

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTION DE TALENTO HUMANO

#### COHORTE 2017

---

**Tema:** Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Tena Ltda., cantón Tena, provincia de Napo, para el período 2019

---

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

Modalidad de titulación: Proyecto de Investigación

**Autora:** Psicóloga Industrial Tamara Elizabeth Escobar Salinas

**Director:** Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster e Ingeniero Elías David Caisa Yucailla, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Informe Investigación con el tema: Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., cantón Tena, provincia de Napo, para el período 2019, elaborado y presentado por señorita Psicóloga Industrial Tamara Elizabeth Escobar Salinas, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de 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**

-----  
*Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.*

**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Elías David Caisa Yucailla, 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 riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., cantón Tena, provincia de Napo, para el período 2019, le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Industrial Tamara Elizabeth Escobar Salinas, autora bajo la dirección del Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Psicóloga Industrial Tamara Elizabeth Escobar Salinas*  
*C.C.: 1500577752*  
**AUTORA**

-----  
*Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster*  
*C.C.: 1704039286*  
**DIRECTOR**

## **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 Tamara Elizabeth Escobar Salinas*  
*C.C.: 1500577752*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	2
<b>1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO</b>	<b>4</b>
2.1. Área de conocimiento.....	4
2.2. Líneas de investigación.....	4
<b>3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....</b>	<b>4</b>
3.1. Tiempo de ejecución.....	4
3.2. Financiamiento.....	4
3.3. Autora.....	5
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....</b>	<b>5</b>
4.1. Definición del problema de la investigación.....	5
4.2. Objetivos de la investigación.....	8
4.2.1. Objetivo General.....	8
4.2.2. Objetivos Específicos.....	8
4.3. Justificación de la investigación.....	8

4.4. Marco teórico referencial.....	10
4.4.1. Bases teóricas.....	11
4.4.2.2. Riesgos Psicosociales.....	11
4.4.2. Psicología Organizacional y riesgos psicosociales.....	13
4.4.2.1. Seguridad Industrial.....	13
4.4.2.2. Riesgos laborales.....	14
4.4.2.3. Los riesgos psicosociales.....	15
4.4.2.4. Factores Psicosociales.....	18
4.4.2.4.1. Factores psicosociales: Historia del concepto.....	18
4.4.2.4.2. Factores relacionadas con las características del puesto de trabajo...	21
1. Iniciativa/autonomía.....	22
2. Ritmos de trabajo.....	23
3. Monotonía/repetitividad.....	24
4.4.2.1.3. Factores psicosociales de riesgo.....	24
4.4.2.1.4. Factores debido a la organización del trabajo.....	26
1. Estructura de la organización .....	26
2. Se extiende en el espacio y tiempo.....	26
3. Comunicación en el trabajo.....	27
4. Estilos de mando.....	28
5. Participación en la toma de decisiones.....	28
6. Asignación de tareas .....	29
7. Jornada de trabajo y descanso.....	29
4.4.2.1.5. Factores debido a las características personales.....	30
4.4.2.6. Consecuencia de los factores sobre la salud.....	31
4.4.2.7. Tipos de riesgos psicosociales.....	32
a) Estrés.....	33
b) Burnout.....	34
c) Mobbing.....	35
d) Acoso sexual.....	35

e) Violencia física.....	36
4.4.2.8. Causas de los riesgos psicosociales.....	37
- Exceso de exigencias Psicológicas.....	37
- Falta de influencia y desarrollo .....	37
- Falta de apoyo y de calidad de liderazgo.....	37
- Escasas competencias .....	37
4.4.2.9. Consecuencias de los riesgos psicosociales.....	37
4.4.2.10. Evaluación de riesgos psicosociales.....	38
4.4.3. Desempeño laboral.....	38
4.4.3.1. Evaluación de desempeño laboral.....	39
4.4.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	40
1. Motivación .....	40
2. Satisfacción laboral .....	40
3. Trabajo en equipo .....	40
4. Productividad .....	41
5. Clima laboral .....	41
4.4.3.3. Importancia de la Evaluación del desempeño .....	42
4.4.3.4. Objetivos de la Evaluación del desempeño.....	42
4.4.3.5. Criterios y políticas de la Evaluación del desempeño.....	43
4.4.3.6. Método de la Evaluación del desempeño.....	43
4.5. Metodología.....	44
<b>5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
Propuesta.....	70
<b>8. REFERENCIAS CITADAS.....</b>	<b>73</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>80</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Financiamiento.....	4
Tabla 2. Factores Organizacionales.....	19
Tabla 3. Factores de estrés psicosocial.....	25
Tabla 4. Estresores de trabajo.....	34
Tabla 5. Listado de trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda. ....	45
Tabla 6. Dimensiones del cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales.....	47
Tabla 7. Nivel más alto de instrucción .....	50
Tabla 8. Años de experiencia en la institución .....	51
Tabla 9. Edad de trabajador o servidor en la institución.....	51
Tabla 10. Auto identificación étnica dl trabajador.....	52
Tabla 11. Género del trabajador.....	52
Tabla 12. Carga y ritmo de trabajo.....	52
Tabla 13. Desarrollo de competencias .....	54
Tabla 14. Liderazgo.....	55
Tabla 15. Margen de acción y control .....	56
Tabla 16. Organización del trabajo.....	57
Tabla 17. Recuperación .....	59
Tabla 18. Soporte y apoyo.....	60
Tabla 19. Otros puntos importantes .....	62
Tabla 20. Nivel de desempeño.....	65
Tabla 21. Resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda. ....	65
Tabla 22. Media general de los resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda. ....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Factores de riesgos psicosociales.....	21
Gráfico 2. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud.....	32
Gráfico 3. Proceso del estrés como riesgo psicosocial.....	33
Gráfico 4. Carga y ritmo de trabajo.....	53
Gráfico 5. Desarrollo de competencias .....	54
Gráfico 6. Liderazgo.....	56
Gráfico 7. Margen de acción y control .....	57
Gráfico 8. Organización del trabajo.....	58
Gráfico 9. Recuperación .....	60
Gráfico 10. Soporte y apoyo.....	61
Gráfico 11. Otros puntos importantes .....	64
Gráfico 14. Media general de los resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda. ....	67

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato por recibirnos estos años y a sus docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, tutor de mi proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a todos aquellos que forman parte de la Cooperativa Tena Ltda., por su valioso aporte para la culminación de este proyecto.

Tamara

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de mí camino, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi familia, pilar fundamental para poder cumplir con este logro académico, de manera especial a mis padres Irene y Ángel por su sacrificio y esfuerzo, por darme su apoyo incondicional y por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis hermanos Fabián y Natalia por ser quienes con sus aportes de una u otra forma han colaborado con esta meta tan anhelada.

A mis sobrinos Daniela, Mathias y Luisa quienes han sido el motor para seguir adelante y cumplir con este objetivo planteado.

Tamara

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

**TEMA:** LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA., CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, PARA EL PERÍODO 2019

**AUTORA:** *Psicóloga Industrial Tamara Elizabeth Escobar Salinas*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Magíster*

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** *Desarrollo Humano y Social Integral*

**FECHA:** *13 de Agosto del 2020*

**RESUMEN EJECUTIVO**

Los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores, por lo que este estudio tiene como objetivo el determinar los factores de los riesgos psicosociales y su influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Tena LTDA., misma que ha brindado total apertura para realizar el presente estudio. El presente trabajo se estructura de la siguiente manera: se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y de sus consecuencias, además describe el desempeño laboral y se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, se describe el objetivo de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

La evaluación de riesgos psicosociales permitirá tener una visión de las características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés es decir que está determinado por la organización del ambiente de trabajo, su diseño y las relaciones laborales, el cual se presenta cuando las exigencias del trabajo no calzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, además, se identificará el nivel de desempeño laboral a través de un cuestionario que contiene 21 preguntas con las siguientes áreas del desempeño: Orientación a resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización, los cuales nos ayudará a la determinación de en qué forma realizan su trabajo. Es importante poder identificar los riesgos que afectan a los trabajadores porque así se podrá realizar acciones y tomar decisiones que ayuden a mejorar su rendimiento y productividad dentro de la institución y de forma indirecta a sus vidas personales.

**DESCRIPTORES:** *RIESGOS PSICOSOCIALES, DESEMPEÑO LABORAL, CONDICIONES DE TRABAJO, CAPACIDADES, RECURSOS, NIVEL DE DESEMPEÑO, EVALUACIÓN DE RIESGOS, RENDIMIENTO, PRODUCTIVIDAD, ORENTACIÓN A RESULTADOS, TOMA DE DECISIONES.*

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

**THEME:** LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA., CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, PARA EL PERÍODO 2019

**AUTHOR:** *Psicóloga Industrial Tamara Elizabeth Escobar Salinas*

**DIRECTED BY:** *Ingeniero Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Magister*

**LINE OF RESEARCH:** *Desarrollo Humano y Social Integral*

**DATE:** *13 de Agosto del 2020*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The psychosocial risk factors are conditions that influence the appearance of labor stress that affects the health of the workers. Therefore, this study aims determine the psychosocial risk factors and their influence on the labor performance of the workers of the Tena LTDA. Credit Union, which has provided total openness to carry out this study. This work is structured as follows: it presents the concept of psychosocial factors and risks at work, describes the main emerging psychosocial occupational risks, and provides some data on the prevalence of psychosocial risks at work and their consequences. Besides, describes the work performance and presents some recommendations on health promotion in the workplace. As well as describes the objective of Occupational Health and concludes with the recommendation to promote psychosocial health in the workplace as a strategy to improve the work performance of workers.

The evaluation of psychosocial risks will allow to have a vision of the characteristics of the conditions of work which affect the health of the people through psychological and physiological mechanisms, which it is called "stress" which is determined by the

organization and the environment work, it means the labor relationship. Which appears when the exigencies of the work do not fit or exceed the capacities, resources or necessities of the worker. In addition, the level of labor performance will be identified through a questionnaire that contains 21 questions. It focusses the following areas of the performance: Orientation to results, quality, interpersonal relations, initiative, teamwork and organization. Those will help us to determine how they perform their work. As well as the risks that affect to the workers. Because in this way would be possible to carry out actions and make decisions to improve their performance and productivity within the Institution and to their personal lives in an indirectly way.

***KEY WORDS: PSYCHOSOCIAL RISKS, JOB PERFORMANCE, WORKING CONDITIONS, CAPABILITIES, RESOURCES, LEVEL OF PERFORMANCE, RISK ASSESSMENT, PERFORMANCE, PRODUCTIVITY, RESULTS ORIENTATION, DECISION MAKING***

## INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo dentro de las organizaciones y afectan de manera notable a la salud de las personas que forman parte de la Cooperativa Tena Limitada.

Para el estudio de los factores psicosociales existen varios enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. Los problemas sobre la salud de los colaboradores aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

Es importante recalcar que la presente investigación está enfocada en determinar los factores de los riesgos psicosociales y su influencia en el Desempeño laboral de los colaboradores, y establecer cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores afectando el bienestar físico, mental y social en los espacios laborales.

El desempeño laboral viene a representar y reflejar la productividad de una organización y sobre todo el prestigio que la misma adquiere al brindar un servicio por lo que es de suma importancia que el desempeño laboral a nivel institucional sea óptimo, y sea reflejo dentro de la Cooperativa Tena Limitada.

Además, se debe identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores y la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral para el mejoramiento de las condiciones laborales, estas consecuencias pueden ser perjudiciales, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la Cooperativa Tena Ltda., reflejándose sobre el absentismo o la conflictividad laboral y baja productividad. Es importante recalcar que la presente investigación está enfocada en que la Cooperativa Tena Limitada pueda cumplir con sus metas y sus objetivos en materia de riesgos psicosociales y el desempeño laboral de sus colaboradores.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Absentismo:** Costumbre de abandonar funciones y deberes propios de un puesto de trabajo incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. Autocrático: Persona que da órdenes y así mismo, dirige de la manera en que solo él tiene el poder y autoridad para dar y tomar decisiones. Burnout: es un padecimiento que a grandes rasgos consistirá en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.
- **Cefaleas:** hace referencia a los dolores y molestias localizados en cualquier parte de la cabeza. Cohesión de grupo: acción y efecto de reunirse o adherirse al patrón de la estructura de un grupo, incluye aspectos como solidaridad, atracción ética, clima o sentido de comunidad, y relaciones que emergen entre los miembros del grupo.
- **CINE.** - Clasificación Internacional Normalizada de la Educación
- **Despersonalización:** resulta de altos niveles de ansiedad, lo que genera, privación de sueño, estrés, falta de concentración o cuesta más esfuerzo del habitual concentrarse. Deshumaniza: define un proceso mediante el cual una persona o grupo de personas pierden o son despojadas de sus características humanas ya que este término está íntimamente relacionado con el dominio y el poder.
- **Extrínsecos:** aparece cuando lo que atrae al individuo no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada. Por ejemplo, una situación social, dinero, o cualquier otra forma de recompensa.
- **ED:** evaluación al desempeño.
- **Intrínsecos:** cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin que alguien de manera obvia le de algún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la auto superación o la sensación de éxito.
- **INSHT:** Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Gobierno de España)
- **Laissez faire:** expresión francesa (dejar hacer) un líder que deja hacer ejerce poco control en sus colaboradores, su rol es pasivo y no se involucra en las

tareas que realiza el grupo. Esta actitud inspira libertad de acción y capacidad de creatividad en las personas, pero también puede generar falta de motivación y un sentimiento de deriva en ellos.

- **Moobing:** es la acción de un hostigador u hostigadores conducen a producir miedo, terror, despreció o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.
- **MDT:** Ministerio de Trabajo
- **NTP:** Notas Técnicas de prevención. (Gobierno de España) Paradigma: la forma de visualizar e interpretar los múltiples conceptos, esquemas o modelos del comportamiento en todas las etapas de la humanidad en lo psicológico y fisiológico, que influye en el desarrollo de las diferentes sociedades así como de las empresas, integradas e influenciadas por lo económico, intelectual, tecnológico, científico, cultural, artístico, y religioso que al ser aplicados pueden sufrir modificaciones o evoluciones según las situaciones para el beneficio de todos.
- **Subjetividad:** es la propiedad de las percepciones, argumentos y lenguajes basados en el punto de vista del sujeto, y por tanto influidos por intereses y deseos particulares del mismo.
- **STQ:** Síndrome de Quemarse por el Trabajo.
- **SENESCYT.** - Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
- **SNIESE.** - Sistema Nacional de Información de Educación Superior de Ecuador
- **UNESCO.** - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)
- **VIH/SIDA.** - Virus de Inmunodeficiencia Humana.

## **1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., de la ciudad de Tena, provincia de Napo, para el periodo 2019”

## **2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO**

### **2.1. Área de conocimiento**

(UNESCO, 2011) La presente investigación está enmarcada en el campo de educación número tres que corresponde a las Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

### **2.2. Líneas de investigación**

Según la resolución: UT-P-0644-2018, de fecha 22 de noviembre del 2018, la Unidad Académica de titulación del programa de maestría en Gestión del Talento Humano en la cual articula la línea de investigación como: Desarrollo humano y social integral.

## **3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **3.1. Tiempo de ejecución**

El presente proyecto de investigación inició el 16 de noviembre del 2018 y está programada su finalización con un tope máximo diciembre del 2019.

### **3.2. Financiamiento**

El presupuesto que se utilizará para el presente proyecto de investigación es de 500 dólares. Mismo que resulta de la autofinanciación de la autora. En la Tabla N 1 se detalla los gastos planificados para la ejecución del proyecto de investigación.

**Tabla N° 1 Financiamiento**

<b>No.</b>	<b>RECURSO</b>	<b>VALOR</b>
1	Recursos Materiales	\$200,00
2	Transporte	\$100,00
3	Alimentación y Otros	\$200,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$500,00</b>

**Elaborado por:** Escobar (2019)

### 3.3. Autora

**Nombre** : Tamara Elizabeth Escobar Salinas  
**Grado académico** : Psicóloga Industrial  
**Teléfono** : 0983512718 - 062886173  
**Correo electrónico** : [tamyes13@gmail.com](mailto:tamyes13@gmail.com)

## 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

### 4.1. Definición del problema de la investigación

Con el fin de identificar los riesgos laborales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., en sus colaboradores va vinculado con la posibilidad de que un trabajador sufra una enfermedad o un accidente asociado a su trabajo; ocasionando una enfermedad profesional y accidentes laborales.

Monte (2009) menciona que los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de las tareas y actividades encomendadas, incluyendo el ambiente en el que desarrollan sus labores; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Estos factores psicosociales pueden ser resultado del cambio en los modelos laborales, sociales, culturales, económicos y del desarrollo tecnológico, que han originado nuevas técnicas de producción y tendencias de flexibilización laboral, lo que ha generado la incertidumbre, el trabajo precario, la inestabilidad en el empleo y una creciente presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna (Quiñones & Rodríguez, 2015).

Para la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA-EU, 2018). menciona desde este aspecto, que los riesgos psicosociales constituyen un reto en

Seguridad y Salud en el Trabajo ya que no solo afectan significativamente la salud de los trabajadores sino también tienen efectos negativos para las empresas, organizaciones y gobiernos, esto se refleja en altos índices de ausentismo, presentismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, compensaciones, rehabilitación, indemnización y jubilación anticipada de los trabajadores afectados.

Dentro de la Cooperativa Tena Ltda., existen diversos procesos que se relacionan de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores, entre estos se encuentran, los estándares laborales, la calidad total de procedimientos, los planes de capacitación y desarrollo, y la selección de personal, por esta razón se considera que el proceso de selección debe ser efectivo y debe cumplir con los estándares exigidos en cada puesto de trabajo.

Los factores que aparecen en el ámbito laboral y que influyen en el desempeño laboral de los empleados de acuerdo al giro del negocio, son los factores físicos y psicosociales, cabe aclarar que esta investigación está orientada a los factores psicosociales ya que al mantenerse los individuos en constante interacción esto implica que se desarrollen situaciones en las que el desempeño laboral se vea afectado.

Los avances tecnológicos y cambios en el mercado laboral, conlleva a que las empresas se encuentren en constante evolución; en múltiples ocasiones se ven presionados los colaboradores ya que lamentablemente, varias de las organizaciones no pueden o no saben realmente como brindar a sus empleados un ambiente adecuado y pleno para desarrollarse incluso teniendo voluntad para ello, lo que limita en gran magnitud las capacidades y sobre todo las potencialidades del personal.

En el país se han establecido políticas para minimizar o prevenir el riesgo psicosocial, es así que en Ecuador en su Constitución Política (2008) en el artículo 331 y 393; y el Código Integral Penal (2011), en la Sección 5, artículo 177, garantiza los derechos de las personas a no sufrir violencia psicológica.

En el Art. 1 del Acuerdo Ministerial 398 (2008) “Prohibido terminación de relación laboral a personas con VIH-SIDA”, publicado en el registro oficial 322 del 27 de julio de 2006, establece: “(...) se prohíbe la terminación de las relaciones laborales por petición de visto bueno del empleador, por desahucio, o por despido de trabajadores y trabajadoras por su estado de salud que estén viviendo con VIH-SIDA (...)”, el mencionado acuerdo también señala que “se deberá cumplir con el programa de prevención de riesgos psicosociales, para asegurar la protección de los trabajadores y servidores”.

El Acuerdo Ministerial 82 (2017), establece la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” mismo que en su parte pertinente en el Art. 9, dispone: “(...) las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales (...)”.

Ante tal situación se considera que establecer por medio de una investigación la relación existente entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral es de suma importancia, como también para la gestión de recursos humanos, teniendo como finalidad ser más efectivos y de esta manera elevar también la productividad.

Actualmente, la población con la que se realiza la investigación son los colaboradores de la Cooperativa Tena Ltda., de la ciudad de Tena, provincia de Napo, cabe mencionar que al indagar en los registros institucionales no se cuenta con un precedente de identificación cabal de riesgos psicosociales, por lo tanto es notorio en los colaboradores a pesar de no haberse levantado información acerca de la temática y aún más la afectación en el desempeño laboral y desarrollo a nivel organizacional, al mencionar estos aspectos en el ámbito laboral si bien se conoce sobre la existencia de dichos riesgos psicosociales, no se ha tenido intervención alguna para erradicar la presente situación es por ello que se decide realizar el presente proyecto con el fin de identificar estos riesgos y buscar alternativas de solución.

## **4.2. Objetivos de la investigación**

### **4.2.1. Objetivo general**

- Determinar los factores de los riesgos psicosociales y su influencia en el Desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa Tena Ltda., de la ciudad de Tena, provincia de Napo, periodo 2019.

### **4.2.2. Objetivos específicos**

- Establecer cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores afectando el bienestar físico, mental y social en los espacios laborales.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tena Ltda., para la determinación de resultados en los colaboradores.
- Analizar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral para el mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores.

## **4.3. Justificación de la investigación**

El aumento de la competitividad, de los ritmos de trabajo, las exigencias de mayor productividad, mayor disponibilidad y dependencia personal, más esfuerzo intelectual en detrimento del físico, más capacidad para trabajar en equipo, más flexibilidad, son sólo algunas de las condiciones laborales a las que están sujetos cada vez mayor número de trabajadores forzando su calidad de vida, lo que provoca que las exigencias empresariales en la economía globalizada la estén pagando básicamente los trabajadores en su salud tanto física como mental.

La investigación está orientada en dar a conocer y describir la importancia de la detección de los riesgos psicosociales y sobre todo ahondar en la influencia que los mismos tienen sobre el desempeño laboral y las situaciones que se desencadenan debido a la relación del uno sobre el otro afectando a cada uno de los colaboradores que laboran en la Cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., así como su influencia

directa e indirecta en los objetivos organizacionales y en el servicio que se ofrece a la comunidad.

De manera general, el desempeño laboral viene a representar y reflejar la productividad de una organización y sobre todo el prestigio que la misma adquiere al brindar un servicio por lo que es de suma importancia que el desempeño laboral a nivel institucional sea óptimo.

Actualmente, la población con la que se realizará la investigación no cuenta con un precedente documental de identificación de riesgos psicosociales, de esta forma se analizará como su existencia afecta en el desempeño y los posibles efectos a nivel organizacional haciendo hincapié en que la institución conoce la problemática sin embargo no se ha realizado una idónea intervención frente a los mismo.

Dentro del contexto laboral se manejan varias situaciones y variables, pero en el caso de esta investigación al enfocarse en variables como el desempeño laboral y los riesgos psicosociales, dichas variables tendrán gran incidencia en todo el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores reflejando lo motivados que se encuentran en su lugar de trabajo o por lo contrario el desgano por su trabajo lo que se manifestara en su desempeño laboral.

El meollo de los factores psicosociales son las condiciones de trabajo procurando el bienestar personal y social de los colaboradores. Es así, que las condiciones óptimas de trabajo propiciarán buena salud, caso contrario las condiciones desfavorables y actitudes inadecuadas en el desarrollo laboral únicamente cristalizarán situaciones nocivas.

Por todo lo mencionado, se resalta la importancia de la investigación, siendo esta una investigación correlacional que se obtendrá datos estadísticos y demostrados para describir estas dos variables de factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral.

#### **4.4. Marco teórico referencial**

Existen otras investigaciones relacionadas con los Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, a continuación, los siguientes:

Llambías (2016), realizó un estudio cuyo objetivo fue explorar la asociación entre la percepción de riesgos psicosociales laborales y el ausentismo en 2 grupos de trabajadores, un grupo que realiza su trabajo en jornada ordinaria diurna y el otro grupo en turnos rotativos en una Empresa del área Química-Industrial, fue aprobada por el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. El diseño de la investigación corresponde a un estudio de tipo transversal. Se aplicó un cuestionario con el propósito de evaluar los riesgos psicosociales. Los resultados evidencian que los trabajadores expuestos a sistemas de turnos rotativos perciben un mayor nivel de riesgo psicosocial en el trabajo que aquellos que laboran en jornada ordinaria diurna. Y los trabajadores que perciben mayores niveles de riesgo psicosocial presentan mayores niveles de ausentismo laboral.

La investigación de LLambías, aporta elementos fundamentales sobre la evaluación de desempeño de los trabajadores en turnos rotativos y de los riesgos psicosociales que pueden presentar por el mismo tema de sus horarios, lo que constituye un marco de referencia para el presente estudio de investigación puesto que se tomara en cuenta como los riesgos psicosociales son de gran importancia en las instituciones.

Eugenio (2018), realizo un estudio que tuvo como finalidad el determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer los principales riesgos relacionados con el desempeño laboral, específicamente con la rotación del personal. La investigación fue de tipo descriptivo y el universo o población de estudio fue de 26 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 (Instrumento de medición de riesgos psicosociales), de la misma manera se utilizó el indicador de rotación que se maneja dentro de la organización para su posterior análisis en la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito.

La investigación de Eugenio, aporta elementos importantes a esta investigación ya que se evidencia la presencia de riesgos psicosociales y como estos son relacionados estrechamente con el desempeño laboral, además que muestra como las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima son los principales riesgos psicosociales a los que los colaboradores están expuestos, dando como referencia que los factores de riesgo psicosocial inciden en el desempeño y la rotación del personal del área administrativa y nos pautas para establecer propuestas para mitigar la presencia de estos riesgos y que la presencia de riesgos psicosociales genera una falta de productividad por parte del colaborador.

#### **4.4.1. Bases teóricas**

##### **Riesgos Psicosociales**

La Oficina Internacional del Trabajo(ILO) cita a los riesgos psicosociales como “las interacciones entre los contenidos del trabajo, la organización y gestión del trabajo y otras condiciones ambientales y organizacionales por una parte y las competencias y necesidades de los empleados por otra.

Los riesgos psicosociales son relevantes para los desequilibrios en el plano psicológico y se refieren a aquellas interacciones que muestran tener una influencia peligrosa sobre la salud de los empleados a través de sus percepciones y experiencia” (ILO, 1986). Por tanto, se entiende por riesgo psicosocial a las características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que pueden producir daños específicos para la salud de los trabajadores en función de su nivel de exposición y de la persona, tiempo y lugar (Caicoya, 2004).

Esta concepción de riesgo, lleva pues a plantear tres cuestiones complementarias para identificar los riesgos psicosociales: la primera la determinación de la probabilidad de producir daño, la segunda si existe un umbral a partir del cual esa probabilidad alcanza valores relevantes y significativos, y la tercera, los aspectos de la salud sobre los que ese riesgo puede producir el daño.

En efecto, una de las dificultades que plantea la determinación de las relaciones entre unos factores psicosociales de riesgo y las patologías que pueden ser producidas por

ellos es la duración temporal del proceso por el que este daño llega a producirse y el carácter probabilístico de la aparición del daño.

Con frecuencia los factores de riesgo psicosociales, para que lleguen a causar daño, han de mantenerse durante periodos relativamente largos de tiempo o ser recurrentes con frecuencia en las situaciones de trabajo (Peiró, 2010). La evaluación de riesgos psicosociales se refieren al proceso encaminado a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el patrono esté en circunstancias de tomar una decisión adecuada y saber lo indispensable que es adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse (Meliá et al, 2006).

Por una parte, los factores generadores de riesgo a evaluar lo serán en función de su probabilidad para determinar daños y esa posibilidad se establece mediante investigación. Por otra parte, es necesario establecer la magnitud de los riesgos y ello requiere métodos de evaluación fiables y válidos, desarrollados también mediante investigación.

Finalmente, la evaluación de riesgos psicosociales ha de inspirar intervenciones preventivas y la determinación de las mismas, ha de tener en cuenta la valoración de su eficacia preventiva, lo que, de nuevo, requiere una evaluación científica. Es importante tener en cuenta que los riesgos psicosociales han sido investigados con frecuencia desde los modelos de estrés laboral.

Por ello, se han conceptualizado esos riesgos psicosociales como estresores o fuentes de estrés en los modelos teóricos y sus investigaciones empíricas. Así, las aproximaciones más fructíferas para el estudio de los riesgos psicosociales provienen de las teorías e investigaciones del estrés laboral.

Estas teorías de autores ofrecen modelos conceptuales y evidencia empírica, y proporcionan potencia y robustez sólidas para analizar e interpretar los riesgos psicosociales desde su consideración como fuentes de estrés o estresores.

En este sentido, los modelos y teorías del estrés como el modelo Demandas – Control de Karasek (1979), la teoría de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1998) y modelos

más complejos como el modelo RED del equipo de investigación WONT (Salanova, Cifre, Martínez y Llorens, 2006) o el modelo AMIGO para el análisis y gestión organizacional (Peiró, 1999; Peiró y Martínez-Tur, 2008; Martínez-Tur et al. 2010) han sido utilizados para el desarrollo de cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (Peiró, Yeves, y Lorente, 2013).

#### **4.4.2. Psicología Organizacional y riesgos psicosociales**

Furnham (2001) define a la psicología organizacional “Como la ciencia que estudia al individuo en las organizaciones, también se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes y la influencia de la organización como un todo en el individuo” (p.101)

La Psicología organizacional tiene un valor de gran importancia dentro de todas las organizaciones, ya que con el reconocimiento de esta rama se ha llegado a mejorar todo aquello que está involucrado con talento humano y la productividad de los trabajadores para el cumplimiento de las metas u objetivos de cada organización. Es aquí donde la seguridad industrial debe aparecer y apoyarse en la psicología, más en estos casos de donde los riesgos psicosociales son el ojo del huracán.

##### **4.4.2.1. Seguridad Industrial**

Es tan importante la rama de la seguridad industrial ya que a partir de esta materia se tomará bases para minimizar los riesgos laborales y servirá como orientador para cumplir con expectativas legales vigentes.

Al respecto, se expresa que “la seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos laborales en la organización ya que todas las empresas tienen diferentes riesgos dentro de la actividad laboral, que necesitan de una correcta gestión” (Romero, 2013, p. 298).

Desde algunos años se ha considerado que las enfermedades mentales afectan el desempeño de los trabajadores, sin embargo, investigaciones han revelado que las situaciones del entorno laboral denominadas “Riesgo Psicosocial” pueden contribuir, producir, agravar problemas de salud mental y física (Organización Mundial de la Salud y Joan Burton, 2018).

Por ejemplo, la percepción de sobrecarga de trabajo se ha asociado con accidentes en trabajadores jóvenes (Breslin, 2019), la falta de control sobre el entorno de trabajo genera daño a la salud. Se ha comprobado que el riesgo psicosocial también puede generar depresión, ansiedad, irritabilidad, alteraciones en el sueño, entre otros.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2019) Desde esta premisa, los riesgos psicosociales establecen un reto en Seguridad y Salud en el Trabajo ya que no solo son nocivos significativamente para la salud de los trabajadores sino también tienen efectos perjudiciales para las empresas, organizaciones y gobiernos, esto se manifiesta en altos índices de ausentismo, presentismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, compensaciones, rehabilitación, indemnización y jubilación anticipada de los trabajadores afectados. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. , 2019).

Se relaciona de forma estrecha, ya que actualmente en todas las organizaciones se debe realizar una exhaustiva evaluación de riesgos psicosociales, los mismo que determinaran el grado de afectación en la salud de los trabajadores, pueden ser causantes de daños físicos y mentales en los trabajadores, de ahí su importancia de determinarlos.

#### **4.4.2.2. Riesgos laborales**

Los riesgos laborales son las características de las condiciones de trabajo de un empleado en su entorno laboral que pueden ocasionar riesgos al bienestar físico y emocional del personal.

El riesgo laboral, según Luna (2012, p. 52), “Es la eventualidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”.

El riesgo laboral es aquella circunstancia que puede sufrir un trabajador dentro de su jornada laboral, además puede suceder en el trayecto de su casa al trabajo o de su trabajo a su casa, es importante tener una unidad de riesgos en la institución con lo cual se ayudará a la prevención de los riesgos laborales.

Según, Pedreira (2009, p. 96), clasifica los riesgos laborales de este modo:

- Riesgos Físicos: Está en el entorno de los lugares de trabajo, tales como la humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, etc. pueden producir daños a los trabajadores
- Riesgos Químicos: Son los que están presentes en la manipulación de agentes químicos, mismos que pueden ocasionar alergias, asfixias, entre otras.
- Riesgos Biológicos: Pueden darse cuando se labora con agentes infecciosos.
- Riesgos Ergonómicos: Se refiere a las posturas durante las labores.
- Riesgos psicosociales: Se presentan a causa de la carga de trabajo, las relaciones con los compañeros, etc.

Es importante identificar los tipos de riesgos que se puedan dar dentro de la institución, sin embargo, para la presente investigación solo se tomará en cuenta los riesgos psicosociales, ya que para la identificación de los otros riesgos se necesitará de otras herramientas.

#### **4.4.2.3. Los riesgos psicosociales**

La Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo define a los riesgos psicosociales como aquellos que “se derivan de las carencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un insuficiente contexto social del trabajo, y podrían producir resultados tanto psicológicos, físicos y sociales negativos, tales como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. , 2019)

El INSHT, “es el pionero en lo referente a la prevención de riesgos laborales, sus contribuciones tienen gran repercusión a nivel mundial, ya que sus métodos de investigación y de intervención se pueden acoplar a cualquier tipo de empresa” (Cortez, 2012, p. 398)

La moderna concepción de la prevención de riesgos laborales, derivada de la directiva Marco y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, comprende la totalidad de los riesgos laborales susceptibles de causar daño en las personas, entre los que se encuentran los riesgos psicosociales, la psicopsicología aplicada se puede definir como la adecuación y el ajuste entre las presiones internas y externas originadas por los denominados factores psicosociales, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y la salud física, psíquica y social del trabajador (Cortez, 2012, p.396)

Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones de trabajo que ocasionan estrés laboral en los puestos de trabajo, y que causan daño al bienestar emocional y físico de las personas.

“Los riesgos laborales comprenden todas aquellas actividades que pueden llegar a causar daño a las personas, ya sean físicos, químicos, mecánicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, la prevención de riesgos psicosociales está basada en el estudio de todos aquellos factores que afectan a la persona” (Cortez, 2012, p. 396)

Los riesgos psicosociales son de vital importancia, debido a que estos definirán las condiciones de trabajo en los que se desenvuelven los trabajadores

El trabajo por sí mismo, según las tareas desarrolladas, las condiciones en las que se realiza o la propia organización del mismo pueden llegar a alterar el propio medio en el que la persona actúa. Estas alteraciones, sin duda, pueden repercutir en los procesos físicos, psicológicos, fisiológicos y sociales del trabajador, pudiendo causar un desequilibrio de éstos, llamado riesgo laboral, que puede convertirse en una insatisfacción del trabajador y actualizarse en una enfermedad o un accidente (José García y Moreno, 2012, p. 525).

Cuando se sufre un desequilibrio de procesos físicos, psicológicos, fisiológico y psicológicos nace en sí la insatisfacción laboral que sin duda alguna tiene mucho que ver con el desempeño del trabajador en su puesto de trabajo, y lo que ocasiona no solo una pérdida para la institución sino una baja productividad en cada área.

Los factores de riesgo psicosocial son sin duda los causantes de los riesgos que se puedan generar en la organización, y aunque muchos gerentes o dueños no los tomen en cuenta como deberían ya que piensan que no es importante, se debería concientizar acerca de este tema, porque son los generadores principales de la baja productividad y la pregunta que se hacen muchas veces es ¿Por qué sucede esto?, sin embargo, no ponen atención a los generadores principales de sus necesidades, es así que:

Los factores de riesgo psicosocial son los elementos que actúan en la organización del trabajo y su entorno exterior como generadores o causantes de este tipo de riesgos. Estos factores pueden ser clasificados y definidos de muy distintas maneras, bien ya sea utilizando los conceptos más clásicos de Karasek (demanda-control y apoyo social) y Siegrist (esfuerzo-recompensa), los descritos por Cox, Griffith y Rial (los factores que afectan al contenido y los que afectan al contexto del trabajo), hasta los descritos en el sondeo de expertos de la Agencia Europea de Bilbao (inseguridad laboral,

envejecimiento, intensificación del trabajo, desequilibrio entre vida personal y familiar, etc.) (Collantes, María Pilar y Marcos Juan, 2012) .

Es así que los factores de riesgos psicosociales son aquellos elementos que afectan el entorno del trabajador, causando enfermedades físicas como mentales, tomando en cuenta que cada individuo es diferente y que los afecta de formas diferentes.

#### **4.4.2.4. Factores Psicosociales**

Los factores psicosociales son toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud.

Alto índice de los sistemas laborales se caracterizan por la gran exigencia a los trabajadores, especialmente en lo mental seguido de lo físico, el adelgazamiento y flexibilización de las estructuras organizacionales, la tercerización de servicios, la utilización de entornos virtuales de trabajo, entre otras estrategias con el afán de supervivencia, sostenibilidad y desarrollo en el mundo contemporáneo (Charria, Víctor, Kewy Sarsosa y Felipe Arenas, 2011, p. 12)

Para la investigación a realizarse, existen varios conceptos importantes, los cuales se detalla a continuación, mismos que serán de gran utilidad para resolver la pregunta de investigación:

Los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador (Cortez, 2012, p. 626).

Tanto las interacciones laborales, entendiéndose por interacción el entorno laboral, compañeros de trabajo y carga laboral pueden llegar a ser desencadenantes intrínsecos para que el desempeño laboral se vea afectado, por lo tanto, la importancia del estudio a realizar (Cortez, 2012, p. 626).

La relevancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo día a día cada vez más, lo que ha puesto en aumento el desarrollo y profundización del tema. Los inicios más formales de la preocupación por los factores

psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente en la década de 1970, a partir de las cuales la importancia otorgada a la temática ha ido creciendo, a la vez que el tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

Probablemente, hay hoy tres formas de referirse a ellos de la siguiente manera:

- 1) Factores psicosociales,
- 2) Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
- 3) Riesgos psicosociales

Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello (Moreno, Bernardo y Carmen Báez. , 2010, p. 233)

#### **4.4.2.4.1. Factores psicosociales**

##### **Historia del concepto**

“Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” es un documento publicado por la (Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 1984. Se coteja en la publicación que la problemática es visiblemente anterior y que se remonta al menos a 1974, donde consta una clara alerta de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores, siendo éste uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar la temática de los factores psicosociales en el trabajo.

Publicado originalmente el documento en 1984, comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complicados y difíciles de entender, ya que representan un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y engloban varios aspectos” Organización Internacional del Trabajo (OIT,2019).

Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en la interacción entre el trabajo, su entorno, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por un lado, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo esto, a través de apreciaciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Moreno, Bernardo y Carmen Báez. , 2010, p. 126).

Cada factor es importante, sin embargo, solo unos afectan más a otros, ya que también dependerá de cómo la persona o individuo los pueda afrontar.

Para comprender mejor cuales son los factores organizacionales y los factores laborales, se presenta la siguiente tabla 2:

**Tabla 2. Factores Organizacionales**

<b>FACTORES ORGANIZACIONALES</b>	
Política y filosofía de la organización	Relación trabajo-familia. Gestión de los recursos humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad social corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de relaciones laborales Información organizacional Comunicación organizacional Justicia organizacional Supervisión/liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación sindical Convenios colectivos
<b>FACTORES LABORALES</b>	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social, Horas de trabajo, Teletrabajo

**Elaborado por:** Escobar (2019). En base a Moreno y Báez 2010

Se puede definir a los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y el desarrollo del trabajo

que puede ser perjudicial tanto en el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al progreso del trabajo, así como a la productividad empresarial.

Se puede decir en sí que los riesgos psicosociales afectan a todos individuos, es importante contar con trabajadores sanos tanto física como mentalmente.

Los riesgos psicosociales no solo afectan a la parte psíquica del individuo, sino que afecta en conjunto a todo el sistema biopsicosocial, es por eso la importancia del estudio y la prevención de estos riesgos para que la salud del colaborador no se encuentre afectada. (Fernández, 2010, p.15).

Cuando existe insatisfacción en el trabajo una de las principales causas que puede tener un individuo es el estrés, lo que conlleva a que no pueda desempeñarse de buena manera en su puesto de trabajo y lo afecta a su ambiente laboral.

“Las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo” (Fernández 2010, p.15).

Se puede englobar los factores psicosociales en el mundo laboral en cuatro grandes grupos, según lo expuesto por Fernández (2010):

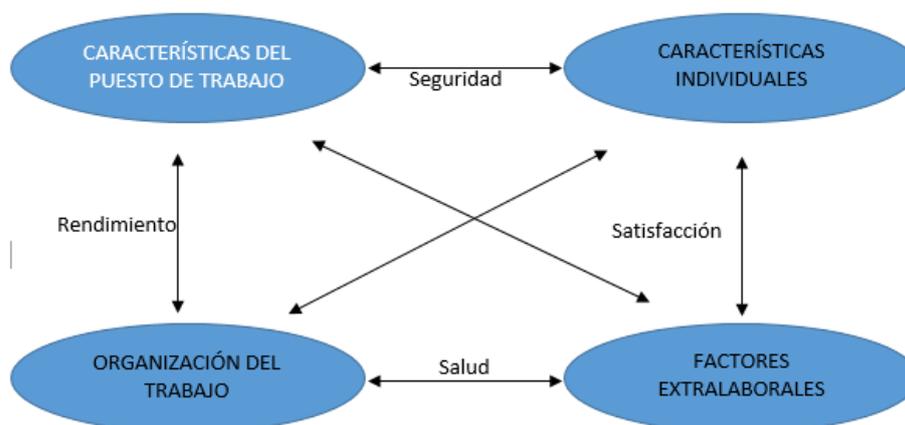
1. Los factores relativos a la tarea, a la adecuación entre el trabajo y la persona, el trabajo ha de tener un sentido para quien lo realiza y ha de estar en consonancia con sus capacidades y expectativas. En este apartado suelen incluirse aspectos como la identidad de la tarea, su contenido, el estatus y las exigencias tanto cuantitativas como cualitativas. El sentido de pertenencia en el puesto de trabajo está relacionado con la identidad que el trabajo le da a la persona, en la cual se cumplen con sus expectativas, pueden estar inmersas las exigencias psicológicas del mismo, siendo analizadas desde una perspectiva cuali-cuantitativa.
2. Los factores relativos a relaciones interpersonales hacen referencia a las buenas relaciones en el trabajo las cuales son fuente de satisfacción, son cubiertas las necesidades del trabajador, y cuando éstas no son adecuadas o no generan satisfacción en la persona pueden ser fuente de conflicto y por lo tanto pueden ser consideradas como un factor de riesgo
3. Un tercer grupo de factores está relacionado con los aspectos organizativos, la estructura organizativa y los procesos formales e informales son factores clave tanto para alcanzar los objetivos de la empresa como por su influencia en la salud y el bienestar de los trabajadores. Aquí suelen incluirse factores tales como la definición de funciones, la comunicación y la participación. (p.16)

“Se hará referencia al tiempo de trabajo, es decir, todo aquello que, en la prestación laboral, recoja de una forma u otra la dimensión temporal: horarios, pausas durante la jornada, ritmo, prolongación de jornada, de forma lógica” (Fernández, 2010, p. 16)

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, por eso es necesario implementar medidas que ayuden a minimizarlos.

Específicamente se muestra en el gráfico siguiente como se relacionan las características del puesto de trabajo con las características de cada individuo.

**Gráfico 1. Factores Riesgos psicosociales**



**Elaborado por:** Escobar (2019). En base a Cortez 2012

Las características del trabajo en si tiene que ver con la organización del mismo, esta organización debe tomar en cuenta factores extra laborales y como existe un grado de satisfacción en cuanto a las características individuales que a su vez brinda seguridad en cuanto al puesto, esto también se puede interpretar viceversa pero sin olvidarse del rendimiento de los individuos dentro de su puesto de trabajo en su organización.

#### **4.4.2.4.2. Factores relacionados con las características del puesto de trabajo.**

Cuando el trabajo se convierte en repetitivo y rutinario es cuando se torna aburrido, y es cuando el trabajador deja de ser productivo en sus funciones para lograr los

objetivos, y además siempre pensando en el bienestar físico y mental de los trabajadores.

La evolución del trabajo a través del tiempo ha dado lugar al paso de un tipo de trabajo, unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que se planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierde la perspectiva del producto final (Cortez, 2012, p.615)

Cuando el trabajo es monótono se vuelve aburrido y por ende afecta al rendimiento de los trabajadores, es importante hacer del trabajo una actividad que permita disfrutarla, para esto es necesario tener iniciativa y muchas ganas de hacerlo.

### **1. Iniciativa/autonomía**

La iniciativa o autonomía en el trabajo es importantes, pero siempre se deben establecer límites que permitan al individuo sentirse libre, pero con responsabilidad antes sus funciones y el cumplimiento de sus actividades, dando una sensación de estabilidad y satisfacción.

Sin duda alguna la iniciativa quiere decir que “Es la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye un importante factor de satisfacción” (Cortez, 2012, p. 615).

El sentimiento de libertad en los trabajadores también puede ocasionar desobligo a la hora de cumplir con sus actividades, es por eso que es importante establecer límites que no afecten las emociones de los trabajadores y a su vez su desempeño.

La autonomía se define así: “Es importante que la libertad que tienen los miembros de la organización para realizar su trabajo, como el control de sus tiempos y movimientos, tienen su incidencia en la carga laboral y a la vez emocional para el individuo” (Cortez, 2012, p. 615)

La iniciativa sin duda alguna es una de la actitudes que define mas al individuo, es la forma en como controla sus tiempos y sus movimientos dentro de sus actividades

diarias dentro de la organización, es completamente seguro que si el individuo posee iniciativa llegará lejos mejorando su rendimiento laboral y sintiéndose satisfecho.

## **2. Ritmos de trabajo**

Cada trabajador impone su ritmo de trabajo, sin embargo, es necesario pensar también en las condiciones y circunstancias de cada puesto de trabajo, para así poder cumplir con los objetivos organizacionales.

“Los ritmos de trabajo, característicos de los trabajos en cadena, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación” (Cortez, 2012, p. 614).

El trabajador se encuentra expuesto al continuismo, haciendo referencia al ritmo de la tarea o actividad a la cual le destina un intervalo de tiempo diario durante toda su vida laboral, esto a corto o largo plazo lo que con lleva a que no tenga la libertad necesaria para tomar alguna decisión u acción.

El ritmo de trabajo está definido como: “Este factor puede ser la causa de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo” (Cortez, 2012, p. 614).

Cada factor podría ser negativo o positivo, pero generalmente son negativos, aquí depende mucho de la adaptabilidad del trabajador en su puesto de trabajo.

Al igual que otros factores psicosociales, los ritmos de trabajo muy prolongados pueden llegar a causar malestar, el cual se manifiesta en efectos negativos para la salud, como pueden ser, el estrés, ansiedad y en el peor de los casos depresión, todo esto también dependerá de las características de la persona, es decir, de su personalidad, su capacidad de manejar sus emociones, entre otros factores psicológicos propiamente dichos (Cortez, 2012, p. 614)

Los factores de riesgo son para la salud un problema , pueden ser negativos o positivos, entre los negativos tenemos el estrés, que es uno de los mas sobresalientes en la mayor

parte de insituciones públicas y privadas, ya que pueden estar relacionados con la presión laboral ligada a factores personales que influyen en el individuo.

### **3. Monotonía/repetitividad**

Como consecuencia de la Organización Científica del Trabajo en los procesos industriales han proliferado numerosos puestos de trabajo, que se caracterizan fundamentalmente por su monotonía y repetitividad, en los que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su intervención, únicamente, cuando advierte alguna anomalía o desajuste

Un gran número de puestos de trabajo dependiendo del giro del negocio tienden a caer en la monotonía de sus procesos, las actividades se las llega a realizar de una manera muy sistemática y repetitiva y esto provoca que el trabajador lo haga de memoria sin la capacidad de análisis de la tarea que está realizando y solo se requiere su intervención de análisis cuando ocurre algún problema dentro del proceso (Cortez, 2012, p. 614).

Si el trabajo llega a ser repetitivo y en la mayor parte de casos sucede esto, es necesario implementar acciones que permitan hacer del trabajo un lugar para crecer, o se puede implementar actividades recreativas o pausas activas en cada área de trabajo para su mejoramiento.

#### **4.4.2.1.3. Factores psicosociales de riesgo**

Cuando factores organizacionales y psicosociales de empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, ocasionan respuestas de descontento, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando sus factores tienen probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador se convierten en factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud que puede ocasionar daño en el bienestar físico y mental del individuo. De ésta manera, el

número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. “Cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés laboral” (Moreno y Báez 2010, p. 9).

Para definir más claramente los factores de riesgo psicosocial, presentamos a continuación la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Factores de estrés psicosocial*

<b>Factores de estrés psicosocial</b>	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobre carga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Deficiente comunicación interna, bajos niveles de apoyo, carencia de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

**Elaborado por:** Escobar (2019). En base a Moreno y Báez 2010

#### **4.4.2.1.4. Factores debidos a la organización de trabajo**

Dentro de este grupo se puede considerar los factores psicosociales, a continuación, lo siguiente:

##### **1. Estructura de la organización**

El comportamiento de la persona se encuentra condicionada por sus propias características y la situación en la que se encuentra. “La organización debe adecuar su estructura para conseguir el máximo logro de satisfacción laboral, centrando sus actuaciones en los siguientes factores psicosociales: comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones” (Cortez, 2012, p. 614)

Dentro de las organizaciones es importante la estructura en sí de sí misma, esto permitirá que los individuos puedan sentirse satisfechos y cómodos en su ambiente de trabajo.

La estructura de la organización se la define de la siguiente manera: “La estructura de la organización forma parte fundamental en el desempeño de los trabajadores y a su vez tiene una estrecha relación y coadyuva a la manifestación de riesgos psicosociales,” (Cortez, 2012, p. 614)

Los riesgos psicosociales pueden ser aquellos que ocasionen un estancamiento en los avances de los objetivos de la organización, de ahí parte la importancia de la estructura de la misma, con una buena estructura los procesos se agilizarán y serán de beneficio para lograr lo prometido.

##### **2. Se extienden en el espacio y tiempo**

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo.

Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización, es decir que no están estables.

En el espacio y tiempo “Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial” (Rick y Briner, 2000, p. 52)

La cultura organizacional se va conformando mediante la convivencia de los trabajadores, y a su vez se va definiendo y se va creando de acuerdo a cada uno de los aportes que se va brindando en los espacios de trabajo.

### **3. Comunicación en el trabajo**

La comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás.

Como se verá en el correspondiente tema las comunicaciones, ya sean descendentes, ascendentes o colaterales, deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales (Cortez, 2012, p. 615)

La comunicación en el ámbito laboral es de vital importancia, es seguro que al mantener una adecuada comunicación entre trabajadores y jefes, y viceversa se logrará mejores resultados, tomando en cuenta los canales informativos y por supuesto quienes generan este proceso de comunicación, es así que:

El ser humano necesita estar en comunicación constantemente y con mucha más razón dentro de su puesto de trabajo dependiendo del proceso que esté realizando, una buena comunicación no solo depende de los canales informativos, sino también de quien la genera, el aislarse en el lugar de trabajo por la falta de comunicación puede generar conflictos a la persona involucrada (Cortez, 2012, p. 615)

La comunicación es de gran importancia para los individuos, ya que les permite estar en constante contacto entre ellos creando un ambiente confortable, lo mismo ocurre dentro de las organizaciones, la tener una comunicación entre compañeros se puede

tener un ambiente laboral satisfactorio y se va conociendo la cultura organizacional del área de trabajo.

#### **4. Estilos de mando**

Para el estilo de mando que se pueda presentar dentro de la organización es importante identificar los tipos de liderazgo que se manejan dentro de la misma, ya una vez identificados se podrá trabajar y aumentar la productividad y se logrará enriquecer a toda la organización.

El mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las órdenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, etc., siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa) (Cortez, 2012, p. 615)

Dentro de un grupo social y con mayor razón en una organización los estilos de mando son la base fundamental para el crecimiento de la misma, estos son los indicados o los llamados a establecer una cohesión de grupo lo suficientemente estable tanto para el desarrollo de la organización como el personal.

#### **5. Participación en la toma de decisiones**

Si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que sólo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se puede llegar alcanzar compromisos en este tema. “Para que ello sea posible es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiriera la madurez necesaria, que viene dada por la capacidad de funcionar por sí mismo” (Cortez, 2012, p. 615)

Cada miembro del equipo de trabajo juega un papel importante dentro de la organización, es por ello que al momento de la toma de decisiones se deberá tomar en cuenta el criterio o la opinión que pueden al final ser ideas productivas que beneficien a ambas partes.

La participación de los trabajadores es fundamental en temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional, ya que ellos conocen cuales son los riesgos dentro de cada puesto de trabajo, es importante manifestar que esta participación debe llevarse bajo ciertos parámetros, los cuales deben ser establecidos conjuntamente entre la gerencia y los representantes de los trabajadores (Cortez, 2012, p. 615)

Cada aporte de los trabajadores es importante, ellos conocen a que riesgos están expuestos y que les gustaría para reducirlos y así puedan desarrollar su trabajo de la mejor manera.

## **6. Asignación de tareas**

Cuando el personal no tiene asignadas sus tareas, se desmotiva a tal punto que deja de producir, es por ello que al inicio de gestión en cualquier puesto de trabajo se debe tener muy en cuenta cada una de las tareas y a quienes serán asignadas.

La falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés (Cortez, 2012, p. 615).

Siempre cada tarea deberá ser asignada con precisión, lo que permitirá no cometer errores, manejando de manera puntual cada actividad y hasta el uso del tiempo asignado para la misma.

La designación de tareas debe realizarse con claridad, indicando a la persona responsable de cada proceso las tareas puntuales y manejar un tiempo determinado para la retroalimentación de la misma, con el fin de evitar conflictos y malas interpretaciones en la designación de tareas (Cortez, 2012, p. 615)

## **7. Jornadas de trabajo y descanso**

Las jornadas de trabajo cuando son excesivas son perjudiciales para los trabajadores, específicamente para su salud física, además que pueden producir estrés laboral lo que ocasiona un malestar tanto físico como mental.

A la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador. Por lo que se deberá

tener en cuenta, no sólo su rendimiento, su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales. Una jornada de trabajo excesiva puede ser causa de fatiga en el trabajador, pudiendo, además, si el tiempo de descanso es insuficiente, ser causa de una disminución de su rendimiento y aumento del riesgo de accidentes o enfermedades (Cortez, 2012, p. 616)

La duración de una jornada laboral es importante tomarla en consideración para el desempeño laboral del trabajador y para su bienestar biopsicosocial, en la cual se deben considerar las actividades urgentes a realizar en las primeras horas de la jornada laboral y paulatinamente en orden jerárquico las demás, de esta manera se podrá evitar la prolongación de la jornada laboral.

Las denominadas pausas activas son fundamentales en las organizaciones ya que desconectan al trabajador por un instante de la tensión laboral que se ejerce sobre este, de tal manera que puede realizar movimientos que sirvan como relajación y descanso de las articulaciones y de igual manera un aumento en la concentración factor principal en el desencadenamiento de accidentes laborales (Cortez, 2012, p. 616).

Es importante que se tenga un programa de pausas activas enfocado en los diferentes puestos de trabajo, esta brindará motivación al personal y permitirá la realización de las actividades de mejor manera pudiendo cumplir con los objetivos planteados.

#### **4.4.2.1.5. Factores debidos a las características personales**

Cada individuo posee características únicas que pueden influir en el desenvolvimiento de cada una de la tarea a ellos encomendadas, estas podrían convertirse en factores psicosociales que afectaría el bienestar físico y mental de cada uno, es decir sus necesidades se adaptan a lo requerido dentro o fuera.

Cada trabajador presenta unas características individuales que dan lugar a que los factores psicosociales incidan de diferentes maneras en cada persona, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiendo ésta en un doble sentido, por una parte, adaptando la realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades y por otra, modificando estas necesidades en función de la realidad exterior. (Cortez, 2012, p. 618).

Para Cortez 2012 (p. 618) el éxito de esta adaptación dependerá de los factores personales, los cuales se clasifican en: Factores endógenos o individuales, y Factores exógenos o extra laborales.

#### **4.4.2.6. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud**

Los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extra laborales).

Las características de las consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud en los trabajadores se van formando en base a las necesidades o expectativas de cada trabajador, si aquellas necesidades no están satisfechas de forma completa, se presenta una situación de insatisfacción que se refleja en el desempeño de los trabajadores.

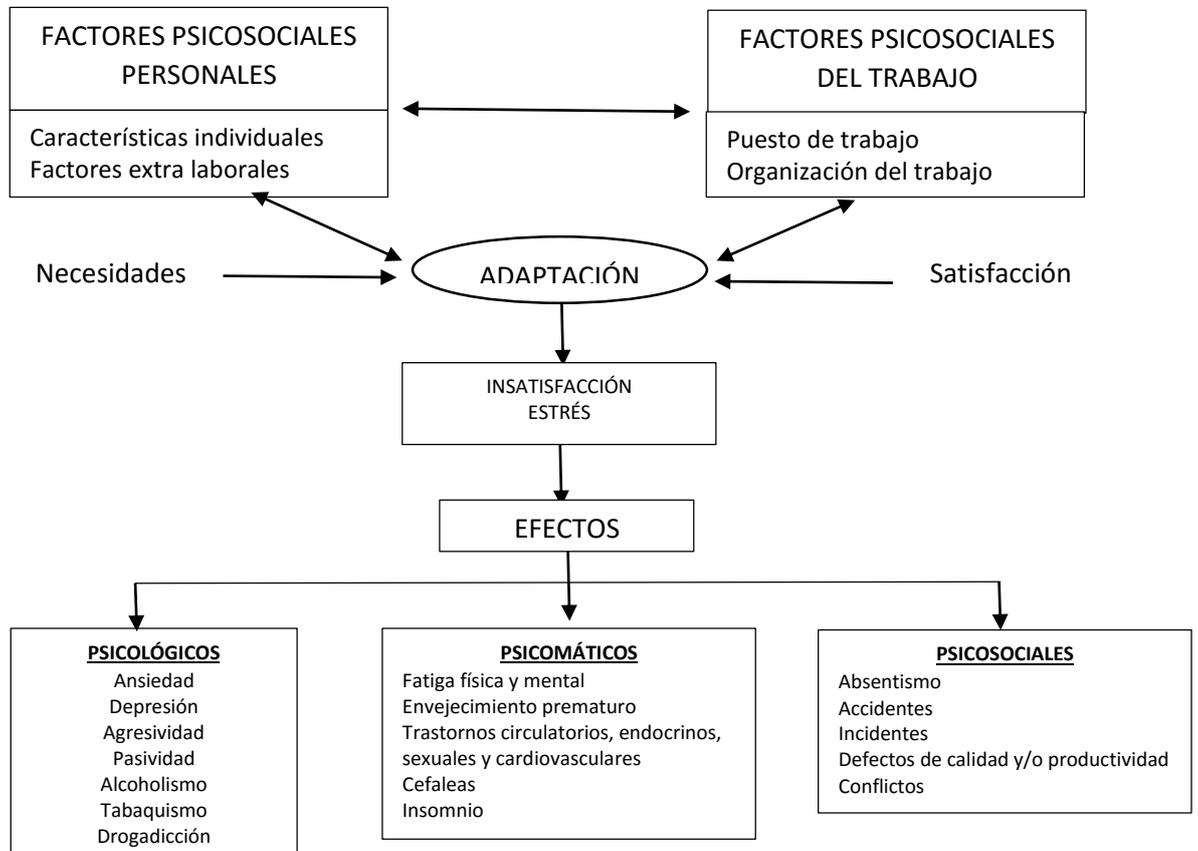
“La satisfacción laboral expresa la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador” (Cortez 2012, p. 619).

Por el contrario, cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial, pudiendo ser causa además de accidentes y/o incidentes como se puede ver en el siguiente esquema (Cortez, 2012, p. 620).

Para un poco resumir las consecuencias se presenta un gráfico a manera de resumen:

**Gráfico 2**

*Efectos de los factores psicosociales sobre la salud*



**Elaborado por:** Escobar, (2019). Cortez (2012).

Los efectos perjudiciales son: la fatiga y los estados similares a la fatiga, estos estados incluyen monotonía, vigilancia reducida y saturación mental, cada uno de ellos afectan de manera importante en la salud de los individuos y por ende al trabajo que realizan en cada actividad diaria.

#### **4.4.1.7. Tipos de riesgos psicosociales**

Tenemos diferentes riesgos psicosociales, pero cada uno de ellos afectan al bienestar físico y emocional de los trabajadores, lo que hace realmente importante definirlos para saber cómo sobrellevarlos y actuar en beneficio de los trabajadores, a través de programas o proyectos que permitan disminuir estos factores en los trabajadores.

Se entienden como Riesgos Psicosociales: el estrés laboral, el burnout, el mobbing, el acoso sexual y la violencia física” (Cortez, 2012, p. 620)

### a) Estrés

Al estrés se le ha denominado como el primer riesgo psicosocial de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo, afecta no solamente a la parte emocional, sino también a la parte física que podría ocasionar problemas de salud.

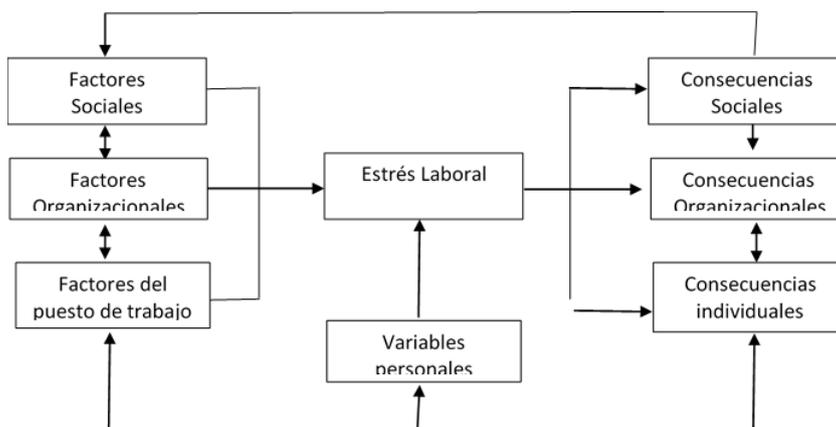
Según la Comisión Europea, al estrés laboral se lo define como un patrón de reacciones cognitivas, emocionales, fisiológicas y comportamental a ciertos aspectos adversos o dañinos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el ambiente de trabajo.

Según Ruíz (2010), “Es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales, que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento” (p. 28)

El estrés laboral no solamente afecta a los ambientes laborales, este también podrá afectar a nivel familiar o personal, ocasionando problemas aún mayores.

El mundo laboral, incluso en sus modalidades más benignas, supone esfuerzo para obtener unas metas y el afrontamiento de todas las dificultades que este logro, a continuación, un gráfico que demuestra como el estrés laboral está ligado a los factores y consecuencias organizacionales, individuales y sociales.

**Gráfico 3** *Proceso del estrés como riesgo psicosocial*



**Elaborado por:** Escobar (2019). En base a Moreno y Báez 2010

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en

el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades (Delgado, 2004, p. 123)

Como anteriormente se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores.

Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras, y esto se debe tomar muy en cuenta dentro de las organizaciones, ya que pueden ocasionar problemas de salud muy graves con consecuencias severas.

Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

**Tabla 4**

*Estresores de trabajo*

Estresores del ambiente físico	Iluminación Ruido Temperatura Ambientes contaminados
Estresores relativos al contenido de la tarea	Carga mental Control sobre la tarea
Estresores relativos a la organización	Conflicto y ambigüedad del rol Jornada de trabajo Relaciones interpersonales Promoción y desarrollo de la carrera profesional

**Elaborado por:** Escobar (2019). Delgado (2004).

**b) Burnout**

Se puede identificar como una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo dentro de una organización.

Según Romero (2013), el burnout es un síndrome de agotamiento laboral o fatiga laboral crónica que suele derivarse del estrés laboral, experimentando un

agotamiento emocional, pérdida del interés en el trabajo, pérdida del sentido de la responsabilidad, irritabilidad y profundas depresiones.

### **c) Mobbing**

El mobbing es un tema muy común ya en la actualidad, afecta a la mayor parte de la población, ciertamente antiguamente no se escuchaba de este tema, sin embargo existía, muchos empleados que no se daban cuenta de esto pero dentro de su trabajo sufrían este acoso psicológico por jefes o por compañeros que no entendían aquello que ocurría y como afectaba a la salud mental de cada individuo.

El concepto de mobbing, traducido de manera correcta al castellano como acoso psicológico, y no «acoso moral» (deberíamos decir inmoral en todo caso), posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral (Iñaki Piñuel, 2012)

Las estrategias y las modalidades utilizadas para someter a la víctima a acoso psicológico o mobbing son muy variadas, y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras a modo de «tratamiento integral». Entre las más frecuentes, aunque no exclusivas, se cuentan las siguientes:

- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar («hasta que se aburra y se vaya»).
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo (p. 112)

### **d) Acoso Sexual**

El acoso sexual es sancionado en el país con visto bueno y despido, según la Ley Orgánica Reformatoria del Servicio Público y al Código de Trabajo, que busca prevenir este tipo de conductas en la oficina, que normalmente o en su mayoría se da de un jefe o de un compañero a una trabajadora, este tipo de hostigamiento se da a diario en el país, sin embargo muy pocas pueden demostrarlo y salir

victoriosas de eso acoso, pues la mayoría tienen miedo de decirlo porque puede tomar acciones en su contra o su nombre estaría manchado ante la sociedad.

Según la Organización Mundial de la Salud y Joan Burton (2018), el acoso sexual es toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de mujeres y hombres durante su trabajo, incluyendo la conducta de sus superiores y de compañeros de trabajo.

#### **e) Violencia física**

La violencia física es solo un tipo de violencia que se puede sufrir en los ambientes laborales, pensamos normalmente que, si alguien es agredido o golpeado, eso es violencia, pero no se contempla la parte psicológica, que las víctimas sean hombres o mujeres pueden sufrir de este tipo de violencia y no solo de su jefe sino también de sus compañeros de trabajo que tal vez piensan que es una broma.

Cuando se habla de violencia en el trabajo nos referimos a agresiones físicas, verbales, actitudes intimidatorias o amenazantes: son algunos de los comportamientos violentos que pueden producirse en el entorno laboral y que tiene o pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para la propia organización. En cuanto a los tipos de violencia, podemos hablar de tres tipos distintos:

- Violencia de tipo I): Actos violentos procedentes de personas que están relacionadas con el propio trabajo. Su objetivo fundamental es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
- Violencia de tipo II): Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Su objetivo es conseguir un servicio que no se estaba recibiendo.
- Violencia de tipo III): Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. El objetivo de este tipo de violencia es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos. (Cenor, 2013, p. 95)

Los tipos de violencia son notorios unos mas que otros, sin embargo, miles de personas por miedo no son capaces de denunciar y llegar hasta las ultimas consecuencias, ya que pueden encontrarse amenazados tanto ellos como sus familias.

#### 4.4.2.8. Causas de los riesgos psicosociales

Las causas que se pueden presentar de los riesgos psicosociales pueden afectar de sobre manera a los trabajadores de la organización, no solamente de forma física sino también de forma emocional que en muchos de ellos pueden ser de ambas formas.

En cuanto a las causas de los riesgos psicosociales, se expone las siguientes causas que favorecen la aparición de este tipo de factores psicosociales y que pueden ser:

- **Exceso de exigencias psicológicas**

Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos (no opinar, tomar decisiones difíciles y de manera rápida).

- **Falta de influencia y de desarrollo**

Cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo imposibilita aplicar las habilidades y conocimientos o la carencia de sentido para nosotros, o cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares.

- **Falta de apoyo y de calidad de liderazgo**

Cuando el trabajo es aislado, sin apoyo de los jefes o compañeros en la ejecución del trabajo, las tareas mal definidas o sin la adecuada información y a tiempo.

- **Escasas compensaciones**

Cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto o no se reconoce el trabajo con ningún incentivo. (González, 2009, p. 250)

Cada causa de los riesgos psicosociales afecta de forma diferente a cada trabajador, hay que recordar que el individuo es único y al poseer esta característica las causas de estos riesgos los afecta de manera diferente.

#### 4.4.2.9. Consecuencias de los riesgos psicosociales

Las consecuencias son los efectos que pueden ocasionar graves consecuencias en la salud de los trabajadores.

Según la Confederación Sindical Unión General de Trabajadores de España (2018), los efectos que provoca la aparición de riesgos psicosociales son diversos y depende de las características de cada persona. Algunos de los efectos más comunes son:

- Problemas y enfermedades físicas.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,

- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc.).
- Absentismo laboral.
- Bajo desempeño laboral. Es evidente que este tipo de problemas afecta tanto al trabajador como a la organización en la que desempeña su labor.

Estas consecuencias pueden afectar de forma física o emocional en los trabajadores, en ocasiones el cuerpo del individuo puede reaccionar a las emociones que el mismo pueda tener, afectando no solo de forma física sino de forma emocional y psicológica.

#### **4.4.2.10. Evaluación de Riesgos Psicosociales**

A través de la evaluación de riesgos psicosociales se determinan a los factores que están expuestos los trabajadores, con lo que se llevará a cabo un programa de prevención de riesgos psicosociales y se implementarán las acciones correctivas necesarias.

Según, Denton (1993) “La evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir o corregir las posibles situaciones relacionadas con los riesgos psicosociales” (p. 45)

Se trata normalmente de una evaluación, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, las condiciones físicas del trabajo y el desempeño, etc.

#### **3.4.3. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral dentro de una organización es la puerta a la productividad de la organización, es donde se va identificar que hace el trabajador, cómo lo hace y cómo afecta a los objetivos organizacionales y a la vida misma del trabajador.

Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral “son los comportamientos observados en los empleados que toman relevancia para los objetivos de la organización se refiere a lo que realmente hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer” (p. 285)

El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. (Acosta, 2018, p.10)

Es importante que este tipo de evaluación se la realice en cada institución, porque con ello se puede tomar en cuenta aquellas situaciones que requieren ser atendidas de forma inmediata y así mejorar el desempeño del trabajador y a la vez cumplir con el objetivo que tiene la institución, referente a ese puesto que ayuda al cumplimiento de forma general.

### **3.4.3.1.Evaluación del desempeño laboral**

Este es un proceso por el cual los gerentes, directores, alinean el desempeño de talento humano con las metas de la organización.

En un adecuado proceso de Evaluación de Desempeño se aplica medidas de desempeño y ofrece retroalimentación al personal sobre su labor, se aseguran que desde el punto de vista estratégico y de ventaja competitiva es importante integrar el desempeño del personal a las metas del desempeño de la organización. Un colaborador que se maneja de una manera contraria a la consecución de las metas organizacionales es incongruente con la supervisión a mediano y largo plazo lo que desembocara en la obtención de utilidades, crecimiento, eficiencia, eficacia y valor agregado. (González, 2009, p.115)

Es responsabilidad de los gerentes el crear, implementar, supervisar y modificar las medidas de desempeño. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que no todas las medidas pueden ser elaboradas con facilidad.

La medición de los resultados tangibles, como en máquinas, automóviles, televisores puede hacerse con exactitud. En cambio, es difícil hacer la medición de servicios o de resultados intangibles producidos.

Para tomar en cuenta en muchas organizaciones coexisten dos sistemas de evaluación: formal e informal. En el sistema informal del supervisor, gerente o jefe meditan en el trabajo de sus colaboradores, llegando a influenciar en esto los procesos, políticas de la organización y personales del evaluador, por lo que los empleados “preferidos” tienen una ventaja.

En cambio, la evaluación formal del desempeño es un sistema que establece una organización para examinar de manera periódica y sistemática el trabajo de los colaboradores.

### **3.4.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral**

#### **1. Motivación**

Según Barreiro y otros (2003, p. 310), la motivación en el trabajo junto con las expectativas que se generan en el trabajador puede considerarse como los elementos impulsores del comportamiento humano.

La motivación es un factor muy importante cuando se trata de desempeño laboral, es esta condición dentro del ambiente de trabajo lo que posibilita un mejor desarrollo del personal y la existencia de una comunicación más efectiva posibilitando la resolución de conflictos de manera más efectiva y en el menor tiempo posible.

#### **2. Satisfacción Laboral**

De acuerdo a Chiang, M. y otros (2010), “la satisfacción laboral abarca áreas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros”. (p. 352)

El mejor ambiente de trabajo dentro de las empresas va a provocar mayor satisfacción laboral, es así, que la labor del psicólogo organizacional en este punto es de vital importancia para un mejor desarrollo de todo el conjunto empresarial.

#### **3. Trabajo en Equipo**

En relación a este tema Ander-egg, Aguilar, (2001) menciona que “se trata de un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos”. (p.15),

El trabajo en equipo, cuyos integrantes están muy bien cohesionados, tiene como corolario excelentes resultados dentro de la empresa especialmente en lo relacionado a la productividad.

#### **4. Productividad**

Según Jiménez (2001), “Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados”. (p.25)

La productividad está ampliamente relacionada a la forma en que los integrantes del ambiente laboral se desempeñen, y por consiguiente lleguen a la consecución de los objetivos propuestos en su lugar de trabajo.

#### **5. Clima laboral**

El clima laboral debe ser muy bueno en una organización, se deberá tener en cuenta las percepciones de cada individuo y cómo afecta cada uno de estos o como contribuye al crecimiento del clima organizacional.

“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”. (Castillo, 2018, p. 52)

Cada ambiente laboral mantiene una relación estrecha con los trabajadores, y ayuda a construir conductas que definen el clima laboral dentro de la organización.

“En relación con este mismo aspecto, que el clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan sus actividades los trabajadores de una organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados e influyen en su conducta”. (Baguera, 2005, p. 256).

### **3.4.3.3.Importancia de la evaluación al desempeño**

La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permitirá determinar de forma objetiva, como ha cumplido el evaluado los objetivos siendo este un proceso evolutivo en el cual se van corrigiendo deficiencias poco a poco, y el empleado puede mejorar su desempeño sí conoce lo que de él se espera, puede ver los resultados para los cuales ha intervenido, las responsabilidades y funciones del puesto de trabajo, contribuyendo a satisfacer las necesidades de la entidad, lo que constituirá la mejor forma de lograr el aumento de la productividad, calidad, desempeño y rendimiento del trabajador.

A más de servir de control, para conceder ascensos, premios, incentivos, detectar los mejores elementos y recompensarlos, en el caso de personas de poca eficiencia entrenarlos mejor, jugando esta detección un papel vital en el desarrollo y crecimiento de la organización.

Para Wayne y Noe (2005), afirman que “Las evaluaciones de desempeño ofrecen importantes beneficios, tanto legales como de otro tipo, por lo que los empleadores deben negarse a prescindir de ellas”. (p. 525)

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados del talento humano de la empresa.

### **3.4.3.4.Objetivos de la evaluación al desempeño**

La evaluación del desempeño no puede limitarse a un simple juicio superficial y unilateral del supervisor o evaluador respecto del desempeño del colaborador por lo que es necesario analizar profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de superación de común acuerdo con el evaluado.

Para Blanco (2007, p.250) “la evaluación del desempeño tiene como objetivo identificar en qué medida un trabajador es productivo y si podrá incrementar su rendimiento en el futuro”.

La mejora de la productividad es por tanto el objetivo. Como dice el autor el principal objetivo es mejorar la productividad del trabajador, así como en el caso del presente

estudio es también indagar, con estas evaluaciones, en qué grado de desempeño se encuentran los trabajadores.

Al aplicar un sistema de Evaluación del Desempeño se establece como objetivo: proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo el puesto. Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto.

#### **3.4.3.5. Criterios y políticas de la evaluación del desempeño**

Los criterios y políticas de la evaluación del desempeño están ligadas expresamente a cada institución, de acuerdo a cada actividad a la que se dedique la institución y también en base a cada puesto de trabajo.

Ivancevich, (2006) “Las dimensiones del desempeño sobre las que se evalúa a un colaborador se denominan criterios de evaluación. Uno de los problemas que generalmente se encuentran en las evaluaciones del desempeño es que los evaluadores se enfocan mucho más en la valoración de la personalidad del trabajador antes que en su propio desempeño”. (p. 250)

Para decir que una evaluación tiene un criterio adecuado, debe tener las siguientes características

- Con fiabilidad: Una medida del desempeño debe ser constante, por ejemplo, el acuerdo entre evaluadores de una medida de desempeño. Es decir que, si varios evaluadores observan al mismo trabajador, deberán llegar a conclusiones semejantes sobre la calidad de su producción.
- Pertinencia: Una medida del desempeño debe relacionarse con la producción del colaborador de la manera más lógica posible.
- Sensibilidad: Un criterio correcto debe diferenciar entre colaboradores buenos y malos. Es decir que el criterio debe reflejar en su medida la diferencia de desempeño entre los colaboradores de alto y bajo desempeño.
- Factibilidad: El criterio debe ser medible y la recopilación de datos debe ser eficiente no estorbosa. (p. 250)

#### **3.4.3.6. Métodos de evaluación de desempeño**

Para Martha Alles, (2010), en cuanto a los métodos de evaluación de desempeño, menciona los siguientes:

- **Evaluación tradicional**  
La evaluación tradicional está representada por la relación directa entre jefe y empleado o supervisor y supervisado, o, dicho de otra manera, la evaluación de una persona presentada únicamente por su jefe directo o por la línea de supervisión.
- **Evaluación de 90°**  
Es aquella en la que el jefe inmediato evalúa a un subordinado.
- **Evaluación de 180°**  
La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y, eventualmente, los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados.
- **Evaluación de 360°**  
Es un sistema de evaluación en el que la persona es evaluada por todo su entorno: jefes, pares y subordinados, puede incluir a otras personas como proveedores o clientes. (p. 360)

Estos métodos pueden ser aplicados de acuerdo a las características de cada organización o de acuerdo a las necesidades que se presenten.

#### **4.5. Metodología**

Esta investigación se desarrollará con un enfoque cualitativo, dado que tiene como objetivo determinar los factores de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., de la ciudad del Tena, provincia de Napo, periodo 2019, ya que se basará en los resultados que arrojen el instrumento a ser aplicado en cuanto a factores psicosociales, para analizar, investigar y comprobar tanto información como datos, es uno de los métodos más conocidos y utilizados con el afán de recabar información deseada.

Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Es inductivo, lo que implica que Taylor y Bogdan (1987), citados por Blasco y Pérez (2007:25-27) los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. Los investigadores siguen un diseño de investigación flexible, comenzando sus estudios con interrogantes vagamente formuladas.

La investigación se realiza a través de la **modalidad de campo** ya que se utilizará la Evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo que con el apoyo de profesionales en seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial, elaboró el cuestionario para dicha evaluación en espacios laborales, además se utilizará una entrevista .y se hará a través del contacto directo con los empleados, además será bibliográfica – documental ya que permitirá recopilar información de libros, de revistas del internet y artículos válidos.

Es descriptiva porque se describirá los factores psicosociales de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., lo que permitirá establecer la influencia de estos riesgos en el desempeño laboral.

**La presente investigación tiene la característica correlacional** debido a que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre la variable independiente los Riesgos psicosociales y la variable dependiente el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tena Ltda.

Para la variable independiente que se define como los riesgos psicosociales se realizará con una población de 35 personas que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., y de igual manera para la variable dependiente denominada desempeño laboral, de acuerdo al siguiente listado proporcionado por el área de Talento Humano de la institución. No se tomará muestra ya que se va a trabajar con el total de la población.

**Tabla 5**

*Listado de trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda.*

No.	NRO. DE CÉDULA	NOMBRE DE FUNCIONARIO	CARGO
1	1501111312	ACHOTE ANDY CYNTHIA ARAZELI	SECRETARIA
2	1500866262	AGUINDA SALAZAR MELIDA NOEMI	RECIBIDOR-PAGADOR
3	1500800139	ALVARADO SHIGUANGO LEONARDO PATRICIO	AUXILIAR SERVICIO
4	1500553688	ANDI TORRES CARLOS EDGAR	CAPTADOR
5	1711783603	ARIAS ZUÑIGA ANDERZON MARCELO	RESP. CREDITO Y COBRANZAS

6	1500604440	ARROBO CUENCA SANTIAGO XAVIER	RESP. MARKETING
7	1500905748	BRAVO REINOSO RENE EMANUEL	CAPTADOR
8	1500600042	CARVAJAL GONZALEZ JOSE ISAIAS	CAPTADOR
9	1500788995	CORONEL GOMEZ LISETHE MICHELLE	CAJERO PRINCIPAL
10	1500966203	GREFA ALVARADO HEIDY MARIUXI	RECIBIDOR-PAGADOR
11	1500568496	GREFA ANDI EDWIN GUILLERMO	OFICIAL CREDITO
12	1501146383	HUMANANTE JARA GEOVANNA CAROLINA	CAJERO PRINCIPAL
13	1500455843	IBARRA CORDOVILLA GONZALO FERNANDO	ADM. SISTEMAS
14	1718654476	LEON LUNA ANDREA CAROLINA	RECIBIDOR-PAGADOR
15	1500494933	MORAN IGLESIAS MARIA NARCIZA	CONTADORA
16	1500626286	MOYOTA ZAMORA KLEBER ARMANDO	OFICIAL CREDITO
17	1803659489	NARANJO ALTAMIRANO JACQUELINE DE LOS ANGELES	OFICIAL CREDITO
18	1900771864	PACCHA JIMENEZ LUCIA YESENIA	RECIBIDOR-PAGADOR
19	604818658	PARRA OBANDO ERIKA EDITH	RECIBIDOR-PAGADOR
20	1718231754	PEREZ VILLALVA JAVIER EDUARDO	ADM. DE TECNOLOGIA
21	1500897911	RIBERA URBINA MONICA JADIRA	ASIST. CONTABILIDAD
22	927917153	ROMERO ISAZA FRANK STALIN	CAPTADOR
23	1500788466	ROMERO LLERENA GABRIELA NATALIA	AUDITORA INTERNA
24	201212008	SALAZAR RIVADENEIRA KARINA ELIZABETH	RESP. PROCESOS
25	1104966468	SANCHEZ DAVILA ANTONNY PAUL	OFICIAL CREDITO
26	1712850955	SANTAFE MAZA AMPARITO ELIZABETH	RESP. CAPTACIONES
27	1311533275	SANTANA MOREIRA YESICA MARIELA	ASIST. CONTABILIDAD
28	1501102618	SEGURA BARRAGAN MAYRA SILVANA	SAC Y OFICIAL DE CAPTACIONES
29	1500796444	TANGUILA NOTENO ADELA GUILLERMINA	AUXILIAR SERVICIO
30	1500752116	TAPIA VEGA LIZBETH VANESSA	CAJERO PRINCIPAL
31	1500570179	ULLOA JACOME VERONICA ALEXANDRA	RESP. TALENTO HUMANO
32	1500895287	UVIDIA LEGUISAMO JAQUELINE PATRICIA	AUXILIAR ARCHIVO
33	1500640188	VARGAS OCHOA JAIRO RODRIGO	RESP. RIESGOS
34	1500791726	VILLACRES GALLO STIVEN MAURICIO	GESTOR DE COBRANZA
35	1500599384	YEPEZ CABRERA NILO ROBERTO	CAJERO PRINCIPAL

**Fuente:** Cooperativa Tena Ltda.

Para el presente trabajo de investigación se denominará como variable independiente a los riesgos psicosociales y como variable dependiente se denominará al desempeño laboral.

**La técnica** que se llevó a cabo es la encuesta y **el instrumento** es el cuestionario que se utilizará para medir la variable independiente denominada los riesgos psicosociales será la Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo, la cual será destinada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., dirigida a personas naturales, jurídicas, instituciones, empresas, e instancias públicas y privadas que superen 10 trabajadores y/o servidores.

El presente cuestionario, permitirá evaluar factores de riesgo psicosocial, es decir situaciones que pueden producir perjuicio a la salud del trabajador. Las preguntas del cuestionario se formularon en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta se formularon en la escala Likert que consta con ítems de apreciación, tales como: completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4 respectivamente, el cuestionario quedó formado por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones.

**Tabla 6**

*Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales*

Dimensión	Número total de ítems	Número de ítem en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1, 2, 3, 4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33, 34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53, 56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52,54
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	2	44, 58

**Fuente:** Ministerio de Trabajo

A éste cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, se anexó secciones como: Instrucciones para completar el cuestionario, datos generales, observaciones y

comentarios, resultado global, resultado por dimensiones y análisis e interpretación de los resultados.

En la siguiente sección “Instrucciones para completar el cuestionario”, se indican los pasos a seguir para completar correctamente el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

En la sección “Datos generales”, se solicita completar fecha, lugar, datos generales de la empresa y sociodemográficos como instrucción, antigüedad, edad, auto identificación, género; cabe indicar que los ítems garantizan el anonimato de los participantes y confidencialidad de la información obtenida. La sección “observaciones y comentarios”, se ha diseñado para que los trabajadores/servidores coloquen inquietudes, opiniones respecto al cuestionario, éstas servirán como retroalimentación para mejorar el proceso de aplicación y/o estructurar el plan de acción. Las secciones “resultado global”, “resultado por dimensiones” y “análisis e interpretación de los resultados” permiten conocer el nivel de riesgo “Bajo”, “Medio” y “Alto” al que los trabajadores/servidores están expuestos una vez aplicado el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

La técnica que se utilizará para medir la variable dependiente, es decir el desempeño laboral será la Encuesta y el instrumento es la evaluación de desempeño ya establecida por la institución, la cual es una herramienta de gestión de talento humano que consiste en una evaluación integral la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa.

La evaluación del desempeño programada y por resultados, tiene por objetivo medir y estimular la gestión de la institución, procesos internos y servidores, enfocado en mejorar la calidad de los servicios que genera la institución.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación del desempeño del personal, se aplicará el “FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO”, este proceso se desarrollará en dos fases: PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN.

FASE 1.- PROGRAMACIÓN. - En esta fase el Evaluador determinará las Actividades, Indicadores, Metas y Conocimientos que se evaluarán.

La programación deberá ser puesta en conocimiento del servidor evaluado, para lo cual el EVALUADOR y EVALUADO deberán suscribir el “FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO”, y realizar la siguiente distribución:

- Original: Remitir a la Dirección de Recursos Humanos.
- Copia 1.- Para el EVALUADOR, para el seguimiento y control de la programación.
- Copia 2.- Para el EVALUADO.

FASE 2.- EVALUACIÓN. - En esta fase el Evaluador determinará y registrará los niveles de: Cumplimiento de Actividades, Conocimientos, Nivel de Desarrollo de Competencias Técnicas, Frecuencia de Aplicación de Competencias Universales, Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo, conforme los registros y observación del desempeño del evaluado.

Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado con la institución, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran.

El método que se va a utilizar para la presente investigación es Deductivo ya que vamos a partir de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. La deducción o conclusión va de los principios generales ya conocidos a lo particular; recurriendo para ello a la aplicación, comprobación y demostración.

**La validez y confiabilidad** de los instrumentos están garantizados ya que son instrumentos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y han sido aplicados para varias investigaciones con resultados precisos y confiables, de acuerdo a las necesidades de la organización.

**La investigación será descriptiva** “Porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández 2010, p. 80); analizará las variables de la investigación basada en determinar los factores de riesgo psicosocial y como estos influyen en el desempeño laboral y la rotación del personal.

Para el análisis de los datos se usará la estadística descriptiva puesto que se llevará a cabo la recolección de la información a través de la evaluación de riesgos laborales, a continuación, se realizará la organización de la información con lo que se podrá trabajar en la tabulación de los datos lo que permitirá obtener resultados específicos que servirán de base para la redacción de las conclusiones para la posterior presentación de la misma.

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 7**  
*Nivel más alto de instrucción*

	NIVEL	CANT.	%	NIVEL	CANT.	%
Nivel más alto de instrucción :	Ninguno	1	2,86	Técnico / Tecnológico	9	25,71
	Educación básica	1	2,86	Tercer nivel	19	54,29
	Secundaria	1	2,86	Cuarto nivel	1	2,86
	Bachiller	3	8,57	Otro	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>17.14</b>	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>86.82</b>

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la Cooperativa de ahorro y crédito Tena LTDA., existe un total de 35 trabajadores de los cuales, 1 poseen un nivel de instrucción denominado ninguno que equivale al 2.86 por ciento, 1 poseen un nivel de instrucción de educación básica que equivale al 2.86 por ciento, 1 poseen un nivel de instrucción secundaria que equivale al 2.86 por ciento, 3 poseen son bachilleres que equivale al 8.57 por ciento, 9 poseen un nivel de instrucción de Técnico/Tecnólogo que equivale al 25.71 por ciento, 19 poseen un nivel de instrucción de tercer nivel que equivale al 54.29 por ciento y 1 posee un nivel de instrucción de cuarto nivel que equivale al 2.86 por ciento.

**Tabla 8**  
*Años de experiencia en la institución*

		CANT.	%			CANT.	%
Tiempo en la institución	0-2 años	4	11,43	11-20 años	6	17,14	
	3-10 años	15	42,86	Igual o superior a 21 años	10	28,57	
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>54,29</b>	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>45,71</b>	
<b>TOTAL</b>					<b>35</b>	<b>100,00</b>	

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la Cooperativa de ahorro y crédito Tena LTDA., existe un total de 35 trabajadores de los cuales, 4 tienen años de experiencia dentro de la empresa de 0 – 2 años que equivale al 11,43 por ciento, 15 poseen años de experiencia dentro de la empresa 3 – 10 años que equivale al 42,86 por ciento, 6 poseen años de experiencia dentro de la empresa 11 – 20 años que equivale al 17,14 por ciento, 10 poseen años de experiencia dentro de la empresa igual o superior a 21 años que equivale al 28,57 por ciento.

**Tabla 9**  
*Edad del trabajador o servidor*

		CANT.	%			CANT.	%
Edad del trabajador o servidor:	16-24 años	2	5,71	44-52 años	10	28,57	
	25-34 años	15	42,86	Igual o superior a 53 años	3	8,57	
	35-43 años	5	14,29		0	0	
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>62,86</b>	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>37,14</b>	
<b>TOTAL</b>					<b>35</b>	<b>100,00</b>	

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la Cooperativa de ahorro y crédito Tena LTDA., existe un total de 35 trabajadores de los cuales, 2 se encuentran en un rango de edad del 16-24 años que equivale al 5,71 por ciento, 15 se encuentran en un rango de edad de 25 – 34 años que equivale al 42,86 por ciento, 5 se encuentran en un rango de edad de 35 – 43 años que equivale al 14,29 por ciento, 10 se encuentran en un rango de edad de 44 – 52 años que equivale al 28,57 por ciento y 3 se encuentran en un rango de edad de igual o superior a 53 años que equivale al 8,57 por ciento.

**Tabla 10**  
*Auto-identificación étnica del trabajador*

		CANT.	%		CANT.	%
Auto-identificación étnica:	Indígena	3	8,57	Afro - ecuatoriano:		
	Mestizo/a:	32	91,43	Blanco/a:		
	Montubio/a:			Otro:		
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>	<b>100,00</b>	TOTAL	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>					<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la Cooperativa de ahorro y crédito Tena LTDA., existe un total de 35 trabajadores de los cuales, 3 se auto identifican como indígenas lo que equivale al 8,71 por ciento y 32 se auto identifican como mestizo lo que equivale al 91,43 por ciento.

**Tabla 11**  
*Género del trabajador*

		CANT.	%		CANT.	%
Género del trabajador o servidor:	Masculino:	15	42,86	Femenino:	20	57,14
	<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>42,86</b>	TOTAL	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>					<b>35</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la Cooperativa de ahorro y crédito Tena LTDA., existe un total de 35 trabajadores de los cuales, 15 son de género masculino que equivale al 42,86 por ciento y 20 de género femenino que equivale al 57,14 por ciento.

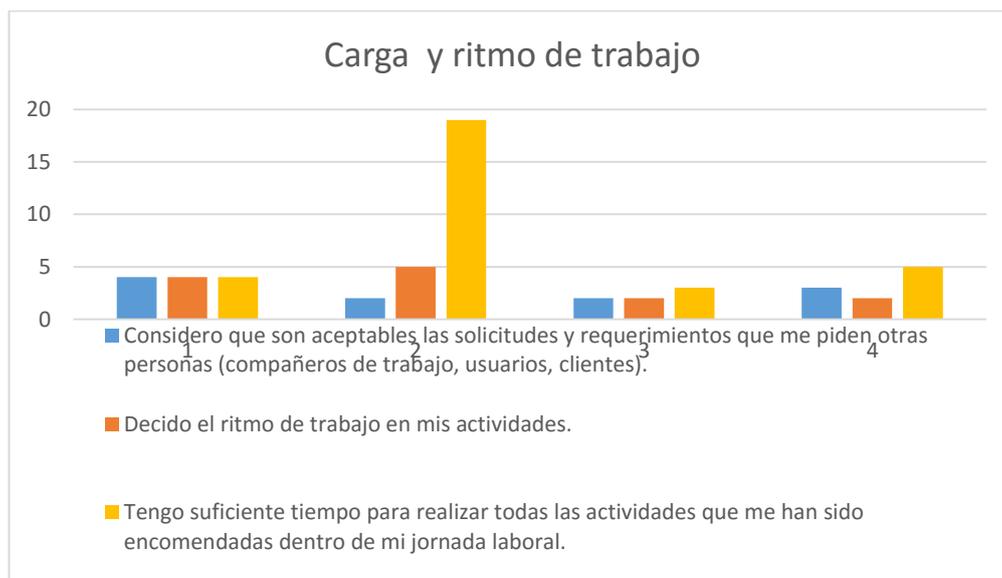
**Tabla 12 Carga y ritmo de trabajo**

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).	28	2	2	3
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.	30	5	0	0
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.	30	5		
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.	16	19	0	0

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la 11, 28 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes), es decir están completamente de acuerdo, 2 parcialmente de acuerdo, 2 poco de acuerdo y 3 en desacuerdo; para la segunda pregunta 30 individuos están completamente de acuerdo en que deciden el ritmo de trabajo en sus actividades y 5 se encuentran parcialmente de acuerdo; para la tercera pregunta 30 están completamente de acuerdo en que las actividades y/o responsabilidades que le fueron asignadas no le causan estrés y 5 están parcialmente de acuerdo; para la cuarta pregunta 16 están completamente de acuerdo en que tienen suficiente tiempo para realizar todas las actividades que le han sido encomendadas dentro de su jornada laboral y 19 parcialmente de acuerdo.

**Gráfico 4** *Cargas y ritmo de trabajo*



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que el riesgo en cargas y ritmo de trabajo está considerado como riesgo medio es cuál es el 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.

**Tabla 13**

*Desarrollo de competencias*

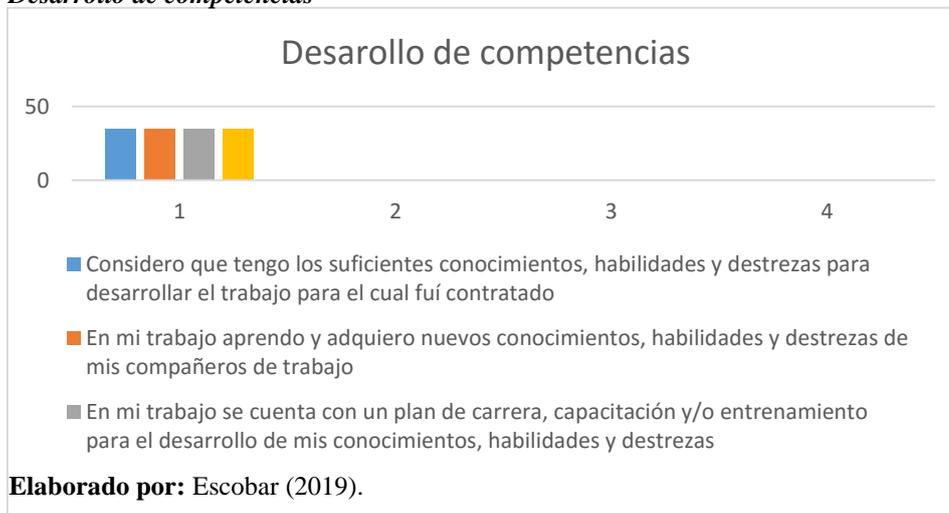
DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado	35			
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	35			
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	35			
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	35			

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la tabla 13, 35 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que consideran que tienen los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fueron contratados; para la segunda pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo que en su trabajo aprenden y adquieren nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de sus compañeros de trabajo; para la tercera pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas y 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realiza.

**Gráfico 5**

*Desarrollo de competencias*



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que el riesgo en el desarrollo de competencias es considerado bajo y pues 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.

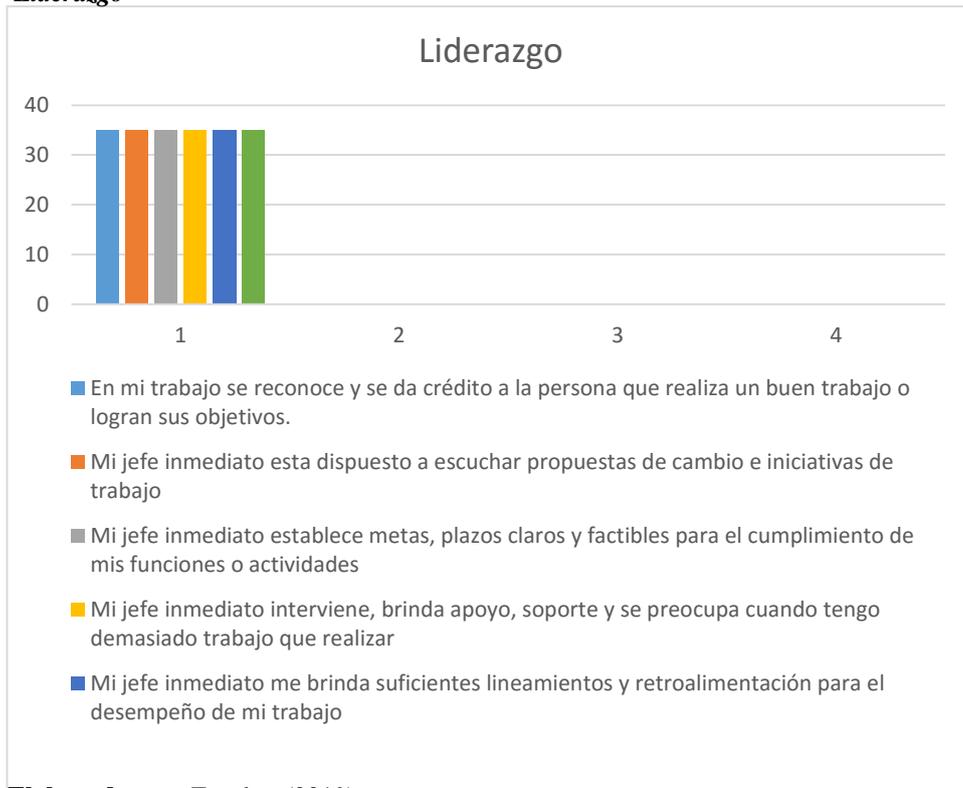
**Tabla 14**  
*Liderazgo*

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.	35			
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo	35			
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades	35			
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar	35			
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo	35			
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.	35			

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la tabla 14, 35 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que en su trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos; para la segunda pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo que su jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo; para la tercera pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que su jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades; para la cuarta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que su jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar; para la quinta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que su jefe inmediato brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de su trabajo y para la sexta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que su jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.

**Gráfico 6**  
**Liderazgo**



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que el riesgo en el desarrollo de competencias es considerado bajo y pues 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.

**Tabla 15**  
**Margen de acción y control**

MARGEN DE ACCIÓN 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	35			
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas	35			
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	35			
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo	35			

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la tabla 15, 35 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que en sus trabajos existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas

comunes y diferencias de opinión; para la segunda pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que se le es permitido realizar el trabajo con colaboración de sus compañeros de trabajo y/u otras áreas; para la tercera pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que su opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de sus actividades o cuando exista cambio en sus funciones; para la cuarta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que se le permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.

**Gráfico N° 7**  
*Margen de acción y control*



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que el riesgo en el desarrollo de competencias es considerado bajo y pues 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.

**Tabla 16**  
*Organización del trabajo*

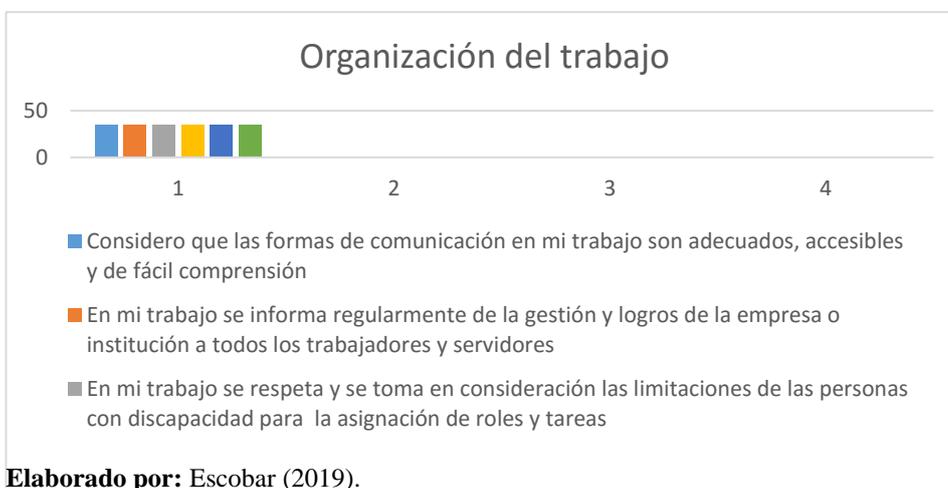
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión	35			
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores	35			

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	35			
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos	35			
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables	35			
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo	35			

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la tabla 16, 35 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que consideran que las formas de comunicación en su trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión; para la segunda pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores; para la tercera pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas; para la cuarta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que su trabajo tienen reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos; para la quinta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que las metas y los objetivos en su trabajo son claros y alcanzables; y la sexta pregunta 35 individuos están de acuerdo en que siempre disponen de tareas y actividades a realizar en su jornada y lugar de trabajo.

**Gráfico 8**  
*Organización del trabajo*



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que el riesgo en el desarrollo de competencias es considerado bajo y pues 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.

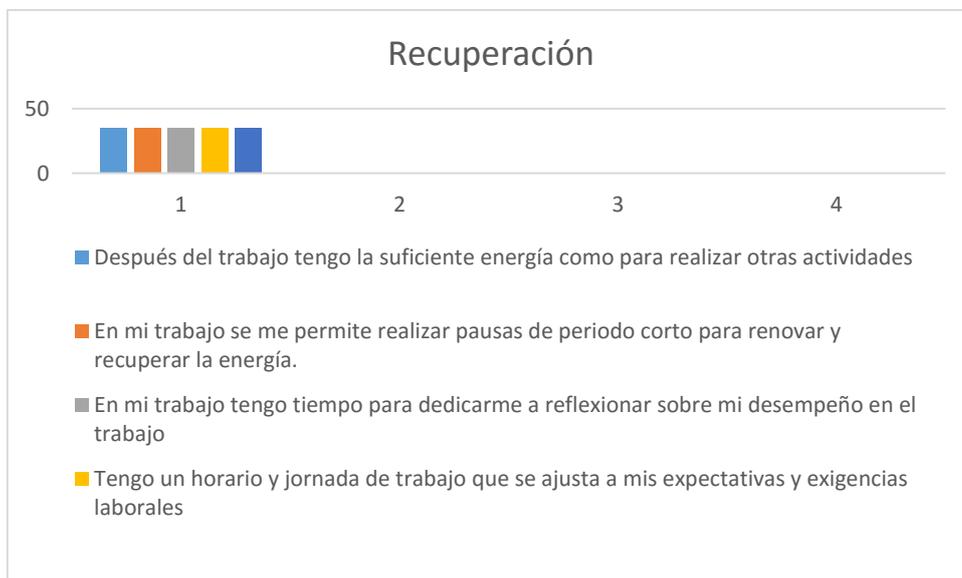
**Tabla 17**  
**Recuperación**

RECUPERACIÓN		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	35			
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.	35			
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo	35			
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	35			
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo	35			

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la tabla 17, 35 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que después del trabajo tienen la suficiente energía como para realizar otras actividades; para la segunda pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se le permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía; para la tercera pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo tienen tiempo para dedicarse a reflexionar sobre su desempeño en el trabajo; para la cuarta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que su trabajo tienen un horario y jornada de trabajo que se ajusta a sus expectativas y exigencias laborales; para la quinta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que todos los días sienten que han descansado lo suficiente y que tienen la energía para iniciar su trabajo.

**Gráfico 9**  
**Recuperación**



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que el nivel de recuperación es considerado bajo y pues no genera a corto plazo efectos nocivos perjudiciales para la salud del trabajador, estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra.

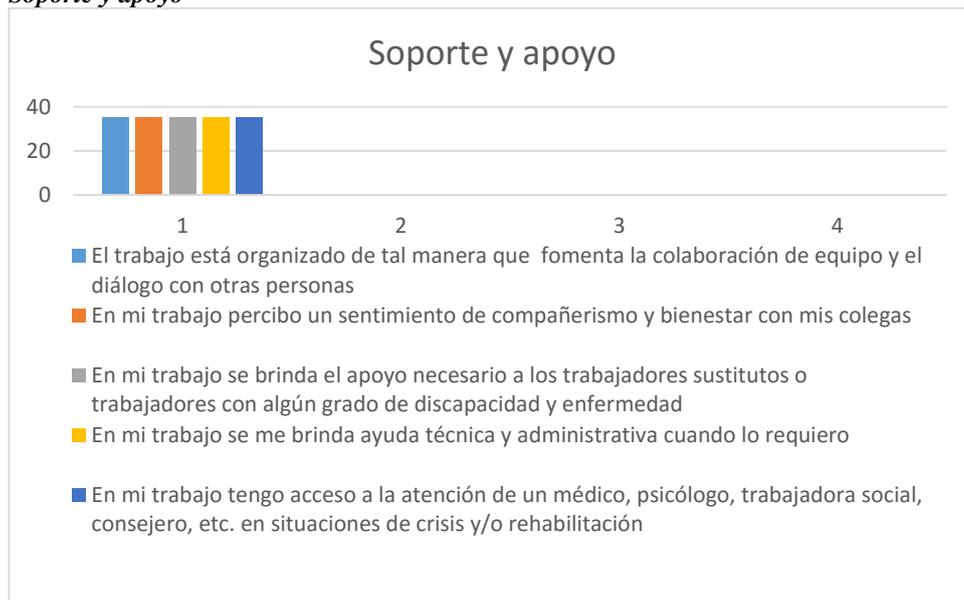
**Tabla 18**  
**Soporte y apoyo**

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	35			
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	35			
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad	35			
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	35			
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación	35			

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la tabla 18, 35 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que en el trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas; para la segunda pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo percibe un sentimiento de compañerismo y bienestar con sus colegas; para la tercera pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad; para la cuarta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero; para la quinta pregunta 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se tiene acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.

**Gráfico 10**  
*Soporte y apoyo*



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que para el nivel de soporte y apoyo se considera el riesgo bajo y pues no genera a corto plazo efectos nocivos perjudiciales para la salud del trabajador, estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra.

**Tabla 19**

*Otros puntos importantes*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completament e 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	35			
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo	35			
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral	35			
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades	35			
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado	35			
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad	35			
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.	35			
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.	35			
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral	35			
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental	35			
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando	35			
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo	35			
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	35			
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual	35			
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales	35			
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.	35			
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.	35			
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución	35			
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.	35			
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.	35			

55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo	35			
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	35			
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)	35			
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable	35			

**Elaborado por:** Escobar (2019).

En la tabla 19, 35 individuos se encuentran completamente de acuerdo en que en su trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo las directrices y metas que se autoimpone, las cumple dentro de su jornada y horario de trabajo; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo existe un buen ambiente laboral; 35 individuos están completamente de acuerdo en que tienen un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se sienten aceptados y valorados; 35 individuos están completamente de acuerdo en que los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo están libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se sienten estables a pesar de cambios que se presentan; 35 individuos están completamente de acuerdo en su trabajo estoan libres de conductas sexuales que afecten su integridad física, psicológica y moral; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo consideran que el trabajo que realizan no le causan efectos negativos a su salud física y mental; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo le resulta fácil relajarse cuando no está trabajando; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo sienten que sus problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo 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; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo están libre de acoso sexual; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se le permite solucionar sus problemas familiares y personales; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo tiene un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre su persona; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo tienen un equilibrio y separa bien el trabajo de su vida personal; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo están orgullosos de trabajar en la empresa o institución; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo se sienten libre de culpa cuando no están trabajando en algo; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su 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; 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo pueden dejar de pensar en el trabajo durante su tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros) y 35 individuos están completamente de acuerdo en que en su trabajo consideran que se encuentran física y mentalmente saludable.

**Gráfico 11**  
*Otros puntos importantes*



**Elaborado por:** Escobar (2019).

Se puede decir que para otros puntos importantes se considera el riesgo bajo y pues no genera a corto plazo efectos nocivos perjudiciales para la salud del trabajador, estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra.

Desempeño laboral de los trabajadores:

De acuerdo a los resultados de la institución tenemos la siguiente tabla donde muestra cómo está definido el nivel de desempeño dentro de la institución:

**Tabla 20**  
*Nivel de desempeño*

<b>Dimensión</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Detalle</b>
Alta	100 - 80	Nivel óptimo de desempeño
Media	80 - 70	Nivel medio de desempeño
Baja	70 - 0	Nivel bajo de desempeño

**Fuente:** Cooperativa Tena Ltda. (2019)

**Tabla 21**  
*Resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda.*

<b>No de trabajadores</b>	<b>% de Evaluación</b>
1	85%
2	100%
3	75%
4	85%
5	85%
6	75%
7	100%
8	85%
9	75%
10	75%
11	75%
12	85%
13	100%
14	85%
15	100%
16	75%
17	85%
18	85%
19	75%

20	100%
21	85%
22	75%
23	75%
24	75%
25	85%
26	100%
27	85%
28	100%
29	75%
30	85%
31	85%
32	75%
33	100%
34	85%
35	75%
<b>Media total</b>	<b>85%</b>

Fuente: Cooperativa Tena Ltda. (2019)

Se demuestra que el nivel de desempeño a nivel general en los trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda., está en una media del 85%, donde la definen como el nivel medio de desempeño de la organización.

**Tabla 22**

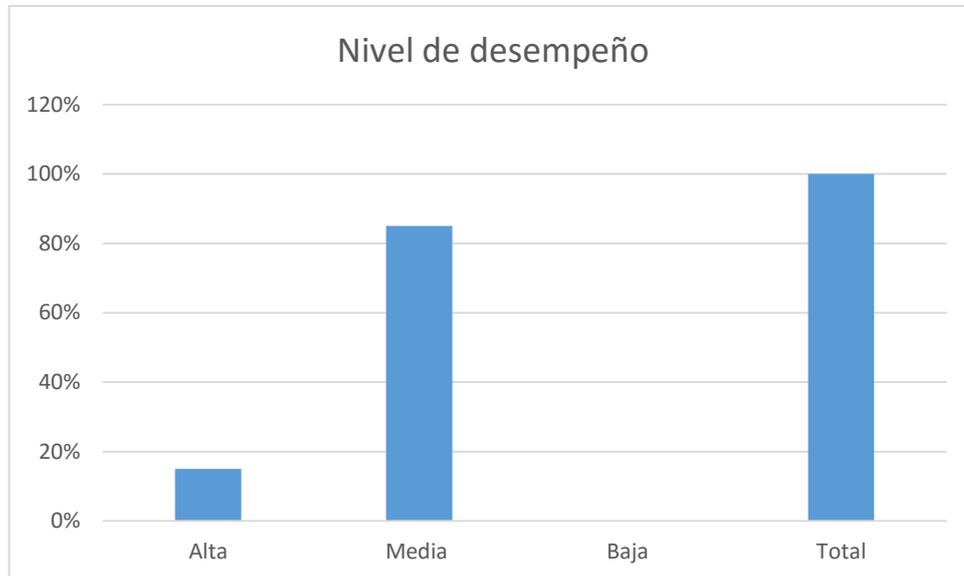
*Media General de los resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel de desempeño</b>
Alta	15%
Media	85%
Baja	0
Total	100%

Fuente: Cooperativa Tena Ltda. (2019)

**Gráfico 12**

*Media General de los resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda.*



**Elaborado por:** Escobar (2019).

De los 35 trabajadores de la Cooperativa Tena Ltda., se encuentra en un nivel medio de desempeño dentro de la institución y el 15% restante equivale a un nivel alto de desempeño laboral.

## **6. CONCLUSIONES**

Como se mencionó en la introducción del presente trabajo, el estudio se desarrolló según los objetivos específicos planeados, por tanto, ahora es importante extraer conclusiones sobre el diagnóstico realizado y aportar con algunas para que constituyan un valor añadido para el desarrollo de la investigación realizada.

- Se determinaron los factores de riesgos psicosociales físicos y psicológicos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa Tena Ltda., de la ciudad de Tena, provincia de Napo, período 2019, los cuales demuestran que en su mayoría los riesgos están un nivel bajo, sin embargo hay que trabajar en disminuir los factores hallados antes que los mismos se desarrollen.

- Se establecieron los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, para lo cual determino 8 dimensiones denominadas como: la carga y ritmo de trabajo, el desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, recuperación, soporte y apoyo y otros puntos importantes que permitieron identificar el nivel de riesgo que ya está dentro de la institución.
- En base a la evaluación de desempeño realizada en la institución se puede determinar que el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tena Ltda., poseen un porcentaje de cumplimiento del 85% a nivel general, lo que demuestra que el desempeño de los trabajadores está dentro de un rango medio del cumplimiento exigido por la institución, acotando que el nivel de desempeño en la parte operativa es cumplido con los rangos justos permitidos.
- En cuanto a los datos obtenidos en la investigación se puede concluir que los riesgos psicosociales son nocivos para la salud del trabajador, los resultados obtenidos ya van arrojando efectos en los que el área operativa según el Formato Evaluación de riesgos psicosociales, da a conocer que el tiempo es insuficiente para desarrollar sus actividades por ende ya se convierten en perjudiciales al momento en que aparecen síntomas de estrés y fatigas.
- La falta de motivación, comunicación y el entorno poco favorable que se evidencia en los resultados del Formato Evaluación de riesgos psicosociales, desencadenan en condiciones propicias para desarrollar un alto riesgo psicosocial; que pueden perjudicar tanto la salud física como mental del trabajador y por ende se va reflejando en su desempeño laboral en la institución.

## **7. RECOMENDACIONES**

Con el afán de reducir y prevenir los riesgos psicosociales, y por otra parte mejorar el desempeño de los trabajadores se proponen las siguientes recomendaciones:

- Revisar las evaluaciones del desempeño y analizar los ítems en los que existen falencias con el afán de motivar al personal y de ésta forma se reflejará que la institución está pendiente de las necesidades o falencias y subsanarlas.
- Proponer un plan de acción frente a los diferentes riesgos psicosociales existentes, para corregir las debilidades dadas, es decir con la información recabada realizar los respectivos seguimientos conjuntamente con el médico ocupacional.
- Considerar a sus trabajadores en la toma de decisiones, sobre políticas, distribución y organización del trabajo, explicándoles luego las decisiones adoptadas y las razones que motivan esas decisiones, mediante la realización de sesiones de trabajo en las cuales se sugiera y contribuya en la toma de decisiones gerenciales analizando cada idea, sus ventajas y desventajas, así como los efectos que sugieran en la práctica dentro de la empresa, lo que hará que el personal se sienta importante y parte integral de la misma, lo que ayudará a que su rendimiento sea mucho más efectivo y productivo. .
- Realizar la evaluación del desempeño por lo menos una vez al año, para así poder averiguar los errores y problemas que los trabajadores poseen a la hora de desempeñar su trabajo, lo que permitirá tomar acciones en relación a los mismos mejorando la productividad.
- Propiciar un entorno psicosocial favorable, ya que éste hace que el trabajador tenga la suficiente tranquilidad y confianza, para lograr un mejor rendimiento ya que desempeña de una manera eficaz sus labores.
- Implementar un sistema interno entre talento humano y el médico ocupacional en el cual se reflejen por medio de semáforos los resultados de evaluación del desempeño y riesgos psicosociales de los colaboradores con el afán de dar solución a tiempo a las alertas manifestadas.

## **PROPUESTA**

### **CAPACITACIÓN SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.**

La presente propuesta a ser planteada se da con el afán de tratar de disminuir los riesgos psicosociales y de esta forma evitar efectos negativos en la evaluación del desempeño; evitando que avance más la situación en la institución, considerando que previa revisión de los resultados se ha logrado identificar que el área de créditos y cobranzas es la más afectada y mismos que ya presentan sintomatologías y agentes estresores reportados a medicina ocupacional.

Con estos antecedentes se propone trabajar conjuntamente con el médico ocupacional por medio de charlas y capacitaciones basadas en los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño y así también reportes médicos para llegar a una decisión conjunta y recabar información directa con los implicados.

Al existir ya un rastreo será menos complejo empezar desde cero puesto que ya se conoce la raíz de donde está empezando la existencia de riesgos psicosociales; cabe mencionar que según el organigrama funcional de la institución ésta área tiene como finalidad programar, organizar y ejecutar todo el trabajo relacionado con el manejo de la cartera de crédito de la institución, logrando la mayor efectividad en los cobros, procurando mitigar al mínimo el tiempo de las cuentas por cobrar.

La entidades financieras la mayor labor que tienen es la parte crediticia, desde sus inicios han tenido que ir cambiando sus normativas internas y así también apegarse a los lineamientos de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, más conocida como SB en el país, siendo un organismo encargado de la supervisión y control de entidades financieras y su única finalidad es salvaguardar a los usuarios financieros. Por tanto el área de créditos y cobranzas es quien tiene la labor más ardua y delicada de la entidad financiera.

Ésta área se venía desarrollando normalmente según datos anteriormente revisados, sin embargo desde finales 2018, la situación ha sido diferente todo asociado a los despidos masivos especialmente en el 2019, tanto en el sector público como en el privado; la situación financiera de las familias ha tomado otros rumbos; muchos hogares tenían doble ingreso y en la actualidad varios de ellos ya solo poseen uno. Por

tal motivo han existido atrasos en los pagos de créditos, y el área de créditos y cobranzas ha tenido mayor trabajo al tratar de dar alternativas de solución como refinanciamientos especialmente, hipotecas, remates, entre otros medios para lograr recuperar las carteras vencidas.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Formato Evaluación de riesgos psicosociales el tiempo no es suficiente para realizar todas las actividades que han sido encomendadas dentro de la jornada laboral, por ende tienen que permanecer más tiempo en su trabajo para poder dar cumplimiento a sus labores y cumplir con las metas, incluso han tenido que llevar sus actividades a sus hogares para que no se acumulen las mismas.

Ante lo manifestado y con el objetivo de dar soluciones y evitar que los riesgos psicosociales perjudiquen sus labores y por ende afecte su evaluación del desempeño se debe brindar charlas y capacitaciones con talento humano, medicina ocupacional y con el Jefe de negocios mismo que al ser quien los lidera en esta área también sea el pionero en ser escucha y por ende buscar alternativas de solución y a su vez se prolongue un poco más el tiempo para desarrollar de forma óptima sus actividades sin que las mismas los afecte tanto física como mentalmente.

El personal deberá organizarse para recibir las charlas, previa organización por parte de talento humano, enfatizando que quienes deben recibir primero la capacitación son el personal de crédito y cobranzas. Dado que se desea mitigar lo más pronto posible la situación ya presente en los mismos.

De esta forma se está motivando al personal de la institución, dando a conocer que los instrumentos aplicados han sido revisados, reflejando que la institución se preocupa por su bienestar y no solamente por tener resultados en su productividad; finalmente doy a conocer a continuación un cuadro en el que se detalla de una forma más clara lo que se pretende desarrollar en esta propuesta, que no solo será vital para los colaboradores sino también para la institución, de esta manera se está previniendo posibles situaciones negativas futuras, las cuales han sido detectadas prematuras aun y están a tiempo de ir siendo depuradas.

Modelo operativo

Fuente: Propia

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
<b>Concienciación</b>	Dialogar acerca de la necesidad de la capacitación y charlas sobre riesgos psicosociales en el personal.	Socializar el objetivo de capacitación y charlas sobre riesgos psicosociales en el personal.	Trípticos Materiales de oficina Internet	Tamara Escobar	Cinco días
<b>Presentación</b>	Conocer acerca de la necesidad de la capacitación y charlas sobre riesgos psicosociales en el personal.	Preparar al personal acerca de la actividad a realizarse.	Materiales informáticos Proyector	Tamara Escobar	Cinco días
<b>Ejecución</b>	Poner en marcha la aplicación de la capacitación y charlas sobre riesgos psicosociales en el personal.	Poner en marcha la capacitación y charlas sobre riesgos psicosociales en el personal.	Personal, Expositora Médico Ocupacional	Tamara Escobar Médico Ocupacional Jefe de Negocios	Diez días
<b>Evaluación</b>	Verificar el porcentaje del cumplimiento de las de la capacitación y charlas sobre riesgos psicosociales en el personal.	Confirmar que se lleven a cabo las capacitaciones y charlas sobre riesgos psicosociales en el personal.	Personal Expositora, Médico Ocupacional	Tamara Escobar Médico Ocupacional	Un día

Elaborado por: Escobar (2019)

## 8. REFERENCIAS CITADAS

### Bibliografía

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). *cuidatudinero.com*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. (julio de 2018). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. . (15 de 08 de 2019). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Ander-egg e. Y, Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. Mexico: Progreso, S.A. de C. V.
- Andrés Pedreira 2009. (22 de 08 de 2009). *Tipos de riesgos laborales*. Obtenido de <http://tiposderiesgoslaborales.blogspot.com/>.
- Baguera. (2005). *Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. España: Díaz de Santos.
- Barreiro, J. y otros. (2003). *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*. España: NETBIBLO. S.L.
- Blanco, A.. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. España: ESIC EDITORIAL.
- Breslin. (15 de 08 de 2019). (I. f. 2006, Productor) Obtenido de <http://www.iwh.on.ca/sbe/systematic-review-ofrisk-factors-for-injury-among-youth-summary> accessed 18
- Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). *Psychosocial work factors and work*. London: Taylor y Francis. .
- Castillo, J. (15 de 08 de 2018). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com: <https://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml>
- Cenor. (2013). *Los Riesgos Psicosociales en la Empresa*. Madrid, España. Obtenido de [http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN\\_1-2013.pdf](http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN_1-2013.pdf)
- César Mauricio Pozo Eugenio. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*.
- Charria, Víctor, Kewy Sarsosa y Felipe Arenas. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad*

*Nacional de Salud Pública*, 9(4). Obtenido de  
<http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

- Chiang, M. y otros . (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: R.B. Servicios Editoriales, S. L. .
- Chiavenato, I. (2006). *Administración del personal, un enfoque hacia la realidad*. (Vol. 6). Bolilla.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw Hill.
- Collantes, María Pilar y Marcos Juan. (2012). *La salud mental de los trabajadores*. Madrid: La ley .
- Confederación Sindical Unión General de Trabajadores de España. (16 de 08 de 2018). *Observatorio de Riesgos Psicosociales*. .
- Cortez, J. M. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo* ( 10ma ed.). Madrid: Tebar.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of Work and*, 127-146.
- Delgado, M. A. (2004). Estrés Laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CITorrelaguna*, 73 - 28027 MADRID, 6.
- Denton, K. (1993). *Seguridad Industrial: Administración y métodos*. (Primera ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. . San Vicente (Alicante): Club Universitario. .
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del* (Segunda ed.). Mexico: Oxford.
- Gil-Monte. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Rev Esp Salud Publica, España.
- González. (2009). *Delegados de prevención: Prevención y Formación en riesgos laborales de las empresas*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Iñaki Piñuel. (2012). *La incidencia del mobbing o acoso psicologico en el trabajo*. España.
- Játiva, E. F. (2008). Detección de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral. “*Detección de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral en el personal de la Administración Central de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda*. Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda, Quito.
- John M. Ivancevich. (2006). *Human Resource Management*. Houston.

- José García y Moreno. (2012). *Manual de prevención de riesgos laborales* (3ra ed.). Barcelona: Atelier.
- Jose LLambías . (2016). “*Asociación de la Percepción de Riesgos Psicosociales en el trabajo y Ausentismo Laboral en 2 grupos de trabajadores diferenciados por realizar turnos en una Empresa del área Química - Industrial*” . Santiago.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Mercadotecnia*. México: Pearson Educación. .
- Lablanca, I. d. (2015). *Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos* . ESPAÑA: Secretaria General Técnica .
- López F. y Figueroa, C. (2008). *Persona y Profesión, procedimientos y técnicas de*. España: TEA ediciones S.A.
- Luna, F. (2012). *Prevención de riesgos laborales*. . España: Vértice. .
- Martha Alles. (2010). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Martín, F. & Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. . *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. .
- MINISTERIO DE TRABAJO. (2017). *NORMATIVA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL*. ECUADOR: ACUERDO MINISTERIAL No82.
- Moreno, Bernardo y Carmen Báez. . (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Editorial de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (15 de 08 de 2019). Obtenido de [http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS\\_227402/langes/index.htm](http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/langes/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud y Joan Burton. (18 de 07 de 2018). Obtenido de [www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- QUIÑONES, C., & RODRÍGUEZ, S. (2015). La reforma laboral, la precarización del trabajo y el principio de estabilidad en el empleo. *Rev. Latinoam. Derecho Social.*, 21:179-201.
- Ramos, M. (2013). *Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes*. Buenos Aires : La Crujía.
- Romero. (2013). *Seguridad Industrial. Un enfoque integral*. (LIMUSA, Ed.) Puebla, Mexico. Obtenido de Monografías.com.
- Ruíz, F. (2010). *Accidentes de trabajo enfermedades profesionales y su rehabilitación emocional: la intervención de salud mental en el área de rehabilitación laboral. Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw Hill.
- UNESCO. (2011). *CAMPOS DE INVESTIGACIÓN* .

Wayne R. y Noe R. . (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson educación.

## 8. REFERENCIAS CITADAS

### Bibliografía

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). *cuidatudinero.com*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. (julio de 2018). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. . (15 de 08 de 2019). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Ander-egg e. Y, Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. Mexico: Progreso, S.A. de C. V.
- Andrés Pedreira 2009. (22 de 08 de 2009). *Tipos de riesgos laborales*. Obtenido de <http://tiposderiesgoslaborales.blogspot.com/>.
- Baguera. (2005). *Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. España: Díaz de Santos.
- Barreiro, J. y otros. (2003). *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*. España: NETBIBLO. S.L.
- Blanco, A.. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. España: ESIC EDITORIAL.
- Breslin. (15 de 08 de 2019). (I. f. 2006, Productor) Obtenido de <http://www.iwh.on.ca/sbe/systematic-review-ofrisk-factors-for-injury-among-youth-summary> accessed 18
- Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). *Psychosocial work factors and work*. London: Taylor y Francis. .
- Castillo, J. (15 de 08 de 2018). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com: <https://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml>
- Cenor. (2013). *Los Riesgos Psicosociales en la Empresa*. Madrid, España. Obtenido de [http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN\\_1-2013.pdf](http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN_1-2013.pdf)

- César Mauricio Pozo Eugenio. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*.
- Charria, Víctor, Kewy Sarsosa y Felipe Arenas. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 9(4). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chiang, M. y otros . (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: R.B. Servicios Editoriales, S. L. .
- Chiavenato, I. (2006). *Administración del personal, un enfoque hacia la realidad*. (Vol. 6). Bolilla.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw Hill.
- Collantes, María Pilar y Marcos Juan. (2012). *La salud mental de los trabajadores*. Madrid: La ley .
- Confederación Sindical Unión General de Trabajadores de España. (16 de 08 de 2018). *Observatorio de Riesgos Psicosociales*. .
- Cortez, J. M. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo* ( 10ma ed.). Madrid: Tebar.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of Work and*, 127-146.
- Delgado, M. A. (2004). Estrés Laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CITorrelaguna*, 73 - 28027 MADRID, 6.
- Denton, K. (1993). *Seguridad Industrial: Administración y métodos*. (Primera ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. . San Vicente (Alicante): Club Universitario. .
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del* (Segunda ed.). Mexico: Oxford.
- Gil-Monte. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Rev Esp Salud Publica, España.
- González. (2009). *Delegados de prevención: Prevención y Formación en riesgos laborales de las empresas*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Iñaki Piñuel. (2012). *La incidencia del mobbing o acoso psicologico en el trabajo*. España.

- Játiva, E. F. (2008). Detección de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral. *“Detección de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral en el personal de la Administración Central de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.* Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda, Quito.
- John M. Ivancevich. (2006). *Human Resource Management*. Houston.
- José García y Moreno. (2012). *Manual de prevención de riesgos laborales* (3ra ed.). Barcelona: Atelier.
- Jose LLambías . (2016). *“Asociación de la Percepción de Riesgos Psicosociales en el trabajo y Ausentismo Laboral en 2 grupos de trabajadores diferenciados por realizar turnos en una Empresa del área Química - Industrial”* . Santiago.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Mercadotecnia*. México: Pearson Educación. .
- Lablanca, I. d. (2015). *Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos* . ESPAÑA: Secretaria General Técnica .
- López F. y Figueroa, C. (2008). *Persona y Profesión, procedimientos y técnicas de*. España: TEA ediciones S.A.
- Luna, F. (2012). *Prevención de riesgos laborales*. . España: Vértice. .
- Martha Alles. (2010). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Martín, F. & Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. . *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. .
- MINISTERIO DE TRABAJO. (2017). *NORMATIVA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL*. ECUADOR: ACUERDO MINISTERIAL No82.
- Moreno, Bernardo y Carmen Báez. . (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Editorial de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (15 de 08 de 2019). Obtenido de [http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS\\_227402/langes/index.htm](http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/langes/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud y Joan Burton. (18 de 07 de 2018). Obtenido de [www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- QUIÑONES, C., & RODRÍGUEZ, S. (2015). La reforma laboral, la precarización del trabajo y el principio de estabilidad en el empleo. *Rev. Latinoam. Derecho Social.*, 21:179-201.
- Ramos, M. (2013). *Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes*. Buenos Aires : La Crujía.

Romero. (2013). *Seguridad Industrial. Un enfoque integral*. (LIMUSA, Ed.) Puebla, Mexico. Obtenido de Monografías.com.

Ruíz, F. (2010). *Accidentes de trabajo enfermedades profesionales y su rehabilitación emocional: la intervención de salud mental en el área de rehabilitación laboral*. *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw Hill.

UNESCO. (2011). *CAMPOS DE INVESTIGACIÓN*.

Wayne R. y Noe R. . (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson educación.

## 9. ANEXOS

### Anexo 1

### Formato Evaluación de riesgos psicosociales

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES					
<p><b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.</li> <li>2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.</li> <li>3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>6. No existen respuestas correctas o incorrectas.</li> <li>7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.</li> <li>8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.</li> <li>9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.</li> </ol> <p><b>Muchas gracias por su colaboración</b></p>					
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	
		16-24 años		44-52 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	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		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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

E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Ninguno		Tecnológico	
		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	
		16-24 años		44-52 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	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:	
<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
NR	Ítem				
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>					
NR	Ítem	<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
*	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
*	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
*	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
*	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
*	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
*	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>RECUPERACIÓN</b>					
NR	Ítem	<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
*	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
*	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
*	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
*	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
*	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>SOPORTE Y APOYO</b>					
NR	Ítem	<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
*	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
*	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
*	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
*	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
*	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajador social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
*	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
*	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
*	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
*	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
*	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
*	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
*	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de				
*	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
*	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
*	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
*	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
*	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
*	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				
*	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
*	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
*	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
*	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
*	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
*	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
*	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
*	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
*	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				
*	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
*	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
<p>* </p>					
<b>RESULTADO GLOBAL</b> (Suma del puntaje de todas las dimensiones)		<b>Tu puntaje</b>	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>	<b>Riesgo Alto</b>
		<b>0</b>	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 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS					
<p>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.</p>					
<b>Interpretación de Resultados:</b>					
<p><b>Bajo:</b> 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</p>					
<p><b>Medio:</b> 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.</p>					
<p><b>Alto:</b> 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.</p>					
<p>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.</p>					
<p>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</p>					