

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COHORTE AGOSTO 2018

Tema: "Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal en una cooperativa de ahorro y crédito".

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente

Autora: Ingeniera Sammie Gabriela Ramírez Albán

Directora: Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, 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: *Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas, Magíster* e *Ingeniera María Soledad Sevilla Galarza, MBA.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: "*Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal en una cooperativa de ahorro y crédito*" elaborado y presentado por la Ingeniera Sannie Gabriela Ramírez Albán, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas; 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. Carlos Vinicio Mejía Vayas, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.
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: " Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal en una cooperativa de ahorro y crédito", le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Sammie Gabriela Ramírez Albán, autora bajo la dirección de la Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster, directora del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Sammie Gabriela Ramírez Albán

C.C. 0503158545

AUTORA

Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.

C.C. 1802831691

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ing. Sammie Gabriela Ramírez Albán
C.C. 0503158545

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias	
Administrativas	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
AGRADECIMIENTO	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	5
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	5
2.1. Área de conocimiento	5
2.2. Líneas de investigación.....	5
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	5
3.1. Tiempo de ejecución.....	5
3.2. Financiamiento.....	5
3.3. Autor/es.....	6
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	6
4.1. Definición del problema de la investigación	6
4.2. Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
4.3. Justificación de la investigación	8
4.4. Marco teórico referencial.....	9
Seguridad y Salud Ocupacional.....	9

Riesgos psicosociales.....	10
Prevención de los factores de riesgos psicosociales.....	12
Factores de riesgos psicosociales.....	13
Factores organizacionales.....	13
Factores laborales.....	13
Desempeño Laboral.....	13
Gestión de talento humano.....	14
Clima organizacional.....	15
Evaluación del desempeño.....	15
Evaluación de competencias.....	17
4.5. Metodología.....	19
4.5.1 Descripción de los factores de riesgo.....	22
Tiempo de trabajo (TT).....	22
Autonomía (AU).....	23
Carga de trabajo (CT).....	24
Demandas psicológicas (DP).....	26
Variedad/contenido (VC).....	28
Participación/Supervisión (PS).....	28
Interés por el trabajador/Compensación (ITC).....	30
Desempeño de rol (DR).....	30
Relaciones y apoyo social (RAS).....	31
4.5.2 Interpretación de resultados.....	32
4.6. Modalidad básica de investigación.....	35
Bibliográfica – Documental.....	35
De Campo.....	35
4.7. Población y muestra.....	36
4.8. Operacionalización de variables.....	37

4.9 Recolección de la información	39
Procesamiento de la Información.....	39
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
5.1 Datos sociodemográficos de la población	40
5.2 Valoración de resultados de la variable independiente (exposición a los factores de riesgo psicosocial).....	42
5.2.1 Tiempo de trabajo	44
5.2.2 Autonomía.....	45
Autonomía temporal.....	46
Autonomía decisional.....	47
5.2.3 Carga de trabajo	49
Presiones de tiempos	49
Esfuerzo de atención	50
Cantidad y dificultad de la tarea.....	52
5.2.4 Demandas psicológicas	53
Exigencias cognitivas.....	53
Exigencias emocionales	55
5.2.5 Variedad / Contenido	57
5.2.6 Participación / Supervisión	59
5.2.7 Interés por el trabajador / Compensación.....	63
5.2.8 Desempeño de rol.....	66
5.2.9 Relaciones y apoyo social	70
5.3 Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial por unidad de análisis	73
5.4 Cuantificación de resultados de la variable dependiente (desempeño laboral)	77
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	82
6. PROPUESTA	84
6.1 Desarrollo de la propuesta.	84

6.1.1 Nombre de la propuesta.	84
6.1.2 Objetivo General.	84
6.1.3 Objetivos Específicos.....	84
6.1.4 Justificación.....	84
6.1.5 Antecedentes históricos.....	85
6.1.6 Metodología	86
Instrumento FPSICO 4.0.....	87
Instrucciones básicas para la correcta utilización del método	87
Requisitos de aplicación.....	88
6.1.7 Conclusiones y Recomendaciones.	89
Conclusiones:	89
Recomendaciones:.....	90
7. REFERENCIAS CITADAS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	5
<i>Presupuesto</i>	5
Tabla 2.....	37
<i>Variable Independiente Riesgos Psicosociales</i>	37
Tabla 3.....	38
<i>Variable Dependiente Desempeño Laboral</i>	38
Tabla 4.....	39
<i>Plan de recolección de la información</i>	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Escala de Valoración	33
Figura 2: Carga de trabajo.....	33
Figura 3: Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.	33
Figura 4: Parámetros estadísticos.....	34
Figura 5: Rango de valores.	34
Figura 6: Presión de tiempos.....	35
Figura 7: Género.	40
Figura 8: Tipo de cargo.....	41
Figura 9: Gerencia.....	41
Figura 10: Agencia.....	42
Figura 11: Valoración resumen de la exposición.....	43
Figura 12: Tiempo de trabajo.....	44
Figura 13: Autonomía.	45
Figura 14: Carga de trabajo.....	49
Figura 15: Demandas Psicológicas.	53
Figura 16: Variedad/Contenido.....	57
Figura 17: Participación/Supervisión.....	59
Figura 18: Interés por el trabajador / Compensación.	63
Figura 19: Desempeño del rol.....	66
Figura 20: Relaciones y apoyo social.	70
Figura 21: Competencias internas.....	77
Figura 22: Carga laboral.	77
Figura 23: Competencias técnicas.....	78
Figura 24: Desempeño laboral.	78

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por su apoyo
incondicional en mis estudios.

A mis profesores que han sabido esparcir sus
conocimientos para convertirnos ser
profesionales dignos de admiración.

A mis amigos por haber formado parte de mi
crecimiento profesional y personal, creando
vivencias inolvidables.

Sammie Gabriela Ramírez Albán

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a la Universidad Técnica de Ambato, que me ha abierto las puertas para poder crecer profesionalmente. De igual manera a los docentes que me han brindado los conocimientos necesarios para hacer factible este estudio.

Sammie Gabriela Ramírez Albán

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO.

AUTORA: *Ingeniera Sammie Gabriela Ramírez Albán*

DIRECTORA: *Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster.*

FECHA: *26 de Agosto del 2021.*

RESUMEN EJECUTIVO

Las dinámicas empresariales y sobre todo en el sector financiero, generan nuevos riesgos que causan deterioros en la salud de los trabajadores y bajo desempeño laboral, desencadenando en ellos una carga mental a más de la física debido a las exigencias laborales tales como, el cumplimiento de metas, largas jornadas de trabajo, interacción con clientes y competencia laboral, lo cual repercute en sus relaciones familiares y sociales. De tal forma que, en la actualidad las empresas buscan de diversas maneras preservar el bienestar de sus colaboradores y determinar las causas que pueden repercutir sobre su desempeño laboral. Definir los riesgos psicosociales y sus efectos, es un aspecto de mucha importancia en la gestión de las organizaciones. Este tema, ha sido incluido en la legislación ecuatoriana y considerado por diferentes instituciones a nivel internacional.

El estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. tuvo como finalidad determinar la presencia de factores de riesgo y su influencia en el desempeño laboral para mejorar el mismo, proponiendo estrategias de prevención. Esta empresa con más de 57 años de trayectoria, no cuenta con antecedentes en la prevención de riesgos psicosociales por lo que se hizo necesario aplicar a una población de 238 colaboradores instrumentos de evaluación y diagnóstico como el cuestionario F-PSICO en el cual se miden nueve dimensiones psicosociales como: tiempo de trabajo,

autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad-contenido, participación-supervisión, interés por el trabajador-compensación, desempeño del rol, relaciones y apoyo social, la investigación fue de tipo descriptivo. Para el análisis de la variable dependiente que es el desempeño laboral se toma en cuenta los siguientes indicadores: competencias internas, carga laboral y desempeño.

Paralelamente, se realizó una investigación bibliográfica con una búsqueda detallada de todos los temas relacionados a los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral, mediante libros, tesis doctorales, revistas y artículos científicos lo cual permitió afianzar conceptos y asegurar la veracidad de la información.

Como resultado de este trabajo de investigación se presenta un plan de prevención de los riesgos significativos identificados como desfavorables para la salud del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS, de manera que la Unidad de Seguridad de Salud Ocupacional y la Gerencia General puedan tomar los correctivos necesarios para el fiel cumplimiento de la legislación vigente y de manera principal disminuir los efectos nocivos para la salud de los trabajadores.

El control y tratamiento de los factores de riesgo psicosociales mejora considerablemente el clima laboral de la empresa y por consecuencia las relaciones interpersonales de los trabajadores de producción.

DESCRIPTORES: *AUTONOMÍA, CARGA LABORAL, COMPETENCIAS LABORALES, DEMANDAS PSICOLÓGICAS, DESEMPEÑO LABORAL, FACTORES DE RIESGO, PREVENCIÓN, RIESGOS PSICOSOCIALES, SALUD OCUPACIONAL, TIEMPO DE TRABAJO.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: PSYCHOSOCIAL RISKS AND THE WORK PERFORMANCE OF
THE STAFF IN A SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE.

AUTHOR: *Ingeniera Sammie Gabriela Ramírez Albán*

DIRECTED BY: *Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster.*

DATE: *August, 26 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

Business dynamics and especially in the financial sector, generate new risks that cause deterioration in the health of workers and poor job performance, unleashing in them a mental load more than the physical one due to labor demands such as compliance with goals, long hours of work, interaction with clients and job competence, which affects their family and social relationships. In such a way that, at present, companies seek in various ways to preserve the well-being of their collaborators and determine the causes that may affect their work performance. Defining psychosocial risks and their effects is a very important aspect in the management of organizations. This issue has been included in Ecuadorian legislation and considered by different institutions at the international level.

The study carried out at Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Aimed to determine the presence of risk factors and their influence on job performance to improve it, proposing prevention strategies.

This company, with more than 57 years of experience, does not have a history in the prevention of psychosocial risks, so it was necessary to apply to a population of 238 employees assessment and diagnostic instruments such as the F-PSICO questionnaire in which nine are measured psychosocial dimensions such as: work time, autonomy,

workload, psychological demands, variety-content, participation-supervision, interest in the worker-compensation, role performance, relationships and social support, the research was descriptive. For the analysis of the dependent variable that is job performance, the following indicators are taken into account: internal competencies, workload and performance.

At the same time, a bibliographic research was carried out with a detailed search of all the topics related to psychosocial risk factors and job performance, through books, doctoral theses, journals and scientific articles, which allowed to consolidate concepts and ensure the veracity of the information.

As a result of this research work, a prevention plan for the significant risks identified as unfavorable to the health of the staff of the OSCUS Savings and Credit Cooperative is presented, so that the Occupational Health Safety Unit and the General Management can take the necessary corrective measures for faithful compliance with current legislation and, mainly, to reduce the harmful effects on the health of workers.

The control and treatment of psychosocial risk factors considerably improves the working environment of the company and consequently the interpersonal relationships of production workers.

KEYWORDS: *AUTONOMY, WORK LOAD, JOB COMPETENCES, PSYCHOLOGICAL DEMANDS, JOB PERFORMANCE, RISK FACTORS, PREVENTION, PSYCHOSOCIAL RISKS, OCCUPATIONAL HEALTH, WORKING TIME.*

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgos psicosociales no habían sido considerados importantes dentro de las empresas, especialmente en Latinoamérica, sino hasta la década de los años ochenta. Sin embargo, las investigaciones en ámbitos de seguridad y salud ocupacional, han demostrado que estos factores tienen un efecto notable en la salud y productividad de los empleados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS siguiendo la normativa legal vigente, realiza el control periódico anual de evaluación de riesgos existentes en la institución; entre ellos, los riesgos psicosociales. Al tratarse de empresas de servicios financieros, el personal de la institución se enfrenta día a día a elementos internos y externos, que no solo afectan a su salud mental y física; sino también a su desempeño laboral y productividad.

Tomando en cuenta estas primicias, la problemática que dio origen a la presente investigación, fue conocer la incidencia de dichos factores en la productividad laboral de los miembros de la institución, así como plantear las medidas correctivas y preventivas respectivas a cada factor de riesgo.

El presente trabajo investigativo se encuentra elaborado de la siguiente manera:

En la primera parte del tema, se determina el problema de la investigación que se refiere al Desarrollo Territorial y Empresarial. Se menciona también el tiempo de ejecución, recursos involucrados, el financiamiento aplicado en el desarrollo del estudio, así como datos del autor.

En la segunda parte de la investigación que se basa en el cuarto capítulo, se elabora el marco teórico referencial donde se menciona los antecedentes de la investigación, basándose en estudios realizados por varios autores, donde se cita los mismos. En esta parte también se indica la justificación y sus objetivos.

En la tercera parte se desarrolla la Metodología aplicada; en donde el enfoque es mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, la modalidad básica es bibliográfica-documental y de campo, el diseño es de tipo exploratorio y descriptivo. La evaluación fue dirigida a 238 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Y, por último, se presenta la recolección de información, los métodos de evaluación de riesgos psicosociales, en este caso se aplica el cuestionario del método F-Psico Versión 4.0 para la variable independiente y el método de evaluación de competencias de la cooperativa para la variable dependiente.

En los resultados de la investigación se identifica la información recopilada a través del cuestionario, se realiza un cuadro comparativo entre las variables dependiente e independiente, teniendo como resultado el nivel influencia de las mismas.

Finalmente, en este trabajo de investigación se realiza la propuesta de implementación de un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., con el fin de mitigar los factores de riesgo existentes y mejorar la salud de los trabajadores.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autonomía: se define como la capacidad que tienen los empleados para controlar aspectos de su situación laboral

Ausentismo Laboral: toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.

Ambiente de trabajo: Conjunto de factores y condicionantes circunstanciales que rodean y determinan el desarrollo de una actividad laboral.

Ansiedad: Es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor a algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión, ante algo.

Carga de trabajo: cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones.

Demanda psicológica: se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Depresión: Trastorno emocional caracterizado por una tristeza profunda sin motivos objetivos y por la inhibición de todas las funciones psíquicas. o que percibe como un peligro externo o interno.

Desempeño: Resultados medibles del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, relativos al control por parte de una organización de sus riesgos, basados en su política y objetivos.

Estrés laboral: Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.)

Factor de riesgo psicosocial: Factores presentes en una situación de trabajo que pueden afectar más específicamente a la salud psicológica o mental del trabajador, repercutiendo en su rendimiento laboral, así como en la satisfacción en el trabajo.

También se les conoce con el nombre de “factores de la organización del trabajo” o “factores organizativos”.

Interés por el trabajador / compensación: grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Participación / supervisión: es el control que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Plan de Prevención de riesgos laborales: Es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales.

Prevención: Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Productividad laboral: representa el volumen total de producción, producido por unidad de trabajo (medido en términos de número de personas empleadas u horas trabajadas) durante un período de referencia temporal determinado.

Relaciones y apoyo social: son las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

Salud ocupacional: actividad que promueve la protección de la salud de las personas activas, intentando controlar los accidentes y enfermedades causados por el desempeño laboral y reduciendo las condiciones de riesgo.

Tiempo de trabajo: ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal en una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Administración

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo territorial y empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Inicia el 31 de julio 2020 y finaliza el 31 de diciembre 2020

3.2. Financiamiento

Tabla 1

Presupuesto

RUBROS DE GASTOS	VALOR (\$)
1. Personal de apoyo	100
2. Adquisición de equipos	100
3. Material de escritorio	60
4. Material bibliográfico	40
5. Transporte	30
6. Transcripción del informe	0
7. Imprevistos	20
TOTAL	350

3.3. Autor/es

Nombre: Ramírez Albán Sammie Gabriela
Grado académico: Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios
Teléfono: 0987532959/032 511-649
Correo electrónico: samg.ecssa@hotmail.com

Nombre: Guamán Guevara María Dolores
Grado académico: Ingeniera, Mg.
Teléfono: 0983862455/032828417
Correo electrónico: md.guaman@uta.edu.ec

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Por factores de riesgo psicosocial se entiende: "aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de las tareas" (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014).

Para un ser humano el trabajo puede ser benéfico de muchas formas, pero también es considerado un riesgo para la salud, sobre todo si las condiciones laborales no son las más adecuadas, y son los riesgos psicosociales uno de los que más preocupan actualmente ya que enfermedades como la depresión, estrés, problemas mentales, gástricos, cardiovasculares y músculo-esqueléticos están asociados a éstos (OMS, 2019).

Según la OMS (2019), a nivel mundial se estima que 264 millones de personas sufren de depresión, en muchos de esos casos acompañados de ansiedad, estos trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Por lo que la OMS está desarrollando un plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores (2008-2017) y el Plan de acción sobre salud mental (2013-2030) donde se establecen los principios, los objetivos y las

estrategias de aplicación pertinentes para promover la salud mental en el lugar de trabajo.

La información actual de los organismos de salud indica que tanto la depresión como la ansiedad, además de otros factores de mala salud mental se asocian con la exposición a riesgos psicosociales. El trabajador expuesto a los factores de riesgo psicosocial, sin que la empresa o institución no han tomado las medidas correspondientes para evitar y controlar los posibles efectos. Es por eso que los colaboradores no están gozando del derecho de un trabajo digno, lo cual puede verse reflejado en temas legales que alteren los procesos organizacionales de la institución. De igual forma, los primeros síntomas como la depresión, conductas para suicidas o suicidio, no afectan solamente al empleado sino también al entorno familiar. A esto se agrega el trastorno de estrés postraumático que ha sido sugerido como una enfermedad profesional debido al aumento de casos a esta exposición (Muñoz, Orellano & Hernández, 2018).

En el Programa de prevención de riesgos psicosociales Ecuador 2018, el Ministerio de Trabajo ecuatoriano ha incluido un cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales, propuesta que entra a competir con los modelos de Batería del Ministerio de Colombia y las españolas F-psico e ISTAS. Dentro de las consideraciones importantes relacionadas con este modelo del Ministerio de Trabajo de Ecuador es que no incluye la identificación del riesgo psicosocial por puesto de trabajo que tiene carácter obligatorio en la Declaración de Riesgos del SUT, ni la identificación de niveles de estrés por persona pues no tiene en cuenta este factor y es de carácter anónimo (Hernández, 2018).

Dentro de los requerimientos laborales de empresas relacionadas a la banca, se determinó que las exigencias mentales sobrepasan a las físicas, ya que los trabajadores deben tratar durante varias horas con clientes, proveedores, grupos de personas de trabajo a nivel nacional e internacional, la presión constante por el cumplimiento de metas, prolongación de la jornada, riesgo de atraco, desde hace poco considerado como riesgo laboral para los trabajadores de estas entidades, burnout o acoso, entre otros, hace evidente la alta presencia de este tipo de riesgo (Neffa, 2015).

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño de laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Objetivos específicos.

- Analizar el nivel de desempeño laboral actual de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
- Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de la cooperativa.
- Elaborar un plan de prevención de riesgos psicosociales aplicable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

4.3. Justificación de la investigación

Hasta hace algunos años, la preocupación de las empresas por los trabajadores se reducía a cumplir con unos mínimos normativos en materia laboral, tales como el pago oportuno de salarios o cierto número de horas a trabajar por semana, poco a poco esta preocupación fue direccionándose hacia los riesgos físicos y ambientales en el trabajo, debido a los vertiginosos cambios en el mercado, a las condiciones laborales y a las dinámicas empresariales, lo que ha provocado “nuevos riesgos” que atentan contra la salud de los trabajadores física, mental y emocionalmente (Camacho & Mayorga, 2017).

El riesgo psicosocial, no es un simple conflicto que se presenta en cualquier relación, surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en la salud del trabajador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en la organización, como ausentismo laboral, clima laboral inadecuado, baja productividad, etc., (Gómez, Hernández & Méndez, 2014).

Los principales beneficiarios son los colaboradores, ya que su salud mental y tranquilidad, optimizara el clima laboral, lo que mejorara su rendimiento. Al mismo tiempo la empresa podrá aprovechar los resultados con el aumento de la productividad y reducción del ausentismo laboral, además del cumplimiento legal, evitando multas y sanciones por parte de los organismos de control, debido a esto se justifica la realización del estudio (Hoffmeister, Vidal, Vallebuona, Ferrer & Vásquez, 2014).

Las variables presentadas por la investigación atienden directamente al bienestar de los integrantes de la institución, la consecución de este estudio recoge datos reales por la participación directa y voluntaria de los trabajadores en todos los procesos y etapas, lo cual garantiza la factibilidad de ejecución y acompañamiento para el cumplimiento de los objetivos.

El presente proyecto de investigación es viable porque se cuenta con el Talento Humano, económico, material y disponibilidad de tiempo necesarios para llevar a cabo el estudio que serán asumidos por el investigador. El presupuesto de la investigación es accesible a los recursos personales del investigador.

4.4. Marco teórico referencial

Seguridad y Salud Ocupacional.

La Organización Mundial de la Salud (1995) define la Salud Ocupacional como “una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo”. Un avance importante en el que se incluye la prevención, control y eliminación de factores con respecto a la emitida en 1948: “un estado de bienestar total que incluye el bienestar físico, mental y social, y no la mera ausencia de enfermedad o trastornos”.

La definición global adoptada por el Comité Mixto OIT/OMS de Salud en el Trabajo (1984) en su primera reunión y revisada en su duodécima reunión en 1995, “la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento

del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos”.

Según la Asociación Internacional de la Higiene Ocupacional (IOHA), la higiene ocupacional es la ciencia de la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de los riesgos derivados del lugar de trabajo, o producidos en el mismo, que podrían perjudicar la salud y el bienestar de los trabajadores, y además tiene en cuenta la posible repercusión en las comunidades cercanas y el medio ambiente en general. La Sociedad Americana de Ingenieros de Seguridad define este concepto en términos similares a los de la IOHA, aunque hace hincapié en la «eliminación progresiva» de los riesgos y en los programas de prevención de los mismos (OMS, 2003).

La SSO de los empleados influye en la de sus familiares, colaboradores y sociedad en general, su introducción en la estrategia empresarial reporta eficiencia, optimiza recursos y genera beneficios económicos derivados tanto del ahorro de costes como de la reducción de contingencias y sanciones, incrementa la imagen reputacional, y la fidelización del personal mediante la generación de sentimiento corporativo, así como crea ventaja competitiva derivada de otros atributos intangibles (Martinez & Yandun, 2017).

Los empleados son el grupo de interés de mayor impacto en la organización, su satisfacción se refleja en la productividad y depende tanto de las condiciones físicas de su tarea como de las psicológicas. Con respecto a las primeras, éstas se refieren tanto al lugar de trabajo, edificios e instalaciones (iluminación, temperatura, ergonomía, etc.) como a los materiales empleados, maquinaria, utillaje, etc. Así mismo, las condiciones psicológicas deben ser contempladas, la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) es la disciplina que comprende la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Martinez & Yandun, 2017).

Riesgos psicosociales.

La OIT y la OMS en el año 1984 definen los factores psicosociales como “Aquellas interacciones que se dan por una parte entre el trabajo, su medio ambiente,

la satisfacción en el trabajo, las condiciones de su organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

Los riesgos psicosociales laborales “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” Estos son riesgos reales, bien sea que se evidencien inmediatamente o a mediano y largo plazo, y son tan determinantes como los riesgos físicos, los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo, que son los riesgos históricamente considerados en el trabajo (Camacho & Mayorga, 2017).

En base a esto se inicia el estudio de las condiciones laborales y hay lugar a definiciones de otros autores quienes mencionan que algunos de los factores relacionados son la personalidad, entorno extralaboral, emocional y el de seguridad (Polanco & García, 2016).

Así es que dependiendo de la exposición que tenga el trabajador a los factores psicosociales laborales, éstos pueden tener una repercusión positiva o negativa en la persona. En este sentido se podría decir que cuando las interacciones entre las condiciones laborales y la persona son vividas de forma positiva, se favorece la satisfacción laboral, la motivación y el bienestar personal. Sin embargo cuando esta interacción es vivida de forma negativa puede perturbar la salud física y mental de la persona, alterando el rendimiento en su trabajo, apareciendo desmotivación y como consecuencia perturbando la vida familiar y social, pasando a denominarse factores de riesgo psicosocial o factores de estrés laboral (Hurtado, 2017).

Los problemas de salud en el trabajo aparecen asociados a un conjunto de patologías oficialmente reconocidas como dolencias profesionales, estableciendo una relación de causa-efecto entre la exposición a determinados riesgos profesionales y el surgimiento de una enfermedad. En general, ante estas “molestias”, las personas no reconocen el origen del problema y reaccionan como si el conflicto fuera estrictamente personal y no de su interacción con el entorno de trabajo (Cacivio, 2016).

Es importante determinar los diferentes perfiles riesgo y de protección en cada área de la empresa. El grupo de salud ocupacional de la empresa debe recopilar, analizar y hacer un seguimiento de las diversas variables que componen dichos perfiles, con el fin de intervenirlos a corto, mediano o largo plazo y llevar a cabo programas de prevención en caso de ser necesario (Osorio, 2011).

Prevención de los factores de riesgos psicosociales.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo propone como vía de mejora la PSLT (Promoción de la salud en el lugar de trabajo para los trabajadores), que comprende 4 fórmulas de avance en la calidad de vida del trabajador: 1: La mejora del método de organización del trabajo; 2: La mejora del entorno de trabajo; 3: Fomentar la participación de los empleados en actividades saludables; 4: Fomentar el desarrollo personal.

Todas ellas implican el ir más allá del mero cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo correspondiéndose con una de las características fundamentales de la RS, su carácter voluntario y de evitación de impactos, de esta forma, las empresas contribuyen de manera activa la mejora de la salud y el bienestar general de sus trabajadores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2010).

La participación de los trabajadores es fundamental en materia de seguridad y salud para lo cual las organizaciones, deben organizar un organismo paritario denominado Comité y/o Sub Comités de Seguridad y Salud conformado por representantes de los trabajadores y del empleador el cual se encarga entre otras funciones, de promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales. Al finalizar un periodo se presenta a la Dirección y a los organismos de control como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o Ministerio de Trabajo los indicadores de gestión y actividades realizadas por los organismos paritarios.

Factores de riesgos psicosociales.

De acuerdo a la investigación realizada por Moreno y Báez (2010) se identifican dos componentes determinantes en el desarrollo de los riesgos psicosociales y son: los factores organizacionales y los factores laborales.

Factores organizacionales.

- Política y filosofía de la organización: relación trabajo-familia, gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y estrategia empresarial.
- Cultura de la organización: política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión/liderazgo.
- Relaciones industriales: clima laboral, representación sindical y convenios colectivos.

Factores laborales.

- Condiciones de empleo: tipo de contrato, salario y proyección laboral.
- Diseño del puesto: rotación de puestos y trabajo grupal.
- Calidad en el trabajo: uso de habilidades laborales, demandas laborales, autonomía y capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social y horas de trabajo.

Desempeño Laboral.

Si consideramos los elementos comunes extraídos de las definiciones publicadas en los últimos años, así como los recientes criterios aceptados por la OIT y a partir de lo establecido por la Oficina Nacional de Normalización de Cuba y las experiencias desarrolladas, el Ministerio de Salud Pública ha establecido la siguiente definición: "La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, –desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral–, para la identificación

y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo" (Véliz, 2016).

Las competencias identifican, ante todo, resultados laborales concretos que comprenden las diferentes funciones que desarrolla el trabajador, tales como: asistenciales, educacionales, investigativas y de gestión, en un área de trabajo específica.

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud/enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud (Salas, 2012).

Gestión de talento humano.

El talento humano es parte fundamental para el desempeño de la empresa u organización, porque las creencias, valores, forma de pensar y actuar determinan la esencia de la persona y el crecimiento de la organización. Debido a la globalización los individuos deben ser proactivos y a la vez realizar un autoanálisis para comprender las causas y consecuencias de su servicio.

El capital humano es eje fundamental para el cumplimiento de metas y objetivos por parte de la empresa, de igual manera Rogger (1986) menciona que "Ello se asocia con la integración de saberes y experiencias compartidas, de emociones y sensibilidades, de recuerdos y de prospectivas, que definen la forma de pensar, sentir y actuar en un contexto histórico social de las instituciones, que le dan capacidad de responder a las demandas del entorno" (García, 2019).

A su vez, Chiavenato (2009), expresa que "las personas junto con sus conocimientos y habilidades intelectuales, se convierten en la base principal de la organización, dando paso a un nuevo enfoque: la gestión del talento humano, la cual toma en cuenta la capacidad que tiene el individuo para ser, conocer, hacer y convivir,

generando una actitud conciliadora entre los propios intereses y aquellos que demanda la institucionalidad”.

Otros factores claves a considerar en las personas son efectividad, creatividad, trabajo en equipo, en donde Jericó en el año 2005 redacta que “Las organizaciones de hoy, deben centrar su atención en las personas, puesto que son éstas las responsables de lograr resultados superiores en el quehacer gerencial, donde el talento está formado por los conocimientos, las habilidades y destrezas, así como también el compromiso, entendiéndose este último como la motivación para pertenecer a la organización y aportar valor añadido a dinámicas concretas operacionales que claramente apunten hacia un eje transformador y renovador de la propia práctica” (Medina, 2010).

Clima organizacional.

Es el que indica mayor beneficio; siempre que, se utilice como mecanismo elemental de las percepciones que el trabajador posee sobre la estructura y tecnologías que suceden en su entorno laboral. Para Chiavenato (2009) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización; además, está estrechamente asociado al estado de motivación de los empleados y revela de modo definido las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Efectivamente, es propicio cuando facilita la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y negativo cuando no se alcanza satisfacer esas necesidades.

Asimismo, “Campbell (1970), lo considera como un conjunto de propiedades correspondientemente perdurable y determinado del ambiente interno de la organización que puede ser deducido de la forma en que una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente. En esta relación, el individuo toma cualidades y se crea posibilidades que refieren la organización en sus tipologías estáticas como en el nivel de independencia” (Peña, 2014).

Evaluación del desempeño.

Evaluar el desempeño constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos mediante, ella se puede encontrar problemas de supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa de la

falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación. “A los empleados se les puede tratar como recursos productivos de las organizaciones, es decir, como recursos humanos. Como recursos, deben ser estandarizados, uniformes, inertes y precisan ser administrados, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades” (Briones, Vera & Peñafiel, 2018).

La evaluación del desempeño históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados, de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevará cabo su trabajo.

Posteriormente, así como fue evolucionando el modelo de recursos humanos, se fueron estableciendo generaciones del modelo, a tal punto que hoy en día podemos encontrar ejemplos de evaluaciones de cuarta generación.

En lo general cuando las evaluaciones son verdaderamente efectivas, se deben incluir en el sistema de promoción, puesto que el pronto estímulo por el logro demostrado es la fuerza motivadora más poderosa que se conoce. Esto permitirá a las personas que trabajen con la organización:

- Recibir retroalimentación sobre el desempeño de su trabajo.
- Hacer claridad sobre cuáles son sus recursos que le permitan lograr mejores resultados.
- Y conocer por parte del área de gestión humana qué espera de cada trabajador vinculado a la empresa (Alveiro, 2009).

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa; ocurre ya sea que exista o no un programa formal de evaluación en la organización. Los superiores jerárquicos están siempre observando la forma en que los empleados desempeñan sus tareas y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización. Drucker señala: La principal misión de sus dirigentes será desarrollar el potencial humano, sus conocimientos y habilidades, con la autodisciplina

que se deriva de la autonomía y de la responsabilidad. La realización de las metas y las estrategias de la empresa dependerá cada vez más de la expansión del conocimiento de los colaboradores (Pérez & Coutín, 2005).

La mayoría de las organizaciones grandes han creado un programa formal, diseñado para facilitar y estandarizar la evaluación de los empleados; sin embargo, resulta poco trabajada la evaluación a nivel de pequeña y mediana empresa.

El desempeño y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una nueva relación entre competencia y formación profesional, y se van creando nuevas dimensiones en el desarrollo del capital humano. Por su parte Pedraza sostiene que: El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo (Montoya, Boyero & Guzmán, 2016).

La competitividad de las empresas se debe, en gran medida, a la calidad de sus recursos humanos, de forma que las competencias de los empleados y su continuo desarrollo, en el que la formación ocupa un puesto primordial, se convierten en un factor permanente de ventajas competitivas.

Evaluación de competencias.

Una actuación competente incluye conocimientos, habilidades, actitudes y valores, pero el todo no es igual que la suma de sus partes; el resultado es algo más completo y diverso que estos tres ingredientes reunidos.

Por lo tanto, el concepto de competencias conlleva saber y saber hacer, teoría y práctica, conocimiento y acción, reflexión y acción; esto representa un cambio en el enfoque del conocimiento: del saber qué al saber cómo. En la práctica, esto desplaza el peso del currículo de los principios, del marco conceptual, a los métodos. Sin duda que el método es importante, pero no deja de ser mera cuestión técnica, variable dependiente de los principios y del marco conceptual, que le dan, dentro de la

estructura que representa el currículo como un todo, sentido y significado (Moreno, 2010).

Habría que considerar que la evaluación de las competencias siempre será una aproximación al grado de dominio alcanzado en un momento determinado y de ninguna manera una medición exacta de su consecución por parte del sujeto ya que puede demostrar el grado de dominio que posee de las competencias logradas. “la competencia es la integración de conocimientos, habilidades y actitudes de forma que nos capacite para actuar de manera efectiva y eficiente” (Cano, 2008).

El factor humano es uno de los más importantes dentro de cualquier organización, pues de ello depende el correcto desempeño de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos; este representa el activo más importante con que cuenta una organización por lo que, su efectiva gerencia es la clave del éxito. “Hay que transitar de una evaluación del aprendizaje a una evaluación para el aprendizaje buscando mantener un equilibrio, porque ambos tipos son importantes (Moreno, 2010).

Por lo general hay que entender que la competencia posee un enfoque integrador, donde supone el uso de operaciones mentales del profesional que le permita desempeñar de manera eficaz y eficiente su trabajo dentro de sus puestos de trabajo.

Así mismo la importancia de la evaluación del desempeño del docente universitario para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje. Dada la diversidad de funciones del profesor universitario su evaluación deberá incluir no solo la docencia, evitando privilegiarla en tanto que este personal desempeña otras funciones como la gestión social, la administración y la investigación (Latorre, 2012).

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con lo que se quiere medir; características, conductas o resultados. Los primeros son los más usados, sin embargo, no son los más objetivos. Los métodos de evaluación basados en conductas “brindan a los empleados información orientada a la acción, por lo cual son mejores para el desarrollo de las personas”. La evaluación basada en resultados es bastante utilizada, se focaliza en contribuciones medibles que los empleados realizan en la organización. Así mismo, la evaluación por estándares se situó en el terreno de

lo político y lo ideológico, por cuanto tradicionalmente este concepto se ha asociado a lo técnico y a la valoración como elemento fundamental para la búsqueda de metas deseables, como la uniformidad y la calidad, tanto en medidas como en servicios (Sánchez, 2012).

4.5. Metodología

La exploración y comprensión holística de los riesgos psicosociales comienza con la selección de la metodología óptima de investigación. En este sentido, se considera pertinente el uso del enfoque de métodos mixtos. La aproximación de métodos mixtos constituye un tercer paradigma de investigación junto con los tradicionales modelos cuantitativo y cualitativo. Es el tipo de investigación en la que se combina elementos como la recogida de datos, el análisis, técnicas de inferencia con los propósitos generales de comprender de manera más amplia y profunda y corroborar. Las características principales de este paradigma de investigación (Creswell, 2012), muchas de las cuales se desprenden de la definición adoptada, son las siguientes:

- Comporta la toma de datos cuantitativos y cualitativos, como respuesta a las preguntas de investigación.
- Implica el análisis de ambos tipos de datos y su integración en distintos modos o formas.
- En el diseño de investigación de métodos mixtos se incorporan la temporalización de la recogida de datos y el peso de cada base de datos.
- Estos procedimientos pueden estar fundamentados en una teoría o filosofía.

La elección de la investigación de métodos mixtos responde fundamentalmente a la combinación de métodos y procedimientos que permiten dar respuesta de manera óptima a las preguntas de investigación y constituye una estrategia procedimental útil para alcanzar una mayor comprensión del problema y las cuestiones de investigación que se han planteado. Específicamente, para refinar las preguntas de investigación relativas a los factores psicosociales de riesgos existentes (Arantzazu, 2017).

Jones y Kinman afirman que el uso de métodos cuantitativos, específicamente en estudios epidemiológicos, estudios fundamentados en encuestas, adaptaciones de los estudios tipo encuesta denominados diarios cotidianos-muestreo de experiencias y estudios tipo experimento, han permitido mayor comprensión del fenómeno del estrés en el trabajo.

Sin embargo, el uso de medidas de autoreporte como método para recolectar datos cuando se hace investigación sobre estrés ocupacional, es tema de discusión, ya que la validez de los datos obtenidos a través de las medidas de autoreporte ha sido cuestionada especialmente en relación con dos aspectos: a) la afectividad negativa, considerada un rasgo de personalidad que refleja diferencias en emocionalidad negativa y auto concepto, que puede afectar no solo la percepción de los trabajadores sobre su medio ambiente laboral, sino también la valoración de su propio estado de salud psicológica y b) la varianza del método común, que proviene de medir tanto estresores como consecuencias en la salud usando la misma técnica de medición, casi siempre cuestionarios que contienen ítems similares conceptualmente, la sugerencia es utilizar medidas objetivas para variables de exposición y para variables de resultado.

“Los datos recogidos se analizan cuantitativamente. Los resultados obtenidos en esta etapa priorizan los factores psicosociales de riesgo, seguidos de los ergonómicos. Además, se elabora una lista de los factores psicosociales de riesgo valorados como más importantes. Conocer el peso de los factores psicosociales de riesgo frente a otras categorías, dota de mayor entidad a la temática y propósito de este proyecto. Por otro lado, la delimitación de los principales factores de riesgo psicosociales facilita la depuración de las preguntas de investigación de la fase cualitativa” (Arantzazu, 2017).

El refinamiento de las preguntas de investigación tiene lugar en una etapa intermedia que constituye el punto de conexión e integración de ambos flujos metodológicos. Una vez finalizado el proceso de integración, se inicia la segunda parte de la investigación, de carácter cualitativo.

A partir de este modelo, se formulan las preguntas de investigación, que plantean la exploración en profundidad de los factores de riesgos psicosociales, los

recursos laborales y personales, así como las experiencias relacionadas con el trabajo. Recoger los discursos de los involucrados permite conocer sus pensamientos, emociones y significados para dar respuesta a las preguntas de investigación. Se determina utilizar como instrumento óptimo de recogida de datos por medio de la entrevista.

La investigación concluye con la fase de interpretación de los resultados cualitativos, la respuesta, en conjunto, que proporcionan al propósito de investigación. Finaliza la investigación con la discusión de resultados y conclusiones. (Semmer, Grebner & Elfering, 2004).

En el campo del estrés laboral, los investigadores han depositado su confianza en las medidas de autoreporte, a pesar de los problemas de validez que pueden tener, para asegurar datos de mejor calidad en la investigación en esta área es fundamental aplicar el principio de la triangulación metodológica, el cual sostiene que para que una fuente de riesgo potencial psicosocial u organizacional sea identificada, se debe contar con al menos tres tipos diferentes de evidencia tomando datos de diferentes, estos deben provenir de al menos tres tipos de dominio: a) antecedentes objetivos y subjetivos de la experiencia del estrés, b) autoreporte de estrés y c) cualquier cambio en el comportamiento, fisiología o estado de salud de la persona (Cox & Rial, 2000).

La investigación se realiza bajo un diseño descriptivo, por tanto, el tipo de investigación “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Sampieri, et al 2014, p.80). De acuerdo a las primeras características del autor este tipo de investigación es adecuado para el trabajo investigativo desarrollado. Este proceso permite acceder a información para describir la influencia que tienen los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en los empleados y la gestión del talento humano hace parte para que se logre ese desempeño.

Este estudio utilizará dos modalidades básicas de investigación: La investigación bibliográfica se basa en la recolección de información existente en libros, fuentes de consulta, artículos científicos, tesis doctorales, entre otros, con el objetivo de aclarar conceptos y demostrar un proceso investigativo eficaz que permita

establecer resultados veraces. La investigación de campo tiene la finalidad de recolectar información veraz y oportuna desde el lugar de los hechos, con el propósito de palpar la realidad existente en los puestos de trabajo en relación a los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral, de tal manera que se puede establecer una visión generalizada mediante la observación y técnicas de investigación establecidas.

De esta forma, la población es el objeto y está constituida por los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato con diferentes agencias a nivel nacional. Debido al tamaño de la población se optó por asumir una población total, pues como establece Ramírez (1999), que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Para la recolección de la información se utiliza como técnica la encuesta, por medio del diseño de un cuestionario construido a partir del proceso de operacionalización de variables realizada desde los marcos teóricos abordados por medio de preguntas cerradas y utilizando como modelo el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales CoPsoQ-ISTAS 21 (versión 2), que es un cuestionario realizado por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca que se utiliza para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. Este proceso permite identificar los factores psicosociales en torno al clima organizacional que se presentan en dicha institución (Jaimes, Marquéz & Pernía, 2015).

4.5.1 Descripción de los factores de riesgo

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

Tiempo de trabajo (TT)

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Autonomía (AU)

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- Determinación del ritmo (Ítem 9) Autonomía decisional

Autonomía decisional.

Hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)
- Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- Distribución turnos (Ítem 10h)

Carga de trabajo (CT)

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea...) o también a una falta de trabajo.

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

Presiones de tiempos

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) Esfuerzo de atención

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)
- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Demandas psicológicas (DP)

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas.

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas. La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc....)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Variedad/contenido (VC)

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y valorado, proporcionando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con significado, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

Participación/Supervisión (PS)

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la "supervisión" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Desempeño de rol (DR)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- el conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Relaciones y apoyo social (RAS)

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

4.5.2 Interpretación de resultados

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad ya definidas en el apartado 3.3., se procede al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para facilitar la interpretación de estos resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación baremada.

El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo definidos. Estos niveles de riesgo se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario. Así pues, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores, reflejando para cada nivel una diferencia significativa en esta probabilidad.

La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponible para terceros. Esto, permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Figura 1: Escala de Valoración

Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores expuestos en cada nivel de riesgo, como puede verse en el siguiente ejemplo de representación gráfica del factor Carga de trabajo:

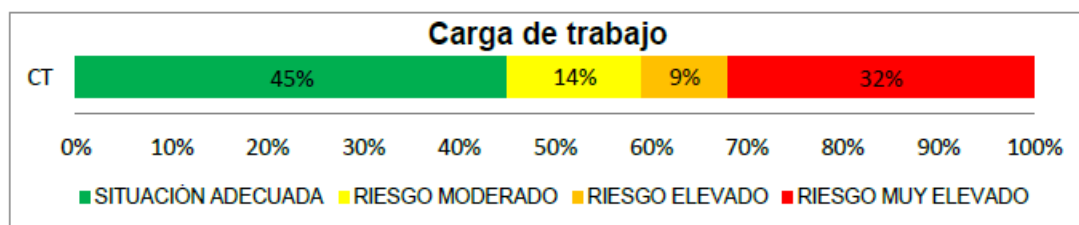


Figura 2: Carga de trabajo.

Asimismo, se incluye el número de trabajadores en cada nivel de riesgo (que se corresponde con el porcentaje de trabajadores expuestos para cada nivel) como puede verse en el siguiente ejemplo del factor Carga de trabajo:

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	3	2	7

Figura 3: Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

Estos resultados se complementan con los datos de cuatro parámetros estadísticos básicos, como en el siguiente ejemplo del factor Carga de trabajo:

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	51,73	20,96	51,00

Figura 4: Parámetros estadísticos.

Con el objetivo de facilitar la interpretación de estas medidas de dispersión se indica que hay que tener en cuenta que el rango informa sobre el valor mínimo y el valor máximo que puede obtenerse en cada factor valorado. Hay que puntualizar que cada factor tiene un rango diferente, como puede verse en la siguiente tabla:

Factor	Rango	
	Min.	Máx.
Tiempo de trabajo	0	37
Autonomía	0	113
Carga de trabajo	0	106
Demandas psicológicas	10	112
Variedad / Contenido	0	69
Participación / Supervisión	4	87
Interés por el trabajador / Compensación	0	73
Desempeño de rol	1	109
Relaciones y apoyo social	0	97

Figura 5: Rango de valores.

Finalmente, la AIP nos facilita una información descriptiva detallada y la representación gráfica de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esto puede verse en el siguiente ejemplo del factor Carga de trabajo apartado Presión de tiempos:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Tiempo asignado a la tarea (ítem 23)	27,3 %	27,3 %	40,9 %	4,5 %
Tiempo de trabajo con rapidez (ítem 24)	18,2 %	40,9 %	36,4 %	4,5 %
Aceleración del ritmo de trabajo (ítem 25)	31,8 %	31,8 %	31,8 %	4,5 %

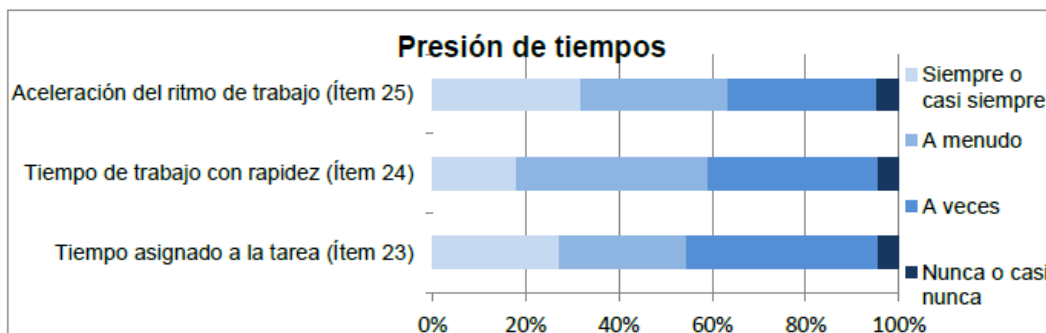


Figura 6: Presión de tiempos.

Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

A fin de evitar la ausencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados y se pueda llevar a cabo una correcta evaluación.

4.6. Modalidad básica de investigación

Bibliográfica – Documental.

La investigación es de modalidad bibliográfica- documental debido a que se basa en fuentes como libros, artículos científicos, revistas, sitios web, etc., siendo esta la fundamentación teórica de la investigación.

De Campo.

El investigador realizará el estudio en el lugar donde se producen los hechos, para recolectar información verídica y confiable, interactuando con el objeto de estudio y el contexto relacionado.

La investigación es de tipo exploratoria ya que permite el reconocimiento de variables a profundidad, llegando al problema raíz a través del análisis de causas y

efectos. A su vez es descriptiva porque caracteriza de manera puntual los elementos de estudio, de manera sistemática y ordenada.

4.7. Población y muestra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., cuenta con 315 trabajadores a nivel nacional. La investigación al tratarse de una problemática a nivel de toda la institución, está dirigida al número total de empleados. Por pedido de la institución el método de evaluación es aplicado a 238 trabajadores.

4.8. Operacionalización de variables

Tabla 2

Variable Independiente Riesgos Psicosociales

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de Recolección
Son interacciones que se dan por una parte entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de su organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, que pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.	Cultura organizacional Factores de riesgos psicosociales	Índice de morbilidad Índice de Gestión de prevención de Riesgos Laborales	¿De qué manera afecta el entorno laboral en la salud de los trabajadores? ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales de mayor incidencia?	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales F-psico Versión 4.0

Tabla 3

Variable Dependiente Desempeño Laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de Recolección
Es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo.	Gestión de Talento Humano Evaluación de desempeño laboral	Índices de cumplimiento de capacitaciones periódicas Cumplimiento de metas	¿De qué manera influyen las exigencias organizacionales en los riesgos psicosociales de los trabajadores? ¿Cuáles son los factores que afectan a un desempeño laboral óptimo?	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales F-psico Versión 4.0 • Evaluación de desempeño por competencias de la cooperativa

4.9 Recolección de la información

Tabla 4

Plan de recolección de la información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto de investigación
2. ¿De qué persona u objetos?	Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (matriz de Operacionalización de variables)
4. ¿Quién, quienes?	Investigador, docente tutor
5. ¿Cuándo?	Desde el mes de Julio de 2020 a diciembre 2020
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Cuestionarios
9. ¿Con qué?	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales F-psico Versión 4.0
10. ¿En qué situación?	Tiempo establecido por la institución

Procesamiento de la Información.

La información recolectada se analiza de acuerdo a los parámetros establecidos en el método de evaluación, eliminando respuestas erróneas o incompletas; posterior a esto los datos son tabulados y analizados en base a la variable dependiente e independiente para la presentación de los resultados esperados.

Las técnicas e instrumentos utilizados son el cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales es el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales F-psico Versión 4.0, a 238 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., el cuestionario se lleva a cabo siguiendo las instrucciones establecidas en la NTP

y el INSST, el cual mantiene metodología científica y proporciona el cuestionario estandarizado por la normativa legal; siendo éste uno de los instrumentos de evaluación más empleados en todos los países, debido a su versatilidad, validez científica y fiabilidad de la herramienta de identificación y medida. Proporciona confianza basada en la triangulación de resultados.

Una vez realizado el análisis de los resultados en base a los objetivos del proyecto de investigación, éstos son interpretados para lograr establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación y a su vez el planteamiento de la propuesta de mejora y tratamiento de la problemática actual.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Datos sociodemográficos de la población

Se muestran los gráficos de distribución de la población por las diferentes unidades de análisis o variables independientes que se hayan definido Así mismo, se incluyen los gráficos en los que se refleja la tasa de participación general.

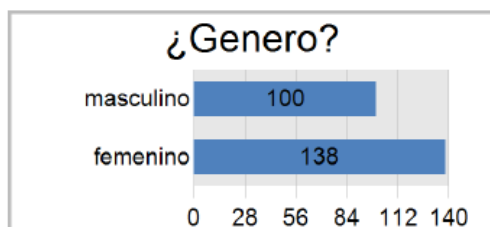


Figura 7: Género.

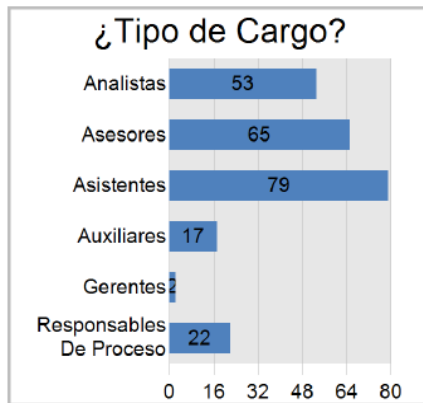


Figura 8: Tipo de cargo.

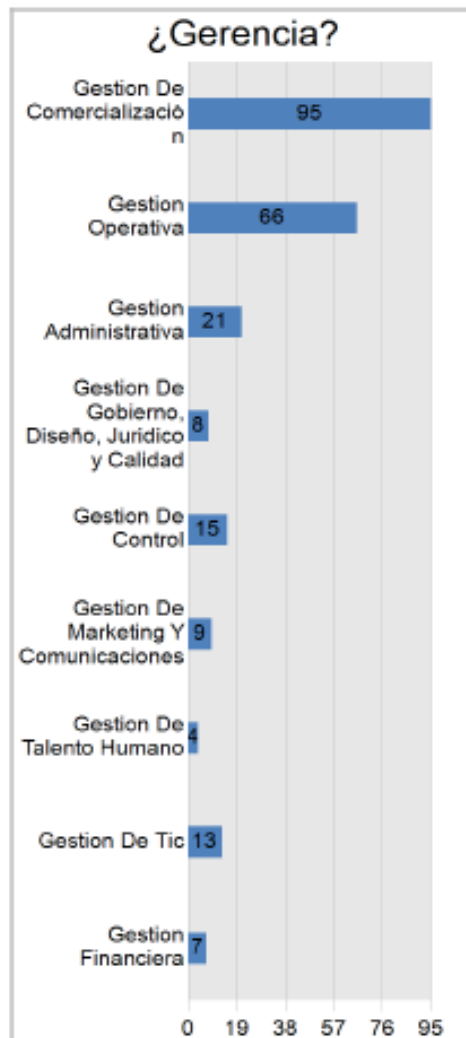


Figura 9: Gerencia.

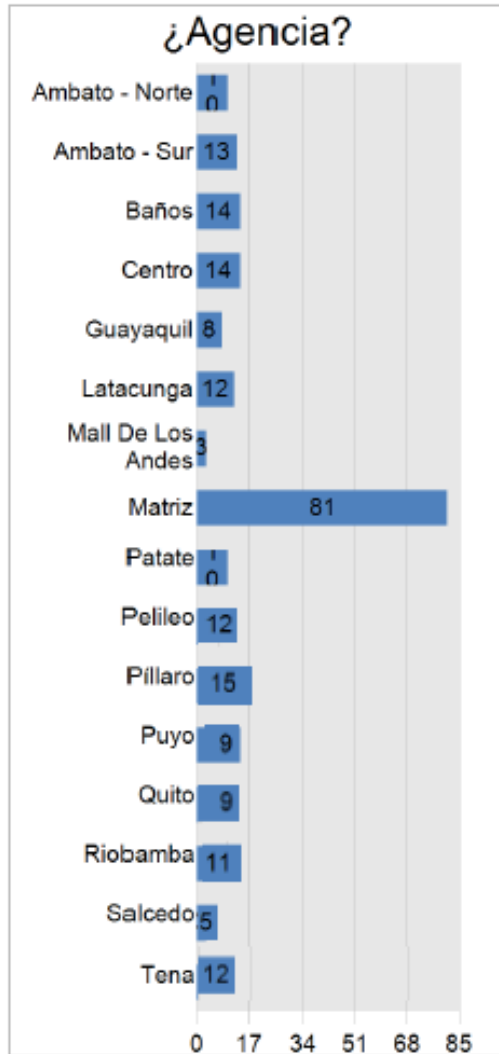


Figura 10: Agencia.

5.2 Valoración de resultados de la variable independiente (exposición a los factores de riesgo psicosocial)

Se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 para las siguientes unidades de análisis: TODAS.

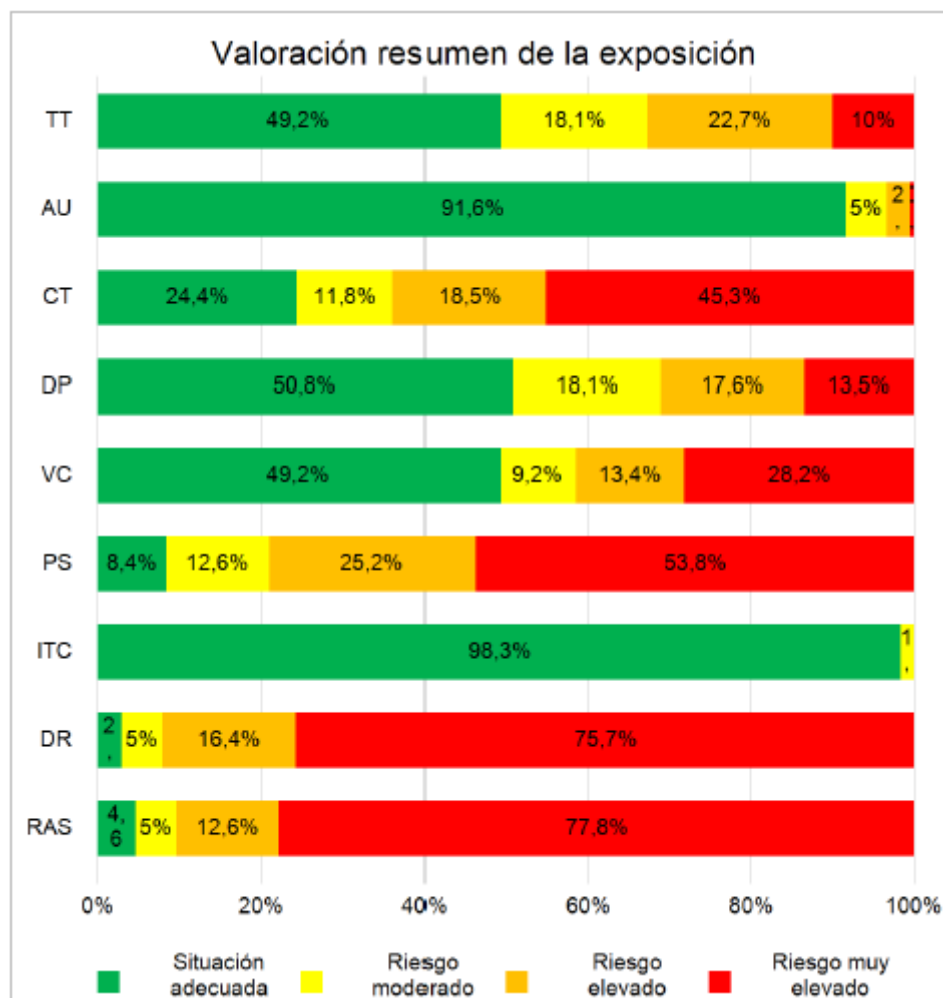
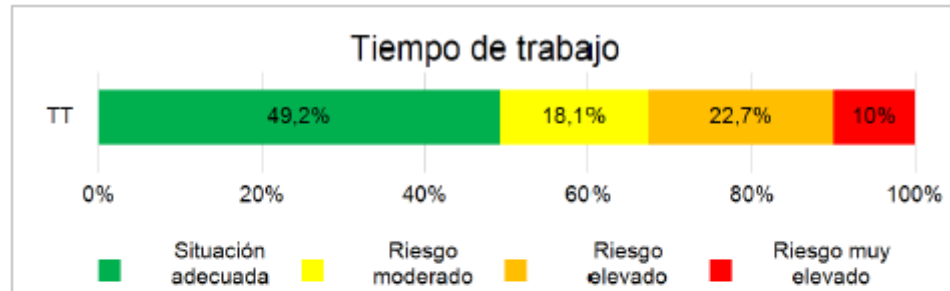


Figura 11: Valoración resumen de la exposición.

A continuación se exponen detalladamente los distintos factores de riesgo psicosocial:

5.2.1 Tiempo de trabajo



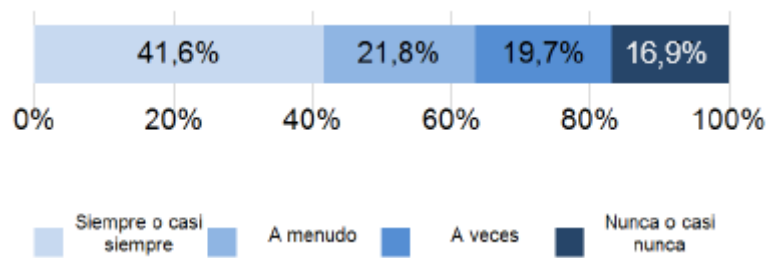
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
117	43	54	24

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	20,42	7,02	21,00

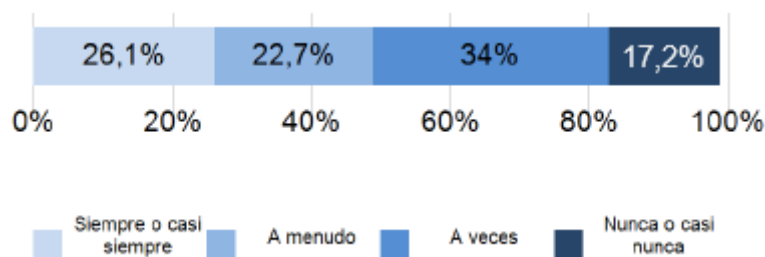
Figura 12: Tiempo de trabajo.

La evaluación de Tiempo de trabajo se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

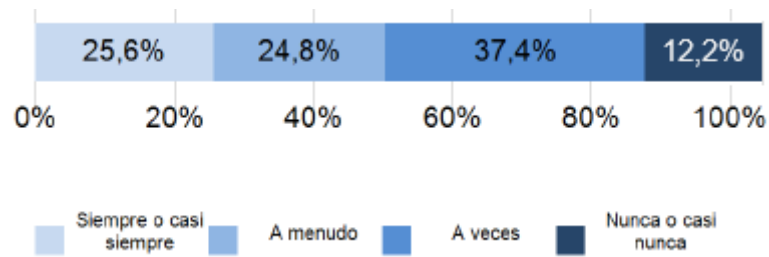
1 - ¿Trabajas los sábados?



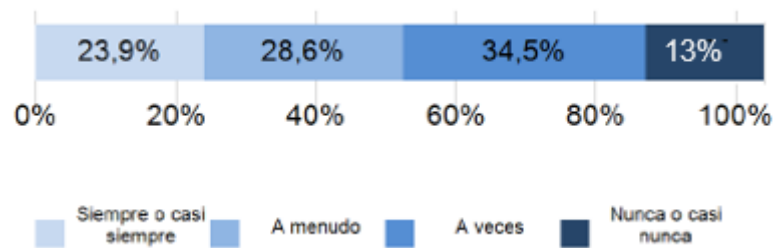
2 - ¿Trabajas los domingos y festivos?



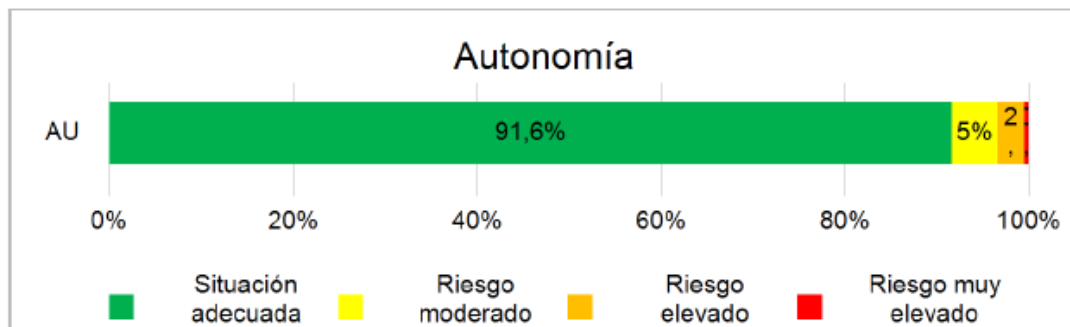
5 - ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?



6 - ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?



5.2.2 Autonomía



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
218	12	7	1

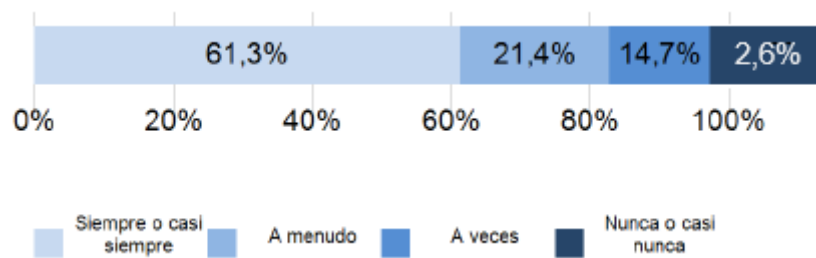
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	52,41	14,06	53,00

Figura 13: Autonomía.

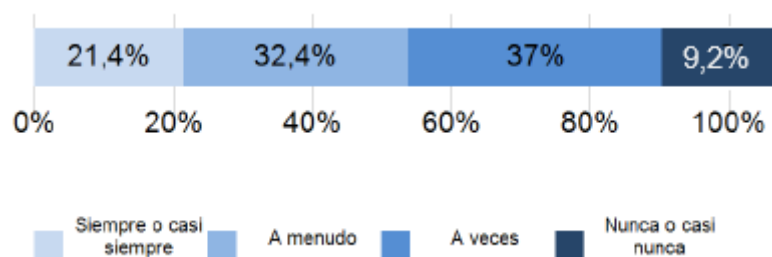
La evaluación de Autonomía se recoge en dos grandes bloques partir de los siguientes 12 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Autonomía temporal

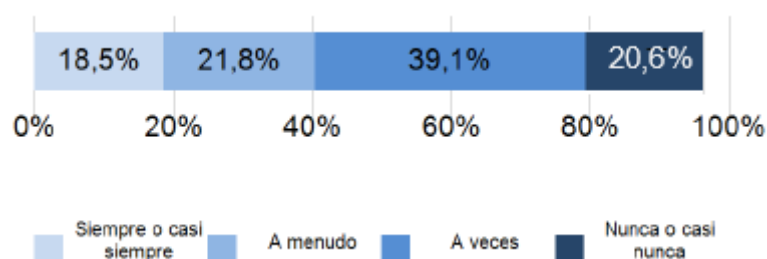
3 - ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?



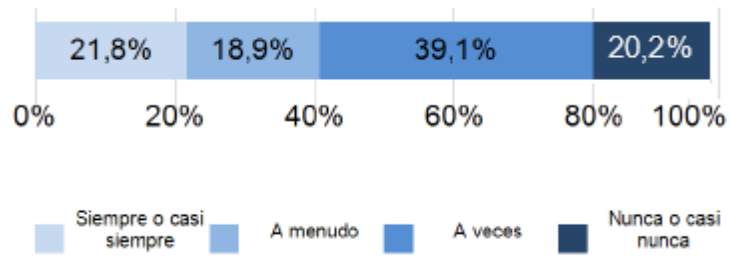
7 - ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?



8 - Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

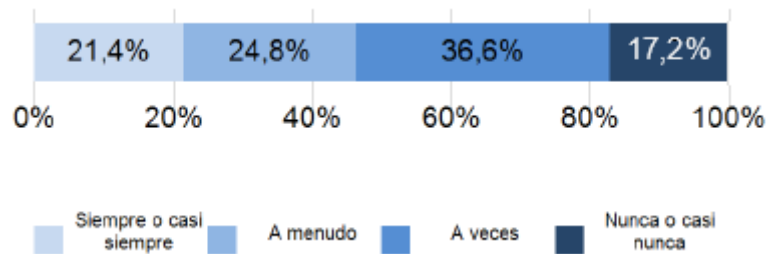


9 - ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

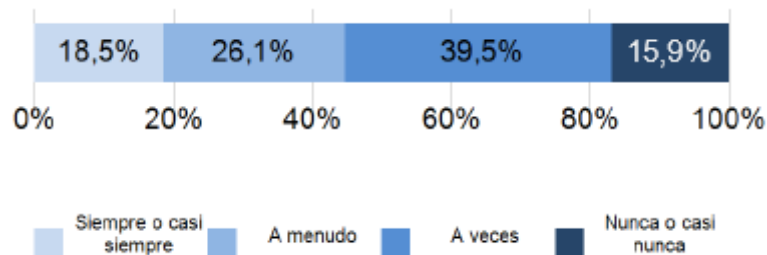


Autonomía decisional

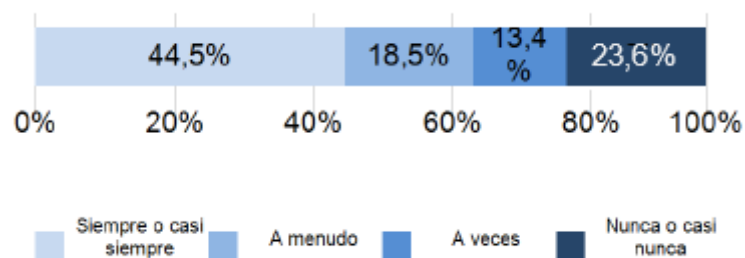
10a - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?



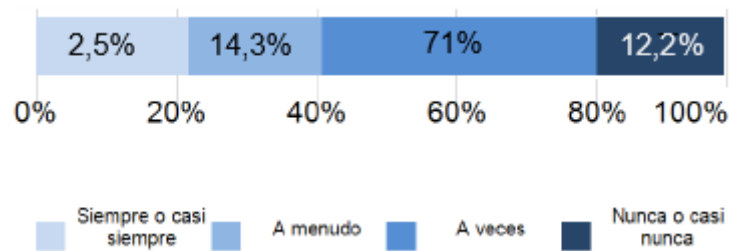
10b - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?



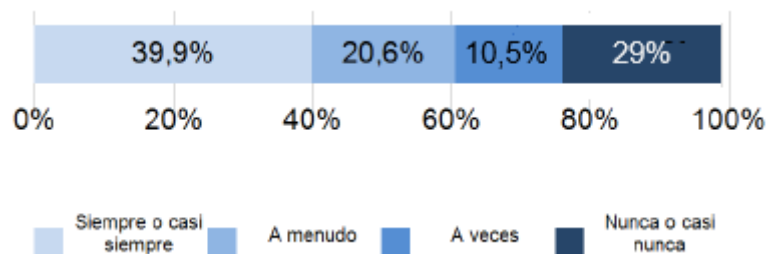
10c - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, ¿objetos personales...)?



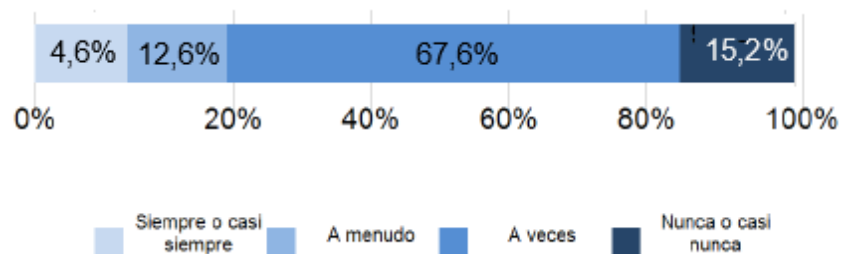
10d - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?



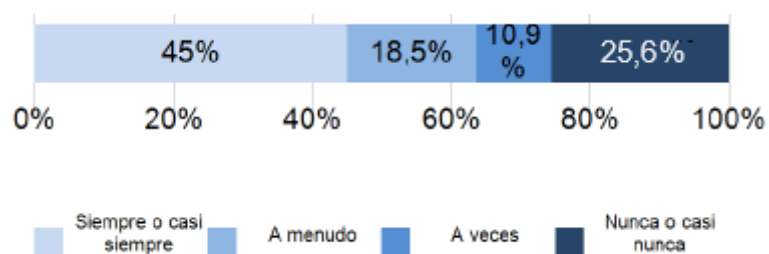
10e - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?



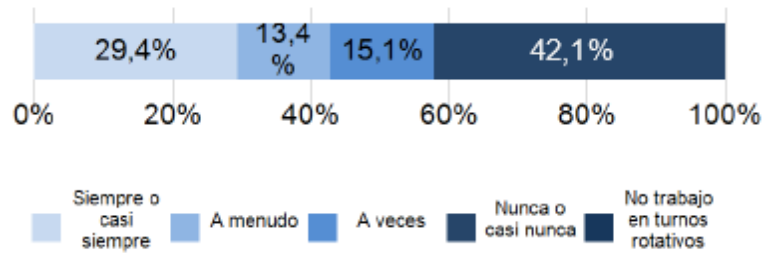
10f - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?



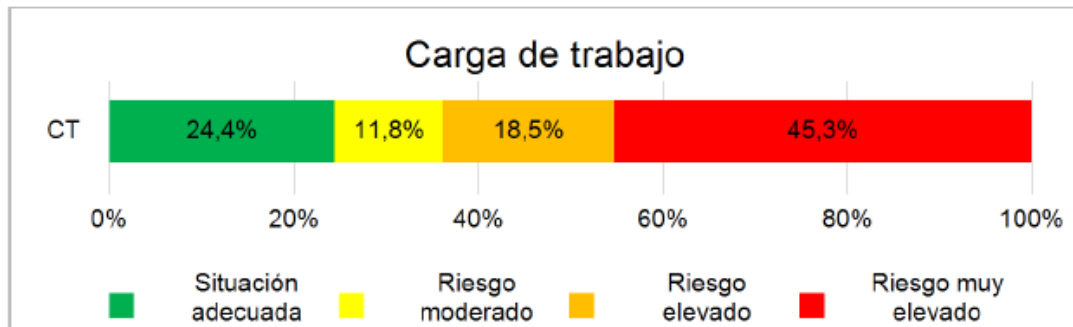
10g - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?



10h - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?



5.2.3 Carga de trabajo



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
58	28	44	108

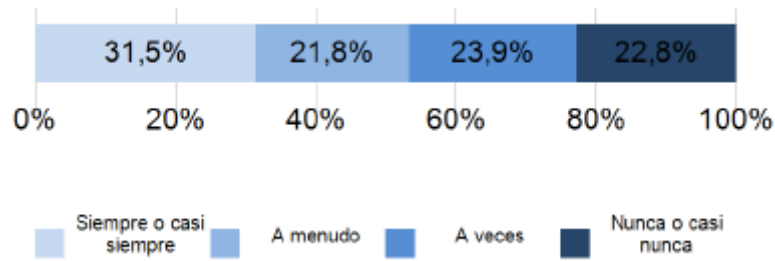
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	59,58	15,74	58,50

Figura 14: Carga de trabajo.

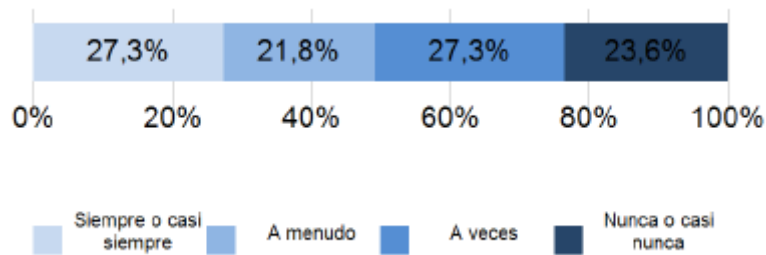
La evaluación de Carga de trabajo se recoge en tres grandes bloques a partir de los siguientes 13 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Presiones de tiempos

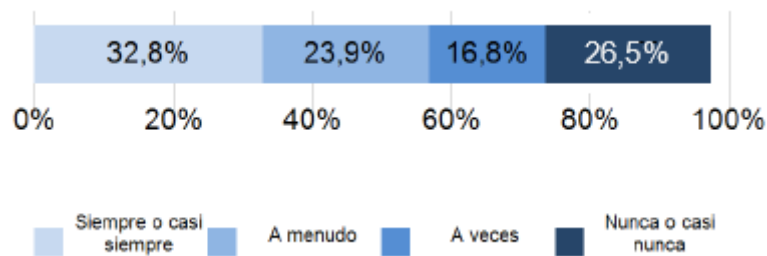
23 - ¿El tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?



24 - ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

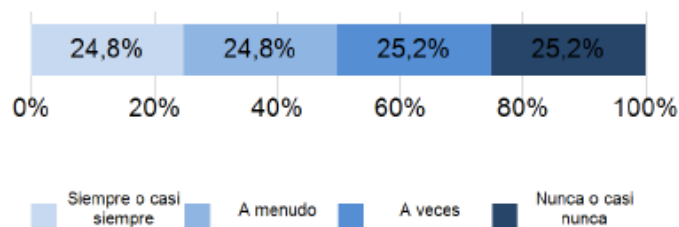


25 - ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

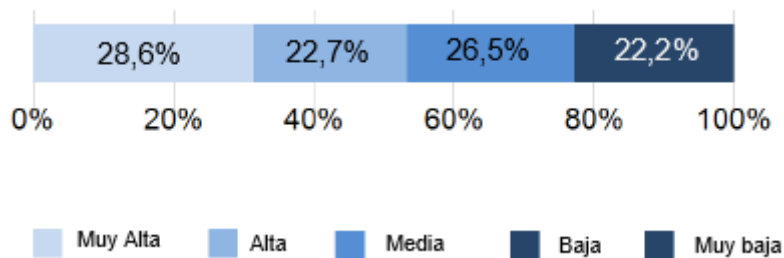


Esfuerzo de atención

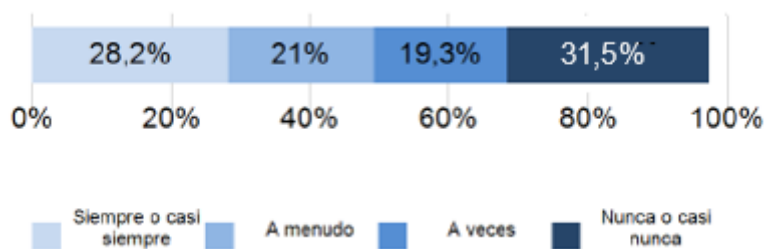
21 - A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)? (Sólo a título descriptivo)



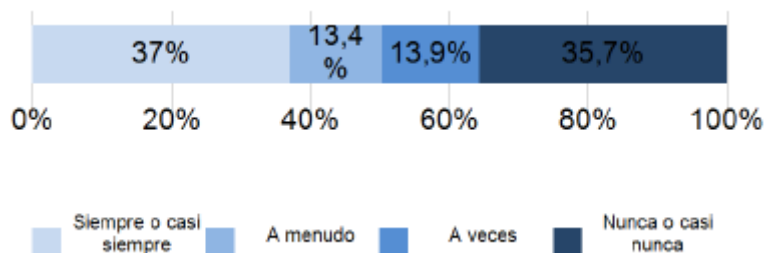
22 - En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Sólo a título descriptivo)



27 - ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?



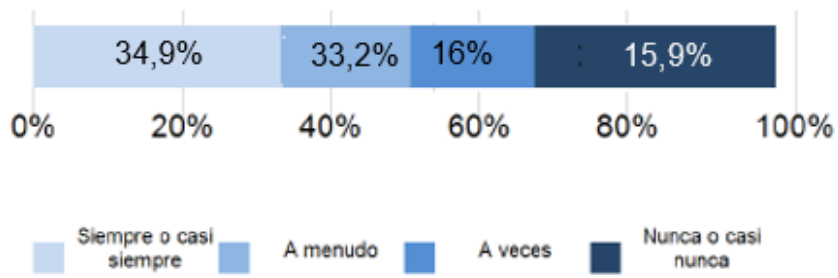
30 - En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?



31 - En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?



32 - ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

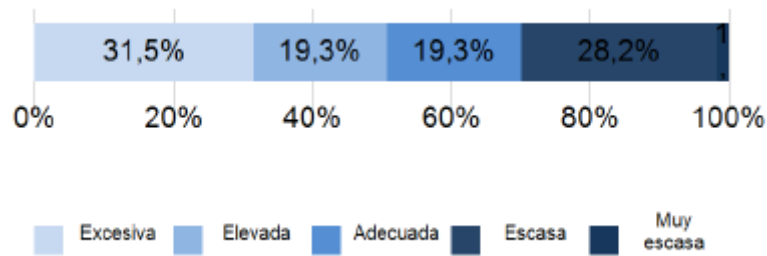


Cantidad y dificultad de la tarea

4 - ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?



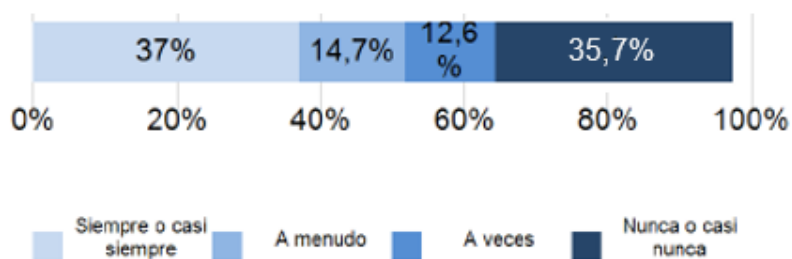
26 - En general, la cantidad de trabajo que tienes es:



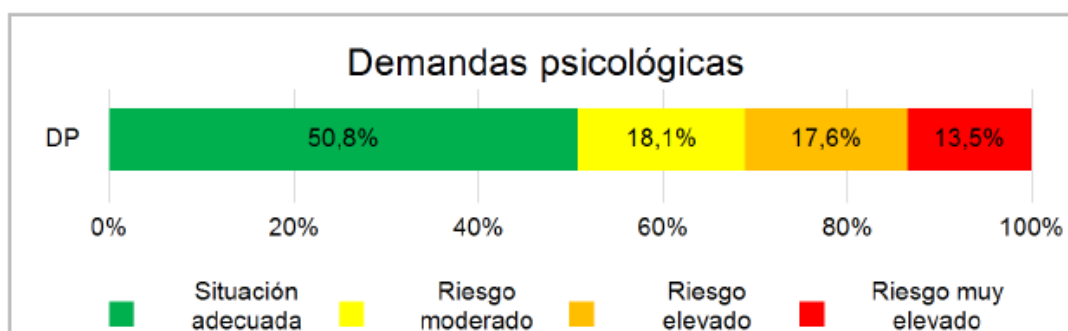
28 - El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?



29 - En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?



5.2.4 Demandas psicológicas



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
121	43	42	32

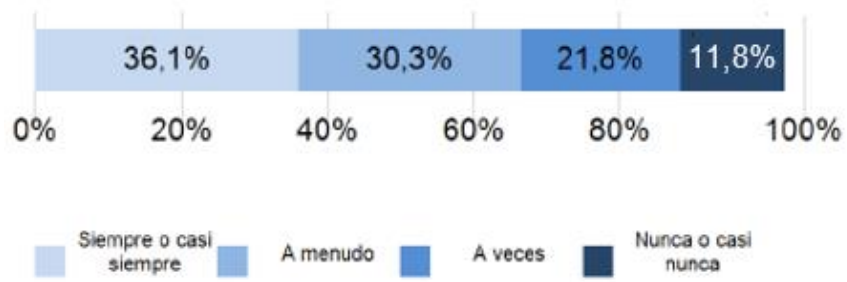
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	59,02	15,22	58,00

Figura 15: Demandas Psicológicas.

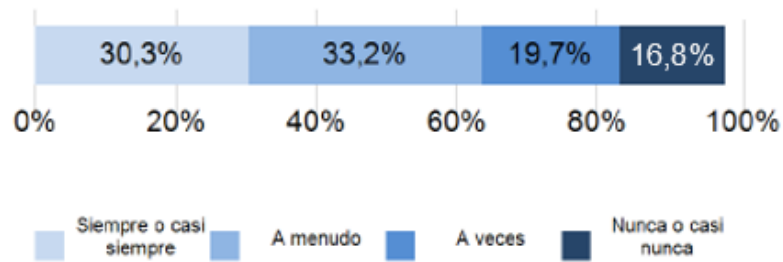
La evaluación de Demandas psicológicas se recoge en dos grandes bloques a partir de los siguientes 9 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Exigencias cognitivas

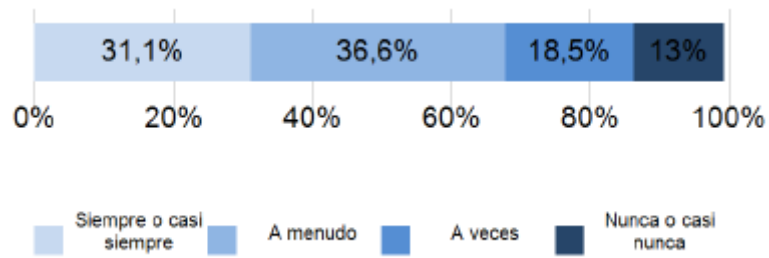
33a - En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos



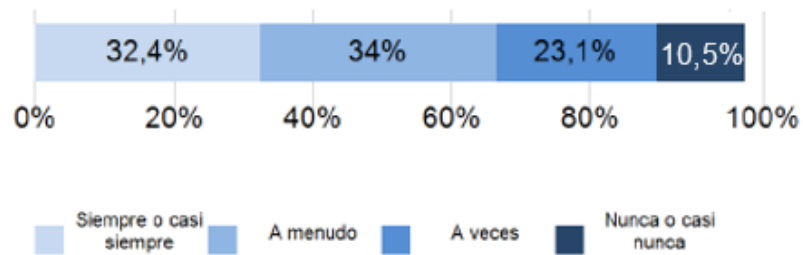
33b - En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones



33c - En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas



33d - En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

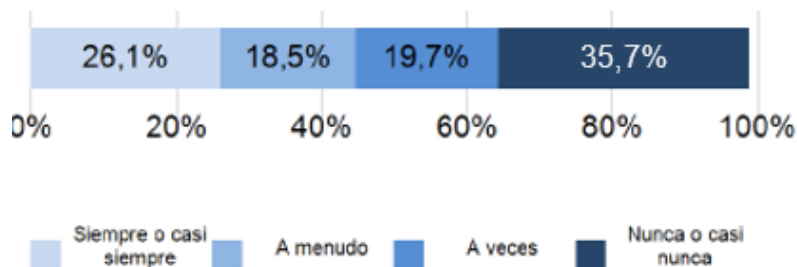


33e - En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

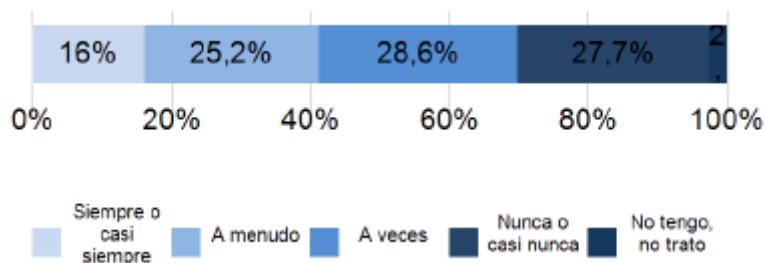


Exigencias emocionales

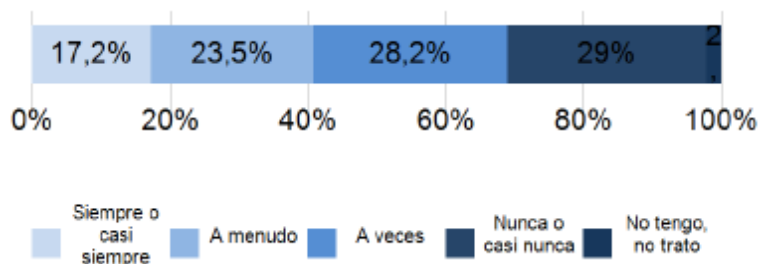
33f - En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)



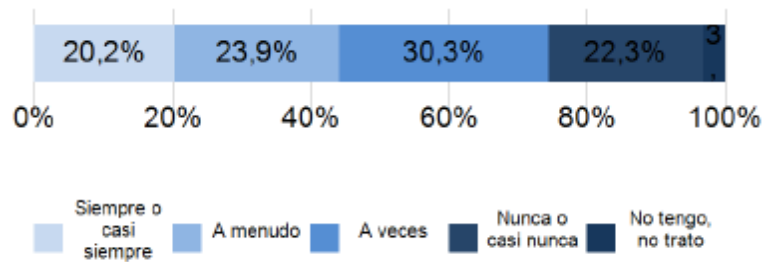
34a - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos



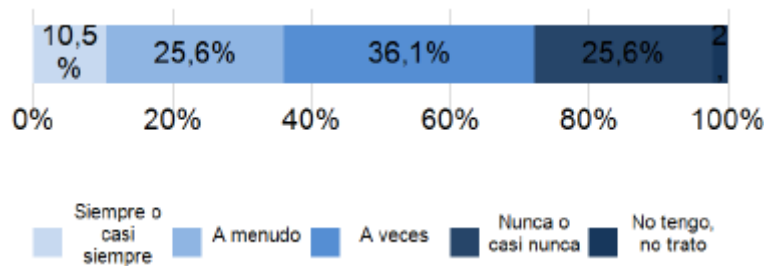
34b - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados



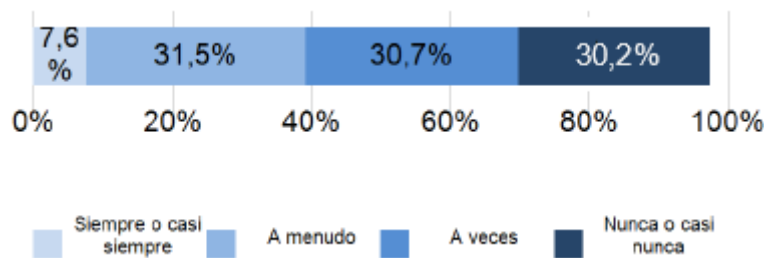
34c - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo



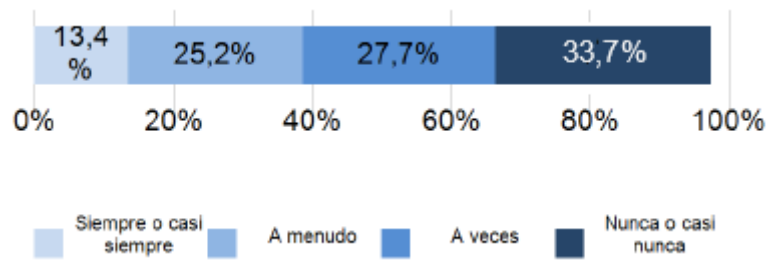
34d - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)



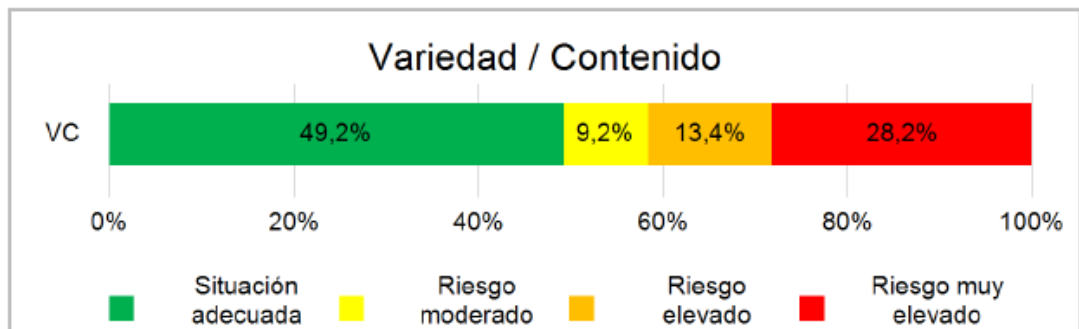
35 - Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?



36 - Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):



5.2.5 Variedad / Contenido



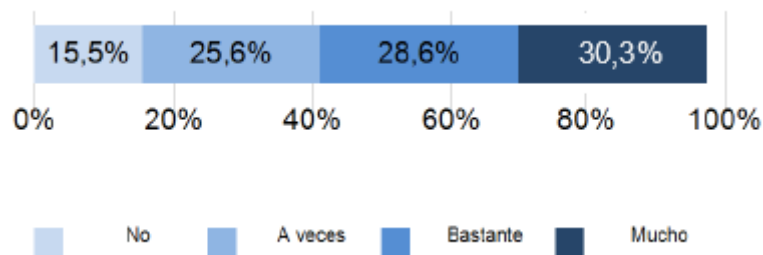
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
117	22	32	67

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	34,22	14,16	33,00

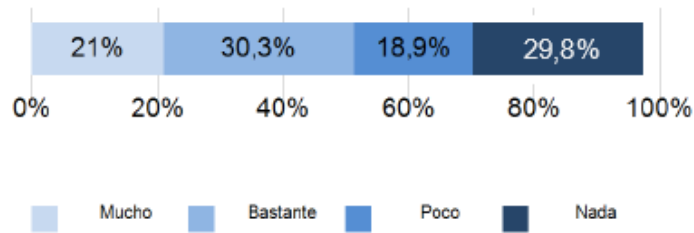
Figura 16: Variedad/Contenido.

La evaluación de Variedad / Contenido se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

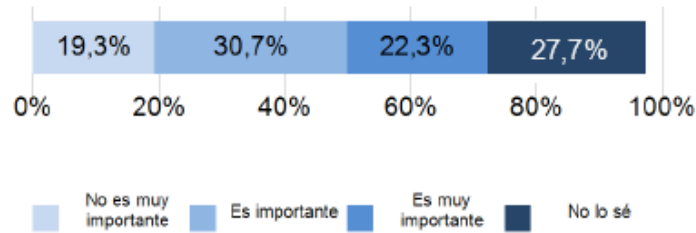
37 - El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?



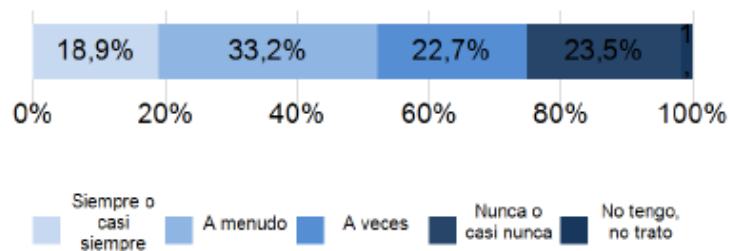
38 - En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:



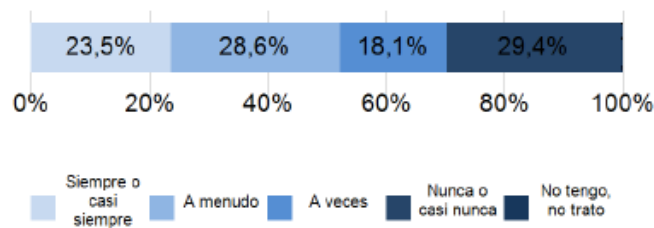
39 - ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?



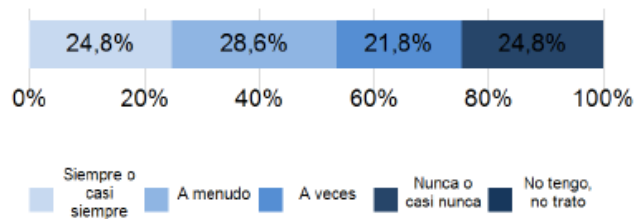
40a - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores



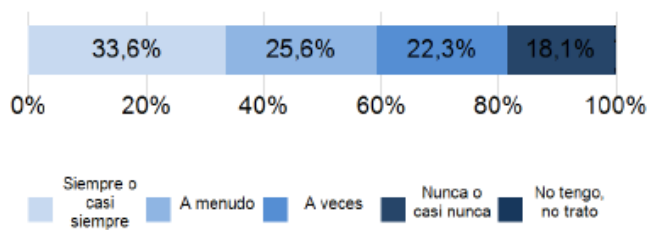
40b - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo



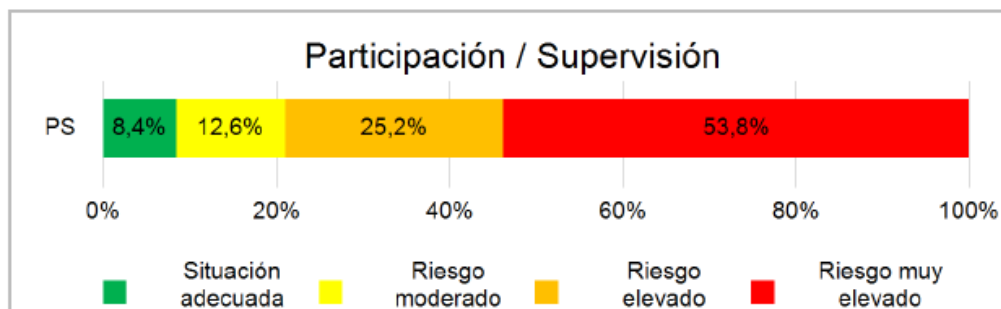
40c - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (Si los hay)



40d - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades



5.2.6 Participación / Supervisión



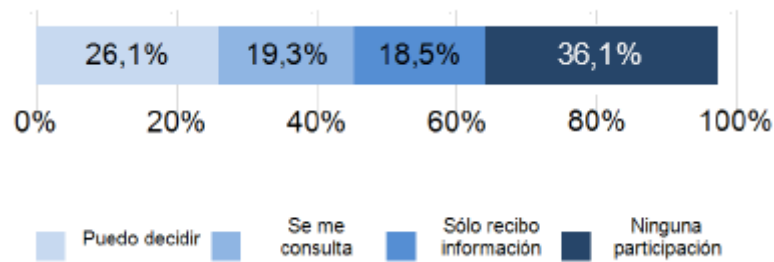
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
20	30	60	128

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	39,65	10,68	38,50

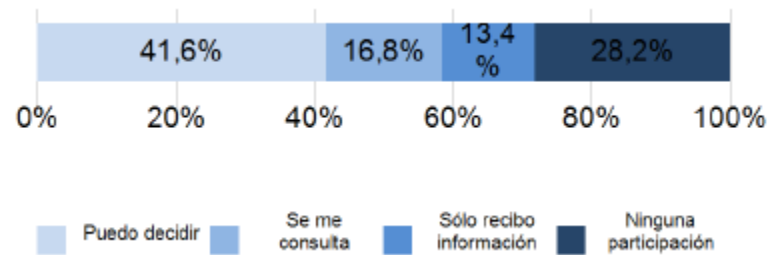
Figura 17: Participación/Supervisión.

La evaluación de Participación / Supervisión se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

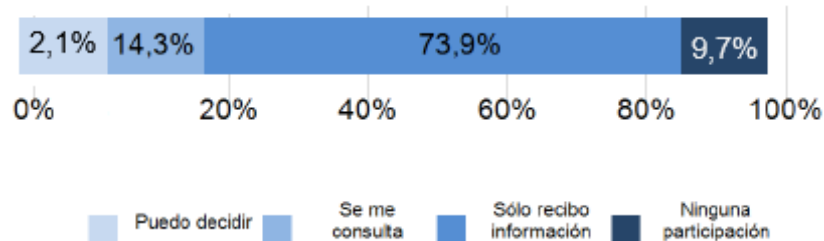
11a - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales



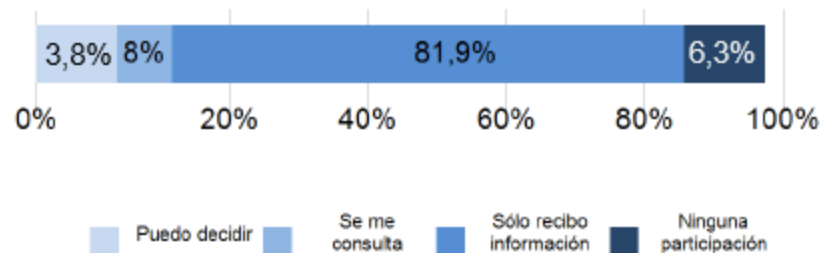
11b - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar



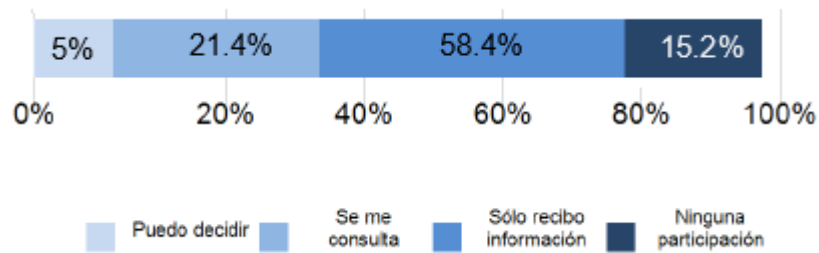
11c - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios



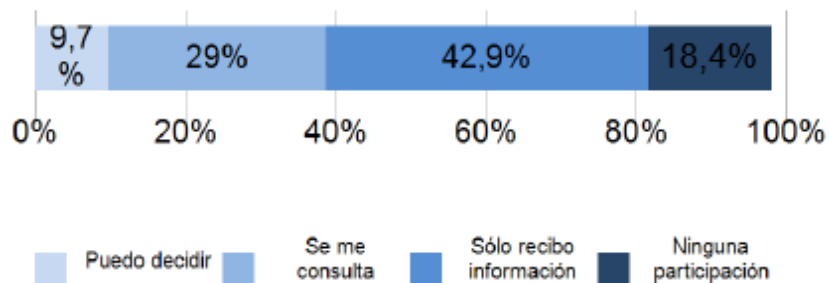
11d - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo



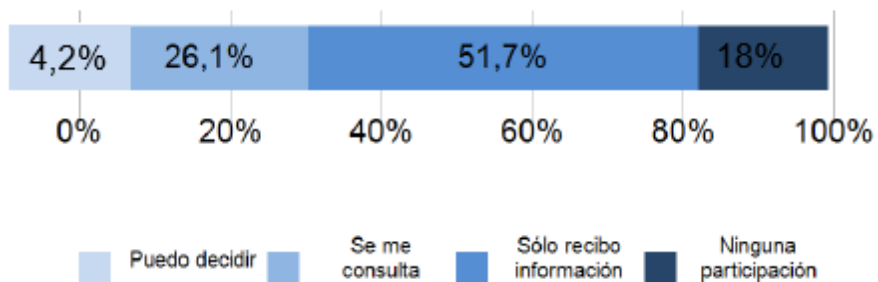
11e - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores



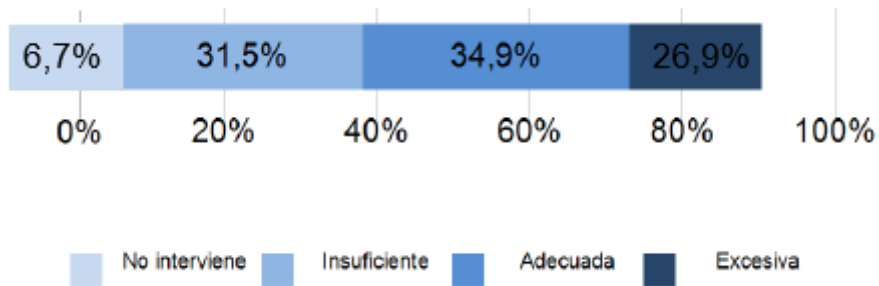
11f - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados



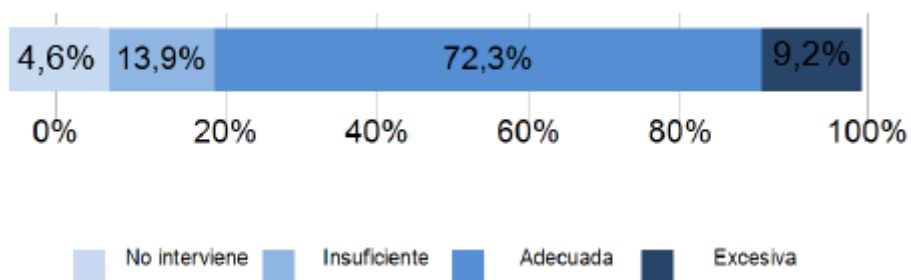
11g - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo



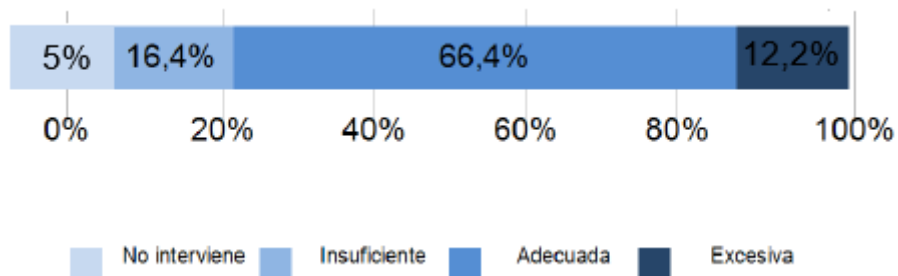
12a - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo



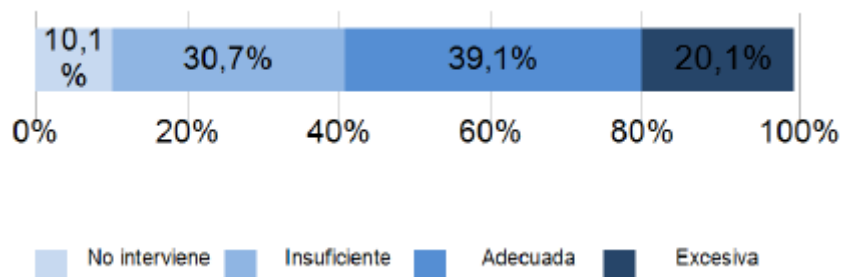
12b - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo



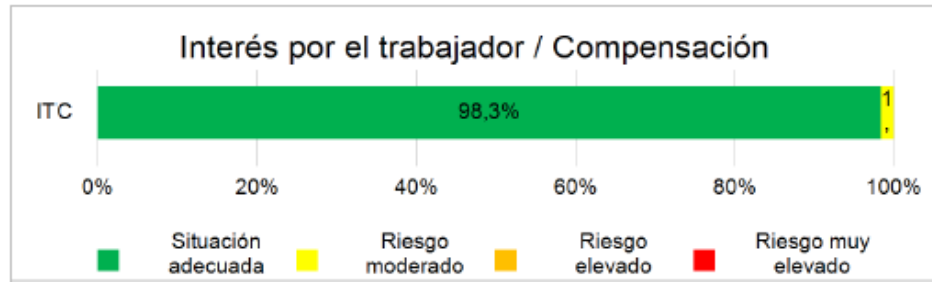
12c - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo



12d - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado



5.2.7 Interés por el trabajador / Compensación



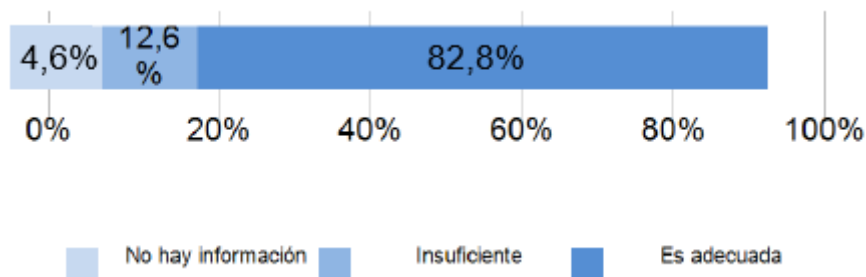
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
234	4	0	0

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	25,61	9,90	26,00

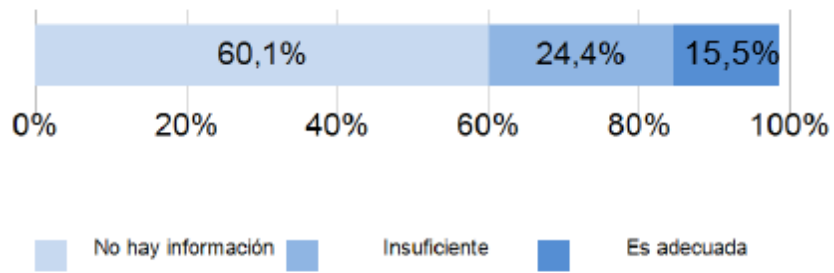
Figura 18: Interés por el trabajador / Compensación.

La evaluación de Interés por el trabajador / Compensación se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

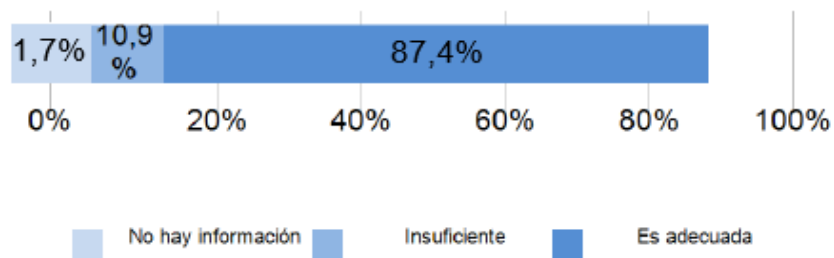
13a - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación



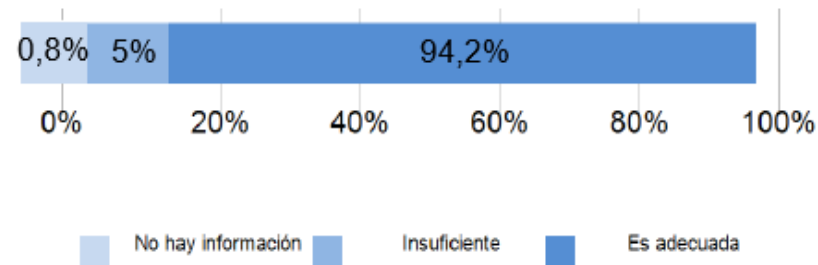
13b - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción



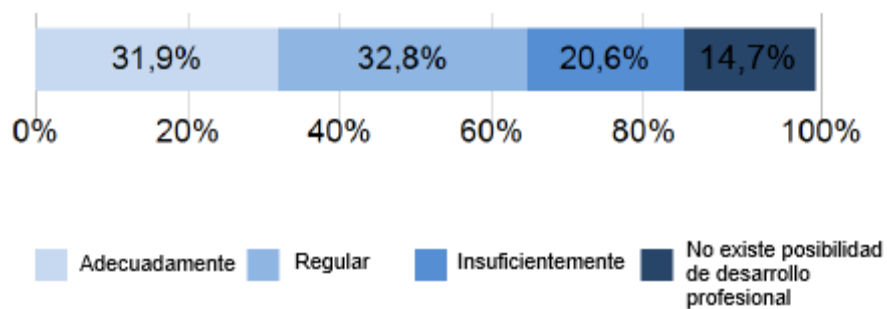
13c - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción



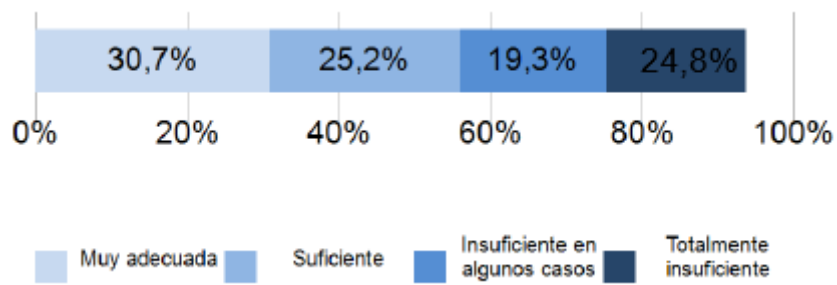
13d - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado



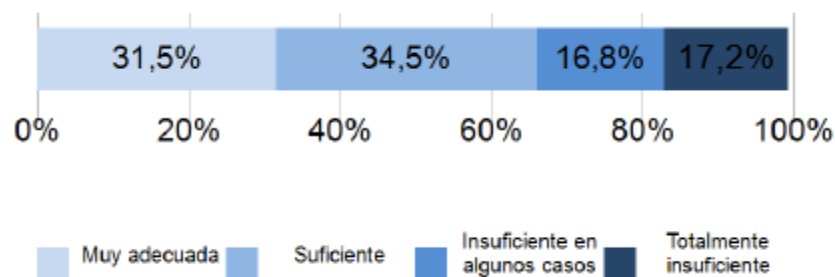
41 - ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?



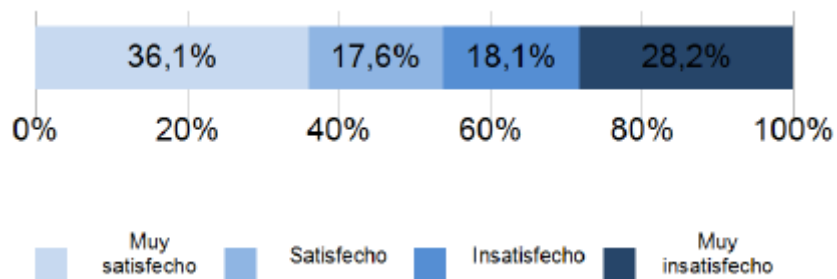
42 - ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?



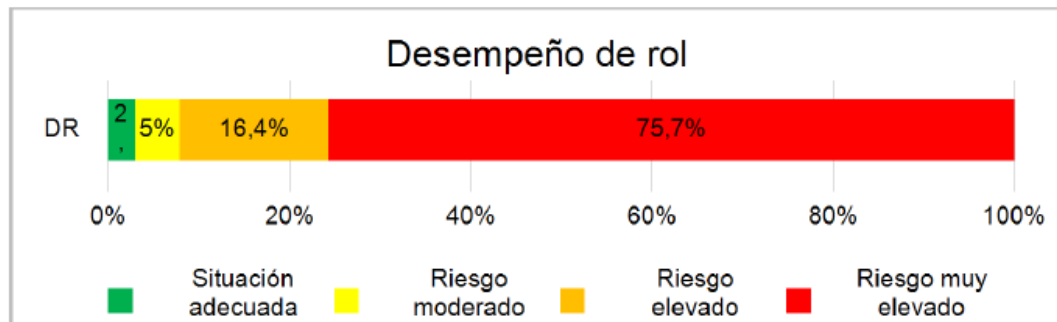
43 - En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:



44 - Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?



5.2.8 Desempeño de rol



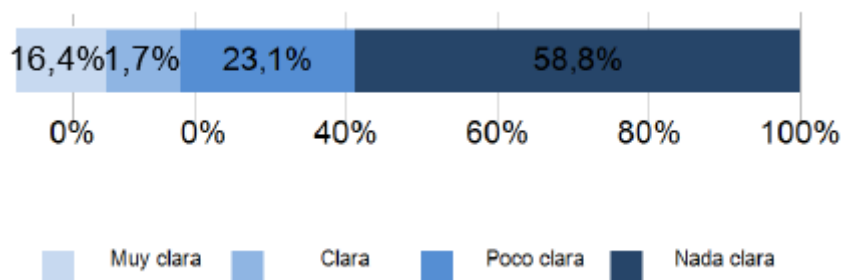
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	12	39	180

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	62,56	12,58	63,00

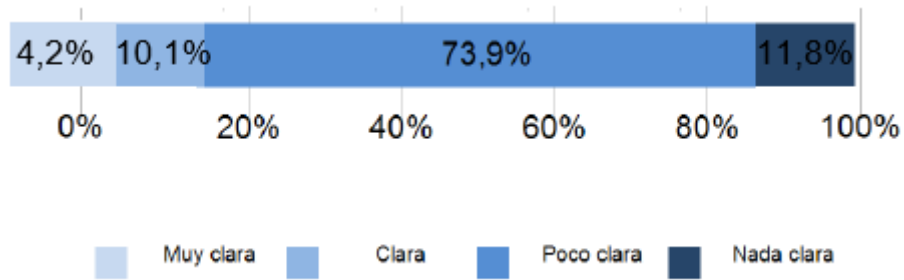
Figura 19: Desempeño del rol.

La evaluación de Desempeño de rol se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

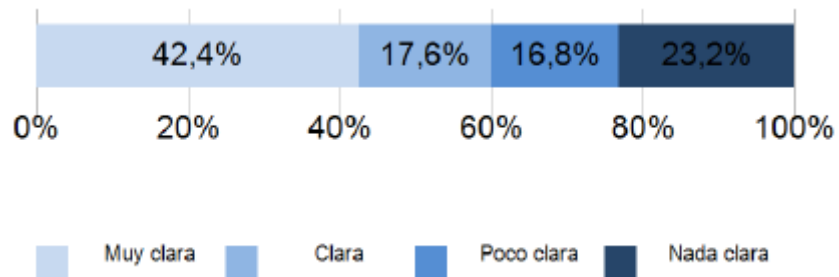
14a - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)



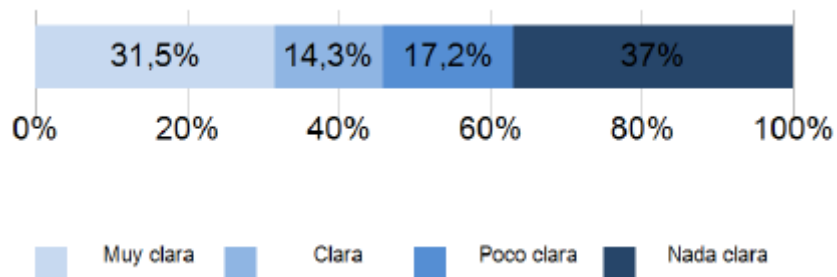
14b - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)



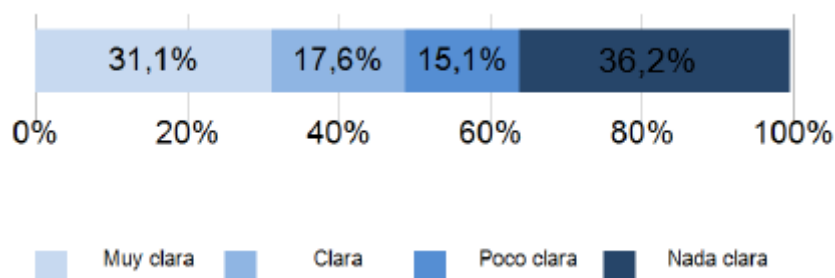
14c - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas



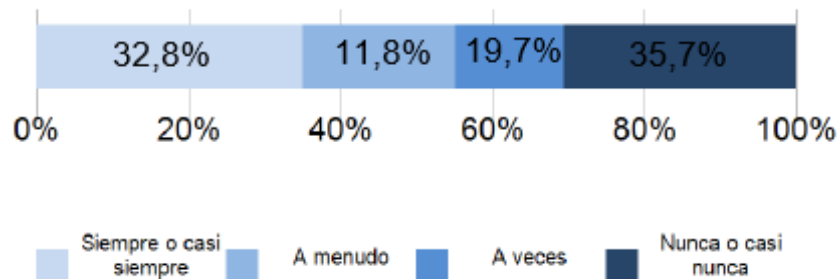
14d - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas



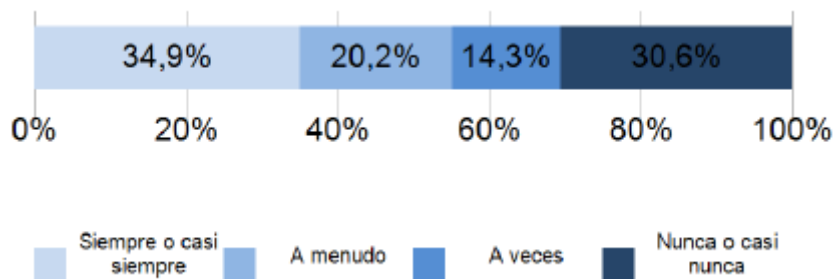
14e - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo



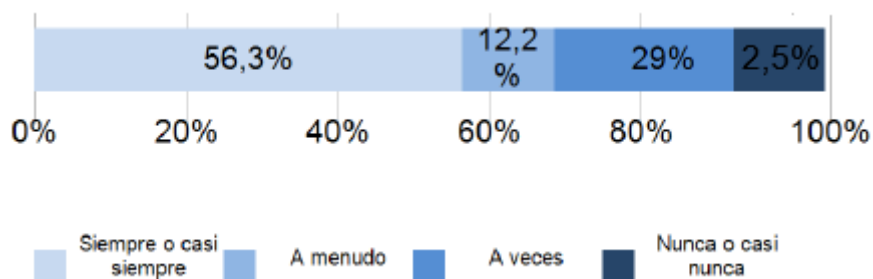
14f - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)



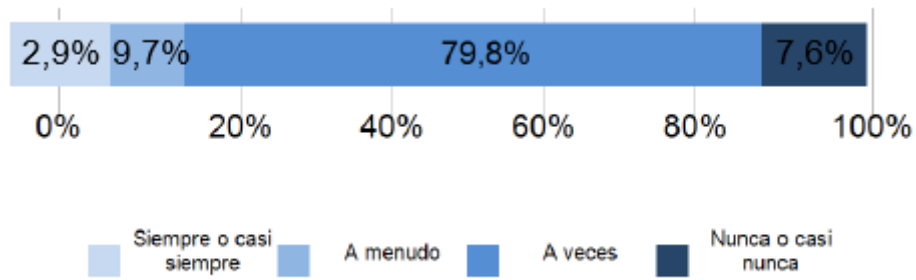
15a - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales



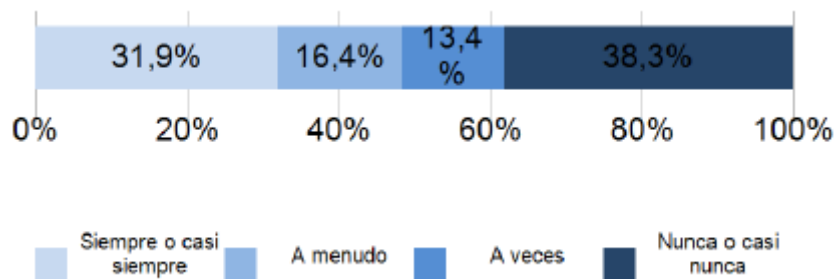
15b - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos



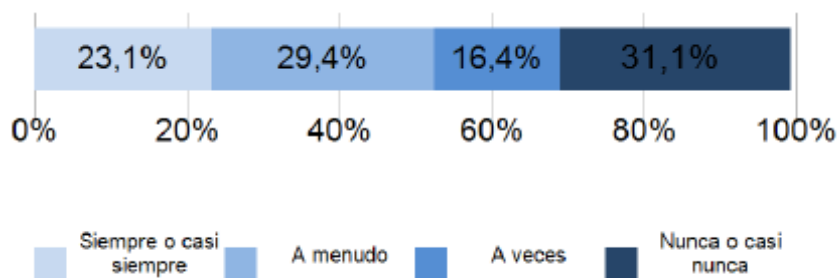
15c - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional.



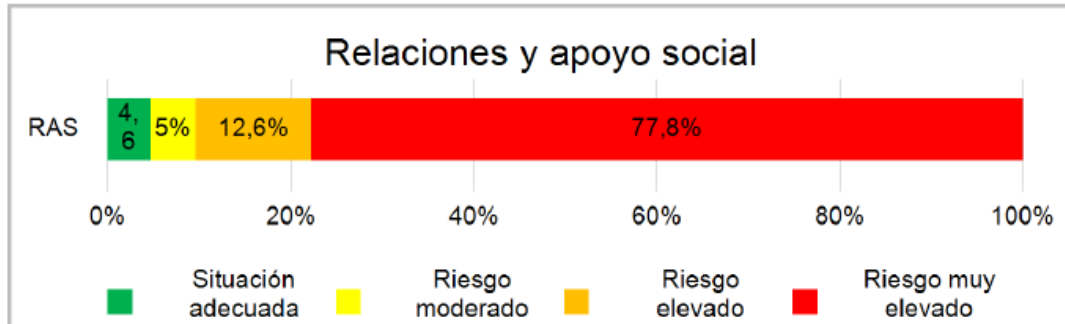
15d - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)



15e - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores



5.2.9 Relaciones y apoyo social



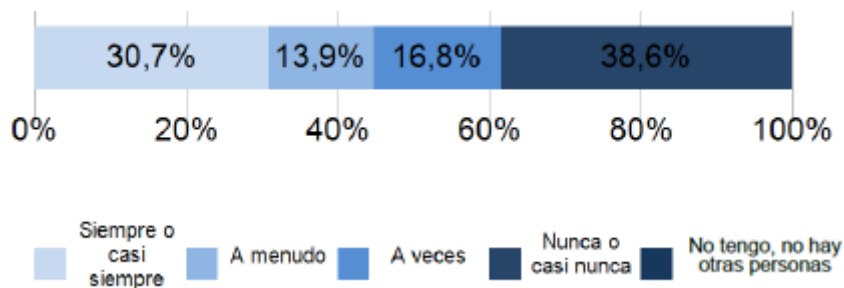
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	12	30	185

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	47,67	12,25	48,00

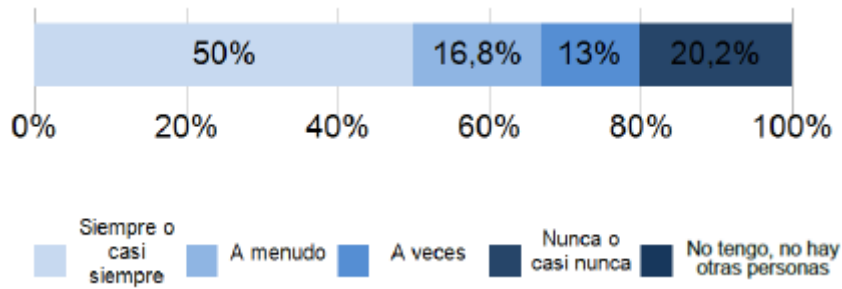
Figura 20: Relaciones y apoyo social.

La evaluación de Relaciones y apoyo social se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

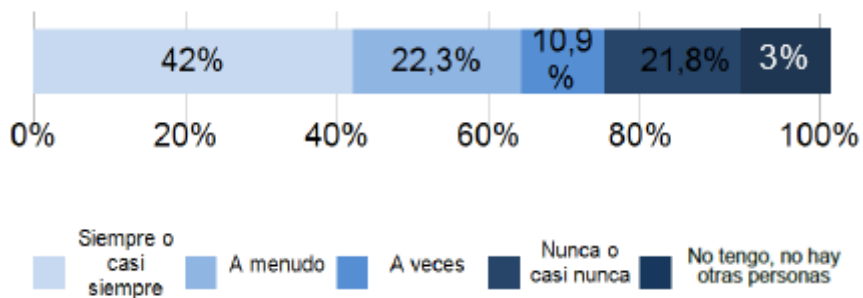
16a - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores



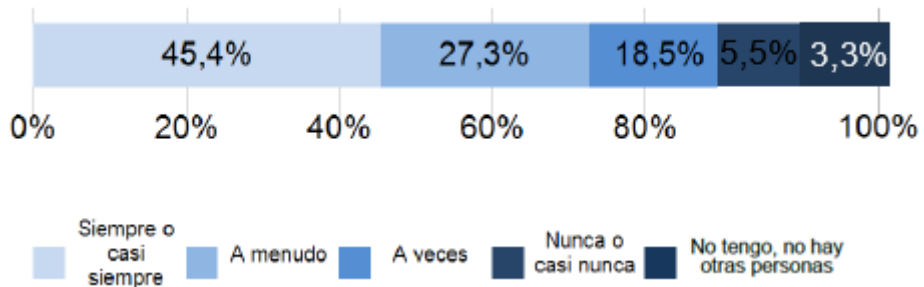
16b - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros



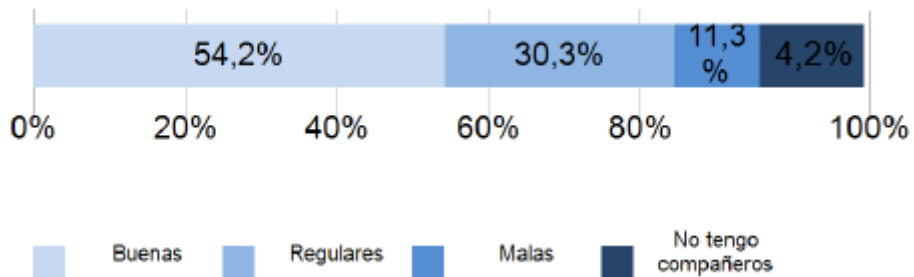
16c - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados



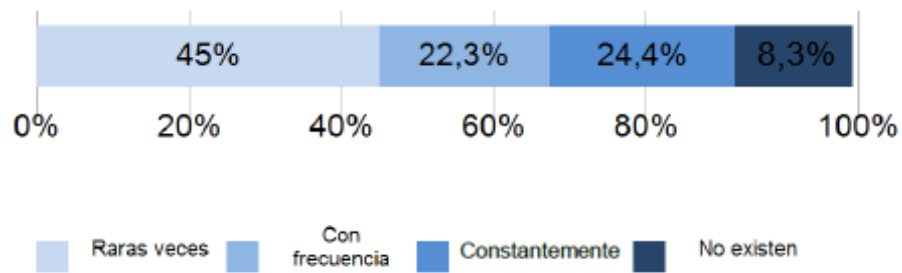
16d - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa



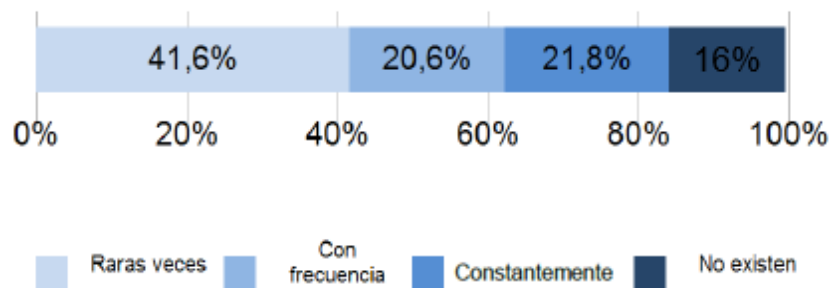
17 - ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?



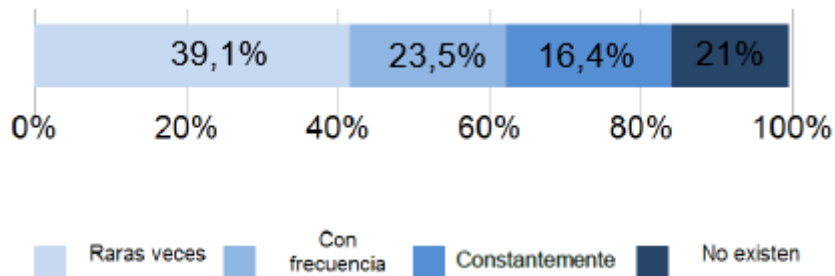
18a - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales



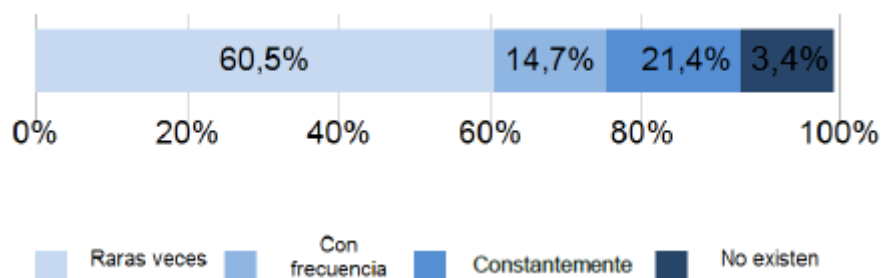
18b - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física



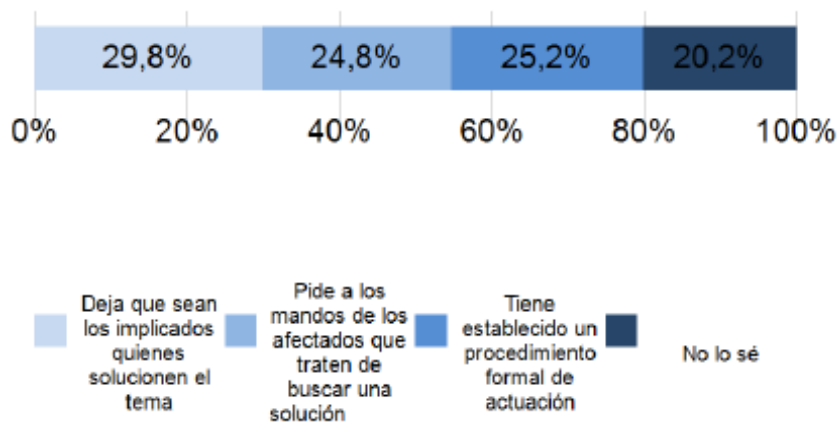
18c - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)



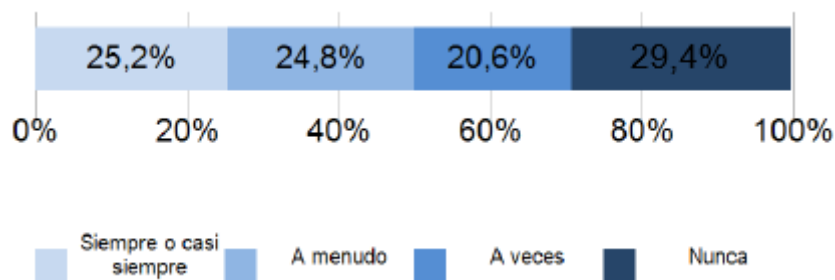
18d - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual



19 - Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores: (Sólo a título descriptivo)

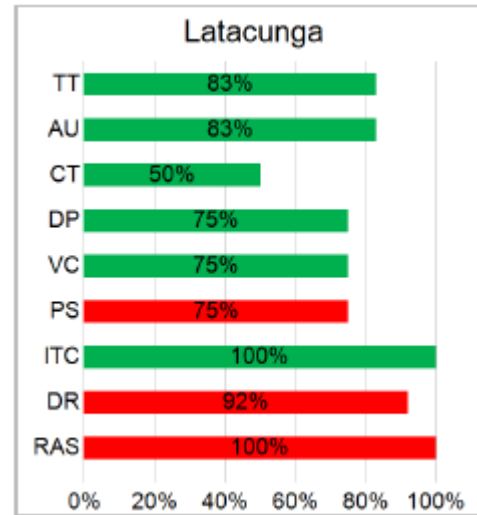
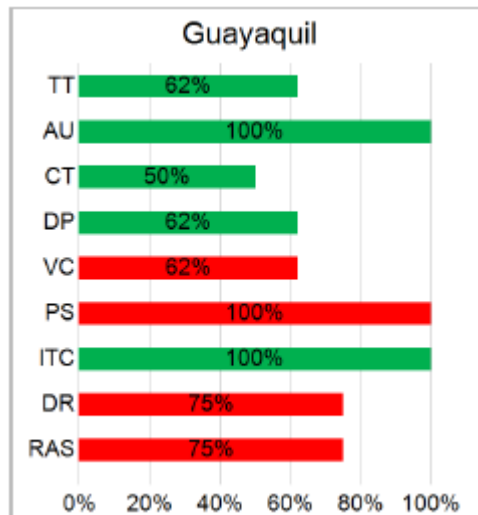
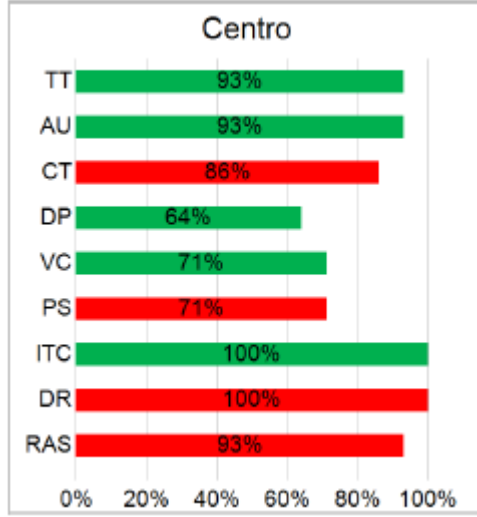
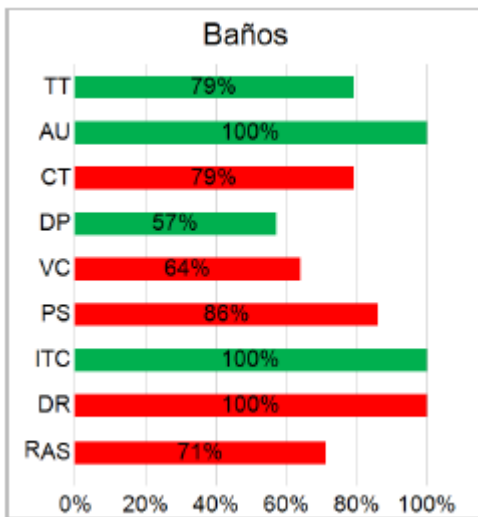
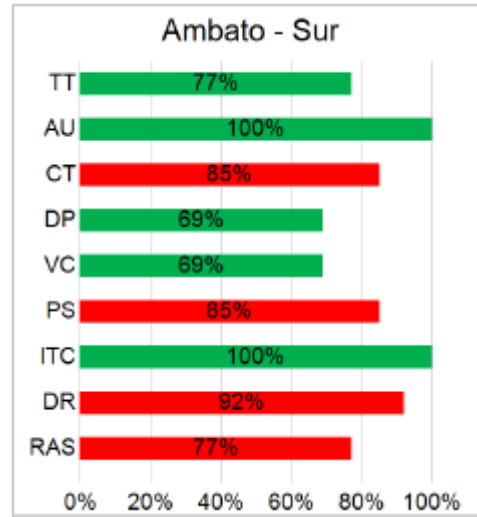
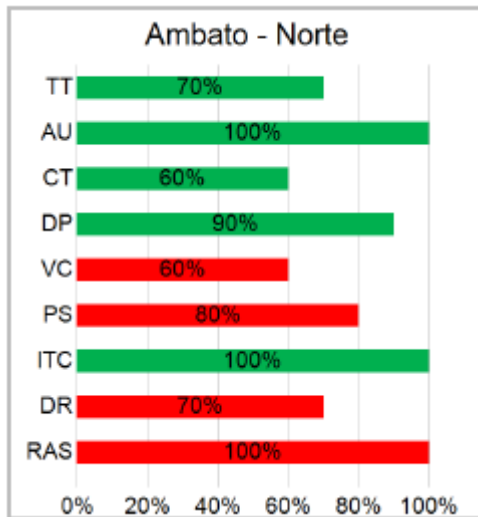


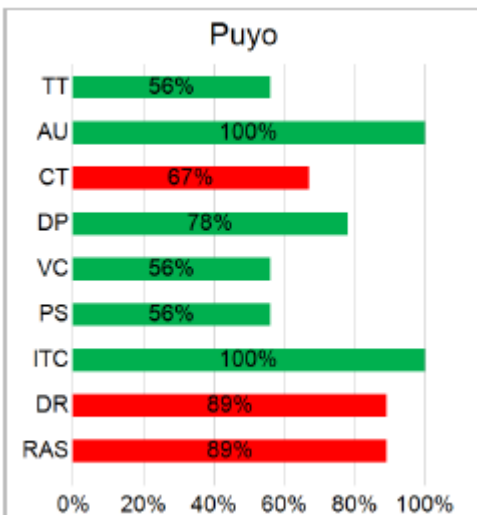
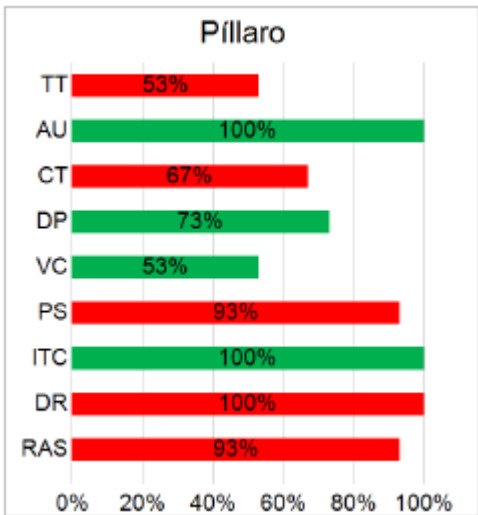
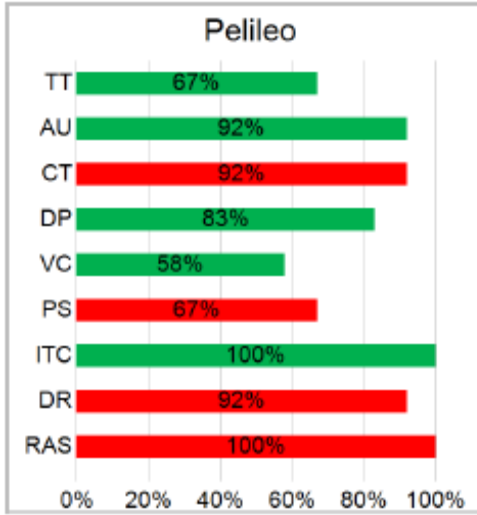
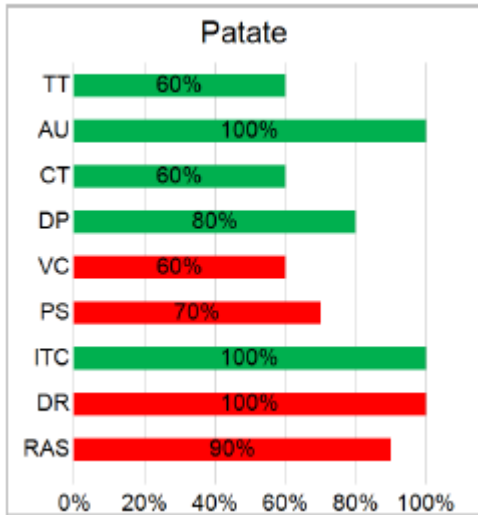
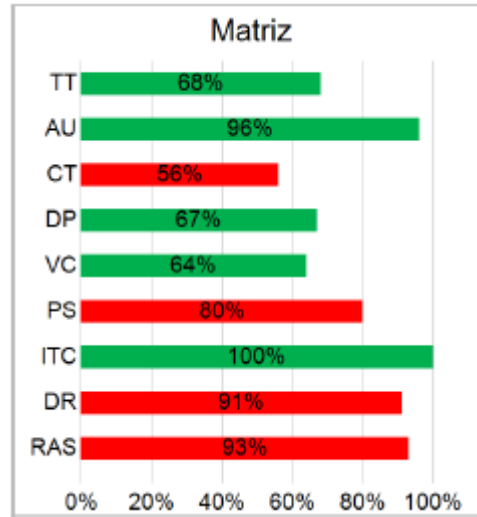
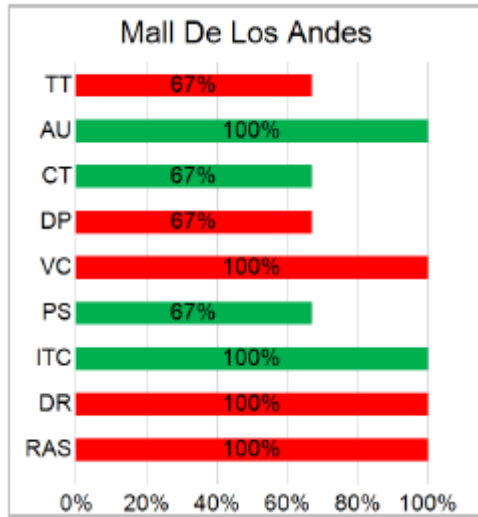
20 - ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

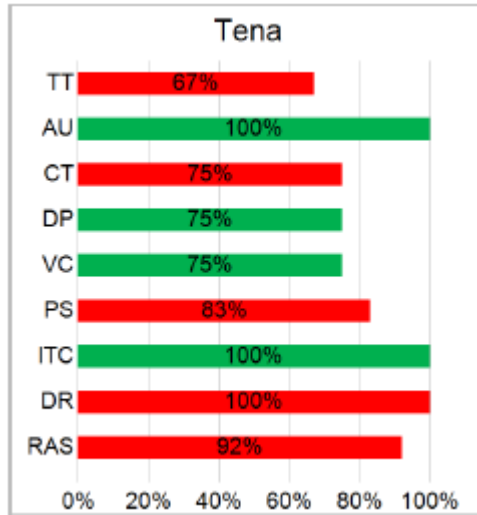
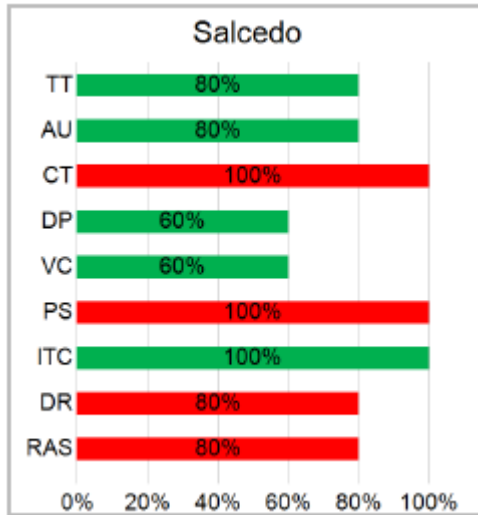
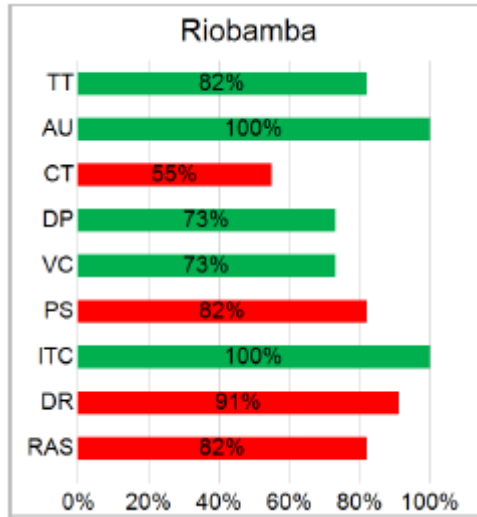
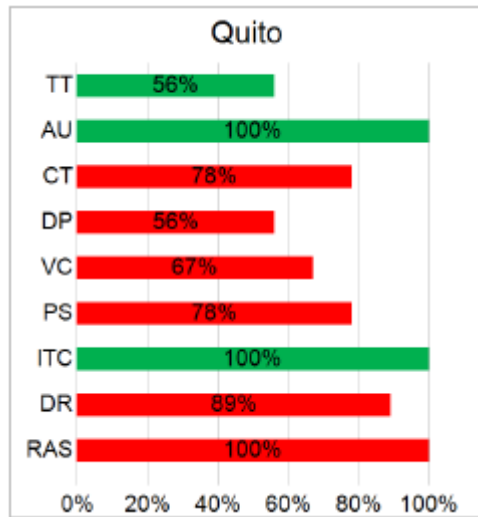


5.3 Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial por unidad de análisis

Se muestra la tabla resumen de la prevalencia de la exposición para cada una de las distintas opciones de respuesta de la unidad de análisis AGENCIA en los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 (resultado de sumar Situación adecuada con Riesgo moderado y Riesgo elevado con Riesgo muy elevado).







Mapa de riesgos psicosociales: ¿AGENCIA? / factor de riesgo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Ambato - Norte	70%	100%	60%	90%	60%	80%	100%	70%	100%
Ambato - Sur	76,9%	100%	84,6%	69,2%	69,2%	84,6%	100%	92,3%	76,9%
Baños	78,6%	100%	78,6%	57,1%	64,3%	85,7%	100%	100%	71,4%
Centro	92,9%	92,9%	85,7%	64,3%	71,4%	71,4%	100%	100%	92,9%
Guayaquil	62,5%	100%	50%	62,5%	62,5%	100%	100%	75%	75%
Latacunga	83,3%	83,3%	50%	75%	75%	75%	100%	91,7%	100%
Mall De Los Andes	66,7%	100%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	100%	100%	100%
Matriz	67,9%	96,3%	55,6%	66,7%	64,2%	80,2%	100%	91,4%	92,6%
Patate	60%	100%	60%	80%	60%	70%	100%	100%	90%
Pelileo	66,7%	91,7%	91,7%	83,3%	58,3%	66,7%	100%	91,7%	100%
Píllaro	53,3%	100%	66,7%	73,3%	53,3%	93,3%	100%	100%	93,3%
Puyo	55,6%	100%	66,7%	77,8%	55,6%	55,6%	100%	88,9%	88,9%
Quito	55,6%	100%	77,8%	55,6%	66,7%	77,8%	100%	88,9%	100%
Riobamba	81,8%	100%	54,5%	72,7%	72,7%	81,8%	100%	90,9%	81,8%
Salcedo	80%	80%	100%	60%	60%	100%	100%	80%	80%
Tena	66,7%	100%	75%	75%	75%	83,3%	100%	100%	91,7%

5.4 Cuantificación de resultados de la variable dependiente (desempeño laboral)

Se muestra el gráfico resumen de las competencias para el desempeño laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito, evaluados a través de indicadores internos por áreas de trabajo:

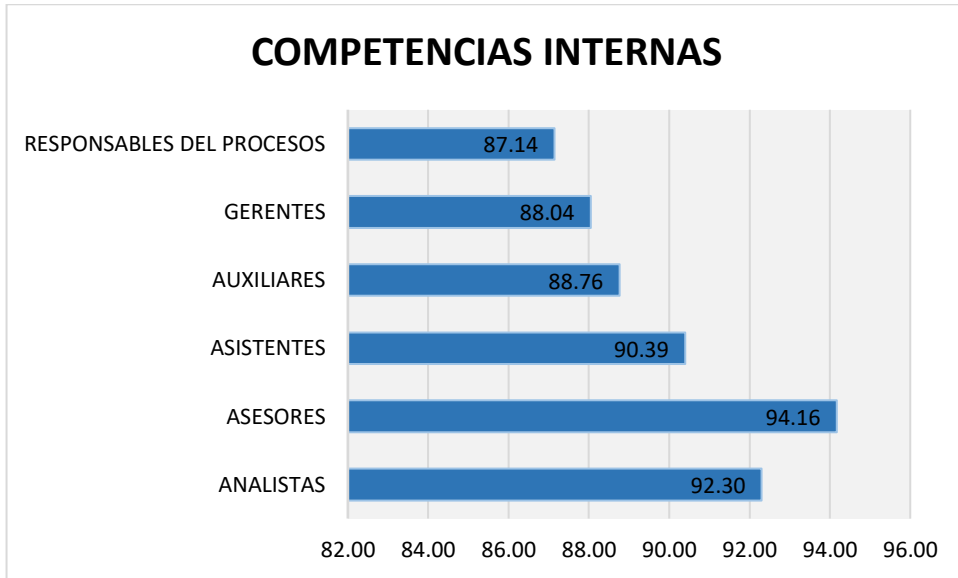


Figura 21: Competencias internas.

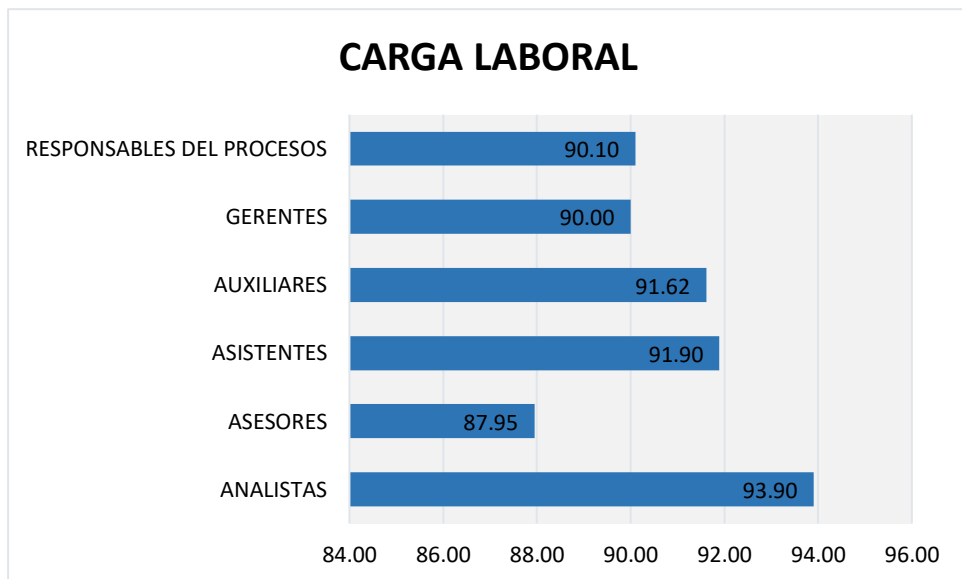


Figura 22: Carga laboral.

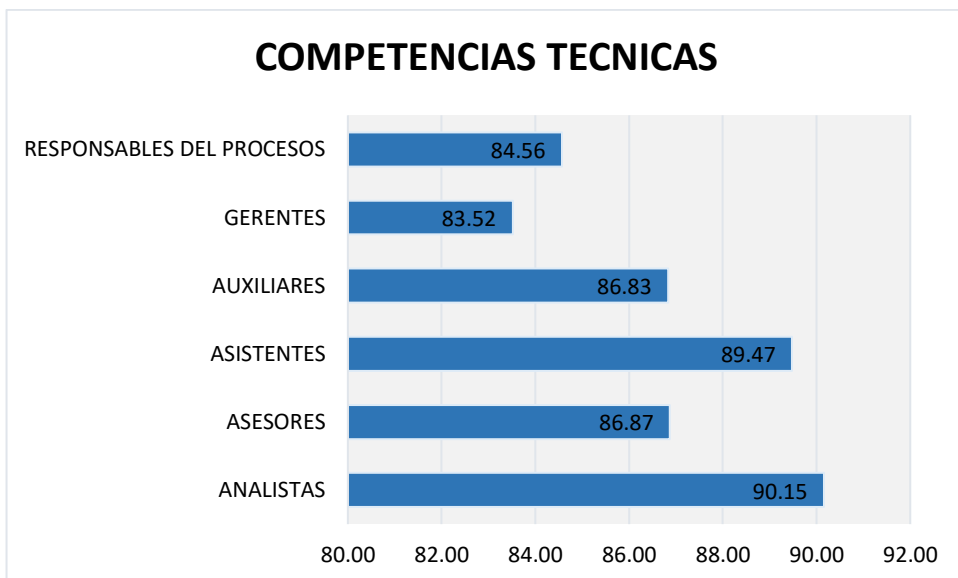


Figura 23: Competencias técnicas.

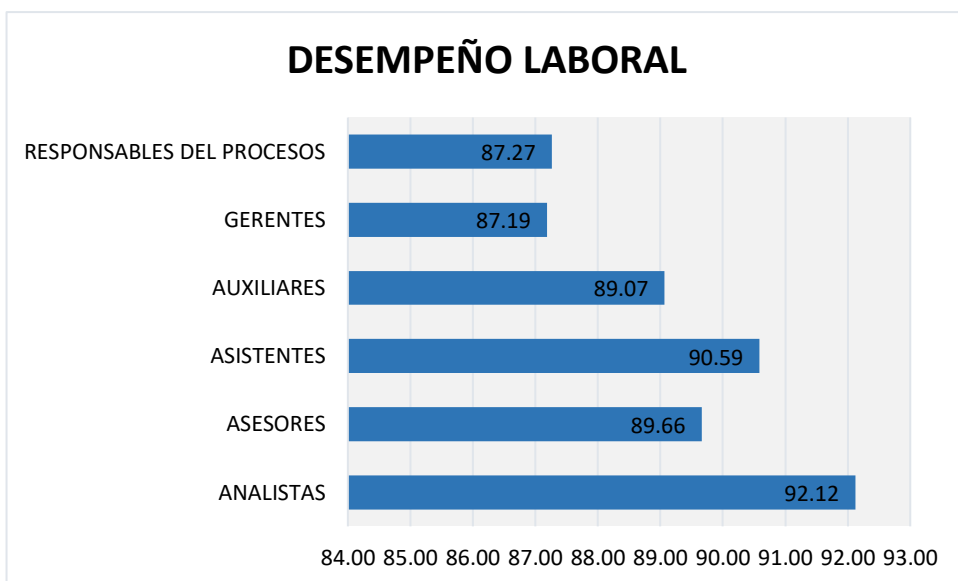


Figura 24: Desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Para la evaluación de la Variable Independiente relacionada a los riesgos psicosociales se aplicó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 4.0 a 238 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS en el Estudio de Riesgo Psicosocial (ERP). De las nueve dimensiones psicosociales que se evaluaron se define como factor negativo aquellas que superan el 50% en escala elevada y muy elevada.

Entre los factores de riesgos psicosociales en esta escala, tenemos:

- Relaciones y Apoyo Social: (77,8) escala muy elevada, (16,4%) escala elevada.
- Desempeño de Rol: (75,7%) escala muy elevada.
- Participación y Supervisión: (53,8%) escala muy elevada, (25,2%) escala elevada.
- Carga de Trabajo: (45,3%) escala elevada, (18,5%) escala moderada.

Adicional a esto, se observa una tendencia de incremento en la dimensión Variedad/Contenido (28,2%) escala muy elevada, para lo cual es importante tomar acciones correctivas antes de que se convierta en un factor de riesgo determinante.

El estudio también refleja que tanto los factores de Interés por el Trabajador y Autonomía, tienen una escala óptima en la organización, resultados que indican que los colaboradores sienten que son bien compensados por la organización y que tienen un alto grado de autonomía al momento de tomar decisiones.

Para la evaluación de la variable dependiente relacionada al desempeño laboral se recopiló datos promedio de las competencias evaluadas cada trimestre en el año vigente, entre ellas se enlazan las Competencias Internas y Competencias Técnicas de cada trabajador (clasificados por tipo de cargo: Asistentes, Auxiliares, Asesores, Gerentes, Responsable de Procesos y Analistas) con la carga de trabajo otorgada dando como resultado el porcentaje promedio de desempeño laboral.

Una vez realizada la concatenación de variables se analizan los factores laborales que directa e indirectamente están provocando un desempeño bajo en la labor cotidiana que realizan los colaboradores y empleados de la cooperativa.

En forma general se cree pertinente sugerir que se realice una mejora en la difusión de la comunicación interna de la cooperativa hacia sus colaboradores y empleados, involucrándoles más en la toma de decisiones para que tengan la oportunidad de aportar con sus criterios y experticia que han obtenido durante su periodo de trabajo.

La comunicación interna no es referente al envío y recepción de documentos, sino más bien conocer funciones y procesos de las diferentes áreas involucradas con los colaboradores.

Según los resultados realizados en la encuesta se puede identificar que los colaboradores desconocen o no conocen a cabalidad los reglamentos e instructivos y funcionamiento de la estructura de la cooperativa, tanto a nivel de supervisores y personal operativo.

Este factor se denota en cuanto a su aporte a la mejora y desempeño laboral, tanto interno como externo. Es decir, los colaboradores al no tener un empoderamiento con su trabajo, estos no aportarían un 100% de sus habilidades y conocimientos, ya que no se sienten parte del engranaje de funcionamiento de la cooperativa para lograr sus metas, limitándose estos a cumplir funciones específicas con directrices y estándares que son delimitados o son impuestos dentro del reglamento funcional de la cooperativa.

Los colaboradores sintiéndose parte del engranaje principal de funcionamiento comprenderían su función de mejor manera y pondrían a su vez, aportar, sugerir o proponer cambios operativos y administrativos que mejoren el flujo de tareas y procedimientos, además de conocer y valorar su aporte, tomarán en cuenta lo importante de su actividad con relación a otros departamentos o áreas para el mejor desarrollo de la cooperativa.

A su vez, hay que tomar en cuenta la oportunidad de expresarse, un colaborador cuando se siente libre de poder indicar su criterio a sus supervisores de algún tipo de mejora en un procedimiento o actividad que la viene realizando, se sienten parte de una gran estructura y su compromiso será al máximo con la institución.

Otro de los factores que se puede notar dentro de los resultados, es el ambiente de trabajo, considerado este como el primer lugar de permanencia en su día a día. Al socializar con técnicos y mandos medios, los reconocimientos e incentivos que pueden alcanzar los trabajadores con sus actividades y buen rendimiento, se da mayor importancia al aporte individual y colectivo que realizan, logrando así alcanzar las metas establecidas.

Cuando un colaborador realiza sus actividades con un solo criterio que es cumplirlo diariamente, pierde toda expectativa de crecimiento y alcanzar un ascenso. Por eso es indispensable dar a conocer lo importante de su actividad, su puesto, su departamento para la cooperativa ganando de esta manera el involucramiento y empoderamiento del colaborador.

Dentro de estos aspectos se puede poner en consideración, el involucramiento indirecto de supervisores en situaciones familiares que afectan a los colaboradores en la gestión que deben realizar durante la jornada diaria, siendo ellos quienes evalúen o estén al tanto si el colaborador está enfrentando un problema familiar o personal. Los mismos no serán quienes den solución a dichos problemas; pero si entender un bajo rendimiento. Para ello considerar la aplicación de métodos y técnicas pertinentes, que con ayuda del Trabajador social, se pueda brindar soporte al colaborador, sin afectar el funcionamiento de su actividad en el proceso de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

GRUPO DE ANÁLISIS: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

Objetivos	Factores sobre los que actúa	Acciones y Destinatarios	Observaciones
1. Disminuir los factores de Riesgo Psicosocial	Todos	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un Plan de intervención psicosocial, basado en los resultados obtenidos, focalizando acciones en los factores de riesgo altos. • Mejorar el clima laboral, creando “incentivos” para las buenas prácticas en prevención de riesgos laborales realizadas por los trabajadores. Promoviendo la participación de los mismos en la gestión de seguridad y salud en el trabajo. • Socializar las gestiones hechas por el área de talento humano para la reducción de factores de riesgo psicosocial.
2. Gestionar el factor de riesgo Psicosocial Desempeño de Rol	Tiempo de Trabajo	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> • Definir las funciones y responsabilidades asignadas a los colaboradores qué debe hacerse, cómo lo va a realizar, cual es la cantidad y calidad de trabajo esperada, el tiempo asignado y responsabilidad del puesto. • Trabajar en los mandos medios y jefaturas con el fin de que se establezca un lenguaje homologado en la solicitud de tareas a los subordinados.
3. Gestionar el factor de riesgo Relaciones y apoyo social	Relaciones y Apoyo social	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer canales de empoderamiento a los líderes para empatar los conceptos de consideración psicológica. • Abrir espacios de comunicación a los colaboradores en casos de presión psicológica. • Se sugiere implementar iniciativas de días de regreso a casa temprano. • Se sugiere implementar iniciativas para fortalecer el relacionamiento social en los grupos de trabajo.

4. Gestionar el factor de riesgo Psicosocial Carga de Trabajo	Carga de Trabajo	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis de carga de trabajo en los diferentes cargos evaluados a fin de evitar duplicidad de funciones, ineficiencias, etc. • Examinar las condiciones de trabajo existentes en los puestos que realizan tareas sujetas fácilmente a errores, cuyas consecuencias pueden ser graves. • Generar planes de comunicación de las buenas prácticas y resultados de estudios de cargas de trabajo. • Se sugiere implementar iniciativas de días de regreso a casa temprano.
5. Gestionar el factor de riesgo Psicosocial Participación y supervisión	Participación y Supervisión	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir canales de participación y comunicación entre los líderes de las áreas y los trabajadores. • Capacitar a los líderes en temas relaciones con el trabajo en equipo y mejoras en el ambiente laboral, promoviendo la participación de todos los empleados. • Potencializar las funciones de los medios de participación existentes (Ej. Comité de Seguridad y Salud), para lograr integración, así como mayor seguimiento al cumplimiento de resultados del Plan de intervención psicosocial.
6. Gestionar el factor de riesgo Psicosocial Interés por el Trabajo y Autonomía	Interés por el Trabajo y Autonomía	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener las prácticas en las que el colaborador se siente recompensado ya sea económica o emocionalmente. • Mantener y estimular las prácticas de autonomía en la toma de decisiones en los colaboradores

6. PROPUESTA

6.1 Desarrollo de la propuesta.

6.1.1 Nombre de la propuesta.

Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales para los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

6.1.2 Objetivo General.

Elaborar un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., con el fin de mitigar los factores de riesgo existentes y mejorar la salud de los trabajadores de la institución.

6.1.3 Objetivos Específicos.

- Plantear medidas preventivas y correctivas con el equipo de trabajo designado para la mitigación de riesgos psicosociales
- Establecer un cronograma de cumplimiento de actividades para gestionar las responsabilidades de los miembros del equipo de trabajo.
- Difundir y capacitar sobre el Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales a los responsables de la toma de decisiones.

6.1.4 Justificación.

El objetivo de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales en la Cooperativa de Ahorro OSCUS Ltda., es el de contrarrestar los efectos adversos que causan los factores de riesgos más significativos de la empresa en las diferentes áreas de trabajo, ya sea minimizando o eliminándolos. Una de las medidas a considerar es la de promover la participación de los colaboradores de la institución para que ellos mantengan un desarrollo idóneo en sus áreas de trabajo. Así los trabajadores darán resultados eficaces y eficientes a las demandas laborales que exige la institución.

Para proceder a continuar con el análisis, es indispensable realizar un levantamiento de riesgos existentes en los distintos procesos de la cooperativa. Para ello, se identifica las causas raíces y sus consecuencias. De tal forma que este control permite brindar a los trabajadores un ambiente laboral con altos estándares de seguridad.

Una vez realizado el levantamiento de información se desarrolla las medidas preventivas y correctivas; en base a métodos científicos con directrices estipuladas en la normativa legal vigente.

6.1.5 Antecedentes históricos.

Uno de los principios institucionales que tiene La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., es velar por la seguridad y salud de sus trabajadores” por tal razón, los últimos años, la Gerencia General ha dado una atención especial al fortalecimiento del comité de seguridad y salud ocupacional, orientando procesos y actividades destinadas al mejoramiento continuo con la finalidad de minimizar los accidentes de trabajo.

La orientación de la seguridad y salud de la organización está fijada en la evaluación de los riesgos ergonómicos, más no habido un compromiso con la parte psico y social de parte de los colaboradores, situación que no le ha permitido alcanzar los mejores resultados en la gestión de la seguridad y salud ocupacional, en cuanto a riesgos psicosociales se refiere. La orientación bajo la que es formulada la propuesta, tiene como finalidad que el estudio, control y evaluación de riesgos psicosociales sea el punto de partida para satisfacer necesidades de toda la organización y de los organismos externos de control.

La validación de la propuesta se realiza utilizando una metodología internacional como es el método de evaluación ISTAS 21, el análisis aplicado es importante ya que se obtienen resultados significativos para mejorar las condiciones de vida psicosocial de los trabajadores, resultados que han sido evidentes en varias organizaciones a nivel nacional.

Por ello surge la necesidad de proponer un programa de intervención para la prevención de riesgos psicosociales con el objetivo de que permita alcanzar la misión y visión de la institución.

6.1.6 Metodología

En la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores (artículo 16.1). La evaluación de los riesgos viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como: «el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse».

En esta evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos. En primer lugar, podemos citar la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y daño. El punto crucial estriba en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal. Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización.

Por otra parte, los factores psicosociales suponen una problemática que afecta a la salud individual y a la organización. Para su estudio debe partirse de un enfoque bio-psicosocial que integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social.

Otro elemento a considerar es la dificultad de objetivar la percepción de una situación como estresante y determinar la magnitud del riesgo. No es fácil establecer una categorización del riesgo psicosocial ya que para ello sería necesario definir de manera operativa los factores de riesgo, identificar niveles de daño (individual, colectivo, para la organización) y establecer relaciones.

Por todo ello, en el momento de plantear una evaluación del riesgo psicosocial deberán tenerse en consideración los diversos elementos que entran en juego: las condiciones de trabajo que pueden provocar daño, los factores moderadores y las consecuencias, ya sean sobre la persona o sobre la organización.

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas.

Instrumento FPSICO 4.0

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.

Instrucciones básicas para la correcta utilización del método

El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. No obstante, deberá estudiarse la adecuación de este método a la organización y a los objetivos preventivos que se pretendan alcanzar en cada caso (evaluación inicial del riesgo psicosocial,

comprobación de la eficacia de una intervención, modificación de condiciones de trabajo, etc.).

Aunque a partir de este método es posible obtener resultados de los trabajadores tanto individual como colectivamente, se desaconseja cualquier utilización de datos individualizados, debido a la naturaleza de la información que se trata obtener. Y esto tanto porque el objetivo de este método implica el trabajo con datos colectivos como por garantizar la veracidad de las respuestas de los trabajadores y por razones deontológicas, Así pues, se recomienda establecer las unidades mínimas de análisis a partir de variables como el departamento, el sector o una determinada categoría profesional.

Aunque éste es un método de evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados obtenidos, además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que posibiliten la optimización de los recursos humanos y, por ende, de la organización. Así pues, el interés primordial es la utilidad práctica de esta herramienta diseñada para orientar el contenido, la dirección y la magnitud de las intervenciones que hubieran de llevarse a cabo en el ámbito psicosocial.

Requisitos de aplicación

Según lo establecido en el art. 37 del Reglamento de los Servicios de Prevención, para la aplicación de este método es preciso contar con una formación de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales. Además, dicho técnico deberá disponer de conocimientos especializados en Psicología del trabajo.

Para su utilización son precisos conocimientos sobre aplicación de cuestionarios así como de estadística básica (interpretación de datos, muestreo) y un conocimiento profundo de la empresa en donde va a ser utilizado.

Previamente a la aplicación del cuestionario, es imprescindible haberse planteado una serie de cuestiones.

En primer lugar cabe destacar la identificación previa de posibles riesgos en función de las exigencias de la tarea (por ejemplo, elevadas exigencias intelectuales, trabajo aislado, posible exposición a violencia externa) o de algunos aspectos organizativos (por ejemplo, trabajo en cadena, turnicidad, especialmente si incluye el trabajo de noche, etc.).

En caso de que se identifique la existencia de algún riesgo específico en el ámbito psicosocial, deberá comprobarse si se han tomado las medidas oportunas dirigidas a controlar estas situaciones y qué eficacia han tenido.

También debe comprobarse la existencia de procedimientos formales dirigidos a gestionar posibles situaciones de violencia.

Asimismo, y con el fin de poder interpretar adecuadamente los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario, deberán tenerse en cuenta algunos aspectos coyunturales que pudieran acontecer como cambios en la empresa (fusiones, cambios en la estrategia de negocio, reestructuración) y el grado de información e implicación de los trabajadores en los mismos.

6.1.7 Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones:

La aplicación de esta propuesta a más del beneficio institucional, está enfocado en el bienestar psicológico y social de los trabajadores de la cooperativa OSCUS, una vez identificados los factores relevantes que aquejan esta problemática, el mejor tratamiento es la minimización o eliminación de los mismos. Debido a que el riesgo psicosocial es inminente en instituciones con actividades destinadas al servicio, es casi imposible de eliminar, sin embargo se puede mantener las recomendaciones propuestas en este proyecto, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y por ende que éstos brinden óptimos resultados en el cumplimiento de sus tareas.

Recomendaciones:

Para la aplicación del plan de acción deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad: diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- Garantizar la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario y reducir al máximo la no respuesta. Indicar que, las herramientas cuantitativas de uso colectivo, como los cuestionarios, facilitan su aplicación al total de la plantilla. El proceso estadístico de elaboración y validación del instrumento implica que, para su uso en condiciones ideales, la muestra no sea inferior a 30 personas. En cualquier caso, se trata de una recomendación, debiendo priorizarse los criterios preventivos a los estrictamente estadísticos. Independientemente del tamaño del grupo en que se aplique, los resultados siempre se expresan en los 9 factores de riesgo que mide la herramienta.
- Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, informando de que los resultados se ofrecen de manera colectiva. Para eliminar la posible desconfianza que pueda existir sobre anonimato de respuesta y confidencialidad de datos deberán establecerse medidas, por ejemplo, utilizar diversos ordenadores en los que se haya instalado la aplicación o empleando la opción de cifrado del archivo de las respuestas.
- Prever un sistema para ofrecer la posibilidad de aclarar las posibles dudas que puedan surgir en el momento de responder el cuestionario, garantizando a la vez el anonimato en la respuesta.
- Disponer de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- Controlar los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser cumplimentado en el domicilio o cuando se disponga de

tiempo libre, ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas (comentarios entre compañeros, familia

- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.
- Es muy importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.
- La utilización del método supone la aceptación de estas condiciones por parte de las personas responsables de su aplicación.

7. REFERENCIAS CITADAS

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2010). Promoción de la salud en el lugar de trabajo. Recuperado el 2016, de <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/94>

Alveiro Montoya, C. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

Arantzazu, M. (2017). Proceso de Riesgos Psisociales en Mujeres que trabajan con Tecnologías de la información y la Comunicación en el ámbito docente: un Estudio Mixto. *Universidad Miguel Hernández*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario-AGC/Desktop/metodo%201.pdf>

Briones, M., Vera, R., & Peñafiel, J. (2018). El Sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*. Obtenido de <file:///D:/DATOS%20DE%20USUARIO/Downloads/Dialnet-ElSistemaDeEvaluacionDeDesempenoYSuAplicacionComoI-6591242%20.pdf>

Brocal, F. (2016). Incertidumbres y retos ante los riesgos laborales nuevos y emergentes. *Archivo de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(1), 6-9.

Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492016000100001

Cacivio, R. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina*. Buenos Aires: Universidad de la Plata. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59647/Documento_completo___.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). *Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*. Obtenido de Revista Prolegómenos Derechos y Valores: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11>

Cano García, M. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev123COL1.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México.

Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y

Cox, T., & Rial-Gonzalez, R. (2000). Research on work-related stress: European Agency for Safety and Health at Work. *Office for Official Publications of the European Communities*.

Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63(4). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000500002&script=sci_arttext

García, C. (2019). Inteligencia y educación emocional, ¿qué aportan? *UNIR Revista*. Obtenido de <https://www.unir.net/salud/revista/noticias/inteligencia-y-educacion-emocional-que-aportan/549204437812/>

- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Obtenido de Ciencia & Trabajo: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003
- Hernández, M. J. (26 de Octubre de 2018). *Los Siete cambios en el programa de prevención de riesgos psicosociales ecuador 2018*. Obtenido de Grupo CONSE. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales - Prospectiva: <https://programapsicosocial.com/blog/9-riesgos-psicosociales/45-los-siete-cambios-en-el-programa-de-prevenci%C3%B3n-de-riesgos-psicosociales-ecuador-2018.html>
- Hoffmeister, L., Vidal, C., Vallebuona, C., Ferrer, N., & Vásquez, P. (2014). *Factores Asociados a Accidentes, Enfermedades y Ausentismo Laboral: Análisis de una Cohorte de Trabajadores Formales en Chile*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100005&script=sci_arttext
- Hurtado, B. (2017). *Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial*. Barcelona. Obtenido de https://www.thesisred.net/bitstream/handle/10803/403710/BHR_TESIS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Jaimes, S., Marquéz, J., & Pernía, L. (2015). Factores Psicosociales que Influyen en el Comportamiento Laboral de Acuerdo con los Procesos de Gestión Administrativa. *Revista Mundo FSC*, 64-68. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario-AGC/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesQueInfluyenEnElComportamiento-5286658.pdf>
- Martinez Barranco, M. P., & Yandun Burbano, E. D. (02 de Marzo de 2017). Seguridad y salud ocupacional en Ecuador: Contribución normativa a la responsabilidad social organizacional. *INNOVA Research Journal*, 2(3). doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n3.2017.135>

- Medina Fuenmayor, M. (2010). Talento humano y trabajo en equipo del personal directivo de las universidades del municipio Maracaibo. *Telos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99312518006.pdf>
- Montoya Agudelo, C. A., Boyero Saavedra, M. R., & Guzmán Monsalve, V. T. (2016). La gestión humana: un socio estratégico organizacional. *Visión de Futuro*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/1109>
- Morales, L., & Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1).
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración de España. Universidad Autónoma de España. Obtenido de <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Moreno, T. (2010). Competencias en Educación: Una mirada Crítica. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15(44), 289-297. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v15n44/v15n44a17.pdf>
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). *Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones*. Obtenido de Psicogente: <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00532>
- Navinés, R., Martín Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146(8), 359-366.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Obtenido de Red de Bibliotecas Virtuales de CLACSO: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>
- OMS. (2003). *91ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo*. Ginebra. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/memo.pdf>

- OMS. (Mayo de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Organización Mundial de la Salud. (1995). *Salud Ocupacional para Todos*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42109/951802071X_spa.pdf;jsessionid=CDA62FCE9F4977B6FABC4AA8EF300420?sequence=1
- Osorio Escobar, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79. Obtenido de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/1450/892
- Peña, C. (2014). *LA GERENCIA Y EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Gerencia contemporánea.
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *ACIMED*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación /Tulio Ramírez*. Caracas: Editorial Panapo, 1999.
- Salas Perea, R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(2), 163-165.
- Sánchez, J. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004
- Semmer, N., Grebner, S., & Elfering, A. (2004). Beyond self-report: using observational, physiological, and situation-based measures in research on occupational stress. *Research in occupational stress and wellbeing*, 205-263.

Véliz Martínez, P. L. (2016). La necesidad de identificar las competencias profesionales en el Sistema Nacional de Salud. *Rev Cubana Salud Pública*, 42(3), 484-486. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300015