 28 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 8: ¿Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo?, 2 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 3 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 12 personas dan una

puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 24 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 9: ¿En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral?, 1 persona responde con una puntuación de poco de acuerdo (2), 3 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 37 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 10: ¿Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 23 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 11: ¿Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando?, 12 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 10 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 19 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 12: ¿Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo?, 17 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 24 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 13: ¿Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales?, 6 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 22 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 14: ¿Mi trabajo está libre de acoso sexual?, 1 persona responde con una puntuación de poco de acuerdo (2), 3 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 37 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 15: ¿En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales?, 2 personas responden con una puntuación de en desacuerdo (1), 2 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 18 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 19 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 16: ¿Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 11 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 25 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 17: ¿Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 14 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 26 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 18: ¿Estoy orgulloso de trabajar en mi institución o institución?, 2 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 4 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 35 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 19: ¿En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 2 personas responden con una puntuación de poco de

acuerdo (2), 11 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 27 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 20: ¿Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo?, 1 persona responde con una puntuación de en desacuerdo (1), 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 13 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 23 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 21: ¿En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral?, 5 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 7 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 29 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 22: ¿Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros?, 8 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 15 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 18 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

De los 41 servidores encuestados, en la pregunta 23: ¿Considero que me encuentro física y mentalmente saludable, otros?, 4 personas responden con una puntuación de poco de acuerdo (2), 10 personas dan una puntuación de parcialmente de acuerdo (3), y 27 servidores dan una puntuación de acuerdo (4).

Resumen consolidado de datos

El factor de desarrollo de competencias abarca 4 preguntas las mismas que se menciona a continuación y del mismo modo se pueden visualizar en el anexo cuestionario de riesgo laboral.

Tabla 2: Consolidado de datos

RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
	190	175 a 232	117 a 174	58 a 116
RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	14	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	19	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	20	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	15	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	80	73 a 96	49 a 72	24 a 48

Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Análisis de Resultados por dimensiones:

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión, esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial en base a los resultados reflejados en la tabla Nro. 2 se realiza la siguiente interpretación:

El resultado global que es la suma del puntaje de todas las dimensiones da un valor de 190 el cual se considera dentro del parámetro de riesgo bajo el mismo que especifica que se considera riesgo bajo cuando su puntuación esta entre el 175 a 232, riesgo medio entre el 117 a 174 y riesgo alto entre el 58 y 116.

En cuanto al resultado por dimensiones tenemos los siguientes puntajes e interpretación:

1. Carga y ritmo de trabajo: es el conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, los servidores muestran un puntaje de 13 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.
2. Desarrollo de competencias: oportunidades de desarrollar competencias, destrezas, conocimientos, actitudes de las personas, los servidores muestran un puntaje de 14 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.
3. Liderazgo: características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas al logro de objetivos, los servidores muestran un puntaje de 19 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.
4. Margen de acción y control: medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo, los servidores muestran un puntaje de 13 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.
5. Organización del trabajo: contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo, los servidores muestran un puntaje de 20 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.
6. Recuperación: tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo: así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales, los servidores muestran un puntaje de 16 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.

7. Soporte y apoyo: acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeros/as de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales, los servidores muestran un puntaje de 15 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.
8. Otros puntos importantes (acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia laboral-familiar, estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida): los servidores muestran un puntaje de 80 lo que indica estar en el rango de riesgo bajo.

Riesgo Bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y de presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.

Se considera que el riesgo bajo que refleja los puntajes en cuanto a los resultados de las dimensiones es porque la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza es una de las sucursales más nuevas a diferencia de otras sucursales y matriz, ya que fue creada hace 6 años cuenta con una infraestructura nueva y el personal con un rango de edad promedio entre 25 a 35 años , lo cual ha permitido adaptarse fácilmente a cambios a nivel institucional, no existe rotación de personal puesto que el 95% de los servidores tiene nombramiento permanente, y las funciones están repartidas de acuerdo al manual de puestos.

Evaluación de desempeño de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza.

Conforme con la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), la que indica que la evaluación de desempeño es un proceso regular y sistemático mediante el cual se evalúa el rendimiento de cada uno de los servidores públicos en sus actividades de acuerdo a las competencias propias de su cargo.

La evaluación de desempeño de enero a diciembre de 2019 aplicada a los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza fue realizada en el mes de diciembre 2019, emitiendo los siguientes resultados en promedio.

Promedio de evaluación de desempeño de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza al mes de diciembre 2019.

96.96= Excelente

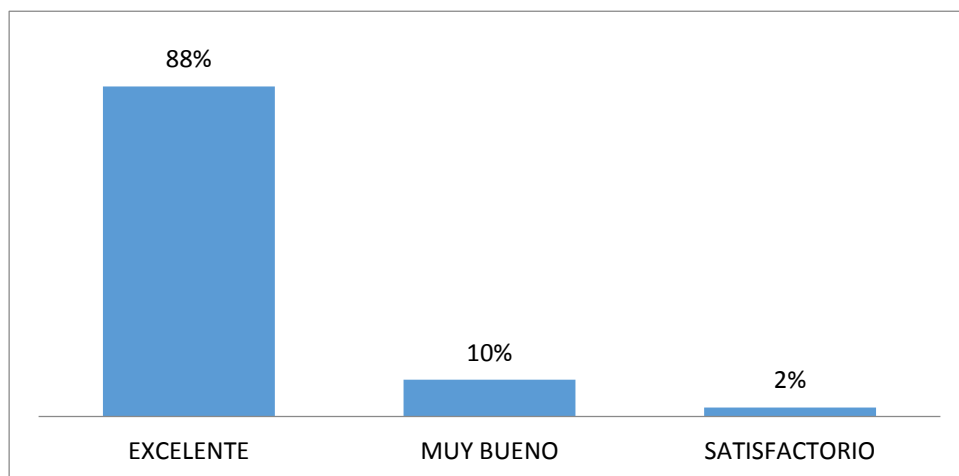
Excelente. – Desempeño alto supera los objetivos y metas programadas, calificación que es igual o superior al 95%.

Ante los resultados obtenidos a continuación se realiza un análisis e interpretación de las variables Dependiente e Independiente y su correlación:

Análisis e interpretación del rendimiento laboral de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza

Pregunta N. 15 ¿Nivel de Rendimiento?

Gráfico 15: Nivel de Rendimiento



Fuente: Resultados evaluación de desempeño

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Tabla 3: Pregunta N. 15 ¿Nivel de Rendimiento?

Rendimiento		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	36	88%
Muy bueno	4	10%
Satisfactorio	1	2%
Total	41	100%

Fuente: Resultados Rendimiento Laboral

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

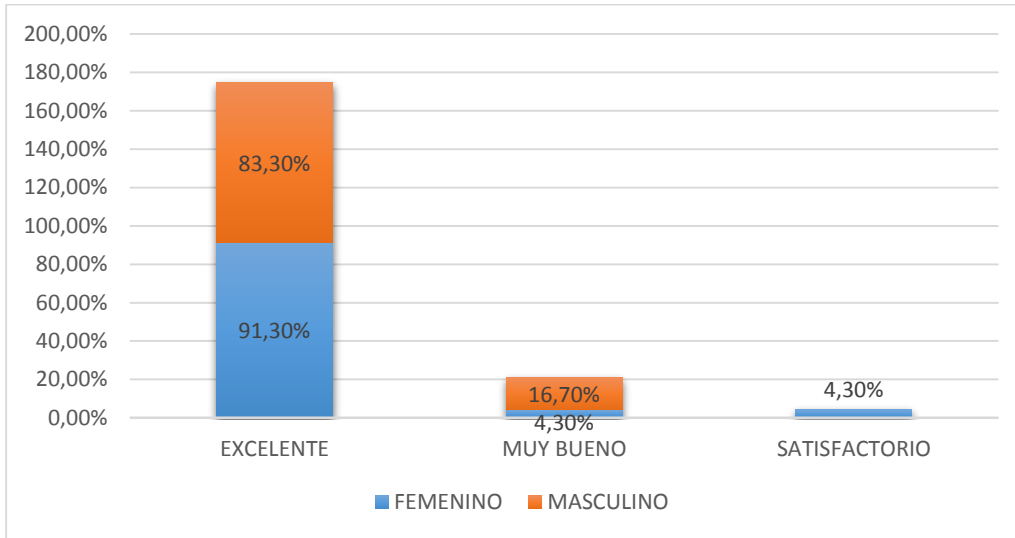
Interpretación: En cuanto al rendimiento de los servidores que laboran en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza el 88% del personal refleja una puntuación de Excelente en sus resultados de evaluación de desempeño 2019, el 10% de los servidores reflejan Muy Bueno, y el 2% Satisfactorio.

Análisis: Cada año el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. S.Z.S.C.P., realiza la evaluación de desempeño elaborando el plan anual y el cronograma de actividades ajustado a las disposiciones y plazos contenidos en la norma técnica de evaluación de desempeño, los mismos que son socializados, alcanzables y notificados a cada servidor, por ello cada servidor conoce de manera anticipada los productos entregables que al final del año tendrá que reportar, los factores que participan en la evaluación de desempeño son los indicadores de gestión operativa, desempeño individual, usuarios externos, usuarios internos y cumplimiento de normas internas.

Los resultados reflejados en la tabla Nro. 3 indican que el mayor porcentaje de los servidores cumplen sus productos entregables ninguno de ellos durante el año 2019 presenta incumplimiento de metas o de normas internas.

Pregunta N. 16 ¿Género del Servidor o servidor?

Gráfico 16: Género del Servidor o servidor



Fuente: Resultados Evaluación de desempeño

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Tabla 4: Pregunta N. 16 ¿Género del Servidor o servidor?

Rendimiento	Género del servidor o servidor	
	Femenino	Masculino
Excelente	91,30%	83,30%
Muy bueno	4,30%	16,70%
Satisfactorio	4,30%	0,00%
Total	100%	100%

Fuente: Resultados Evaluación de desempeño

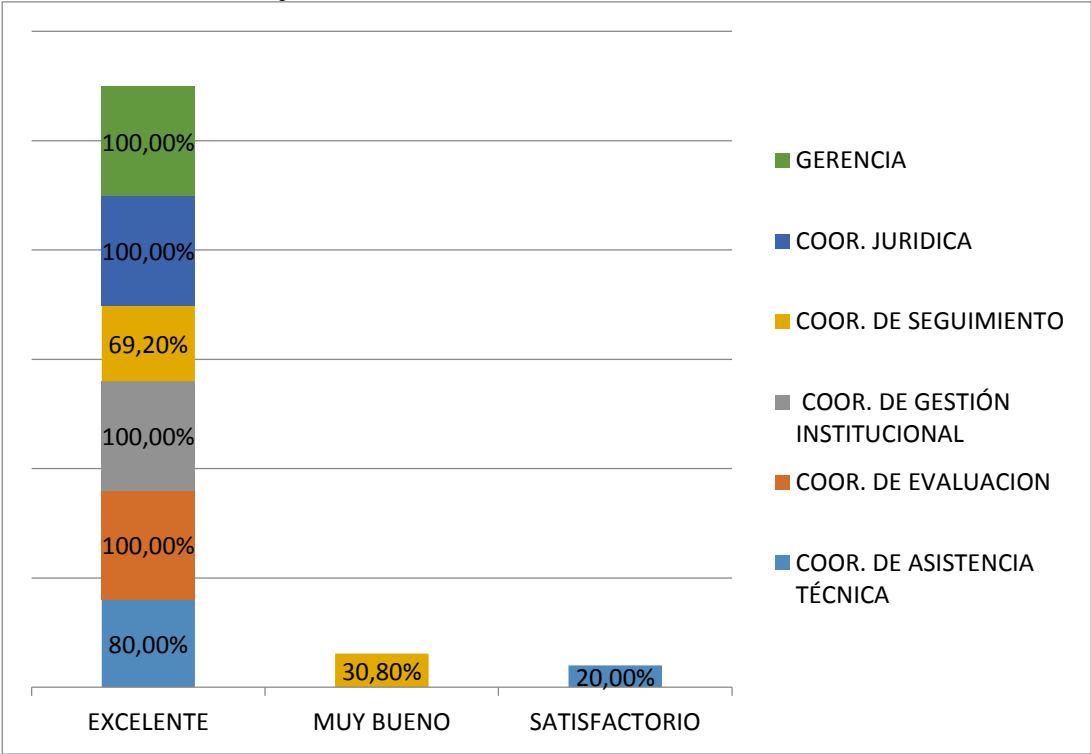
Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Interpretación: En cuanto al rendimiento por género de los servidores que laboran en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza el 91.30% de mujeres y el 83.30% de hombres presenta un rendimiento excelente, mientras que el 4.30% de mujeres y el 16.70% de hombres refleja un rendimiento de Muy Bueno, en cuanto al 4.30% de mujeres presenta un rendimiento de satisfactorio.

Análisis: Como se puede ver en el gráfico el mayor porcentaje de rendimiento se encuentra en la escala de Excelente, lo que se puede identificar claramente que tanto las mujeres como hombres conocen cuáles son sus funciones, los productos, las metas y sus responsabilidades dentro de la Institución, en cuanto a los porcentajes minoritarios se pueden considerar que la evaluación de desempeño no solo abarca la parte técnica o de conocimiento de cada servidor sino también la parte conductual y de actitud que en pocas ocasiones el servidor no lo puede manejar de manera satisfactoria.

Pregunta N. 17 ¿Área de trabajo?

Gráfico 17: Área de trabajo



Fuente: Resultados Evaluación de desempeño
Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Tabla 5: Rendimiento por coordinación

Rendimiento	Área de trabajo					
	Coor. De asistencia técnica	Coor. De evaluación	Coor. De gestión institucional	Coor. De seguimiento	Coor. Jurídica	Gerencia
Excelente	80,00%	100,00%	100,00%	69,20%	100,00%	100,00%
Muy bueno	0,00%	0,00%	0,00%	30,80%	0,00%	0,00%
Satisfactorio	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Resultados Evaluación de desempeño

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Interpretación: En cuanto al rendimiento por área de trabajo de los servidores que laboran en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza los porcentajes están distribuidos de la siguiente manera en la coordinación de asistencia técnica el 80% del equipo de trabajo presenta un rendimiento excelente y el 20% presenta un rendimiento de satisfactorio, en cuanto a la coordinación de evaluación todo el equipo que conforma esta coordinación presenta un rendimiento de excelente en un 100%, del mismo modo en la coordinación de gestión institucional el 100% del equipo de trabajo muestra un rendimiento de excelente, mientras que en la coordinación de seguimiento el 69.20% presenta un rendimiento de excelente y el 30.80% presenta un rendimiento de muy bueno, en la coordinación jurídica el equipo tiene un rendimiento excelente, y por último en el área de gerencia se refleja que el rendimiento del personal es excelente.

Análisis: En el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza hay 6 áreas las cuales son coordinación de asistencia técnica, coordinación de evaluación, coordinación de gestión institucional, coordinación de seguimiento, coordinación jurídica y la gerencia de sucursal, y como o se puede visualizar en el gráfico la coordinación de asistencia técnica el 80% del personal presenta un nivel de rendimiento excelente y el 20% presenta satisfactorio, en cuanto a ello se puede mencionar que de todo el equipo de trabajo hay una persona que ingreso a laborar en el año 2019 el resultado de su evaluación tiene mucho que ver con el tiempo de a aprendizaje que ha tenido que desarrollar durante el periodo de prueba, en la coordinación de evaluación, gestión institucional, jurídico y gerencia el nivel de rendimiento es excelente ya que el 98% del equipo de trabajo mantienen

nombramiento permanente y en su mayoría están laborando desde inicios de la sucursal, mientras que la coordinación de seguimiento refleja un 69.20% en excelente y el 30.80% del personal muy bueno, esto se debe a que el año 2019 se registró 4 servidoras que notificaron su estado de gestación lo que obligo a las autoridades redistribuir el trabajo entre el equipo de dicha coordinación lo cual afecto la carga laboral, aumento de horas extras, cancelación de vacaciones, entre otras medidas.

Correlación de los factores psicosociales y el rendimiento laboral de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza.

Para obtener los resultados de los factores de riesgo psicosociales es necesario calcular la media aritmética de cada una de los factores que se han considerado (coordinación jurídica, coordinación de seguimiento, coordinación de gestión institucional, coordinación de asistencia técnica coordinación de evaluación), esto debido a que para cada uno de los factores fueron evaluados con diversas preguntas dentro del cuestionario. Por tal razón se presenta a continuación el análisis de la media aritmética para los factores que integran los riesgos psicosociales en el presente estudio.

Tabla 6: Factores de riesgo psicosocial

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Carga y ritmo de trabajo	41	1,50	4,00	3,3049	0,72352
Desarrollo de competencias	41	2,00	4,00	3,5488	0,57884
Liderazgo	41	1,00	4,00	3,1341	1,00015
Margen de acción y control	41	1,00	4,00	3,3293	0,77144
Organización del trabajo:	41	2,00	4,00	3,4756	0,58042
Recuperación	41	2,00	4,00	3,2195	0,65239
Soporte y apoyo	41	2,00	4,00	3,3171	0,72246
Otros puntos importantes	41	2,00	4,00	3,6829	0,56741

Fuente: Resultados evaluación de desempeño y cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

De manera similar al rendimiento de los servidores públicos para la aplicación del instrumento de recolección de información de los factores de riesgo psicosociales fue aplicado para los 41 colaboradores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. en los cuales

poseen un valor mínimo de 1 que tiene una valoración de “En desacuerdo” y un valor máximo de 4 que representa a la valoración “Completamente de Acuerdo”.

Los resultados obtenidos muestran un promedio muy cercana a 3 que posee una valoración de “Parcialmente de acuerdo”, es decir la población en general considera la carga y ritmo de trabajo se encuentra distribuido de una manera adecuada ya en este año 2020 a diferencia del año 2019 la ausencia del personal ha disminuido ya que se han incorporado los servidores que han estado con licencias por maternidad, y la distribución de trabajo ha regresado a los dueños de los procesos sin generar sobrecarga en el equipo de la sucursal.

En cuanto al desarrollo de competencias los servidores de la sucursal reconocen que la institución les otorga capacitaciones anuales, periódicamente se realizan reuniones de trabajo para retroalimentar las actividades y responsabilidades de cada persona, en cuanto al liderazgo los servidores identifican que su jefe inmediato apoya a los aportes en común acuerdo con el equipo para llevar a cabo el cumplimiento de metas, en cada área se cuenta con incentivos que motivan al personal ponerse la camiseta de la institución.

En cuanto al margen de acción y control, los servidores forman parte de un equipo de trabajo para unir criterios técnicos, financieros, ambientales y administrativos, ya que la razón social del banco es muy particular, en organización del trabajo todo el personal tiene claro cuál es el rol y cuáles son las funciones a realizar existen metas por coordinación y metas a nivel de sucursales que son alcanzables y socializadas cada trimestre con sus reportes respectivos.

En recuperación la institución como parte fundamental y el compromiso con el clima laboral, ha generado las pausas activas con la participación de las coordinaciones y de la sucursal en general, pocas personas se quedan pasado el horario de jornada laboral ya que nuestros clientes externos son los GADS, y entregan la información en los plazos y horarios de atención al cliente, en cuanto al soporte y apoyo pese a que no contamos con un médico de cabecera que se encuentre presente en las instalaciones de la sucursal, o una servidora social, cada servidor cuenta con un back up titular y un back up suplente para poder cubrir las

actividades cuando se presente alguna novedad o circunstancia ajena a su voluntad, manifiestan de esta manera un sentido de compañerismo y apoyo.

En cuanto a otros puntos importantes, se considera que la institución al ser una institución de estado hay oportunidades que se otorga al personal para que subrogue o se le encargue las funciones cuando el jefe titular se ausenta por cualquier motivo, retribuyendo de manera económica y extendiendo la oportunidad tanto a hombres como mujeres generando un ambiente de trabajo y un clima laboral adecuado, sumando a ello que anualmente se realiza reuniones de integración donde todo el personal de la sucursal participa.

Para obtener un análisis más profundo con respecto a los factores de riesgo psicosocial e indagar si existe algún tipo de comportamiento diferente para que caso de los hombres y el caso de las mujeres es necesario realizar el test estadístico *t de student* para muestras independientes obteniendo la siguiente información.

Tabla 7: Factores de riesgo psicosocial por género

GÉNERO DEL SERVIDOR	DEL SERVIDOR O	Estadísticas de grupo					Sig. (bilateral)
		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	T	
Carga y ritmo de trabajo	Femenino	23	3,3	0,7	0,2	0,0	1,0
	Masculino	18	3,31	0,71	0,17		
Desarrollo de competencias	Femenino	23	3,48	0,63	0,13	-0,88	0,38
	Masculino	18	3,64	0,51	0,12		
Liderazgo	Femenino	23	2,96	1,01	0,21	-1,30	0,20
	Masculino	18	3,36	0,97	0,23		
Margen de acción y control	Femenino	23	3,20	0,84	0,17	-1,26	0,21
	Masculino	18	3,50	0,66	0,16		
Organización del trabajo:	Femenino	23	3,35	0,66	0,14	-1,63	0,11
	Masculino	18	3,64	0,41	0,10		
Recuperación	Femenino	23	3,09	0,51	0,11	-1,49	0,14
	Masculino	18	3,39	0,78	0,18		
Soporte y apoyo	Femenino	23	3,17	0,78	0,16	-1,45	0,15
	Masculino	18	3,50	0,62	0,15		
Otros puntos importantes	Femenino	23	3,61	0,66	0,14	-0,95	0,35
	Masculino	18	3,78	0,43	0,10		

Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Se puede evidenciar que para cada factor existe una clasificación por género (Masculino y Femenino) y su respectiva valoración con respecto a las medias para cada grupo de estudio, en donde no se evidencian valores que presenten variaciones considerables que puedan dar indicio a que existe un comportamiento diferente en los factores de riesgo psicosocial por género, es decir, dichos factores se comportan de manera similar tanto para hombres como para mujeres.

Además, es necesario indicar que para existir un comportamiento diferente en las medias para cada grupo de género es necesario obtener un ($p < 0.05$) característica que no se cumple en el presente estudio, es decir, no existe evidencia empírica que compruebe la diferencia en medias de los factores de riesgo psicosocial en hombres a comparación de las mujeres.

Para analizar el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial para cada una de las coordinaciones que conforma el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., es necesario aplicar el análisis de varianza (ANOVA) y posteriormente aplicar el Test de Tukey con el propósito de identificar qué medidas difieren de cada grupo para cada factor en estudio.

Tabla 8: Factores de riesgo psicosocial por coordinación

		ANOVA				
		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig.
Carga y ritmo de trabajo	Entre grupos	7,981	5	1,596	4,312	0,004
	Dentro de grupos	12,958	35	0,370		
	Total	20,939	40			
Desarrollo de competencias	Entre grupos	2,261	5	0,452	1,421	0,241
	Dentro de grupos	11,141	35	0,318		
	Total	13,402	40			
Liderazgo	Entre grupos	13,334	5	2,667	3,499	0,011
	Dentro de grupos	26,678	35	0,762		
	Total	40,012	40			
Margen de acción y control	Entre grupos	6,072	5	1,214	2,397	0,057
	Dentro de grupos	17,733	35	0,507		
	Total	23,805	40			
Organización del trabajo:	Entre grupos	3,187	5	0,637	2,169	0,080
	Dentro de grupos	10,288	35	0,294		
	Total	13,476	40			
Recuperación	Entre grupos	7,232	5	1,446	5,170	0,001
	Dentro de grupos	9,792	35	0,280		
	Total	17,024	40			
Soporte y apoyo	Entre grupos	6,778	5	1,356	3,365	0,014
	Dentro de grupos	14,100	35	0,403		
	Total	20,878	40			
Otros puntos importantes	Entre grupos	1,447	5	0,289	0,886	0,501
	Dentro de grupos	11,431	35	0,327		
	Total	12,878	40			

Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Una vez aplicado el estadístico ANOVA sugiere la existencia de dos diferencias significativas en los factores de riesgos psicosocial en carga y ritmo de trabajo con un valor ($p < 0.04$) y recuperación con un valor ($p < 0,001$), sin embargo, al aplicar el test de turkey solo evidencia una variación en medias en el factor de recuperación en la coordinación jurídica obteniendo un promedio de recuperación inferior a las otras coordinaciones, como se muestra a continuación.

Tabla 9: Prueba Post Hoc para factores de riesgo psicosocial por coordinación

Recuperación			
HSD Tukey ^{a,b} ÁREA DE TRABAJO	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Coordinación jurídica	2	2,0000	
Coordinación de seguimiento	13	2,8462	2,8462
Coordinación de gestión institucional	9		3,3333
Gerencia	2		3,5000
Coordinación de asistencia técnica	5		3,6000
Coordinación de evaluación	10		3,6000
Sig.		0,233	0,350

Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

En cuanto a las preguntas que abarcó el cuestionario de riesgos psicosociales se define a la recuperación como, el tiempo destinado para el descanso y recobro de energía luego de realizar esfuerzo físico y /o mental relacionado al trabajo: así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales.

Ante los datos obtenidos la coordinación jurídica presenta un indicador que es inferior a las otras coordinaciones, esto se da por cuanto en esta coordinación trabajan dos analistas, los mismos que dan soporte a toda la sucursal y al no ver el titular uno de los analistas cumple la función de coordinador, lo que en muchas ocasiones se ha generado sobrecarga y que laboren más de las horas de trabajo habitual, sobre todo cuando uno de los analistas solicita permiso o a su vez hace uso de las vacaciones que por ley le corresponde.

Correlaciones										
		Rendimiento	Carga y ritmo de trabajo	Desarrollo de competencias	Liderazgo	Margen de acción y control	Organización del trabajo:	Recuperación	Soporte y apoyo	Otros puntos importantes
Rendimiento	Correlación de Pearson	1	0,109	-0,021	0,077	-0,002	0,036	0,029	-0,090	-0,094
	Sig. (bilateral)		0,498	0,895	0,631	0,991	0,823	0,858	0,576	0,558
Carga y ritmo de trabajo	Correlación de Pearson	0,109	1	,486**	,590**	0,275	,465**	,702**	,528**	,363*
	Sig. (bilateral)	0,498		0,001	0,000	0,082	0,002	0,000	0,000	0,020
Desarrollo de competencias	Correlación de Pearson	-0,021	,486**	1	,669**	,551**	,562**	,467**	,590**	,733**
	Sig. (bilateral)	0,895	0,001		0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Liderazgo	Correlación de Pearson	0,077	,590**	,669**	1	,759**	,727**	,471**	,770**	,495**
	Sig. (bilateral)	0,631	0,000	0,000		0,000	0,000	0,002	0,000	0,001
Margen de acción y control	Correlación de Pearson	-0,002	0,275	,551**	,759**	1	,688**	,325*	,728**	,587**
	Sig. (bilateral)	0,991	0,082	0,000	0,000		0,000	0,038	0,000	0,000
Organización del trabajo:	Correlación de Pearson	0,036	,465**	,562**	,727**	,688**	1	0,246	,764**	,659**
	Sig. (bilateral)	0,823	0,002	0,000	0,000	0,000		0,122	0,000	0,000
Recuperación	Correlación de Pearson	0,029	,702**	,467**	,471**	,325*	0,246	1	,538**	,395*
	Sig. (bilateral)	0,858	0,000	0,002	0,002	0,038	0,122		0,000	0,011
Soporte y apoyo	Correlación de Pearson	-0,090	,528**	,590**	,770**	,728**	,764**	,538**	1	,617**
	Sig. (bilateral)	0,576	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
Otros puntos importantes	Correlación de Pearson	-0,094	,363*	,733**	,495**	,587**	,659**	,395*	,617**	1
	Sig. (bilateral)	0,558	0,020	0,000	0,001	0,000	0,000	0,011	0,000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 10: Correlación de Pearson

Fuente: Cuestionario de riesgos psicosociales

Elaborado por: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Con el objetivo de explorar las variables en estudio es necesario presentar las puntuaciones obtenidas a través de la matriz de correlación de Pearson no paramétrica, la cual, presentan 46 correlaciones positivas estadísticamente significativas en el nivel 0.99 y 6 correlación positiva estadísticamente significativa al 0.95. En el presente estudio se evidenció que no existe algún tipo de correlación entre el rendimiento y cada uno de los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, el total de las correlaciones encontradas se originan dentro de los factores de riesgo psicosocial.

Propuesta:

Luego de analizar los datos obtenidos en el cuestionario de riesgos psicosociales y los resultados plasmados en la evaluación de desempeño de todos los servidores públicos, con el fin de reducir, minimizar y eliminar la exposición a estos riesgos, se considera necesario presentar un **plan de contingencia de prevención de riesgos psicosociales** que mediante indicadores presente periódicamente a la Institución cualquier tipo de alerta.

1. Fin: elaborar estrategias en base a las dimensiones críticas para reducir, minimizar y eliminar la exposición a riesgos psicosociales de la Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, mediante actas de reunión e informes de seguimiento, en donde se registren estrategias como: estimular la autonomía a los colaboradores a través de designación de roles diferentes, ayudar al servidor a reducir la tensión del ritmo de trabajo a través de ejercicios de relajación, disminuir el estrés y la tensión de los servidores, organizar capacitaciones sobre temas puntuales que sirvan para el fortalecimiento empresarial, manejo de comunicación eficiente, liderazgo o temas a fines, socializar de manera continua a los colaboradores sobre los objetivos, y sus actividades esenciales, planificar reuniones de trabajo con cada coordinación para analizar y fortalecer puntos débiles que se pueden presentar durante cada mes.
2. Propósito: emplear las estrategias en la Institución para que sean un nexo en cuanto a la capacitación, aprendizaje y crecimiento de todos los servidores a nivel laboral y personal, mediante el seguimiento del plan con actas de reunión e informes.

6. CONCLUSIONES

- ✓ A través de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales se determina que los factores psicosociales no inciden en el rendimiento los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato, obteniendo un porcentaje desempeño según los parámetros establecidos en la norma técnica de evaluación de la LOSEP a nivel general del 96.96% que equivale a excelente a ello se suma el resultado del cuestionario que refleja un parámetro de riesgo bajo.
- ✓ En cuanto a los resultados del nivel de rendimiento de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato, se concluye que el mayor número de servidores, tanto el personal masculino como femenino refleja un nivel excelente, el 91.30% en mujeres y el 83.30% en hombres, entre tanto el porcentaje de rendimiento por coordinación se muestra que de las cinco coordinaciones; asistencia técnica y seguimiento son las únicas áreas que no alcanzan un nivel de rendimiento excelente.
- ✓ Una vez que se identificó el comportamiento de los factores de riesgo psicosociales por género y por coordinación de los servidores del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato, se concluye que no se evidencia valores que presenten variaciones que puedan dar indicio a que existe un comportamiento diferente en mujeres, hombres y en las coordinaciones de la Sucursal.
- ✓ Se concluye que existe una correlación entre el factor de riesgo de la dimensión de recuperación con la coordinación jurídica, sin embargo esto no influyen en el rendimiento laboral de los servidores de esta área, esto se debe a que las condiciones de trabajo son adecuadas, como el tipo de contrato, reconocimiento en pago de horas extras y capacitación continua, en este caso el 95% de los servidores registra nombramiento permanente, y el 100% del personal goza de todos los beneficios que por ley existe.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato, no dispone con un médico ocupacional y una servidora social en las instalaciones de la sucursal, estos prestan su contingente en la ciudad de Quito donde se encuentra la matriz, la sucursal cuenta con el comité de seguridad y salud ocupacional que reporta mensualmente novedades al técnico de seguridad y salud ocupacional a nivel nacional para el registro respectivo en el Ministerio de trabajo, por cuanto se recomienda a las autoridades la visita periódica de los profesionales antes mencionados para el levantamiento de información actualizada de los servidores, la verificación de los espacios o riesgos psicosociales que puede enfrentar el servidor en su área de trabajo.

- ✓ El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zonal Sierra Centro Pastaza, sede Ambato, actualmente está realizando la gestión para el traslado de oficinas con miras de comprar un edificio propio, ante ello se recomienda que las condiciones de las nuevas instalaciones de trabajo sean agradables que beneficie la salud y el desarrollo personal y profesional de los servidores, se analice todos los factores de riesgo que podrían enfrentar a futuro y que ahora no se registran al estar ya seis años en el mismo espacio ergonómico

- ✓ La coordinación jurídica presenta un grado de alerta en el factor de recuperación, ante ello se recomienda fomentar la contratación del coordinador titular o a su vez establecer mecanismos para que dicha coordinación cuente con el apoyo del personal de otras coordinaciones, pasantes, cambios administrativos en relación a la carga operativa cuando existan ausencias del personal por vacaciones, permisos, o cualquier otra circunstancia presentada.

- ✓ En relación al rendimiento laboral de las coordinaciones de asistencia técnica y seguimiento se recomienda verificar si el bajo rendimiento del personal que labora en dichas áreas se presenta cada vez que se redistribuye el trabajo por ausencia del personal ante licencias otorgadas o si esto se presenta por el tiempo de aprendizaje que el servidor registra según la fecha de ingreso o reincorporación de actividades.

✓ Es recomendable implementar el plan de prevención de riesgos psicosociales, priorizando la difusión del objetivo y el propósito, la retroalimentación de actividades a realizar, el monitoreo y seguimiento de la prevalencia del riesgo y que dicho plan se pueda consensuar y sea verificado por el especialista de Seguridad e Higiene en el Trabajo, para que de esta manera la herramienta sea un apoyo y un soporte al momento del manejo y solo de esta manera ayudar a los servidores a tener una estabilidad psicosocial para evitar problemas que se pueden presentar a futuro.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Acevedo G, S. J. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia. *Quinto*, 140-147.
- Angel Maria Verdesoto Gáelas, P. R. (2013). Instituto de Investigación y Postgrado. Carrera de Psicología Industrial. Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador Factores de riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de pequeñas y medianas empresas. 48-50.
- Carvajal, W. D. (2018). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Plan de PreVENIón de Riesgos Psicosociales en una empresa carrocería de la ciudad de Ambato. 30-34.
- Cumplido, M. (2016). Por qué es importante la descripción de puestos de trabajo. *Yunbit*.
- Fernández, R. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.
- Freire, J., & Corrales, N. (2018). Riesgos Psicosociales En El Desempeño Laboral De Los Docentes Universitarios. *Didáctica y Educación*.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de, La salud mental de los trabajadores.*, 237-241.
- Hernández R, F. C. (2014). Metodología de la Investigación 6.0. 2-20.
- IESS. (2018). *Seguro General de Riesgos del Trabajo Boletín Estadístico*.
- INEC. (2010). *Estadísticas Resultados Censo Poblacional*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>
- INSHT, I. N. (2002). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Quito.
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (2018). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabaj*. Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
- Jouvencel. (2005). Apuntes sobre el Trabajo Nocturno.
- Luna, F. (2017). *Prevención de Riesgos Laborales*. Barcelona: Vértice.

- Luna, M. (2009). Estrés, Burnout y Mobbing: ¿Enfermedades laborales emergentes? *Prevención Integral*.
- Mansilla, F. (2003). El Síndrome de Fatiga Crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*.
- Mejía, C. (2016). LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI". *Universidad Técnica de Ambato*.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, M. (2005). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Obtenido de <https://www.observatoriovascosobreacoso.com/wp-content/uploads/2015/12/VI-ENCUESTA-NACIONAL-CONDICIONES-TRABAJO-INSHT.compressed.pdf>.
- Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2015). *Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia*. Trujillo: Daena.
- Moreno Jiménez, B. (2017). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Madrid: UAM.
- Naranjo, J. (2013). Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la “empresa eléctrica ambato”, en la provincia de tungurahua, cantón ambato.. *Universidad Técnica de ambato*.
- Nogareda Cuixart & Nogareda Cuixart, 2. (2017). *Digitalización, factores y riesgos laborales: estado de situación y propuestas de mejora*.
- OIT, O. I. (2017). *Organización Internacional del Trabajo. Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el trabajo*. Recuperado el 2019, de http://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang--
- OSHA, A. E. (2015). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Pozo, M. B. (2014). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Psicología Diseño de un Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales. 2-200.

- Ríos, C. (2017). Misiones online. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de <https://misionesonline.net/2017/10/29/los-riesgos-psicosociales-en-la-calidad-y-productividad-de-las-empresas/>
- Sierra, E. (2015). *Prevención de riesgos laborales y trabajadores especialmente sensibles*. Madrid: JURI.
- Trabajo, I. N. (2005). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- TRT Español. (20 de 04 de 2019). *OIT: El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7.500 personas por día*. Obtenido de <https://www.trt.net.tr/espanol/vida-y-salud/2019/04/20/oit-el-estres-los-accidentes-y-las-enfermedades-laborales-matan-a-7-500-personas-por-dia-1186939>
- Trujillo, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Pereira: Scientia et Technica.
- Vega, G., & Yanina, K. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en la empresa B&B Murillo SAC*. Arequipa 2016.
- Velázquez, Y., Zamorano, B., Ruíz, L., Monreal, O., & Gil, M. (2018). El Horario Laboral Como Elemento De Riesgo Psicosocial En Los Profesionales De La Salud. *Biomed*.
- Villalba, J. (2016). *Tipos de Riesgo*. Caracas.
- Villarreal, B. T. (2018). Universidad Técnica de Ambato Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Píllaro y su Dirección Distrita. 1-197.

9. ANEXOS

Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral.

NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL

Acuerdo Ministerial 82
Registro Oficial 16 de 16-jun.-2017
Estado: Vigente

No. MDT-2017-0082

EL MINISTRO DEL TRABAJO

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 11 referente a los principios de aplicación de derechos, establece la igualdad de todas las personas y el total goce de los derechos, deberes y obligaciones. "Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación;

Que, la Constitución de la República, en su artículo 33 establece que: "El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado";

Que, la Constitución de la República, en su artículo 35 señala que: "Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad";

Que, la Constitución de la República, en el artículo 47, numeral 5 establece que: "El Estado reconoce a las personas con discapacidad en derecho al trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, fomentando sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas";

Que, la Constitución de la República, en el artículo 66, referente a los derechos de libertad, garantiza en su numeral 3, el derecho de libertad de integridad personal, es decir física, psíquica, moral y sexual; y, en el numeral 11 del mismo artículo, garantiza el derecho a la libertad de guardar reserva de sus convicciones, señalando que: "nadie podrá ser obligado a declarar sobre las mismas, en ningún caso se podrá exigir o utilizar sin autorización del titular o de sus legítimos representantes la información personal o de terceros sobre sus creencias religiosas, filiación o pensamiento político; ni sobre datos referenciales a su salud y vida sexual, salvo por necesidades de atención médica.";

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 226 establece que: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en

la Constitución";

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 325 señala que el Estado garantizará el derecho al trabajo;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 331 garantiza a las mujeres "...igualdad en el acceso al empleo a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.";

Que, el Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por el Ecuador y publicado en el Registro Oficial No. 177 del 03 de abril de 1957 , determina la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor, estableciendo que las tasas de remuneración sean fijadas sin discriminación en cuanto al sexo;

Que, el Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo a la discriminación, ratificado por nuestro país el 30 de julio de 1962, señala varios aspectos concernientes a la discriminación en el empleo y la ocupación;

Que, el Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por nuestro país y publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 641 del 15 de febrero de 2012 , hace referencia a la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras con responsabilidades familiares; en su artículo 3 señala que: "...con miras a crear la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras, cada país Miembro deberá incluir entre los objetivos de su política nacional el de permitir que las personas con responsabilidades familiares que desempeñen o deseen desempeñar un empleo ejerzan su derecho a hacerlo sin ser objeto de discriminación y, en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales";

Que, la Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, publicada en el Registro Oficial del Ecuador, Suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, emite el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 11 dispone que: "En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, además de fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo";

Que, la decisión citada anteriormente, manifiesta en su artículo 18, que: "Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo";

Que, esta misma decisión indica que en artículo 26, que: "El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias";

Que, el Decreto Ejecutivo 60, referente al Plan Plurinacional para eliminar la Discriminación Racial, en su artículo 1 señala que es una política pública la aplicación a nivel nacional, por todos los medios del Estado del "Plan Plurinacional para Eliminar la Discriminación Racial";

Que, el Decreto 2393, en su artículo 189 numeral 1, dispone que la Dirección General o las Subdirecciones del Trabajo, sancionaran las infracciones en materia de seguridad e higiene del trabajo, de conformidad con los Arts. 435 y 628 del Código del Trabajo.

Que, el Código del Trabajo en el artículo 79, hace referencia a la Igualdad de remuneración, y establece que a trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración;

Que, el Código del Trabajo en sus artículos 42 y 220, dispone las obligaciones del empleador, indicando que se deberá garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el trato de trabajadores y contratos colectivos;

Que, el Código de Trabajo en su artículo 539, manifiesta que: "Corresponde al Ministerio de Trabajo y Empleo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en este Código y en la Ley de Régimen Administrativo en materia laboral.";

Que, la Ley Orgánica de Servicio Público señala como uno de sus objetivos y principios la no discriminación e inclusión laboral;

Que, mediante Acuerdo Ministerial 398, publicado en el registro oficial 322, del 27 de julio de 2006 se expidió la normativa regulatoria en materia laboral que prohíbe la terminación de relación laboral a personas con VIH-SIDA;

Que, a través de los años se ha discriminado a las personas trabajadoras, por distinciones del color de su piel, sexo, religión, idioma, opinión o filiación política, origen social, condición migratoria, nacionalidad, estado civil, pasado judicial, discapacidad, poseer algún tipo de enfermedad, encontrarse en periodo de gestación, entre otros, que ha impedido que mantengan igualdad de oportunidades de trabajo, dando como resultado la precarización laboral; sin embargo con el presente acuerdo se busca un libre acceso al trabajo sin exclusión ni restricción, basados en el respeto e igualdad.

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 154 numeral 1 dispone que a las Ministras y Ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la Ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Por lo que, en ejercicio de sus atribuciones legales.

Acuerda:

EXPEDIR LA NORMATIVA PARA LA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL.

Art. 1.- OBJETO.- El presente acuerdo tiene como objeto establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales.

Art. 2.- DEFINICION DE DISCRIMINACION.- Se entenderá como discriminación a cualquier trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, vivir con VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición

migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

No se considerará como discriminación los criterios de selección de talento humano, basados en el conocimiento técnico específico, experiencia necesaria y además requisitos inherentes para el adecuado desenvolvimiento de la vacante laboral.

Art. 3.- AMBITO DE APLICACION.- Las disposiciones de esta normativa son de aplicación obligatoria para el sector público y privado, en reconocimiento de los derechos de las personas y de los grupos de atención prioritaria y/o en condiciones de vulnerabilidad.

Art. 4.- PARTICIPACION EN PROCESOS DE SELECCION DE PERSONAL.- Todas las personas tienen el derecho de participar en igualdad de oportunidades y libres de discriminación de cualquier índole en los procesos de selección de personal en el sector público y privado.

Art. 5.- PROHIBICION DE EXIGENCIA DE REQUISITOS EN LA SELECCION DE PERSONAL.- Dentro de todo proceso de selección de personal para el acceso al trabajo se prohíbe solicitar al postulante:

- a) Pruebas y/o resultados de embarazo.
- b) Información referente al estado civil.
- c) Fotografías en el perfil de la hoja de vida.
- d) Pruebas y/o resultados de exámenes de VIH/SIDA.
- e) Información de cualquier índole acerca de su pasado judicial.
- f) Su asistencia prohibiendo vestimentas propias referentes a su etnia o a su identidad de género.
- g) Pólizas de seguro privado por enfermedades degenerativas o catastróficas.
- h) Establecer como requisitos, criterios de selección referentes a la edad, sexo, etnia, identidad de género, religión, pasado judicial, y otros requisitos discriminatorios detallados en el presente acuerdo.

Art. 6.- PROHIBICIONES DE DISCRIMINACION EN EL ESPACIO LABORAL.- En los espacios laborales, tanto públicos como privados, se prohíbe:

- a) La desvalorización de habilidades, aptitudes, estigmatización y estereotipos negativos.
- b) La divulgación de la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos.
- c) La intimidación y hostigamiento.
- d) La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas.
- e) Asignar tareas no acordes a la discapacidad, formación y/o conocimiento con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral.
- f) Cualquier tipo de discriminación en procesos de ascensos laborales.
- g) La limitación o coerción a la libertad de expresión cultural.
- h) Cualquier tipo de agresiones verbales y/o físicas basadas en género, edad, costumbres, ideología, idioma, orientación sexual, identidad, de género, vivir con VIH o cualquier otra distinción personal o colectiva.
- i) Determinar dentro del área laboral, espacios exclusivos que señalen evidente diferenciación injustificada y discriminatoria en el uso de servicios higiénicos, comedores, salas recreacionales, espacios de reunión, ascensores, etc.

Art. 7.- DENUNCIA DE DISCRIMINACION.- En caso de incumplimiento de lo dispuesto en los Arts. 5 y 6 del presente Acuerdo, el postulante o el trabajador podrán denunciar cualquier acto discriminatorio, de manera escrita o verbal, detallando los hechos y anexando pruebas que sustenten la denuncia, ante las Inspectorías provinciales de Trabajo, donde se seguirá el siguiente proceso:

1. Una vez que se ha ingresado la denuncia, se procederá con el sorteo correspondiente, en el

término de 2 días, a fin de determinar quién es la o el inspector que se encontrará a cargo de la causa.

2. El inspector se encargará de realizar la notificación al denunciado, a fin de que este ejerza su derecho a la defensa, y se pronuncie en el término de 5 días.

Deberá además poner en conocimiento de la Dirección de Grupos Prioritarios del Ministerio rector del Trabajo, la denuncia ingresada, a fin de que en caso de ser necesario acompañen en el desarrollo del proceso administrativo.

3. Con o sin la respuesta del denunciado; a juicio del inspector o a petición de parte, se convocará a audiencia para escuchar a las partes en el término de 5 días.

4. En cualquier parte del proceso investigativo, el inspector puede acudir al establecimiento del empleador, para realizar una inspección sin aviso previo.

5. En caso de que no exista evidencia suficiente de la discriminación, ya sea en los procesos de selección o en los espacios laborales; se procederá con el archivo de la denuncia presentada.

6. En caso de considerarse necesario, la autoridad a cargo del proceso, podrá solicitar a la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios o a la Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional, el criterio necesario, previo a la elaboración del informe correspondiente.

7. De considerar que se ha incurrido en un acto de discriminación, el inspector a cargo del proceso, en el término de 5 días, elaborará un informe dirigido al Director Regional, para que éste en el término de 15 días, resuelva sobre la pertinencia o no de sancionar al empleador.

8. Las sanciones a establecerse, se realizarán dependiendo de la gravedad del hecho corroborado y de que se hayan dado o no medidas de reparación.

El monto de las sanciones impuestas podrá ser desde 3 hasta 20 RBU.

En caso de reincidencia, se procederá a sancionar con el doble de la sanción impuesta previamente, sin superar las 20 RBU.

El proceso como tal, no podrá exceder el término de 45 días, desde el ingreso de la denuncia, hasta la emisión de la resolución por parte del Director Regional.

Art. 8.- DERIVACION.- Si en cualquier estado del proceso administrativo que se lleva a cabo, se presume la existencia de un delito o vulneración de Derechos Humanos, la autoridad del Trabajo deberá poner en conocimiento de la autoridad competente tales hechos, para que procedan a iniciar las investigaciones correspondientes.

El proceso sobre discriminación que se ha iniciado en las Direcciones Regionales de Trabajo deberá concluir dentro de los términos establecidos, independiente de las investigaciones que se encuentre realizando la autoridad competente, por las presunciones de un delito.

Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

Art. 10.- DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA.- Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo.

En el caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Conforme a lo establecido en el presente acuerdo y en el ámbito de sus competencias, la Autoridad Laboral publicará los formatos estandarizados que deberán aplicar las empresas e instituciones públicas y privadas, siendo responsabilidad de ésta, mantener los mismos en su página institucional para el acceso correspondiente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Autoridad Laboral en el plazo de 30 días a partir de la publicación del presente Acuerdo en el Registro Oficial, incluirá en su página institucional el programa de prevención de riesgos psicosociales, así como las guías técnicas y herramientas necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo, los mismos podrán ser ajustados por cada empresa o institución de conformidad a sus particularidades, sin dejar de cumplir los parámetros básicos establecidos en esta norma.

SEGUNDA.- La autoridad laboral iniciará el proceso de control de cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales a partir del 1 de Enero del 2018.

TERCERA.- La Autoridad Laboral organizará y realizará charlas y talleres de socialización y sensibilización sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales.

DISPOSICION FINAL.- El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito Distrito Metropolitano, a 11 de mayo de 2017.

f.) Dr. Leonardo Berrezueta Carrión, Ministro del Trabajo.

Anexo cuestionario de riesgo laboral.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

MINISTERIO DEL TRABAJO



Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:
		Ninguno		Técnico / Tecnológico
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto nivel
		Bachillerato		Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años
		3-10 años		Igual o superior a 21
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años
		25-34 años		Igual o superior a 53
		35-43 años		
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:
		Mestizo/a:		Blanco/a:
		Montubio/a:		Otro:
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:

CARGA Y RITMO DE TRABAJO

NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

MARGEN DE ACCION Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

ORGANIZACION DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

RECUPERACION		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					
RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)		Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
		0	175 a 232	117 a 174	58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

Interpretación de Resultados:

Bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

Medio: El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

Alto: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios

Anexo árbol de problemas

