

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicóloga Industrial**

TEMA:

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL CHACO DE LA PROVINCIA DEL NAPO”

Autora: Giuliana Coralia Montenegro Garófalo

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

Ambato – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: “**Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco de la provincia del Napo**” de la alumna Giuliana Coralia Montenegro Garófalo, estudiante de la carrera de Psicología Industrial considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, marzo 2022

EL TUTOR

.....
Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández


C.C: 1804469185

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “**Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Chaco de la provincia del Napo**” como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, marzo 2022

LA AUTORA



.....
Giuliana Coralía Montenegro Garófalo

C.C.: 2200562839

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora

Ambato, marzo 2022

LA AUTORA



.....
Giuliana Coralia Montenegro Garófalo

C.C.: 2200562839

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema **“Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco de la provincia del Napo”** de Giuliana Coralía Montenegro Garófalo estudiante de la carrera de Psicología Industrial, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos ya establecidos. Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los tramites.

COMISIÓN

Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.: 1801405141

Ing. María José Mayorga Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.: 1804289740

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos ya que a ellos les debo todo lo que soy y por haber inculcado en mí el deseo de estudiar y salir adelante ante cualquier adversidad.
A mi hija porque sin su apoyo y motivación incondicional no habría concluido con este sueño tan anhelado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, la sabiduría y la fe.

A mi tutor de tesis Ing., Santiago Velasteguí por no haberme dejando en ningún momento en el transcurso para realizar mi proyector de investigación y ser mi guía para poder concluirlo.

A todos los docentes que fueron parte de mi vida universitaria y supieron brindarme y compartir todo su conocimiento para llegar a ser una gran profesional.

Al alcalde y personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Chaco quienes me colaboraron con información importante para poder desarrollar los objetivos planteados en mi proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | |
|------------------------------------------------------------|------|
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | ii |
| AUTORÍA DEL TRABAJO | iii |
| DERECHOS DE AUTOR..... | iv |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | v |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS..... | x |
| RESUMEN EJECUTIVO | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPITULO I..... | 3 |
| MARCO TEÓRICO..... | 3 |
| 1.1 Antecedentes Investigativos | 3 |
| 1.2 Marco teórico | 7 |
| 1.2.1 Factores de riesgo psicosocial | 7 |
| 1.2.2 Desempeño laboral | 13 |
| 1.3 Objetivos | 17 |
| CAPITULO II..... | 19 |
| METODOLOGÍA..... | 19 |
| 2.1 Materiales..... | 19 |
| 2.2 Métodos..... | 20 |
| 2.2.1 Enfoque | 20 |
| 2.2.2 Diseño de investigación..... | 21 |
| 2.2.3 Tipo de Investigación | 21 |
| 2.2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 2.2.5 Población..... | 22 |
| 2.2.6 Muestra..... | 23 |
| 2.3 Descripción del Modelo de Investigación..... | 23 |
| 2.3.1 Planteamiento de la Hipótesis..... | 23 |
| 2.3.2 Operacionalización de Variables | 24 |
| 2.3.3 Recolección de información | 26 |
| 2.3.4 Procesamiento y análisis de la información | 26 |
| CAPITULO III..... | 27 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 27 |
| 3.1 Análisis y Discusión de Resultados..... | 27 |
| 3.1.1 Análisis de la variable independiente mediante el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve)..... | 27 |
| 3.1.2 Análisis de la variable dependiente mediante el cuestionario del desempeño laboral 32 | |
| 3.2 Verificación de Hipótesis..... | 37 |
| 3.2.1 Hipótesis de Investigación..... | 37 |
| 3.2.2 Nivel de significancia..... | 38 |
| 3.2.3 Estadístico de prueba para asociación de variables..... | 38 |
| 3.2.4 Regla de decisión..... | 38 |
| 3.2.5 Cálculo..... | 38 |
| 3.2.6 Decisión y conclusión:..... | 41 |
| CAPITULO IV..... | 42 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 42 |
| 4.1 Conclusiones..... | 42 |
| 4.2 Recomendaciones..... | 42 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 44 |
| ANEXOS..... | 46 |

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Factores asociados a los riesgos laborales | 9 |
| Tabla 2 Recursos para la investigación | 20 |
| Tabla 3 Población de Colaboradores..... | 22 |
| Tabla 4 Personal Administrativo..... | 23 |
| Tabla 5 Variable Independiente: Riesgos Psicosociales | 24 |
| Tabla 6 Variable dependiente: Desempeño Laboral | 25 |
| Tabla 7 Plan de Recolección de información..... | 26 |
| Tabla 8 Resultados Dimensión Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo | 28 |
| Tabla 9 Resultados Dimensión Compensaciones..... | 30 |
| Tabla 10 Resultados Dimensión Doble presencia..... | 31 |
| Tabla 11 Resultado evaluación Desempeño..... | 32 |
| Tabla 12 Resultado Dimensión Habilidad | 33 |
| Tabla 13 Resultado Dimensión Motivación..... | 35 |
| Tabla 14 Resultado Dimensión Personalidad | 36 |
| Tabla 15 Supuestos para la elección del método estadístico para la correlación de variables | 38 |
| Tabla 16 Tabla cruzada Factores de riesgo psicosociales*desempeño laboral..... | 39 |
| Tabla 17 Resultado prueba Chi cuadrado | 40 |
| Tabla 18 Resultado test de fisher | 40 |
| Tabla 19 Actividades para la Dimensión Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo..... | 53 |
| Tabla 20 Actividades para la Dimensión Compensaciones | 54 |
| Tabla 21 Actividades para la Dimensión Doble presencia | 55 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 <i>Tabla general de las Dimensiones Evaluadas</i> | 28 |
| Gráfico 2 <i>Resultados Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</i> | 29 |
| Gráfico 3 <i>Resultado Dimensión Compensaciones</i> | 30 |
| Gráfico 4 <i>Resultado Dimensión Doble presencia</i> | 31 |
| Gráfico 5 <i>Resultado evaluación Desempeño</i> | 33 |
| Gráfico 6 <i>Resultado Dimensión Habilidad</i> | 34 |
| Gráfico 7 <i>Resultado Dimensión Motivación</i> | 35 |
| Gráfico 8 <i>Resultado Dimensión Personalidad</i> | 36 |
| Gráfico 9 <i>Ruta para el cálculo del Chi cuadrado</i> | 39 |

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLOGÍA
INDUSTRIAL**

Tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL CHACO DE LA PROVINCIA DEL NAPO”.

Autor: Giuliana Coralia Montenegro Garofalo

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar los riesgos psicosociales y establecer su relación con el desempeño laboral del personal de área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Chaco de la provincia del Napo, este tipo de investigación es de trascendencia en la institución ya que con los resultados obtenidos se podrá conocer la interacción de las relaciones interpersonales y laborales como también el liderazgo que se dan en la institución. La base del presente trabajo es la indagación de información inherente al tema en artículos científicos, tesis, y demás base de datos, se efectuó la operacionalización de variables, para los factores de riesgo psicosocial se aplicó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve), mientras que para analizar el desempeño laboral se aplicó un cuestionario que con ayuda de cada jefe departamental se pudo recolectar la información, los datos recolectados fueron analizados y validados con la prueba Chi cuadrado mediante el sistema informático IBM SPSS y de acuerdo a este método se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa, al final se realizó un plan de acción.

Palabras claves: Riesgos Psicosociales, Desempeño laboral, Plan de acción

ABSTRACT

The present work research has such main objective to evaluate the psychosocial risks and establish its relation with the job performance of the staff into the administrative Area of the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chaco in the Province of Napo, this type of research is the significance in the institution being that with the obtained results it will be possible to know the interaction between interpersonal and work relationships as well as the leadership that occurs in the institution. The base of this work is the information inquiry inherent to the topic into scientific articles, thesis and other data bases, it was carried out the operationalization of variables, it applied a questionnaire SUSESO-ISTAS 21(brief version), to the psychosocial risks factors, while, to analyze the job performance also it implemented a questionnaire with the help of each departmental chief it could gather the information, the gathered data were analyzed and validated with the Chi square test through a computer system IBM SPSS and according to this method it accepts the null hypothesis, that is to say, there is not a relation between the psychosocial risks and job performance in the collaborators of the administrative area, finally, it did an action plan.

Keywords: Psychosocial Risks, Job Performance, Action Plan

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Chaco de la provincia del Napo mediante la aplicación de un proceso para el manejo de la información, buscando establecer medidas correctivas o preventivas con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y

la calidad de vida de los colaboradores y de esta manera los resultados obtenidos, esta investigación consta de cuatro capítulos desarrollados de acuerdo con las normas y lineamientos establecidos por la Universidad Técnica de Ambato y está distribuido de la siguiente manera.

Capítulo I.- En este capítulo se describen investigaciones sobre las variables de la presente investigación que son de ayuda como base de la presente investigación, las mismas se basan en datos de tesis, artículos científicos, revistas, libros que se encuentran en repositorios de las universidades, metabuscadores y en bibliotecas virtuales, se formula un objetivo general y cuatro objetivos específicos a realizar dentro del proyecto, los cuales se detallan su proceso de cumplimiento.

Capítulo II.- En este capítulo se describe la metodología empleada con su respectivo enfoque, método y el nivel de investigación que se va a utilizar en el desarrollo del proyecto, conjuntamente también se puntualiza la población y la muestra con la cual se trabajara la operacionalización de variables, así también los instrumentos, técnicas, recursos y materiales.

Capítulo III.- En el presente capítulo se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación, estará compuesto por gráficos, tablas y análisis e interpretación de los mismos y la respectiva verificación de la hipótesis.

Capítulo IV.- En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que se realizaron en base a los resultados obtenidos.

A continuación, se enumeran las referencias bibliográficas que sirvieron de apoyo

investigativo, y finalmente se concluye la presente investigación con los anexos respectivos, el Anexo 1 que corresponde al cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales SUSESO ISTAS 21, Anexo 2 corresponde al cuestionario de evaluación del desempeño laboral y como Anexo 3 se plantea el Plan de prevención de riesgos psicosociales para mejorar el desempeño laboral, que tendrá como propósito mejorar las condiciones laborales y permiten un normal desempeño.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

El trabajo de investigación que se presenta a continuación está respaldado por distintos trabajos investigativos mismos que se encuentran en el repositorio de nuestra propia universidad y de otras instituciones de nivel superior, y que serán de gran aporte, porque se pretende estudiar la relación que existen entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco.

TEMA: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA EP- EMAPA EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA

AUTOR: Josué David Proaño Nuñez

AÑO: 2020 – 2021

CONCLUSIONES:

- Existe una influencia de los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral después de haber realizado los diferentes cálculos estadísticos utilizando la metodología para validación de hipótesis chi cuadrado donde nuestro resulta $\chi^2 = 22,68$ es muy superior al resultado del chi cuadrado de la tabla= 5,991 lo que llega a confirmar nuestra hipótesis alternativa H1: Los factores de riesgo psicosocial SI

influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Epemapa-A.

- En los resultados que se obtuvieron una vez aplicado el Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios Laborales del Ministerio de Trabajo se pudo evidenciar que hay riesgos que son realmente reveladores en las dimensiones de liderazgo con un porcentaje del (11%) y en la de acoso laboral con un porcentaje del (21%) afectando a un total de 21 personas lo cual refleja una carencia de los mismos lo cual va a afectar a la empresa en un futuro se presentarían peores inconvenientes.
- Después de haber analizado los datos de la evaluación de desempeño de la empresa ep-Emapa se tiene como resultado que en la evaluación de desempeño tienen en la dimensión de cumplimiento un 64% excelente, Muy bueno 14%, Satisfactorio 6% e Insuficiente 16%, dimensión de recursos un 64% excelente, Muy bueno 13%, Satisfactorio 8% e Insuficiente 15%, dimensión de tiempo un 61% excelente, Muy bueno 18%, Satisfactorio 6% e Insuficiente 15%, dimensión de calidad un 67% excelente, Muy bueno 9%, Satisfactorio 9% e Insuficiente 15%, dimensión de trabajo en equipo un 68% excelente, Muy bueno 12%, Satisfactorio 4% e Insuficiente 16%, la mayoría de los trabajadores se encuentran en un nivel de desempeño excelente y una parte de los trabajadores evidencian un porcentaje de nivel de desempeño insatisfactorio con lo que se demuestra que la mayoría cumple con todo lo planificado en la empresa.
- Existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Emapa, debido a que los resultados obtenidos mediante el método de Chi Cuadrado muestran que el valor de prueba es menor al de significancia (0,05), por esta razón, se aprueba la hipótesis alternativa y se confirma la relación que existe entre las variables planteadas en la investigación.

Análisis Crítico: Los distintos trabajos de investigación relacionados con el tema, logran una directa relación entre las variables de estudio y un buen nivel de funcionamiento en cada una de ellas, por lo que este estudio ayuda con el enfoque directo de la conceptualización de las variables del presente estudio.

TEMA: INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO

AUTOR: Araguillín Morillo Andrea Elizabeth

AÑO: 2017

CONCLUSIONES:

- Se llegó a determinar que si existe relación entre las variables de riesgo psico social con la evaluación al desempeño usando el método de Pearson $r_{xy} = 0.5775$ tiene una relación media positiva según la escala propuesta en el libro de Estadística aplicada a la Psicología de Valderrama (2011) p. 72.
- Según los datos presentados anteriormente tenemos que los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal docente de la unidad educativa Diez de Agosto se tiene una incidencia, pero no en su totalidad ya que existen otros factores que deben estar influyendo.
- Los factores de riesgo psicosocial de mayor influencia en el personal de docentes de la UE diez de agosto son: Demanda psicológica, variedad/contenido, interés por el trabajador dentro de la escala a menudo.
- En la evaluación al desempeño laboral los factores de mayor puntuación tenemos: conocimientos que emplea la calificación sobresaliente con el 38.9% y muy buena con el 35.2%, seguido del factor trabajo en equipo y liderazgo con la calificación de muy buena con el 53.7%, el factor de competencias universales con la calificación de muy buena con el 50% y un valor menor pero no tan significativamente tenemos al factor de las competencias técnicas del puesto de trabajo con muy buena 48.1%.

Análisis Crítico: Cada empresa debe facilitar los medios necesarios con el fin de desarrollar el progreso de sus colaboradores, tanto en el ámbito personal como en el colectivo, se lo debe considerar el recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional de la empresa.

**TEMA: RIESGO PSICOSOCIAL: TENDENCIAS Y NUEVAS ORIENTACIONES
LABORALES**

AUTOR: Nataly Orellano

AÑO: 2018 ARTÍCULO DE REVISIÓN

CONCLUSIONES

- Para llevar a cabo una prevención eficaz y la adecuada intervención frente a las tendencias y nuevas orientaciones que direccionan los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales, debe existir un compromiso total y absoluto desde la alta dirección de las organizaciones, así como recursos específicos y suficientes. Solo así se podrán identificar, analizar y valorar las probables causas, y de acuerdo a estos análisis surgirán soluciones efectivas de control y eliminación de los riesgos de acuerdo con el riesgo y con cada caso.
- Sin embargo, son más recomendables las medidas de carácter general y organizativas que las particulares, debido a que cuando se realiza la detección temprana de los riesgos, y se ejecutan actividades de mitigación o eliminación, los resultados tienden a ser más positivos; es así como las actividades de prevención individual han de ser posteriores o complementarias a las actividades de prevención de carácter global. Lo anterior ha sido contemplado por autores como Gil-Monte (2009), no solo para lograr mayor sostenibilidad en el tiempo sino también un ambiente óptimo para su acogida. Así se puede garantizar que las inversiones de tiempo y recursos cumplan su objetivo principal, que consiste en aminorar el impacto del riesgo psicosocial en el trabajador.

Análisis Crítico:

Se observa cada vez más la incidencia de los factores de riesgos psicosocial y el desempeño laboral las diversas investigaciones relacionadas con el tema, logran demostrar una directa relación entre estas variables y un buen nivel de funcionamiento en cada una de ella, cada vez se hace más necesario tratar de comprender y estudiar los diversos factores tanto físicos, sociales, como individualmente que influyen en el desempeño laboral.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales se definen como las condiciones del trabajo que al interrelacionarse con las condiciones del ambiente del trabajador y las percepciones y experiencias del mismo, pueden estimular o afectar la salud, la calidad de vida o el bienestar del colaborador. Los factores psicosociales en el trabajo no son ininteligibles; es un tema que ha alcanzado visibilidad; la prioridad que los países le otorguen dependerá de la normatividad establecida, la cultura empresarial y la calidad de vida de los ciudadanos de ese país. (Rubio-Ávila & Vicente Gómez-Sánchez, 2018)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera a los factores psicosociales como aquella interacción entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

La evolución que ha tenido el mundo laboral en los últimos años, sus cambios socioeconómicos, adaptándose a la globalización, ha originado riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores y a su vez aumentan el estrés. Por lo tanto, los factores psicosociales de riesgo pueden impactar de forma negativa no sólo a los trabajadores además afecta el funcionamiento de la organización, los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, comprometiendo su productividad. Cabe resaltar que, de los mayores problemas que ha desatado los factores de tipo psicosocial es el estrés, diversas investigaciones afirman que cuando mayor sea psicosocial son los roles que la persona debe desempeñar, mayor será la probabilidad de que sufra estrés. (Miguel Gómez, 2017)

Los factores de riesgo psicosocial interactúan entre sí y reaccionan, repercutiendo en el clima de la empresa y provocando muchos de los problemas de salud, conductas y actitudes de los trabajadores. Dependiendo de su origen, podemos clasificar los

factores en aquellos derivados del contenido de la tarea, de la estructura de la organización o de las características individuales:(Miguel Gómez, 2017)

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo que están relacionadas con la dirección, con el diseño y con la organización del trabajo, y con su contexto organizacional y social. (Gil-Monte et al., 2016), los riesgos psicosociales que origina la actividad laboral pueden ocasionarse por el deterioro o disfunción de los siguientes procesos: (Muñoz Rojas et al., 2018)

- a) **Las características de la tarea:** Identificadas en la cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, monotonía o repetitividad, ritmo de trabajo, falta de autonomía, etc.
- b) **Las características de la organización:** En las que cuentan variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- c) **Las características del empleo:** Diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas.
- d) **La organización del tiempo de trabajo:** Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

Las enfermedades psicosociales, son aquellas causadas por mencionados riesgos psicosociales que no fueron prevenidos a tiempo, los riesgos psicosociales tienen alta probabilidad de ocasionar daños graves.(Miguel Gómez, 2017)

A continuación, se describen características de los factores asociados a los riesgos laborales y la repercusión de la salud:

Tabla 1.

Factores asociados a los riesgos laborales

| Factores psicosociales/ de riesgo psicosocial | Riesgos psicosociales | Enfermedades psicosociales |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De la organización: modelo de relaciones laborales de la empresa, estilos de mando y organización, rol de cada individuo, comunicación, relaciones interpersonales... | | |
| Del ambiente físico: iluminación, ruido, temperatura, espacio de trabajo... | Estrés laboral Síndrome del <i>Burnout</i> Fatiga mental | Enfermedades cardiovasculares, respiratorias, osteomusculares... Patologías mentales, ansiedad, depresión... |
| Del contenido de las tareas: carga de trabajo, autonomía, presión, monotonía, horarios, conductas violentas o abusivas... | Violencia en el trabajo: agresión física o psíquica, acoso moral (mobbing) sexual, o discriminatorio... | Sufrimiento psíquico y emocional Somatizaciones |
| De los factores subjetivos: características de la persona (edad, sexo, experiencia...), relaciones interpersonales (ambiente social, carga familiar) | | |

Elaborado por: La investigadora

Fuente: (Miguel Gómez, 2017)

Tipos

Según el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA), los factores de riesgos psicosociales se clasifican en:

- **Contenido del trabajo:** monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- **Carga y ritmo de trabajo:** carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- **Tiempo de trabajo:** horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- **Participación y control:** falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
- **Cultura organizacional:** comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.

- **Relaciones personales:** aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- **Rol:** ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo personal:** escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- **Interacción casa-trabajo:** problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias.

Formas de evaluación de riesgos psicosociales

El objetivo principal de la evaluación de riesgos psicosocial es identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas, sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar. (MITES, 2017).

La evaluación de los factores de riesgo laboral es un conjunto de pasos articulados en un método que se derivó de una concepción teórica. Para estimar la magnitud mediante medición es que son indispensables estos instrumentos de “evaluación de riesgos psicosociales”, los instrumentos son entonces indispensables, pero no suficientes para la evaluación de los factores de riesgo laboral en una empresa. (Ministerio del Trabajo , 2016)

Según la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social el proceso de evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse siguiendo las siguientes fases:

1. **Análisis previo:** conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura organizativa, del colectivo de trabajadores y puestos existentes, de la distribución de cargas de trabajo, horarios, turnos, datos de absentismo y siniestralidad, etc.

2. **Primer contacto:** Informara los trabajadores de qué se va a hacer, en qué consiste la evaluación, la finalidad de la misma y los aspectos más importantes que se van a analizar.
3. **Selección de la técnica de evaluación:** Habitualmente se utilizará más de una: entrevistas y cuestionarios, observación y cuestionarios, escalas, dinámicas de grupo, etc.
4. **Desarrollo del análisis- trabajo de campo:** Se administran los cuestionarios, se realizan las entrevistas, se desarrollan los grupos, etc.
5. **Análisis de datos:** una vez recopilada toma la información, se procede al análisis de los datos incorporando comparativas con grupos o sectores similares o referencias de indicadores.
6. **Valoración de resultados:** Se realiza la interpretación de los datos, los posibles riesgos psicosociales encontrados y la propuesta de medidas correctoras.

En muchos casos, la utilización combinada de varios métodos puede resultar la mejor opción para suplir carencias de un método u otro. Actualmente, se cuenta con varios métodos de evaluación, pudiendo elegir el más adecuado respecto a las características y tipo de empresa (MITES, 2017). Se revisan a continuación los más utilizados.

Cuestionario ISTAS 21

Este cuestionario es una adaptación del cuestionario desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca CoPsoQ. Este método analiza 20 dimensiones psicosociales agrupadas en 5 categorías: (OISS, 2016)

- a) Exigencias psicológicas:
 - Exigencias psicológicas cuantitativas: Relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo existente para realizarlo
 - Exigencias psicológicas emocionales: empatía, emociones producidas
 - Exigencias psicológicas de esconder emociones: reacciones y opiniones negativas que se esconden.
- b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades:
 - Influencia: Autonomía respecto al contenido y condiciones de trabajo
 - Posibilidades de desarrollo

- Control sobre los tiempos de trabajo: capacidad para decidir pausas y descansos
 - Sentido del trabajo: Relación con otros fines o valores
 - Integración en la empresa: implicación de cada trabajador
- c) Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:
- Claridad de rol: definición de las tareas a realizar
 - Conflicto de rol: Exigencias contradictorias entre las exigencias del trabajo y las normas éticas y personales
 - Calidad de liderazgo: Calidad de dirección y gestión de los jefes
 - Apoyo social en el trabajo: facilidad de recibir ayuda cuando se necesita
 - Sentimiento de grupo: calidad de relación con los compañeros
- d) Compensaciones del trabajo:
- Inseguridad en el trabajo: en el empleo, la temporalidad, precariedad laboral
 - Estima: reconocimiento del esfuerzo y trato justo
- e) Doble presencia:
- Doble presencia: doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras

En esta investigación se trabajó con este cuestionario porque es fácilmente aplicable a cualquier tipo de trabajo, ocupación o actividad económica, se acerca más a la realidad de la institución, además que está orientado a la participación y acción: rol de liderazgo del grupo de trabajo, combina métodos cualitativos y cuantitativos, compara mediciones obtenidas con valores de referencia poblacionales. (Patlán , 2017)

Otros métodos específicos

- Método de evaluación de factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España)

Este método analiza 7 factores psicosociales:

- Carga mental: esfuerzo intelectual para realizar una tarea
- Autonomía temporal: capacidad del trabajador para gestionar su tiempo de trabajo y sus descansos
- Contenido del trabajo: grado en que las tareas activan las capacidades del trabajador

- Supervisión- participación: autonomía de decisión del trabajador
- Definición de rol: problemas derivados del rol asignado al trabajador
- Interés por el trabajador: preocupación de la organización por el trabajador
- Relaciones personales: calidad de las relaciones entre los trabajadores. (OISS, 2016)

- **Método FPSICO 3.1.**

Elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, fue diseñado para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa, que ayuden a una mejora en el clima psicosocial, igualmente para detectar condiciones desfavorables en el marco laboral y obtener información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre las condiciones psicosociales de su trabajo. El cuestionario está compuesto por 75 preguntas que responden a una distribución en siete factores: Carga mental, Autonomía temporal, Contenido del trabajo, Supervisión-participación. El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. (MITES, 2017)

- **Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Instrumento válido y fiable aceptado internacionalmente para la medición del Burnout o síndrome del quemado. Sin embargo, es preciso acompañarlo de entrevistas semiestructuradas con técnicas exploratorias realizando además la anamnesis sociolaboral, el análisis de las condiciones psicosociales del puesto, la descripción cronológica de los hechos que hayan conducido a la situación a evaluar, los recursos personales de afrontamiento del trabajador y la valoración de las consecuencias registradas. (OISS, 2016)

1.2.2 Desempeño laboral

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para

producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. (Chiang & San Martín, 2015)

La evaluación del desempeño es un proceso de revisión y evaluación ya sea, individual o grupal, de los logros, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos; este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades cotidianas, proporcionando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño. (Guartán Salinas et al., 2019)

Cualidades del Desempeño Laboral

Según (Helmut , 2018) se enumeran cinco cualidades principales que llevan a un buen desempeño en el trabajo:

- **Habilidad para aprender:** Cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos que todo empleado necesitará adquirir para tener éxito en su trabajo. Ya sea aprender conocimientos técnicos, procesos de trabajo específicos o cómo navegar de manera efectiva en la organización, poder adquirirlos y ponerse rápidamente en marcha es muy deseable para la mayoría de las organizaciones.
- **Aplicación:** Ser aplicado es un rasgo de la personalidad que abarca muchas características deseables para las organizaciones. Las personas que tienen una alta aplicación son confiables y fidedignos. Estas personas tienen más probabilidad de seguir adelante, trabajar duro, prestar atención a los detalles, y están dispuestos a dar un paso extra para mejorar la empresa.
- **Habilidades interpersonales:** Los empleados necesitan trabajar con otras personas en su equipo y en todos los departamentos. A veces los miembros del equipo no están de acuerdo. La forma en que se manejan estos desacuerdos hace una gran diferencia en el desempeño laboral. Los empleados exitosos son típicamente cooperativos, diplomáticos y discretos.

- **Adaptabilidad:** Es importante que los empleados puedan adaptarse y sigan siendo eficaces, incluso cuando se produzcan cambios. Las organizaciones buscan personas que puedan hacer frente a los golpes y se mantengan al día con las exigencias de sus trabajos.
- **Integridad:** Los líderes quieren empleados en quienes puedan confiar a no revelar secretos de la compañía. Esto también significa que tomen las decisiones correctas y busquen el mejor interés para la organización. Los métodos de evaluación basadas en las competencias de los colaboradores ofrecen información más orientada a la acción, siendo ésta una manera efectiva de conocer el desarrollo de los individuos (Guartán Salinas et al., 2019).

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño permite medir con objetividad la calidad del trabajo desarrollado y las potencialidades del trabajador. Este objetivo busca mejorar el desempeño laboral, que se vincula con la eficiencia del sistema de trabajo y el aumento de la productividad del trabajo”. Corresponde a un proceso aplicable a lo largo del ciclo de recursos humanos, debido a su carácter continuo y sistemático y su factibilidad de aplicación como herramienta para el monitoreo de personas. La evaluación del desempeño entrega también valiosa información a los trabajadores a través de la retroalimentación, elevando su nivel de desempeño a través de la determinación de fortalezas y debilidades y consecuentemente capacitando personas en coherencia con la estrategia organizacional. Desde la perspectiva del clima laboral, este proceso también contribuiría a mejorar las relaciones existentes entre jefes y subordinados. (Castillo Lobos, 2017)

Técnicas para la evaluación del desempeño laboral

El desempeño laboral puede dividirse en dos grupos, evaluando el desempeño del pasado sobre algo que ya ocurrió y prediciendo un análisis del futuro; las técnicas más comunes son las siguientes: (Guartán Salinas et al., 2019)

1. Escala de puntuación, el evaluador debe realizar una valoración sobre el desenvolvimiento de los colaboradores en una escala de bajo a alto, debe

basarse solo en las opiniones del evaluado y conceder un valor numérico a cada punto de la evaluación.

2. Lista de verificación, el evaluador selecciona las oraciones que permitan tener una idea del desenvolvimiento del colaborador, así como sus características; el resultado obtenido recibe el nombre de lista de verificación con valores, permitiendo así la cuantificación, esta técnica puede otorgar una descripción precisa del desempeño laboral del colaborador.
3. Método de selección forzada, el evaluador tiene la obligación de seleccionar la oración que más se asemeje al desempeño del evaluado tomando como referencia el hecho de encontrar dos afirmaciones que puedan ser positivas o negativas; el nivel de efectividad del colaborador en cada aspecto relevante se puede calcular con la suma de número de veces que cada punto fue seleccionado por el evaluador, teniendo como resultado las áreas que necesitan ser mejoradas.
4. Método de registro de acontecimientos críticos, en este método el evaluador lleva una bitácora diaria, registrando las acciones destacadas que realiza el evaluado.
5. Escalada de calificación conductual, se utiliza el sistema de comparación del desempeño del trabajador con determinados puntos conductuales específicos, con el fin de reducir los elementos de distorsión y subjetividad.

Formas de medir el desempeño laboral

A continuación, se describen las cinco formas conocidas para evaluar el desempeño laboral: (Salzar , 2019)

- **Evaluación de desempeño laboral por parte del supervisor del área:** Los supervisores del área son quienes mejor conocen a la gente bajo su cargo. Aquí, son ellos quienes deben de realizar la evaluación.
- **Autoevaluación:** En este método, es el mismo empleado quien se evalúa. De esta forma, el trabajador se vuelve consciente de sus fortalezas y debilidades.
- **Evaluación por parte de los compañeros:** Aquí, los colaboradores se evalúan unos a otros.

- **Evaluación al supervisor del área:** A diferencia del primer punto, en este método los empleados califican el trabajo de su supervisor.
- **Evaluación del usuario:** El usuario, contestando una sencilla encuesta, evalúa cómo lo trataron los trabajadores y qué opina de ellos. Este tipo de medición es ideal para evitar cometer errores ocasionados por la cultura de la empresa.

1.3 Objetivos

General

Determinar la influencia que tiene los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los colaboradores del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco de la Provincia del Napo.

Este objetivo se lo llevo a cabo a través de los siguientes pasos: como primer paso se realizó la recolección de información mediante la aplicación física del cuestionario ISTAS 21 versión corta (anexo 1) para recolección de datos de riesgos psicosociales y para la recolección de datos del desempeño laboral el cuestionario que se aplicó fue el cuestionario sobre desempeño laboral (anexo 2), en el segundo paso se codificaron las respuestas obtenidas para ser ingresadas a una plantilla de Excel para tabulación de las mismas, el tercer paso corresponde al análisis de los resultados de la evaluación del desempeño, el cuarto paso corresponde a la aplicación del método estadístico Chi cuadrado con el que se buscará identificar la correlación existente entre los resultados de las variables analizadas.

Específicos

- ✓ Evaluar los riesgos psicosociales del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco.

Para el cumplimiento de este objetivo se aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales SUSESO-ISTAS 21 (versión breve), la versión breve del Cuestionario fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística (explicaban la mayor proporción de la varianza) de cada una de las subdimensiones. Consta de dos partes: una sección general que contiene 5 preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual, y la sección específica de riesgo psicosocial que

contiene 20 preguntas, contemplando 5 dimensiones: Dimensión exigencias psicológicas, Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, Dimensión apoyo social en la empresa, Dimensión compensaciones, Dimensión doble presencia. (Candia et al., 2016)

- ✓ Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral.

Gracias a la aplicación del cuestionario para la evaluación del desempeño laboral (anexo 2) la misma que fue ejecutada por el director de cada departamento y mi persona se pudo obtener la información de cada colaborador, después se procedió a realizar la interpretación y análisis de los resultados, datos que serán ingresados en el programa estadístico EXCEL para establecer su respectiva equivalencia, la misma que servirá para relacionar con los datos obtenidos en la herramienta SUSESO-ISTAS 21.

- ✓ Determinar los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos el Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco.

Luego de la aplicación de los cuestionarios previamente descritos y posterior a la tabulación de los resultados en el programa Microsoft Excel se pudo obtener la información requerida para determinar los principales riesgos psicosociales y así se pudo dar cumplimiento a este objetivo.

- ✓ Proponer un plan de prevención de riesgos psicosociales para mejorar el desempeño laboral.

Posterior a la recopilación, tabulación y respectivo análisis de los principales riesgos psicosociales detectados en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco, se realizó la propuesta de plan de prevención y acción enfocados en las dimensiones que tiene mayor riesgo de los riesgos psicosociales, el mismo que será expuesto a las máximas autoridades como recomendación de acciones a seguir.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Dentro de este capítulo se va a especificar la metodología empleada en la presente investigación, se detalla los materiales y métodos para poder desarrollar los objetivos planteados en el capítulo uno.

2.1 Materiales

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015, existen cuatro tipos de recursos que se puede emplear para el desarrollo de una investigación:

- **Recursos Institucionales:** Son aquellas entidades que participan en el proyecto de investigación y que facilitan al investigador todo el soporte para llevar a cabo el desarrollo del mismo.
- **Recursos Humanos:** En estos recursos se incluyen a todas las personas que intervienen en el proyecto de investigación, cada cual contempla una función en específico.
- **Recursos Materiales:** Son aquellos recursos como, equipos, útiles de escritorio y otros insumos que resultan indispensables para el desarrollo de la investigación.
- **Recursos financieros:** Son los recursos que se va a invertir en las diversas actividades propias de la investigación, para eso se desarrolla un presupuesto y se busca el financiamiento para poder ejecutarlo.

A continuación, se detallarán los recursos, el presupuesto y el financiamiento necesario para el desarrollo de la presente investigación:

Tabla 2*Recursos para la investigación*

| RECURSOS | | |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------|
| | Detalle/Cantidad | Valor |
| Institucionales | | |
| Biblioteca física y virtual UTA | - | - |
| Universidad Técnica de Ambato | - | - |
| GADMCH | - | - |
| Humanos | | |
| Tutor de Tesis | - | - |
| Personal Administrativo GADMCH | - | - |
| Director de Talento Humano | - | - |
| Médico Ocupacional GADMCH | | |
| Materiales | | |
| Laptop | 1 | 500,00\$ |
| Resmas de Hojas papel Bond | 2 | 10,00\$ |
| Esferográficos | - | 3,00\$ |
| Impresiones | - | 25,00\$ |
| Copias | - | 20,00\$ |
| Servicio de internet /mes | - | 50,00\$ |
| Software IBM SPSS Statistics | libre | 0,00\$ |
| Económicos | | |
| Transporte | - | 40,00\$ |
| Alimentación | - | 40,00\$ |
| Imprevistos | - | 30,00\$ |
| Presupuesto total | | 695,00\$ |

Elaboración: La investigadora**Fuente:**

Como se puede observar el presupuesto total para la presente investigación es de USD **695,00** los mismos que serán financiados mediante recursos propios.

2.2 Métodos

2.2.1 Enfoque

La presente investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto cumple con los criterios como refiere (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015) "Los métodos mixtos

representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”

2.2.2 Diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipuló la muestra ni al objeto de investigación, además fue de tipo transversal ya se va obtuvo los datos mediante un instrumento aplicado en este caso dos cuestionarios, en un solo momento. “Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015)

2.2.3 Tipo de Investigación

Es de tipo descriptiva porque busca especificar propiedades, característica y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analizará, porque según tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015)

La investigación también es correlacional porque estableció el grado de relación- semejanza que pueda existir entre las variables mediante la prueba estadístico chi cuadrado, que sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias.

2.2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta, es una técnica de recopilación de información donde el investigador interroga a los investigados los datos que desea obtener. (Online-Tesis, 2020)

Instrumento: El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve (Candia et al., 2016), con la finalidad de evaluar y detectar los riesgos Psicosociales a los que se encuentra expuesta los colaboradores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal del Cantón El Chaco y Cuestionario de Desempeño Laboral (SCRIBD, 2017) (Anexos 1 Y 2)

2.2.5 Población

En la presente investigación la población corresponde a un total que son 249 colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3
Población de Colaboradores

| Niveles | Distribución de la Población | Porcentaje |
|-----------------------|------------------------------|-------------|
| Administrativo | 106 | 43% |
| Administrativo | 8 | |
| Financiero | 18 | |
| Secretaria | 5 | |
| Talento Humano | 4 | |
| Planificación | 12 | |
| Gestión Social | 8 | |
| Gestión Ambiental | 10 | |
| Concejales | 5 | |
| Obras publicas | 5 | |
| Servicios públicos | 6 | |
| Comunicación | 4 | |
| Cultura y Turismo | 15 | |
| Transito | 6 | |
| Operativo | 143 | 57% |
| Obras públicas | 78 | |
| Servicios Públicos | 30 | |
| Gestión Ambiental | 15 | |
| Comisaría | 20 | |
| TOTAL | 249 | 100% |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Datos proporcionados por la Dirección de Talento Humano del GADM El Chaco.

2.2.6 Muestra

Para definir la muestra de estudio se utilizaron criterios de selección:

Criterios de selección

- **Inclusión:**

Personal Administrativo de todos los departamentos

Tabla 4

Personal Administrativo

| | # funcionarios |
|--------------------------|----------------|
| De planta | 28 |
| De Contrato | 6 |
| Nombramiento Provisional | 24 |
| Libre Remoción | 25 |
| Servicios profesionales | 18 |
| Concejales | 5 |
| Total | 106 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Datos proporcionados por la Dirección de Talento Humano del GADM El Chaco.

- **Exclusión:**

- Funcionarios de vacaciones
- Funcionarios con descanso médico
- Funcionarios que no desean participar
- Personal operativo

Después de la descripción de criterios de selección se tomó en cuenta un total de 106 funcionarios que pertenecen al área administrativa a quienes se aplicó los cuestionarios.

2.3 Descripción del Modelo de Investigación

2.3.1 Planteamiento de la Hipótesis

Los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en el desempeño Laboral en el personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco.

2.3.2 Operacionalización de Variables

- **Variable Independiente:** Riesgos Psicosociales

Tabla 5

Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

| CONCEPTUALIZACIÓN RIESGO PSICOSOCIALES | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los riesgos psicosociales son riesgos emergentes en el ámbito de las relaciones laborales. (Sierra, 2020) | Exigencias Psicológicas. | Emocionales, cuantitativas ritmo. | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21 (versión breve) |
| | Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades | Autonomía | |
| | Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo. | Apoyo compañeros apoyo jefes | |
| | Compensaciones laborales | Reconocimiento | |
| | Doble Presencia | Conflicto trabajo-familia | |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Adaptado de la Metodología de la investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015)

- **Variable dependiente:** Desempeño Laboral

Tabla 6

Variable dependiente: Desempeño Laboral

| CONCEPTUALIZACIÓN DESEMPEÑO LABORAL | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Es el grupo de acciones observables que permite la obtención de resultados satisfactorios con relación a metas de cada organización, a través de estrategias particulares por parte del colaborador” (Salzar , 2019) | Habilidad | Conocimientos, capacidad | Técnica: Encuesta |
| | Motivación | Colaboración, cooperación, logros. | Instrumento: |
| | Personalidad | Metas, objetivos, emociones | Cuestionario de desempeño Laboral (SCRIBD, 2017) |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Adaptado de la Metodología de la investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015)

2.3.3 Recolección de información

Tabla 7

Plan de Recolección de información

| Preguntas Básicas | Recolección |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Para qué? | Para determinar la influencia de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral |
| ¿De qué personas u objetos? | Del personal Administrativo del GAD Municipal El Chaco. |
| ¿Sobre qué aspectos? | Riesgos psicosociales y desempeño laboral |
| ¿Quién? | El investigador |
| ¿A quiénes? | Al personal Administrativo del GAD Municipal El Chaco. |
| ¿Dónde? | En el GAD Municipal El Chaco. |
| ¿Cuántas veces? | Una vez |
| ¿Qué técnica de recolección? | Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21 (versión breve), Cuestionario de valoración del desempeño laboral. |
| ¿Con que? | Cuestionario |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Adaptado Metodología de la investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015)

2.3.4 Procesamiento y análisis de la información

Para la obtención de información de la variable independiente se utilizará el Cuestionario de riesgos psicosociales SUSESOS-ISTAS 21 (versión breve) (Anexo 1) Para la variable dependiente se utilizará el método Evaluación de desempeño laboral (Anexo 2). Para el procesamiento y análisis de los datos se ha considerado los siguientes pasos datos:

1. Aplicación de Cuestionarios a los funcionarios del GADM El Chaco
2. Tabulación de Datos mediante Microsoft Excel
3. Presentación de Tablas de Frecuencia
4. Creación de Gráficos Estadísticos
5. Análisis e Interpretación de Resultados
6. Comprobación de Hipótesis mediante la prueba estadística Chi cuadrado con la ayuda del programa informático IBM SPSS

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y Discusión de Resultados

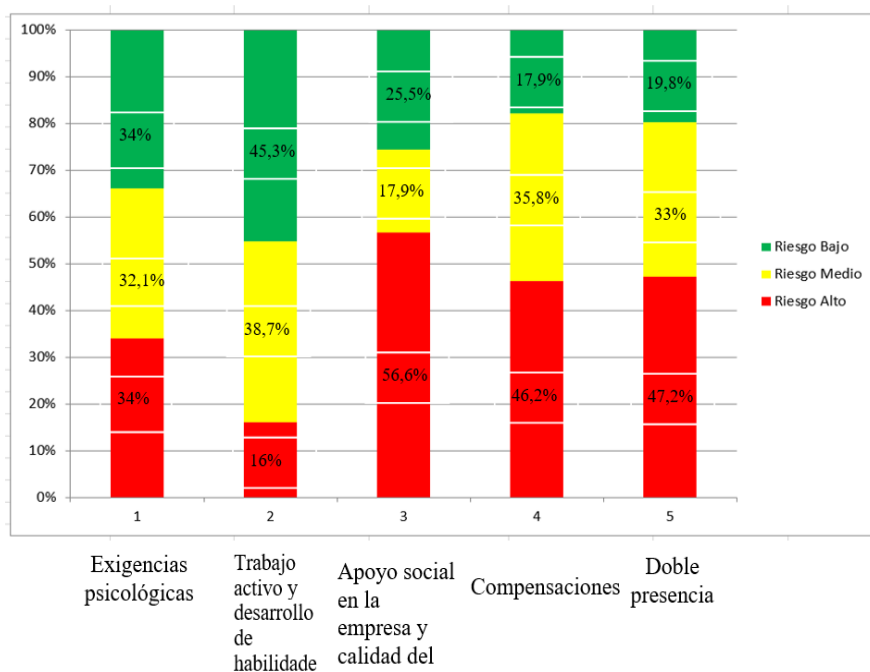
Una vez que se aplicó los cuestionarios a los 106 colaboradores del área administrativa del GADM El Chaco tenemos los siguientes resultados:

3.1.1 Análisis de la variable independiente mediante el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve).

Se aplicó el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve) para determinar en qué niveles de riesgo se encuentran los colaboradores, posteriormente se codificó las respuestas, mismas que fueron ingresadas a la plantilla de tabulación de Excel para obtener los datos descriptivos. El perfil valorativo nos genera distinta información como son: las dimensiones evaluadas, en la cual se encuentra riesgo alto, riesgo medio, riesgo bajo como se muestra a continuación.

Gráfico 1

Tabla general de las Dimensiones Evaluadas



Elaboración: La investigadora

Fuente: Plantilla de Tabulación Istas21

Para esta investigación se tomará en consideración las dimensiones que presentan altos niveles de riesgo, como se pudo evidenciar en el grafico anterior y las dimensiones que se analizaran son: Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones, Doble presencia. A continuación, se realizará el análisis e interpretación de cada dimensión con su respectiva gráfica.

Dimensión. Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo

Tabla 8

Resultados Dimensión Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo

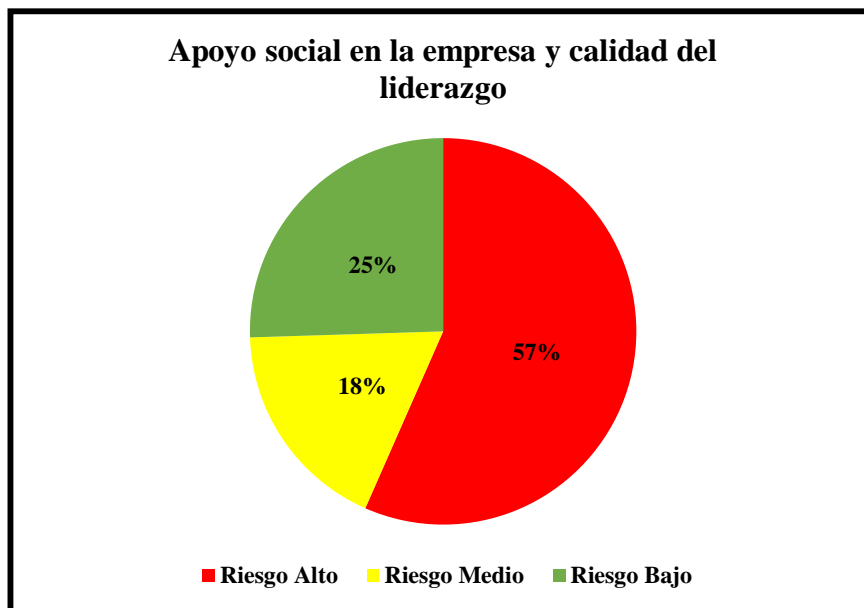
| Nivel de Riesgo | # Personas | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Riesgo Alto | 60 | 57 |
| Riesgo Medio | 19 | 18 |
| Riesgo Bajo | 27 | 26 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Plantilla de Tabulación Istas21

Gráfico 2

Resultados Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



Elaboración: La investigadora

Fuente: Plantilla de Tabulación Istat21

Análisis.

De los 106 encuestados (100%), 27 personas (26%) se encuentran en un nivel de riesgo bajo, 19 personas el (18%) se hallan en un nivel de riesgo medio, 60 personas (57%), están en un nivel de **riesgo alto**

Interpretación.

Se puede observar según los resultados obtenidos, la mayor parte de los colaboradores encuestados tienen un riesgo alto desfavorable para la salud en cuanto a esta dimensión lo que se puede percibir como la falta de apoyo entre compañeros, además evitan solicitar ayuda a otros compañeros por temor a que sus superiores lo interpreten como una deficiencia en conocimientos y capacidades para realizar sus tareas. Las relaciones interpersonales entre los colaboradores y sus superiores juegan un papel importante al momento de desempeñar las funciones en el trabajo, por lo que se puede observar que en este ámbito existen falencias en un gran porcentaje de los colaboradores encuestados.

Dimensión. Compensaciones

Tabla 9

Resultados Dimensión Compensaciones

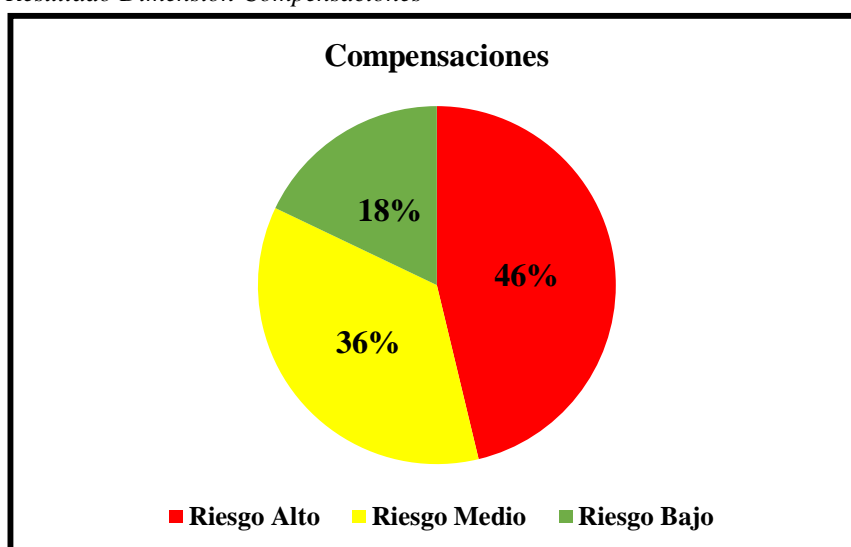
| Nivel de Riesgo | # Personas | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Riesgo Alto | 49 | 46 |
| Riesgo Medio | 38 | 36 |
| Riesgo Bajo | 19 | 18 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Plantilla de Tabulación Istat21

Gráfico 3

Resultado Dimensión Compensaciones



Elaboración: La investigadora

Fuente: Plantilla de Tabulación Istat21

Análisis.

De los 106 encuestados (100%), 19 personas (18%) se encuentran en un nivel de riesgo bajo, 38 personas el (36%) se hallan en un nivel de riesgo medio, 49 personas (46%), están en un nivel de **riesgo alto**

Interpretación.

Se puede observar que un gran porcentaje de los colaboradores se encuentran en riesgo medio y riesgo alto ya que refieren que no existe un adecuado reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo,

además de estar preocupados de su estabilidad laboral de si les renovaran o no el contrato.

Dimensión 5. Doble presencia

Tabla 10

Resultados Dimensión Doble presencia

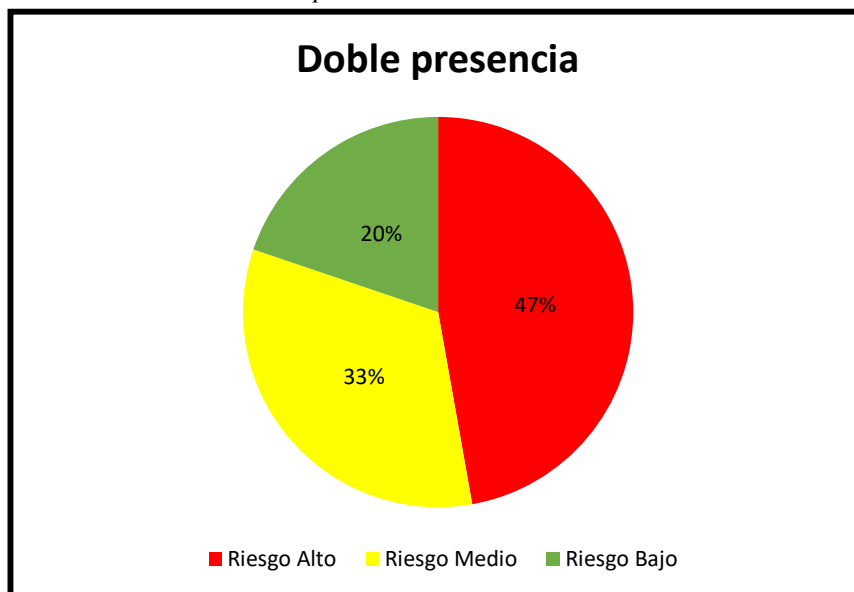
| Nivel de Riesgo | # Personas | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Riesgo Alto | 50 | 47 |
| Riesgo Medio | 35 | 33 |
| Riesgo Bajo | 21 | 20 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Plantilla de Tabulación Istat21

Gráfico 4

Resultado Dimensión Doble presencia



Elaboración: La investigadora

Fuente: Plantilla de Tabulación Istat21

Análisis.

De los 106 encuestados (100%), 21 personas (20%) se encuentran en un nivel de riesgo bajo, 35 personas el (33%) se hallan en un nivel de riesgo medio, 50 personas (47%), están en un nivel de **riesgo alto**

Interpretación

La dimensión psicosocial doble presencia valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente la salud, como podemos observar un porcentaje considerable se encuentra den riesgo alto refiriendo que no cumplir a cabalidad con las tareas laborales ya que tienden a preocuparse por realizar o resolver problemas o tareas de igual o mayor grado de responsabilidad en el hogar.

3.1.2 Análisis de la variable dependiente mediante el cuestionario del desempeño laboral

Para en análisis de la variable dependiente, luego de la aplicación y recolección de datos del cuestionario de desempeño laboral, se ingresaron las respuestas para ser codificadas y tabuladas en una plantilla de Microsoft Excel para de esta manera obtener los datos descriptivos. El perfil valorativo nos generó la siguiente información: tres dimensiones habilidad, motivación y personalidad; evaluadas en niveles excelente, muy bueno, bueno, regular e inadecuado.

Tabla 11

Resultado evaluación Desempeño

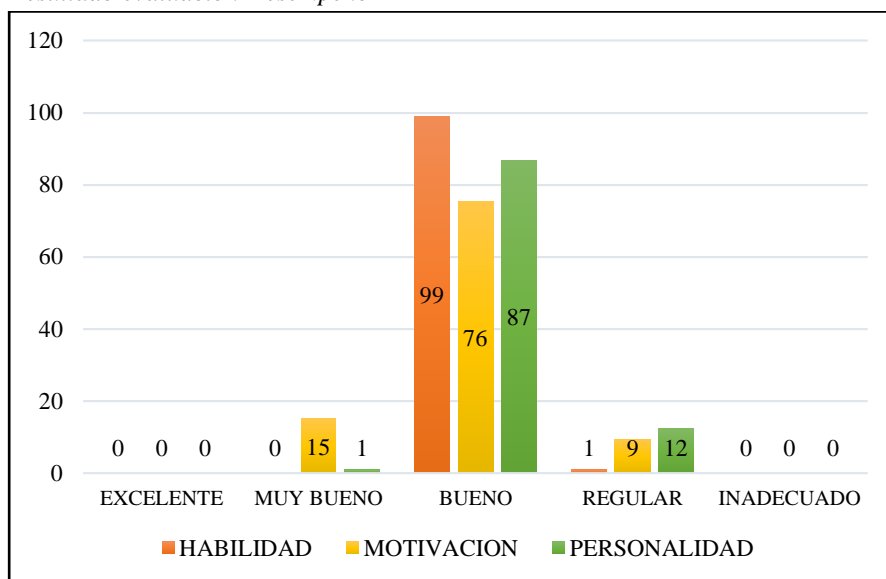
| | DIMENSIONES | | |
|------------|-------------|------------|--------------|
| | Habilidad | Motivación | Personalidad |
| Excelente | 0 | 0 | 0 |
| Muy bueno | 0 | 15% | 1% |
| Bueno | 99% | 76% | 87% |
| Regular | 1% | 9% | 12% |
| Inadecuado | 0 | 0 | 0 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Gráfico 5

Resultado evaluación Desempeño



Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Dimensión Habilidad

Tabla 12

Resultado Dimensión Habilidad

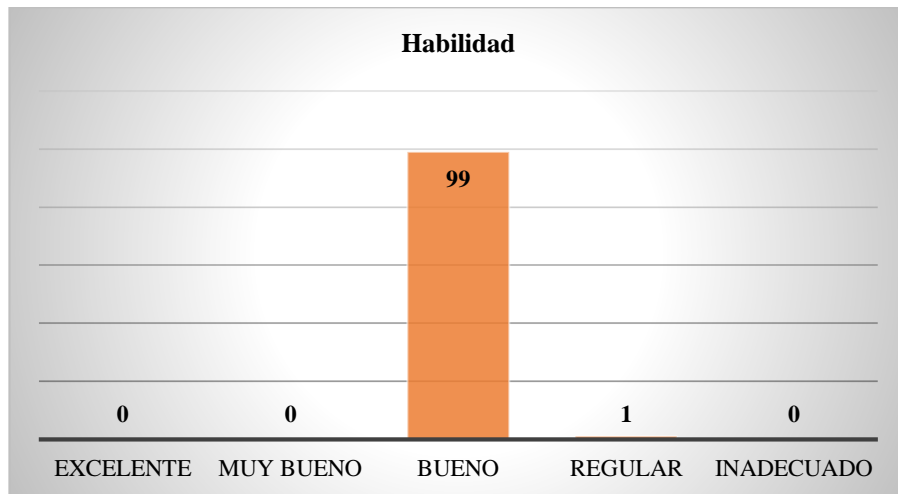
| Nivel | Habilidad | |
|------------|------------|------------|
| | Porcentaje | # Personas |
| EXCELENTE | 0 | 0 |
| MUY BUENO | 0 | 0 |
| BUENO | 99 | 105 |
| REGULAR | 1 | 1 |
| INADECUADO | 0 | 0 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Gráfico 6

Resultado Dimensión Habilidad



Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Análisis

Se puede observar que de las 106 personas evaluadas 105 que equivalen al 99%, presenta un nivel de desempeño Bueno en cuanto a la dimensión de Habilidad y tan solo 1 persona que equivale al 1% presenta un nivel de desempeño Regular.

Interpretación

Con los resultados antes expuestos se puede concluir que los colaboradores presentan habilidades de comunicación que le permite optimizar su desempeño, además de habilidades técnicas, de solución de problemas y analíticas, respectivamente, así como habilidades interpersonales adecuadas, con esto se puede decir que la suma de conocimientos y habilidades son claves para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo (Castro Karen & Delgado José, 2020).

Dimensión Motivación

Tabla 13

Resultado Dimensión Motivación

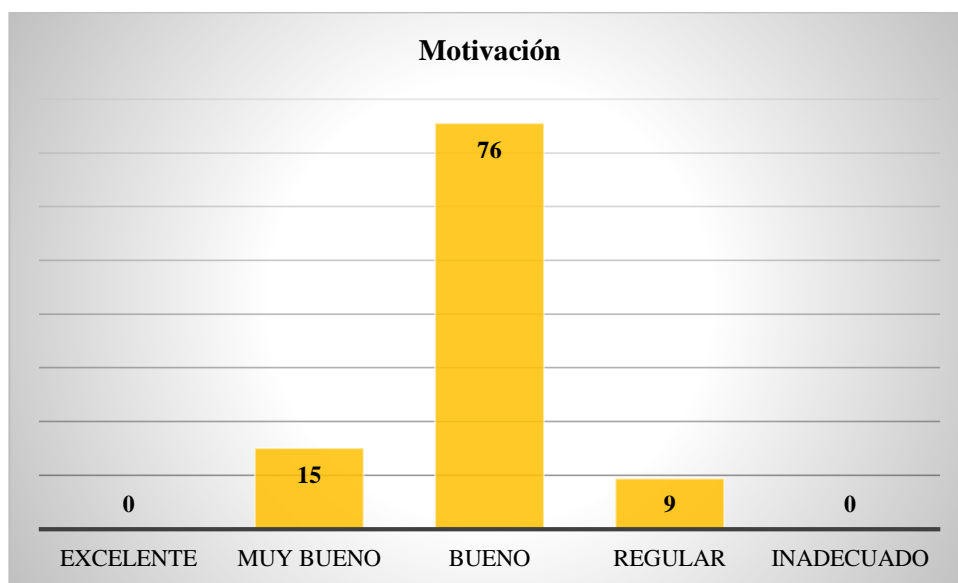
| Nivel | Motivación | |
|------------|------------|------------|
| | Porcentaje | # Personas |
| EXCELENTE | 0 | 0 |
| MUY BUENO | 15 | 16 |
| BUENO | 76 | 80 |
| REGULAR | 9 | 10 |
| INADECUADO | 0 | 0 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Gráfico 7

Resultado Dimensión Motivación



Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Análisis

De las 106 personas evaluadas, 16 personas (15%) presentan un desempeño Muy bueno, 80 personas (76%), exhiben un nivel de desempeño Bueno, y 10 personas (9%) presentan un nivel de desempeño Regular.

Interpretación

En cuanto a esta dimensión analizada se puede observar que un gran porcentaje de los

colaboradores expresan sentirse competentes, útiles, con autodeterminación laboral, compromiso en el trabajo, expresan oportunidades de realizar tareas diferentes, refieren tener ambición importante en desarrollarse como profesionales, cumplen con las metas según las expectativas.

Dimensión Personalidad

Tabla 14

Resultado Dimensión Personalidad

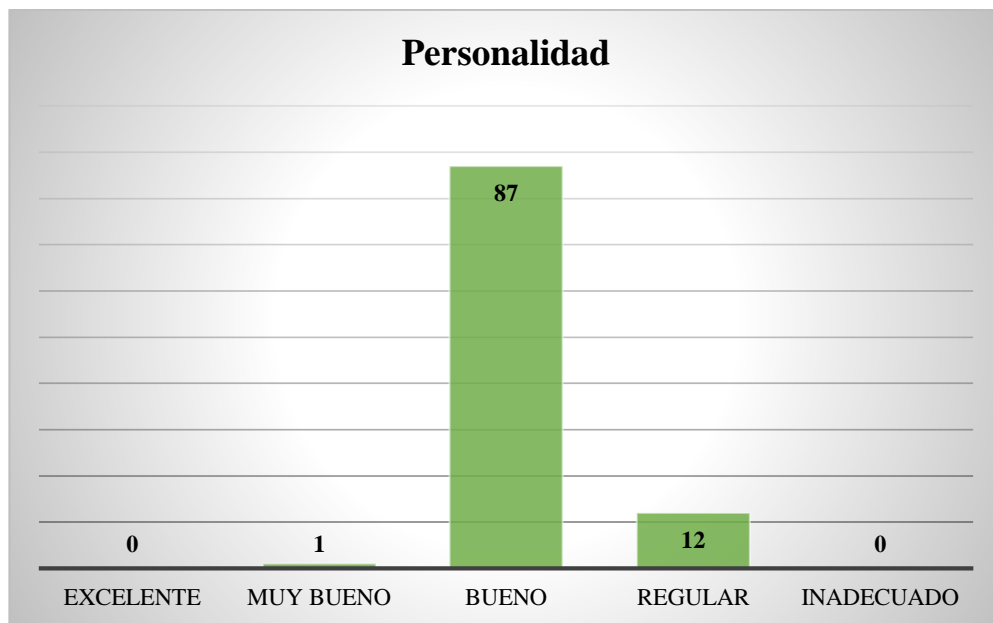
| Nivel | Personalidad | |
|------------|--------------|------------|
| | porcentaje | # personas |
| EXCELENTE | 0 | 0 |
| MUY BUENO | 1 | 1 |
| BUENO | 87 | 92 |
| REGULAR | 12 | 13 |
| INADECUADO | 0 | 0 |

Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Gráfico 8

Resultado Dimensión Personalidad



Elaboración: La investigadora

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

Análisis

En cuanto a la valoración de esta dimensión de los 106 colaboradores encuestados, 92 personas (87%) presentan una evaluación con un nivel Bueno, 13 personas (12%) un nivel regular y 1 persona (1%) un nivel regular.

Interpretación

Se puede evidenciar que un gran porcentaje de los colaboradores presentan un nivel bueno en cuanto a esta dimensión, mostrando diferentes características cognitivas y conductuales que definen las conductas, pensamientos y sentimientos de cada persona, tomando en cuenta que la personalidad juega un papel importante en la conducta laboral independientemente del papel que juega la capacidad cognoscitiva. La personalidad está más estrechamente relacionada con los aspectos motivacionales de trabajo. (Pop Bianca, 2017)

3.2 Verificación de Hipótesis

Para realizar la verificación de la hipótesis y la relación entre la variable independiente (Riesgos psicosociales) y la variable dependiente (desempeño laboral) se utilizó la prueba Chi cuadrado.

3.2.1 Hipótesis de Investigación

H: ¿Los factores de riesgos psicosociales influyen en el desempeño laboral en los funcionarios del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Chaco?

HO: Los factores de riesgos psicosociales NO influyen en el desempeño laboral en el personal del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Chaco.

H1: Los factores de riesgos psicosociales SI influyen en el desempeño laboral en los funcionarios del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Chaco.

3.2.2 Nivel de significancia

Para la comprobación de la hipótesis de esta investigación se va a manejar un nivel de significancia del 0,05 el cual corresponde al margen de error de 5%.

3.2.3 Estadístico de prueba para asociación de variables

Tabla 15

Supuestos para la elección del método estadístico para la correlación de variables

| Criterio | Descripción |
|-------------------|------------------------------------------------------------------|
| Tamaño de muestra | 106 |
| Tipo de datos | Variable Independiente: ordinal Variable dependiente: ordinal |
| Tipo de estudio | Asociación de Variables |
| Método aplicado | Chi cuadrado |

Elaboración: La investigadora

Fuente: IBM SPSS Statistics

3.2.4 Regla de decisión

Se valida H_0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H_0: Pvalor > \alpha$$

Se valida H_1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

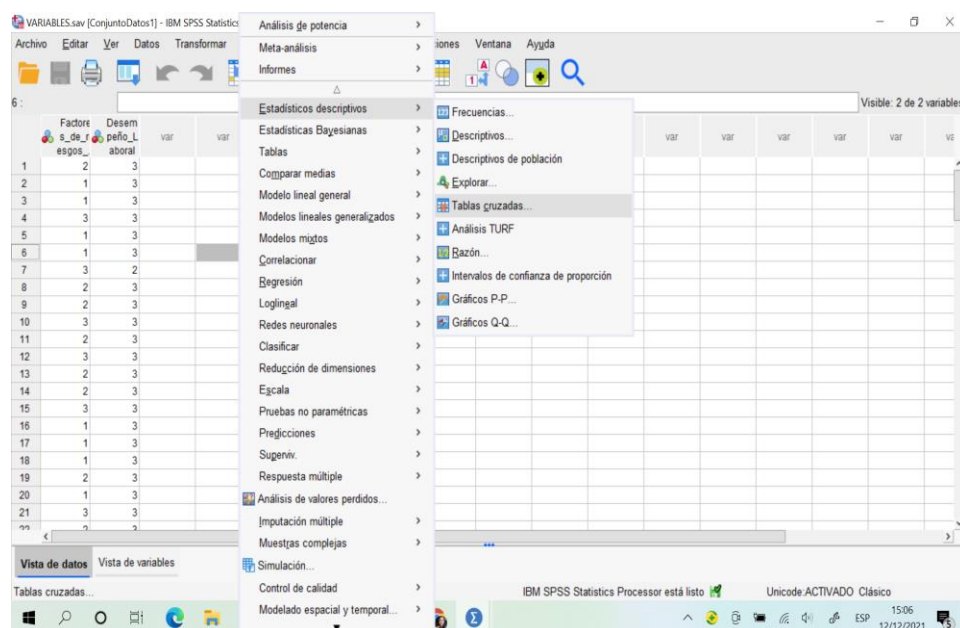
$$H_0: Pvalor \leq \alpha$$

3.2.5 Cálculo

Para el cálculo y obtención de Chi cuadrado se lo realizó por medio del programa informático IBM SPSS Statistics.

Gráfico 9

Ruta para el cálculo del Chi cuadrado



Elaboración: La investigadora

Fuente: IBM SPSS Statistics

Tabla 16

Tabla cruzada Factores de riesgo psicosociales*desempeño laboral

| | | DESEMPEÑO LABORAL | | | |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------|--------|-------|
| | | REGULAR | BUENO | Total | |
| FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES | Bajo | Recuento | 1 | 21 | 22 |
| | | Recuento esperado | 1,2 | 20,8 | 22,0 |
| | | % del total | 0,9% | 19,8% | 20,8% |
| | Medio | Recuento | 3 | 62 | 65 |
| | | Recuento esperado | 3,7 | 61,3 | 65,0 |
| | | % del total | 2,8% | 58,5% | 61,3% |
| | Alto | Recuento | 2 | 17 | 19 |
| | | Recuento esperado | 1,1 | 17,9 | 19,0 |
| | | % del total | 1,9% | 16,0% | 17,9% |
| Total | Recuento | 6 | 100 | 106 | |
| | Recuento esperado | 6,0 | 100,0 | 106,0 | |
| | % del total | 5,7% | 94,3% | 100,0% | |

Elaboración: L investigadora

Fuente: IBM SPSS Statistics

Tabla 17
Resultado prueba Chi cuadrado

| Pruebas de Chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,027 ^a | 2 | ,599 |
| Razón de verosimilitud | ,877 | 2 | ,645 |
| Asociación lineal por lineal | ,620 | 1 | ,431 |
| N de casos válidos | 106 | | |

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,08.

Elaboración: La investigadora
Fuente: IBM SPSS Statistics

Al verificar que en tres casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5, vamos a descartar la prueba de Chi-Cuadrado ya que la condición de la prueba nos dice que; se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores a 5, por esta condición se tomará en cuenta el valor exacto de Fisher.

Tabla 18 *Resultado test de Fisher*

| Pruebas de Chi-cuadrado | | | | | |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,027 ^a | 2 | ,599 | ,722 | |
| Razón de verosimilitud | ,877 | 2 | ,645 | ,722 | |
| Prueba exacta de Fisher | | | | ,615 | |
| Asociación lineal por lineal | ,620 | 1 | ,431 | ,508 | ,325 |
| N de casos válidos | 106 | | | | |

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,08.

Elaboración: La investigadora
Fuente: IBM SPSS Statistics

3.2.6 Decisión y conclusión:

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba (Sig. exacta) 0,615, es mayor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), por lo tanto, se valida la HO “Los factores de riesgos psicosociales NO influyen en el desempeño laboral en el personal del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Chaco”.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el trabajo se concluye que:

4.1 Conclusiones

- Se puede observar que según los datos obtenidos por el cálculo del chi cuadrado los Factores de Riesgos Psicosociales (variable independiente) no influyen en el desempeño Laboral (variable dependiente), en el personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco, observando que un gran porcentaje presenta una evaluación del desempeño laboral con un nivel de Bueno.
- Mediante la aplicación Método SUSESO/ISTAS21, se ha evaluado los riesgos psicosociales en los colaboradores del área administrativa del GADM del Cantón El Chaco, en donde se ha podido identificar dimensiones que presentan niveles de riesgo las cuales son: Apoyo social y liderazgo (56,6%), Compensaciones (46,2%) y Doble presencia (47,2%) y con estos resultados proponer un plan para instaurar sus posibles correcciones.
- Con los resultados obtenidos del desempeño laboral, se evidencia que existe un nivel de desempeño Bueno en sus 3 dimensiones estudiadas Habilidad (99%), Motivación (76%), Personalidad (87%), lo que nos ratifica que existe un nivel de desempeño laboral acorde a las exigencias institucionales.
- Con los datos obtenidos y su respectivo análisis se ha planteado la propuesta de plan de prevención y acción enfocados en las dimensiones que tiene mayor riesgo de los riesgos psicosociales.

4.2 Recomendaciones

Para combatir la problemática existente se recomienda:

- Trabajar de forma conjunta y con enfoque multidisciplinario para elaborar

medidas correctivas inmediatas sobre las tres dimensiones de riesgo psicosocial que presentan riesgo elevado, ya que si no se actúa de forma oportuna los colaboradores pudieran presentar afecciones a la salud y esto terminar influyendo en su desempeño laboral.

- Realizar campañas de concientización sobre los riesgos psicosociales, sus características, consecuencias, medidas de prevención y corrección. Que se maneje de forma adecuada el programa de Riesgos Psicosociales que impulsa el Ministerio de trabajo, el mismo que deben estar inmiscuidos desde el alcalde seguida de cada director departamental con el fin de que todos sean conscientes sobre la importancia de un adecuado ambiente laboral, y así lograr siempre un ambiente laboral idóneo.
- Fomentar una política de prevención de riesgos psicosociales en la institución, capacitar y brindar charlas motivacionales que favorecerá tanto al éxito personal, como institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Candia, M., Pérez Franco, J., & González, D. (2016). *Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión completa y breve*.
- Castillo Lobos, L. (2017). *GESTIÓN DE PERSONAS: ENSAYO Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno*. www.revistagpt.usach.cl
- Castro Karen, & Delgado José. (2020, July). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Chiang , M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 150-166.
- CIENCIAPLUS. (24 de 05 de 2017). *Eurpa Press*. Obtenido de <https://www.europapress.es/ciencia/laboratorio/noticia-ue-considera-estres-laboral-segundo-problema-salud-mas-frecuente-20070524121621.html>
- Comité Mixto OIT-OMS, 1984. (s.f.). Factores Psicosociales en el Trabajo, Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. *Seguridad , Higiene y Medicina del Trabajo*.
- Gil-Monte, P. R., López-Vílchez, J., Luis Llorca-Rubio, J., & Sánchez Piernas, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de Justicia de la Comunidad de Valencia (ESPAÑA). *Scielo*, 1729–4827.
- Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Helmut , S. (28 de noviembre de 2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- *Ley Organica Reformatoria a la Ley Organica del Servicio público y al Código de Trabajo para prevenir el acoso laboral*. (2017). Quito: Suplemento del Registro Oficial No. 116 , 9 de Noviembre 2017.
- Miguel Gómez, D. de. (2017). *El coaching en las organizaciones: Una aplicación a la prevención de riesgos psicosociales*. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/27306/TFG-E->

370.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Moreno , B., & Baez , C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas practicas. España : MInisterio de Trabajo e inmigración .
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *PSICOGENTE*, 21(40). <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- OIT. (2015). El hostigamiento o acoso sexual. *Género, salud y seguridad en el trabajo*, 1-8.
- Online-Tesis. (2 de marzo de 2020). *www.online-tesis.com*. Obtenido de <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- OSALAN. (2016). *Instituto Vasco de Seguridad y Salud laborales* . Obtenido de osalan.euskadi.eus/informacion/principales-riesgos-psicosociales/s94-contpsik/es/
- Pinos Mora, L. P. (2017). FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 81-101.
- Pop Bianca. (2017). *RELACIÓN ENTRE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA COBÁN, ALTA VERAPAZ*.
- Rubio-Ávila, S. M., & Vicente Gómez-Sánchez, R. (2018). *Psychosocial Factors at work*. https://doi.org/10.18041/2322-634X/rc_salud_ocupa.1.2018.5427
- Salzar , L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Academica de Ciencias Estratégicas* , 56.
- SCRIBD. (07 de julio de 2017). *www.scribd.com* . Obtenido de <https://es.scribd.com/document/353159059/Cuestionario-Sobre-Desempeno-Laboral>
- Sierra, E. (2020). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro revista de Derecho*, 3-5.
- Superintendencia de Seguridad Social . (2020). *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Chile: Unidad de Prevención y Vigilancia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Teruel, J. P. (27 de abril de 2016). Estrés en el trabajo: efectos en la salud física y me|

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario SUSES0/ISTAS21 (versión breve)

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

A. Datos Demográficos

1. Sexo

- a) Hombre
b) Mujer

2. ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 26 años
b) Entre 26 y 35 años
c) Entre 36 y 45 años
d) Entre 46 y 55 años
f) Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual

A3. ¿En qué unidad departamento trabaja usted?

| | | |
|---|--|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc.)

| | | |
|---|--|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| | | |

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

| | | |
|---|--|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

| II. Sección específica de riesgo psicosocial | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|----------------------|------------------------------|--------------|
| Dimensión exigencias psicológicas | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 1 | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? | | | | | |
| 2 | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles? | | | | | |
| 3 | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional? | | | | | |
| 4 | En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? | | | | | |
| 5 | ¿Su trabajo requiere atención constante? | | | | | |
| Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 6 | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? | | | | | |
| 7 | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a? | | | | | |
| 8 | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas? | | | | | |
| 9 | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes? | | | | | |
| 10 | ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted? | | | | | |
| Dimensión apoyo social en la empresa | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad? | | | | | |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? | | | | | |
| 13 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior? | | | | | |
| 14 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? | | | | | |
| 15 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? | | | | | |
| Dimensión compensaciones | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 16 | ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato? | | | | | |
| 17 | ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad? | | | | | |
| 18 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | | | | | |
| Dimensión doble presencia | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 19 | Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 20 | ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.) | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

Anexo 2

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Servidor (a):

El presente cuestionario es parte de un trabajo de Investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre el desempeño laboral; como producto de su experiencia en la Institución. La información es confidencial y reservada.

Instrucción:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una “X” en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 27 ítems que se presentan a continuación.

Dónde:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

| | <i>ITEMS</i> | <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | HABILIDAD | | | | | |
| <i>1</i> | ¿Considera que tiene buen manejo de los programas Word, Excel, Hotmail, internet? | | | | | |
| <i>2</i> | ¿Le resulta fácil la revisión y el análisis de documentos? | | | | | |
| <i>3</i> | ¿Realiza su trabajo con eficacia y eficiencia? | | | | | |
| <i>4</i> | ¿Considera que tiene capacidad de toma de decisiones? | | | | | |
| <i>5</i> | ¿Se comunica e Interactúa con sus compañeros y jefes? | | | | | |
| <i>6</i> | ¿Se organiza y adecua con facilidad? | | | | | |
| <i>7</i> | ¿Considera que tiene capacidad para solucionar problemas y conflictos? | | | | | |
| <i>8</i> | ¿Considera que posee los conocimientos necesarios para realizar su labor? | | | | | |
| <i>9</i> | ¿Tiene identificadas las funciones y tareas que debe desarrollar? | | | | | |
| <i>10</i> | ¿Conoce las normativas por la entidad? | | | | | |
| | MOTIVACIÓN | | | | | |
| <i>11</i> | ¿Se reconoce la puntualidad y el compromiso del servidor? | | | | | |
| <i>12</i> | ¿Se reconoce el logro y cumplimientos de metas? | | | | | |
| <i>13</i> | ¿Se reconoce a los servidores todos los beneficios de ley? | | | | | |
| <i>14</i> | ¿Percibe su remuneración en la fecha programada? | | | | | |
| <i>15</i> | ¿Las funciones que le encomiendan van acorde a su perfil? | | | | | |
| <i>16</i> | ¿Persiste con entusiasmo el logro de sus objetivos aun en situaciones difíciles? | | | | | |
| <i>17</i> | ¿Se toma en cuenta las opiniones y contribuciones que realiza? | | | | | |
| <i>18</i> | ¿Su jefe le permite aplicar conocimientos dirigido a la mejora de sus funciones? | | | | | |
| <i>19</i> | ¿Existe colaboración y cooperación entre compañeros? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 20 | ¿Comparte su conocimiento y trasmite sus experiencias con sus compañeros? | | | | | |
| 21 | ¿Se siente identifica con la entidad? | | | | | |
| | PERSONALIDAD | | | | | |
| 22 | ¿El logro de sus metas y objetivos dependen de su esfuerzo y perseverancia? | | | | | |
| 23 | ¿Considera que las veces que no se cumple con las metas impuestas en su trabajo se deben por la falta de apoyo por parte de la entidad? | | | | | |
| 24 | ¿Considera que el logro o fracaso de sus tareas dependen directamente de la entidad? | | | | | |
| 25 | ¿Considera que tiene la capacidad y el poder para cumplir con las metas impuestas? | | | | | |
| 26 | ¿Siempre espera resultados positivos de sus trabajos realizados? | | | | | |
| 27 | ¿Los obstáculos no son barreras para el alcanzar los objetivos que se propone? | | | | | |
| 28 | ¿Controla sus emociones ante situaciones incómodas? | | | | | |
| 29 | ¿Considera que tiene capacidad de dominar su carácter? | | | | | |
| 30 | ¿Siempre piensa antes de actuar? | | | | | |

Anexo 3

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GADM EL CHACO

**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN EL CHACO**



USUARIO-PCelaborado por: Giuliana Coralia Montenegro Garófalo

Introducción

La importancia de los factores psicosociales para la salud de la población trabajadora ecuatoriana ha venido cobrando más importancia en los últimos tiempos. Así mismo, se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia los beneficios que trae a la empresa y a los propios colaboradores su adecuado manejo y gestión.

Para entenderlo de mejor manera, se debe aclarar primero qué son los factores psicosociales dentro de las empresas. Éstos se definen como aquellas condiciones del trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Cuando los factores psicosociales son adecuados, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales, así como altos niveles de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan una mayor experiencia y competencia profesional, es decir, afectan a la salud positivamente.

Por contraste, cuando su efecto en la salud del trabajador es negativo, pasan a ser “factores de riesgo psicosocial” y sus principales consecuencias serán la aparición del estrés laboral, incomodidad en el trabajo, desmotivación, acoso, bajo rendimiento, ausentismo, entre otros. Dentro de los factores de riesgo psicosocial más comunes, se puede señalar la falta de variedad en el trabajo, alta presión temporal, horarios inflexibles, baja delimitación de las tareas del puesto, falta de apoyo social, estilos pobres de liderazgo, entre otros.

El plan de prevención de riesgos psicosociales que se presenta a continuación, fue desarrollado en base a los resultados evaluados por medio de la herramienta ISTAS 21 en donde se puso evidenciar dimensiones con riesgo intermedio y alto y de las cuales necesitan mayor intervención para prevenir la aparición de riesgos psicosociales.

Las actividades propuestas en el siguiente plan de se han desarrollado, basándose en ideas propuestas por expertos en el tema de seguridad industrial y expertos en talento humano, basándose en literatura de artículos científicos

Objetivos

- Elaborar un Plan de prevención de riesgos psicosociales adaptado a las posibilidades reales de la institución, creando actividades y medidas sostenibles que le permitan a la institución crecer y mejorar la satisfacción y desempeño de los colaboradores.
- Promover actividades para mejorar el ambiente laboral.

Alcance

Este plan de acción está dirigido a todos los colaboradores del área administrativa del GADM El Chaco

Resultados esperados

Con la elaboración del presente plan se espera disminuir y prevenir las condiciones de riesgo psicosociales a los que están expuestos los colaboradores del área administrativa del GADM El Chaco, mediante la propuesta de medidas viables y ajustadas a la realidad de la institución y de sus colaboradores, previamente con el diagnóstico se encontraron los factores con mayor riesgo dentro de los colaboradores evaluados como son las dimensiones Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, Compensaciones, Doble presencia. y sobre estas se tomarán acciones de mejora, los resultados concretos que se esperan lograr con este proyecto son:

- Mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores, a través de actividades que les permitan trabajar en equipo.
- Reducción de los niveles intermedio y alto de riesgos psicosociales, así como la prevención de los mismos con la finalidad de mejorar el desempeño y la satisfacción de los colaboradores.

Propuesta de actividades

Las actividades se plantean a continuación dentro de la propuesta del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales estarán a cargo del Dirección de Talento Humano y se han dividido según los factores con mayor riesgo y son las siguientes:

Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo

Tabla 19

Actividades para la Dimensión Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo

| Destinatarios | Acciones | Plazos implementación | Agentes implicados | | Recursos | | Seguimiento | | Observaciones |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| | | | Responsable | Otros | Materiales | Económicos | Indicadores | Plazos | |
| Personal Administrativo | <p>Formación obligatoria en gestión de equipos de personas.</p> <p>Entrenamiento para mandos altos en habilidades de liderazgo.</p> <p>Promover actividades asociativas extralaborales de los trabajadores</p> | 4 meses | Talento Humano | Asesoría Externa | <p>Propuestas de entrenamiento en gestión de equipos de personas.</p> <p>Talleres de Liderazgo y Habilidades Directivas</p> <p>Actividades deportivas, culturales.</p> | Presupuesto asignado | <p>(Número de personal capacitado/Total de personal administrativo) * 100</p> <p>(Número de mandos altos entrenados/ Total mandos altos seleccionados) * 100</p> | <p>2 meses</p> <p>Formación continua</p> <p>Dos veces al año.</p> | Sujeto a revisión |

Elaboración: La investigadora

Dimensión: Compensaciones

Tabla 20

Actividades para la Dimensión Compensaciones

| Destinatarios | Acciones | Plazos implementación | Agentes implicados | | Recursos | | Seguimiento | | Observaciones |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|------------------|------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| | | | Responsable | Otros | Materiales | Económicos | Indicadores | Plazos | |
| Personal Administrativo | <p>Medición periódica de la satisfacción laboral el para conocer las percepciones de las condiciones de trabajo y de las exposiciones laborales de los colaboradores.</p> <p>Compromiso de la Institución hacia el reconocimiento de la importancia de la labor desarrollada por los trabajadores mediante mecanismos de comunicación ágiles y eficaces (feed-back).</p> | <p>4 meses</p> <p>Durante todo el año</p> | Talento Humano | Asesoría Externa | Encuesta | Presupuesto asignado | (Número Personal evaluado/ Total de personal Administrativo) * 100 | 2 meses | Sujeto a revisión |

Elaboración: La investigadora

Dimensión: Doble presencia

Tabla 21

Actividades para la Dimensión Doble presencia

| Destinatarios | Acciones | Plazos implementación | Agentes implicados | | Recursos | | Seguimiento | | Observaciones |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| | | | Responsable | Otros | Materiales | Económicos | Indicadores | Plazos | |
| Personal Administrativo | <p>Cursos de formación obligatoria: Gestión del tiempo, trabajo en equipo y corresponsabilidad tareas domésticas.</p> <p>Charlas de "Conciliación de vida familiar, personal y laboral" en donde se promueva la distribución equilibrada de las tareas domésticas entre todos los miembros de la familia.</p> | <p>Durante todo el año</p> <p>Durante todo el año</p> | Talento Humano | Asesoría Externa | Talleres de formación continua | Presupuesto asignado | (Personal capacitado/ Total de personal administrativo) * 100 | 2 meses | Sujeto a revisión |

Elaboración: La investigadora

Indicadores y Fuentes de Verificación

Los indicadores que permitirán medir los resultados del Plan propuesto serían los siguientes:

- **Ambiente Laboral:** es importante realizar una evaluación de clima laboral después de un 6 a 12 meses de haber implementado el Plan evaluando aspectos como, el liderazgo de las líneas de supervisión, relaciones interpersonales entre compañeros, satisfacción con el crecimiento profesional, comunicación, y con las funciones que desempeñan.
- **Evaluación de riesgos psicosociales:** Una vez al año como lo determina el ministerio del trabajo poder comparar los resultados obtenidos en este año con la nueva evaluación y verificar si han mejorado.
- **Evaluación del desempeño laboral:** Es necesario realizar al menos una evaluación del desempeño semestral o anual, para verificar como se encuentran los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, esto permitirá tener una visión de su compromiso con la institución y con las funciones que realizan.

Sostenibilidad

Las acciones propuestas en el presente plan de acción están enfocadas a la necesidad de la institución en los riesgos psicosociales con mayor nivel de riesgo que requieren acciones oportunas y eficaces para que se logren una reducción de su incidencia, el presente plan es sostenible en el tiempo ya que no implican grandes inversiones económicas, ni tampoco están fuera de las posibilidades económicas de la institución, las acciones propuestas en este plan son aplicables a todo el personal de la institución lo que permitirá prevenir que los niveles de riesgos psicosociales sigan creciendo y causando posibles enfermedades en los colaboradores.

Con la implementación de este plan de acción traerá resultados positivos a la institución y al desempeño de los colaboradores, no únicamente en relación a los riesgos psicosociales sino también en el desarrollo de la institución y de los

colaboradores.

Evaluación

La implementación del Plan de acción se evaluará de forma periódica a través de los reportes que se irán presentando dentro de cada actividad lo que permitirá tener una mejor visión objetiva de si las actividades están siendo efectivas. La efectividad del plan de acción se va a evaluar al año siguiente de implementarse con la evaluación de Riesgos Psicosociales anual como lo establece el Ministerio de Trabajo que servirá para medir la efectividad del mismo.