



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

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

TEMA:

“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA – OFICINAS AMBATO”

AUTORA: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Tutor: Ps. CI Angelica Fernanda Lozada Tuarez

AMBATO-ECUADOR

2020 – 2020

Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación

CERTIFICA:

Yo, Ps. Cl Angelica Fernanda Lozada Tuarez, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 180353110-0 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema **“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA – OFICINAS AMBATO”** desarrollado por la egresada Jenny Aracelly Hurtado Noboa, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Ps. Cl Angelica Fernanda Lozada Tuarez

C.I. 180353110-0

TUTORA

Autoría del trabajo de investigación

Yo, Jenny Aracelly Hurtado Noboa, CI. 1850092501, mediante el presente trabajo de titulación con el tema “FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA – OFICINAS AMBATO”, dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la presente investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad de la autora.



Jenny Aracelly Hurtado Noboa

C.C. 185009250-1

AUTORA

Cesión de derechos del autor

Cedo mis derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: **“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA – OFICINAS AMBATO”** Autorizo su reproducción total o parcial de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.



Jenny Aracelly Hurtado Noboa

C.C. 185009250-1

AUTORA

Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA – OFICINAS AMBATO**” Presentada por la Srta. Jenny Aracelly Hurtado Noboa con C.C 185009250-1 , estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; una vez revisada y certificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Ing. Mg. María José Mayorga

C.I. 180428974-0

MIEMBRO



Mg. Luis Rafael Tello Vasco

C.I. 180140514-1

MIEMBRO

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación deseo dedicar a la Virgen de Guadalupe y a mi Padre Dios por haberme otorgado la sabiduría necesaria para culminar esta etapa de mi vida.

También a aquellas personas que buscan siempre el bienestar incondicional hacia mi persona como es mi familia en especial a mis padres Blanca Noboa y Vicente Hurtado a mis queridos hermanos Jimmy y Estefi, a mi cuñada Andrea, a mi compañero de vida Ángel quien ha estado a mi lado apoyándome para culminar éste camino universitario y a mi pequeño Panchito quien ha inspirado en mí un esfuerzo grandioso para subir un escalón más en mi vida académica.

Agradecimiento

Deseo agradecer a Dios y a la Virgen por la sabiduría otorgada para culminar esta etapa de mi vida, a mis padres quienes de forma incondicional han estado a mi lado otorgándome su mano amiga para no desfallecer, a mi compañero de vida, a mi pequeño hijo los cuales con su amor y apoyo total me han impulsado cumplir mis metas académicas.

A la Universidad Técnica de Ambato que me abrió las puertas para llenarme de conocimientos y poder servir a la sociedad de manera benéfica, al Ing Mauricio Salas quien con su conocimiento me ha nutrido para culminar, y finalmente a mi tutora Ps. Cl Angelica Fernanda Lozada Tuarez por su paciencia y empeño para culminar este trabajo de titulación.

Tabla General de Contenidos

Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	I
Autoría del trabajo de investigación	II
Cesión de derechos del autor.....	III
Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Tabla General de Contenidos	VII
Resumen ejecutivo	XII
Abstract	XIII
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO TEÓRICO.....	2
1.1 Antecedentes Investigativos.....	2
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPITULO II	7
METODOLOGÍA	7
2.1 Materiales.....	7
2.2 Métodos.....	8
2.2.1 Enfoque de la Investigación.....	9
2.2.2 Nivel o tipo de investigación	9
2.2.3 Modalidad de Investigación.....	10
2.3 Descripción del Modelo de Investigación.....	11
2.3.1 Operalización de las variables – independiente	11
2.3.2 Operalización de las variables – dependiente	13
2.3.3 Población y muestra.....	15
2.3.4 Recolección de información.....	15
2.3.5 Plan de Procesamiento de información	16
2.3.6 Instrumento cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales.	18
2.3.6 Análisis de datos	19
2.3.7 Software utilizado	20
CAPÍTULO III.....	21
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21

3.1 Análisis y discusión de resultados	21
3.1.1 Análisis e interpretación de Riesgos Psicosociales	23
3.1.2 Análisis e interpretación de la evaluación del desempeño	39
3.2 Validación de la Hipótesis	53
3.2.1 Metodología establecida para la validación	53
3.2.2 Hipótesis de investigación	53
3.2.3 Hipótesis estadística.....	53
3.2.4 Prueba estadística.....	54
3.2.5 Resultados	55
3.2.6 Decisión	56
CAPITULO IV	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
4.1 Conclusiones	57
4.2 Recomendaciones	58
Bibliografía	59
ANEXOS	61
Anexo 1 – Cuestionario de evaluación psicosocial.....	61
Anexo 2. Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°	66
Anexo 3. Resultados estadísticos individuales	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos financieros	8
Tabla 2. Matriz Operalización variable independiente (Riesgos Psicosociales).....	11
Tabla 3. Matriz Operalización variable dependiente (Desempeño Laboral)	13
Tabla 4. Recolección de Información	15
Tabla 5. Principales instrumentos de evaluación de factores de Riesgos Psicosociales	17
Tabla 6. Cuadro comparativo de métodos para validación de hipótesis	19
Tabla 7. Resultados generales por dimensiones de la Evaluación de Riesgo Psicosocial.....	21
Tabla 8. <i>Tabla de frecuencia – carga y ritmo de trabajo</i>	23
Tabla 9. <i>Tabla de frecuencia – Desarrollo de competencias</i>	24
Tabla 10 <i>Tabla de frecuencia – Liderazgo</i>	25
Tabla 11. <i>Tabla de frecuencia – Margen de acción y control</i>	26
Tabla 12. <i>Tabla de frecuencia – Organización del trabajo</i>	27
Tabla 13. <i>Tabla de frecuencia – Recuperación</i>	28
Tabla 14. <i>Tabla de frecuencia – Soporte y apoyo</i>	29
Tabla 15. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes</i>	30
Tabla 16. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Acoso discriminatorio</i>	31
Tabla 17. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Acoso laboral</i>	32
Tabla 18. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Acoso sexual</i>	33
Tabla 19. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Adición al trabajo</i>	34
Tabla 20. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Condiciones del trabajo</i>	35
Tabla 21. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral- familiar)</i>	36
Tabla 22. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – estabilidad laboral y emocional</i>	37
Tabla 23. <i>Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Salud auto percibida</i>	38
Tabla 24. <i>Tabla de frecuencia – Toma de decisiones</i>	39
Tabla 25. <i>Tabla de frecuencia – Competitividad</i>	40
Tabla 26. <i>Tabla de frecuencia – Comunicación</i>	41

Tabla 27. <i>Tabla de frecuencia – Efectividad</i>	42
Tabla 28. <i>Tabla de frecuencia – Ambiente laboral</i>	43
Tabla 29. <i>Tabla de frecuencia – Liderazgo</i>	44
Tabla 30. <i>Tabla de frecuencia – Solución de problemas</i>	45
Tabla 31. <i>Tabla de frecuencia – Actitud-Colaboración</i>	46
Tabla 32. <i>Tabla de frecuencia – Eficiencia</i>	47
Tabla 33. <i>Tabla de frecuencia – Conocimiento</i>	48
Tabla 34. <i>Tabla de frecuencia – Asesoría</i>	49
Tabla 35. <i>Tabla de frecuencia – Desarrollo</i>	50
Tabla 36. <i>Tabla de frecuencia – Seguridad-Orden y Limpieza</i>	51
Tabla 37. <i>Tabla de frecuencia – Motivación</i>	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión.....	22
Gráfico N° 2. Dimensión Carga y Ritmo de Trabajo.....	23
Gráfico N° 3. Desarrollo de Competencias.....	24
Gráfico N° 4. Liderazgo.....	25
Gráfico N° 5. Margen de acción y control.....	26
Gráfico N° 6. Organización del trabajo.....	27
Gráfico N° 7. Recuperación.....	28
Gráfico N° 8. Soporte y apoyo.....	29
<i>Gráfico N° 9. Otros puntos importantes.....</i>	<i>30</i>
Gráfico N° 10. Otros puntos importantes – Acoso discriminatorio.....	31
Gráfico N° 11. Otros puntos importantes – Acoso laboral.....	32
Gráfico N° 12. Otros puntos importantes – Acoso sexual.....	33
Gráfico N° 13. Otros puntos importantes – Adición al trabajo.....	34
Gráfico N° 14. Otros puntos importantes – Condiciones del trabajo.....	35
Gráfico N° 15. Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral – familiar)	36
Gráfico N° 16. Otros puntos importantes – Estabilidad laboral y emocional.....	37
Gráfico N° 17. Otros puntos importantes – Salud auto percibida.....	38
Gráfico N° 18. Toma de decisiones.....	39
Gráfico N° 19. Competitividad.....	40
Gráfico N° 20. Comunicación.....	41
Gráfico N° 21. Efectividad.....	42
Gráfico N° 22. Ambiente laboral.....	43
Gráfico N° 23. Liderazgo.....	44
Gráfico N° 24. Solución de problemas.....	45
Gráfico N° 25. Actitud-Colaboración.....	46
Gráfico N° 26. Eficiencia.....	47
Gráfico N° 27. Conocimiento.....	48
Gráfico N° 28. Asesoría.....	49
Gráfico N° 29. Desarrollo.....	50
Gráfico N° 30. Seguridad-Orden y Limpieza.....	51
Gráfico N° 31. Motivación.....	52
Gráfico N° 32. Gráfico de Correlación.....	55

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

**Tema: “FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA –
OFICINAS AMBATO”**

Autora: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Director: Ps. Cl Angelica Fernanda Lozada Tuarez

Resumen ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo analizar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA., donde se procura identificar, apreciar, corregir los factores de riesgo identificados a fin de precautelar la salud física, psicología y social en los colaboradores procurando mejorar la calidad de vida, el desempeño laboral y la eficiencia organizativa. Para el desarrollo de ésta investigación se ha manejado artículos científicos, libros, revistas, tesis en sí una gran cantidad de información que ayudara a una sustentación satisfactoria al momento de desarrollar esta investigación; seguidamente se llevó a cabo la operacionalización de variables, en cuanto a la variable independiente que son los riesgos psicosociales se utilizó el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales otorgado por el Ministerio de Trabajo el cual está compuesto por 58 ítems, 8 dimensiones y 8 subdimensiones entre las cuales se aprecia Carga y ritmo de trabajo, Liderazgo, Margen de acción y Control, Organización de trabajo, Recuperación, entre otros. Un total de 80 personas fueron encuestadas tanto en el cuestionario de riesgos psicosociales como en el de desempeño laboral, para validar la información de las dos variables se ha utilizado el programa estadístico informático SPSS, el cuál arrojó la aceptación de la Hipótesis Alternativa dando como consecuencia la influencia de una variable hacia otra.

Palabras Claves: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, bienestar, investigación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

Topic: “Psychosocial risk factors and work performance of the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato”

Author: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Tutor: Ps. Cl Angelica Fernanda Lozada Tuarez

Abstract

The main objective of this research work is to analyze the influence of psychosocial risk factors on the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA., Where it seeks to identify, appreciate, correct the risk factors identified by In order to protect the physical, psychological and social health of employees, trying to improve quality of life, job performance and organizational efficiency. For the development of this research, scientific articles, books, magazines, theses have been handled, a large amount of information that will help to provide a satisfactory support when developing this research; Subsequently, the operationalization of variables was carried out. Regarding the independent variable, which is psychosocial risks, the Psychosocial Evaluation Questionnaire in work spaces issued by the Ministry of Labor was used, which is made up of 58 items, 8 dimensions and 8 subdimensions. among which work load and rhythm, leadership, margin of action and control, work organization, recovery, among others are appreciated. A total of 80 people were surveyed in both the psychosocial risk and job performance questionnaires. To validate the information on the two variables, the SPSS statistical computer program was used, which led to the acceptance of the Alternative Hypothesis resulting in the influence of one variable towards another.

Key Words: Psychosocial risks, job performance, well-being, researc

Introducción

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral, mediante una adecuada obtención de información con la aplicación de un Cuestionario de Evaluación de Prevención de Riesgos Laborales y el análisis del Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA; con la propósito de buscar medidas preventivas para poder realizar un mejoramiento en el bienestar de los colaboradores de dicha entidad financiera; consta de 4 capítulos y un plan de prevención de riesgos psicosociales de acuerdo a los lineamientos de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Capítulo I: En este capítulo se describe investigaciones anteriores que ayudaran de base para la realización de este proyecto, los fundamentos que se han escogido en repositorios a nivel mundial, libros, artículos científicos, bibliotecas institucionales; además se encuentra la enunciación de objetivos para realizar el proyecto investigativo.

Capítulo II: En este capítulo se presenta la metodología del proyecto, los enfoques, métodos y nivel de investigación que se van a utilizar en el proyecto; además se detalla la población y la muestra que se va a utilizar para la aplicación de las encuestas, la Operalización de las variables, los recursos y materiales y técnicas que se van a utilizar en la investigación.

Capítulo III: En este capítulo se encuentra el análisis y discusión de resultados con tablas, gráficos, análisis e interpretación de cada una de las variables estudiadas, dimensión por dimensión, además se encuentra la verificación de la hipótesis mediante cálculos estadísticos y la relación de las variables.

Capítulo IV: En este capítulo se manifiestan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos mediante los cuestionarios utilizados para la obtención de información de las variables.

Además se presenta referencias bibliográficas utilizadas para la investigación, anexos como los test utilizados

Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales: Ayudará a tomar medidas preventivas para controlar los riesgos psicosociales.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

A nivel mundial los factores de riesgos psicosocial tienen un gran significado tanto en la salud como en la calidad de vida de los trabajadores de diferentes empresas para lo cual es importante tener un diagnóstico y a la vez poder contar con un programa de vigilancia de enfermedades de origen laboral ya sean físicos o psicológico. Cuando los factores psicosociales de una organización no son los apropiados, la consecuencia de esto puede provocar respuestas fisiológicas de estrés, que pasan a ser factores psicosociales de riesgo o estresores.

La Organización Internacional del Trabajo define a los factores de riesgo como: Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Martínez, 2017, pág. 114)

A medida que va transcurriendo el tiempo tanto las personas como las industrias van palpando cambios en el proceso de globalización los cuales deben ser adaptados en la sociedad y en su diario vivir; con esto hacemos referencia a que los colaboradores de una empresa pueden verse afectados a dichos cambios sociales. La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez más de forma más amplia, a raíz del transcurso del tiempo este tema ha sido muy tratado, se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia debido que se tiene el temor en la salud tanto física como mental de los trabajadores. Para esto es de gran importancia la identificación evaluación y control con el fin que evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (Moreno, 2016, pág. 4)

Se considera que los factores de riesgos psicosociales al ser presenciados por los colaboradores de una empresa, pueden tener diversos criterios esto se refiere a que cada persona lo puede vivir de forma diferente posiblemente se lo maneje mediante su experiencia o la percepción que tenga éste al momento de enfrentarlo. Tomando en cuenta también tanto la experiencia laboral como personal. Es así que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores (Baez, 2016, pág. 6)

En Latinoamérica se han realizado estudios que han identificado “la presencia e impacto específico de los factores de riesgo psicosocial en el reporte subjetivo del estrés, la ansiedad generalizada, la depresión, y los trastornos del sueño de los trabajadores” (Castillo, 2019, pág. 251). Como menciona Castillo en su artículo, se tiene la presencia del estrés el cuál se lo puede traducir como angustia, ansiedad, malestar, aflicción que posee el trabajador al desempeñarse en su labor diario, por otro lado se debe tomar en cuenta que el estrés tiene dos tipos: el anteriormente nombrado y el eustrés que es un estrés positivo el cual surge de modo natural ante alguna situación que requiere un esfuerzo mayor al normal para ser resuelto, tal es el hecho de obtener una buena calificación en un examen final.

La revista Scielo manifiesta que “El efecto de los factores psicosociales laborales sobre las enfermedades depende en gran medida del estrés negativo” (Alisma, 2019, pág. 4) 251 como lo alude, el efecto que tenga el individuo depende del nivel de estrés, como se mencionó anteriormente existen dos tipos de estrés, cuando un colaborador trabaja siendo jefeatura posiblemente genere estrés debido a que por el puesto que ocupa deba sacar a un departamento administrativo a flote lo cual generaría satisfacción y el estrés esté enfocado en demostrar su capacidad y tenacidad por salir adelante con su grupo de trabajo.

En Ecuador el surgimiento de los factores de riesgos psicosociales está afectando a los colaboradores de las diferentes empresas ya sea por el exceso de trabajo o por las malas condiciones a los que son sometidos, dichas conductas han sido reconocidas en el Código del Trabajo del Ecuador. Es así que “mediante el reciente Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 de 19 de septiembre de 2017, el Ministerio del Trabajo busca

reglamentar y erradicar la discriminación y el acoso laboral, dos elementos del grupo de riesgos psicosociales del trabajo” (Intriago, 2018, pág. 103). Como se puede presenciar los factores también tienen un respaldo dentro de la ley Ecuatoriana, la cual también estipula que una empresa pública o privada con más de diez trabajadores debe tener un programa de prevención de riesgos psicosociales.

A nivel mundial el desempeño laboral de los empleados se va poniendo en tela de juicio por los diferentes cambios que va sufriendo el planeta y esto va de la mano con el desarrollo tecnológico y económico. Tomando en cuenta que el desempeño laboral es la actuación que manifiesta el trabajador al cometer las funciones que exige su cargo el empleador. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones; uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados. Como afirma Ochoa (2016) “El desempeño laboral está regulado por normas, restricciones, instrucciones, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad de la relación desempeño” (pág. 205).

Al mencionar desempeño laboral se puede hacer referencia a Robert Owen, éste fue uno de los pioneros en lo referente a evaluar el desempeño laboral. (Pozo, 2016, pág. 4) El método de evaluación desarrollado por Owen, consistía en realizar observaciones por parte de los supervisores hacia los colaboradores. Esto quiere decir que desde 1858 el desempeño laboral tenía gran importancia para poder sacar adelante a una empresa, en la actualidad mediante una evaluación de desempeño se puede concluir que tan competente está el personal para seguir cumpliendo sus labores o si necesita una capacitación para reforzar sus conocimientos y pueda obtener un desempeño óptimo.

Son muchos los aspectos que influyen en la consecución de los objetivos de una empresa y en su productividad, uno de los más importantes tiene que ver con cómo actúan y trabajan sus empleados, es ahí donde el desempeño laboral cobra vital importancia. Las acciones de los empleados en la empresa son un punto clave para poder observar su desempeño laboral ya sea de manera positiva o negativa esto también va de la mano con la producción de dicha empresa. Por tal motivo medir las

acciones de una empresa resulta imprescindible para detectar problemas de productividad. (Viteri, 2016)

En America latina se realizó un análisis del desempeño laboral “se destaca una reducción de las brechas entre hombres y mujeres en relación con las tasas de participación y ocupación, pero no así en la tasa de desocupación” (Pesantez, 2019, pág. 1). En el ambito laboral existe grandes oportunidades tanto para hombres como para mujeres lo que hace muchos años atrás no lo existia, este tema va acompañado del desemepeño laboral debido que se puede considerar que una mujer que trabaja puede llegar a tener mas éstres o signos de factores psicosociales que un varon debido que tiene ocupaciones externas tales como sus hijos o situaciones de familia, esto puede generar ansiedad y preocupación en el personal femenino de una empresa. Sin embargo con el pasar del tiempo se ha descartado la idea que “el mundo de la mujer no es sólo la familia o la esfera doméstica” (Todaro, 2015, pág. 199)

En Ecuador se realizó un estudio a 1034 personas que laboran en diferentes empresas tanto públicas como privadas este proyecto tuvo el nombre Proyecto Happiness “Del estudio se desprende que sentirse alegre en el empleo permite generar mejores relaciones entre colegas, además de aportar en el rendimiento de las labores diarias” (Desirée, 2015). Como se puede presenciar, es de gran importancia el clima laboral que haya dentro de una organización, esto ayudara a que el desempeño laboral incremente de gran manera al puto que los colaboradores con ayuda de las gerencias puedan conseguir tanto sus metas personales como empresariales.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

- Analizar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño de los trabajadores del departamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato.
- Analizar el rendimiento laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato.
- Establecer la relación de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato.
- Elaborar un plan de prevención de riesgos psicosociales para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Según (Tamayo, 2015) existen cinco tipos de recursos para llevar a cabo un proyecto de investigación, entre los cuales tenemos:

Recursos Humanos

Son aquellos que forman parte del proceso de investigación y son de gran importancia para la producción de la información.

- Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.
- Personal de la Universidad Técnica de Ambato
- Investigadora responsable del proyecto
- Tutor del proyecto

Recursos Institucionales

Son aquellas instituciones que respaldan la información que va a necesitar el investigador para la realización del proyecto.

- Universidad Técnica de Ambato
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

Recursos Materiales

Son los elementos tangibles necesarios en el proceso investigativo (Santiago, 2017)

- Resma de hojas de papel bond
- Lápices
- Esferos

Recursos Tecnológicos

Permite la utilización de la tecnología y dispositivos tecnológicos como herramientas auxiliares en la investigación (Alfredo, 2015)

- Computadora
- Internet
- Impresora
- Software
- Dispositivos móviles

Recursos Financieros

Son aquellos recursos económicos que son necesarios para cubrir monetariamente el proyecto de investigación.

Tabla 1. Recursos financieros

Materiales	Valor Unitario	Valor Total
Hojas de papel bond	\$ 0.02	\$ 5.00
Copias	\$ 0.02	\$ 5.00
Impresiones	\$ 0.10	\$ 15.00
Esferos	\$ 0.50	\$ 10.00
Lápices	\$ 0.50	\$ 5.00
Otros	\$ 20.00	\$ 20.00
Transporte	\$ 20.00	\$ 20.00
TOTAL	-	\$ 80.00

Fuente: La investigadora

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

2.2 Métodos

La presente investigación está enmarcada en el paradigma crítico propositivo porque a través de la información obtenida se puede determinar causas y consecuencias que contribuyan a obtener alternativas de solución del problema que favorezcan a los

empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA. La presente investigación pertenece al enfoque cuali-cuantitativo.

2.2.1 Enfoque de la Investigación

Cualitativo

Debido que se va a llevar a cabo un análisis e interpretación del problema detectado, esto quiere decir el estudio del comportamiento del personal de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato. LTDA. Esta investigación requiere el estudio del hecho social; recalando la flexibilidad y la integralidad como sus características prevalentes (Melissa, 2015)

Cuantitativo

Debido que mediante las encuestas realizadas se podrá recolectar en magnitudes numéricas la información pertinente para que sea debidamente procesada, analizada e interpretada con el fin de comprender el problema planteado (Hector, 2016)

2.2.2 Nivel o tipo de investigación

Exploratoria

Esta investigación es exploratoria debido que permite conocer las consecuencias del problema, al cual no se le ha prestado la debida atención hasta el día de hoy, a causa del desconocimiento y secuelas de Factores de Riesgo Psicosocial y a su influencia en el Desempeño Laboral.

Descriptiva

La presente investigación según el análisis realizado al personal de la entidad financiera presenta una investigación descriptiva debido muestra hechos de manera ordenada y sistemática el cuál también comprende el registro e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos que vive la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato. LTDA.

Correlacional

La investigación permite buscar la relación que se puede presentar entre las variables que están siendo objeto de estudio en el problema. Es así, los factores de riesgo psicosocial (variable independiente) y el desempeño laboral (variable dependiente) que son los ejes que encaminan todo el proceso investigativo.

2.2.3 Modalidad de Investigación

De Campo

La presente investigación es de campo debido que nos permite recopilar información en un ambiente real, no controlado, con las personas involucradas a las cuales se les va a poder realizar los diferentes tests para poder obtener una información verídica. Nos ayuda a verificar la conducta verbal o no verbal a partir del análisis del movimiento o gestos y esto se lo puede plasmar en el cuestionario que va a ser instrumento de evaluación como es el de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo de Ecuador. Se obtiene un soporte de la investigación de campo debido que gracias a las visitas que se realizará se palpará su diario vivir y así se puede presenciar la realidad del problema. (Silvia, 2017)

Bibliográfica - documental

Este tipo de investigación permite la recolección de datos para poder sustentar la información del proyecto a través de indagación recabada en libros, papers, revistas, tesis e informes con el fin de dar a conocer conceptos de fácil lectura para que su entendimiento sea más sencillo (Aviles Ipiates, 2017)

2.3 Descripción del Modelo de Investigación

2.3.1 Operalización de las variables – independiente

Tabla 2. Matriz Operalización variable independiente (Riesgos Psicosociales)

Matriz de Operalización de Variables – Variable independiente			
Variable Independiente: Riesgos Psicosociales			
Definición: Según (Organización Internacional de trabajo, s.f.) los riesgos psicosociales son aquellos mecanismos de trabajo que perjudica la salud y bienestar del trabajador en su puesto de trabajo a través de condiciones físicas, psíquicas y fisiológicas			
Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Carga y ritmo de trabajo	Requerimientos Ritmo de trabajo Actividades y responsabilidades Tiempo para realizar actividades	¿Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas? ¿Decido el ritmo de trabajo en mis actividades? ¿Las Actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas me causan estrés? ¿Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades encomendadas dentro de la jornada laboral?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo
Desarrollo de Competencias	Conocimientos, habilidades y destrezas suficientes Conseguir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas Plan de carrera Evaluación de trabajo	¿Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado? ¿En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo? ¿En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas? ¿En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo
Liderazgo	Reconocimiento y crédito laboral Comunicación Metas laborales Apoyo y soporte Retroalimentación laboral Consideración de Decisiones	¿En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos? ¿Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo? ¿Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades? ¿Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar? ¿Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo? ¿Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo
Margen de Acción y Control	Espacios de discusión de problemas Colaboración y trabajo en equipo Opinión para realizar tareas Aportación de ideas	¿En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión? ¿Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas? ¿Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones? ¿Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo
Organización de trabajo	Adecuadas formas de comunicación Reconocimiento Consideraciones a discapacitados Cumplimiento de Objetivos	¿Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión? ¿En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores? ¿En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas? ¿En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos? ¿Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables? ¿Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo

Recuperación	Energía para realizar actividades Pausas para recuperar energía Expectativa de jornada de trabajo Descanso para iniciar el trabajo	¿Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades? ¿En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía? ¿En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo? ¿Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales? ¿Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo
SopORTE y apoyo	Colaboración de equipo Compañerismo Apoyo a trabajadores sustitutos y discapacidad Ayuda técnica y administrativa Atenciones médicas y psicológicas	¿El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas? ¿En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas? ¿En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad? ¿En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero? ¿En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo
Otros puntos importantes	Equidad Metas personales Ambiente laboral Oportunidades laborales Reconocimiento Ambiente físico para personas con discapacidad Mobbing Afectaciones físicas y mentales Descanso Influencia de problemas personales Condiciones de trabajo optimas Equilibrio personal y laboral Empowerment Respeto de ideología, religión, nacionalidad y orientación sexual Motivación y valoración de trabajo	¿En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan? ¿Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo? ¿En mi trabajo existe un buen ambiente laboral? ¿Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades? ¿En mi trabajo me siento aceptado y valorado? ¿Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad? ¿Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño? ¿Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo? ¿En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral? ¿Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental? ¿Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando? ¿Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo? ¿Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales? ¿Mi trabajo está libre de acoso sexual? ¿En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales? ¿Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona? ¿Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal? ¿Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución? ¿En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual? ¿Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo

Fuente: (Ministerio de trabajo, 2017)

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

2.3.2 Operalización de las variables – dependiente

Tabla 3. Matriz Operalización variable dependiente (Desempeño Laboral)

Matriz de Operalización de Variables – Variable Dependiente		
Variable Dependiente: Desempeño laboral		
Definición: Según (Pedraza, 2015) considera el desempeño laboral como el comportamiento que tiene el empleador al momento de ejercer sus tareas y actividades.		
Competencias	Ítem	Instrumento
Toma de decisiones	Participa activamente en la toma de decisiones de la empresa	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Competitividad	Posee habilidades y destrezas para ejercer efectivamente el puesto de trabajo	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Comunicación	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Efectividad	Controla la calidad de su trabajo buscando siempre la excelencia	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Ambiente Laboral	¿Existe un ambiente de compañerismo con su grupo de trabajo?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Liderazgo	Tiene influencia sobre sus compañeros de trabajo	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Solución de problemas	¿Tiene iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Actitud - colaboración	Tiene una actitud permanente de colaboración y servicio	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Eficiencia	¿Cumple con responsabilidad las tareas que le son encomendadas?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Conocimiento	¿Conoce las actividades primarias y secundarias de su trabajo?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Asesoría	¿Recibe información de cómo desempeñar su trabajo?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°

Desarrollo	¿El entrenamiento que usted recibe es el adecuado para desempeñarse en su área?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Seguridad – Orden y limpieza	Su trabajo está enfocado en las normas, márgenes y reglamentos empresariales	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°
Motivación	¿Se siente a gusto con el trabajo que le asignaron dentro de la empresa?	Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°

Fuente: Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

2.3.3 Población y muestra

Población

La población en la cual se realizará la investigación son colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. LTDA. De acuerdo con la nómina existente en la entidad financiera, la totalidad de la población es de 80 personas las cuales laboran en el cantón Ambato. Se toma la población total debido a que es una cantidad pequeña por tal motivo no se puede calcular una muestra aleatoria.

2.3.4 Recolección de información

Tabla 4. Recolección de Información

Preguntas Básicas	Recolección
¿Para qué?	Para establecer la influencia de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral
¿De qué personas u objetos?	A los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. LTDA
¿Sobre qué aspectos?	Los riesgos psicosociales y desempeño laboral
¿Quién?	La investigadora
¿A quiénes?	A los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. LTDA
¿Cuándo?	Periodo académico Abril 2020 – Septiembre 2020
¿Dónde?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. LTDA
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo (variable independiente) Cuestionario de evaluación de desempeño laboral 90° (Variable dependiente)
¿Con qué?	Cuestionarios

Fuente: La investigadora

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

2.3.5 Plan de Procesamiento de información

Obtención de la Información

Para la recolección de la información de este proyecto de investigación se utilizará el Cuestionario de Evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo, que corresponde a la variable independiente, a los 80 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. LTDA.

Para la variable dependiente como es el desempeño laboral, se utilizará el cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°

Para determinar el método más adecuado se realizó una comparación y análisis de las diferentes características que presenta cada diferente modelo de evaluación canalizando así la selección del mejor.

Principales métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales

Tabla 5. Principales instrumentos de evaluación de factores de Riesgos Psicosociales

	<i>Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio De Trabajo</i>	<i>COPSOQ- (ISTAS 21)</i>	<i>FPSICO</i>
<i>Descripción</i>	Elaborado por el Ministerio de Trabajo La finalidad es prevenir y mejorar los riesgos psicosociales Es validada solamente en Ecuador	Esta elaborado por el Instituto Nacional de Salud Laboral en Dinamarca con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo. Es validada internacionalmente	Elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo Tiene como objetivo conseguir información desde la percepción de los trabajadores respecto a su puesto de trabajo. Escala de Likert Es validada internacionalmente
<i>Número de Ítems</i>	58	109	89
<i>Número de Factores</i>	8 dimensiones 8 subdimensiones	20 dimensiones	7
<i>Tiempo</i>	15 – 20 minutos por persona para la aplicación	45-60 minutos por persona para la aplicación	20-30 por persona para la aplicación
<i>Técnica</i>	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
<i>Metodología</i>	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa
<i>Accesibilidad</i>	Uso libre	Uso libre	Uso libre
<i>Ventajas</i>	Método Gratuito Aplicable en empresas públicas y privadas Para un mínimo de 10 personas Vocabulario entendible y preciso Ágil y rápido	Método Gratuito Aplicable en empresas de cualquier actividad Para un mínimo de 25 personas Garantías de confidencialidad y anonimato	Método Gratuito Pueden responderse mediante un operador Ágil, rápido y económico
<i>Resultados</i>			

Fuente: La investigadora

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Una vez que se realizó una detallada comparación entre los diferentes métodos de evaluación de Riesgos Psicosociales, se procedió a establecer el método que va a utilizar para la evaluación de la variable independiente, tomando aspectos importantes tales como: Número de ítems y factores, el tiempo empleado para poder llevarlo a cabo, disponibilidad de software para la obtención de resultados y la viabilidad para la aplicación del cuestionario.

Una vez que se aplicaron los criterios de selección se decidió trabajar con el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo por las siguientes razones:

- El tiempo de duración: en el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo se lo realiza en 20 minutos mientras que el ISTAS 21 se lo realiza en 60 minutos.
- El tipo de preguntas: en el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo posee preguntas de tipo sociodemográficas mientras que ISTAS 21 no las tiene y tampoco permite añadirlas.
- Y finalmente, se tomó en cuenta la facilidad de obtención del software.

Concluyendo y sustentando la escogencia del cuestionario, se ha seleccionado al cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo.

2.3.6 Instrumento cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales.

Éste cuestionario tiene como finalidad evaluar los factores de riesgos psicosociales que pueden llegar a perjudicar a los trabajadores de las diferentes empresas. En el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo se puede encontrar varias dimensiones entre las cuales se tiene: liderazgo, organización, carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, soporte y apoyo, entre otras.

Se ha aplicado éste cuestionario a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. LTDA de tal manera que se pueda detectar con exactitud las condiciones que afectan la salud a los colaboradores de esta entidad financiera.

Validez y confiabilidad

Este instrumento tiene validez y fiabilidad muy alta ya que cuenta con un Alfa de Cronbach del instrumentó del: 0,967 y un Alfa de Cronbach por dimensión: desde 0,806 a 0,904, esta conclusión nace debido a que mientras más se acerque a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala, si existe un valor mayor o igual a 0,7 se considera suficiente para garantizar la fiabilidad de la escala (Chavez, 2016)

La aplicación de este cuestionario debe ser realizada por una persona que este capacitada para solventar cualquier duda que se presente al momento de ser llenada por lo colaboradores de la entidad financiera anteriormente nombrada, así mismo el espacio que se disponga debe ser libre de distracciones con la finalidad que el encuestado responda de manera rápida y obtenga una buena concentración para concluirla.

La aplicación de las encuestas se realizará mediante el correo electrónico, se lleva a cabo esta modalidad debido que al momento el mundo se encuentra atravesando una emergencia sanitaria como es la presencia del COVID 19, Por tal motivo no se puede exponer la salud y bienestar de los encuestados ni de la encuestadora.

2.3.6 Análisis de datos

Tabla 6. Cuadro comparativo de métodos para validación de hipótesis

T de Student	Chi Cuadrado	Correlación de Pearson	Correlación de Spearman
Muestra menor de 50	Muestra mayor de 50	Muestra mayor de 50	Muestra mayor de 50
Escala de intervalo o de razón (No se puede obtener valores negativos)	Variables nominales (SI- NO) (VERDADERO-FALSO) Dicotómicas Politómicas (siempre-a veces-tal vez)	Escala de intervalo o de razón (No se puede obtener valores negativos)	Escala ordinal y a veces nominales- Likert

Ponderaciones: Nominal – Ordinal	Ponderación: Nominal	Ponderación: Ordinal	Ponderaciones: Nominal – Ordinal
Pruebas paramétricas	Pruebas no paramétricas	Pruebas paramétricas	Pruebas no paramétricas

Fuente: La investigadora

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Para el procesamiento, análisis y verificación de la hipótesis se utilizará el método de correlación de Spearman (pruebas no paramétricas), se decide este método debido a que el mismo permite cruzar tablas con variables de tipo ordinales (escala de Likert) y nominales dicotómicas.

Las variables que se manejan y sus escalas de respuesta son: variable independiente riesgos psicosociales, respuesta tipo ordinal (escala de Likert) y la variable dependiente desempeño laboral, respuesta tipo nominal dicotómica (Si y No)

2.3.7 Software utilizado

Para la base de datos se utilizó el programa de Windows Excel ya que el cuestionario cuenta con el formato para el análisis estadístico.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de resultados

Para evaluar la variable independiente se utilizó el Cuestionario de evaluación psicosocial en espacio laborales, la misma que cuenta con 8 ítems, 58 preguntas, y sus respectivas dimensiones que son: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencia, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo entre otros. El siguiente análisis y discusión está basado en datos obtenidos de 80 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato. Esto abarca el personal de la Matriz, Centro Financiero y Oficinas Ficoa.

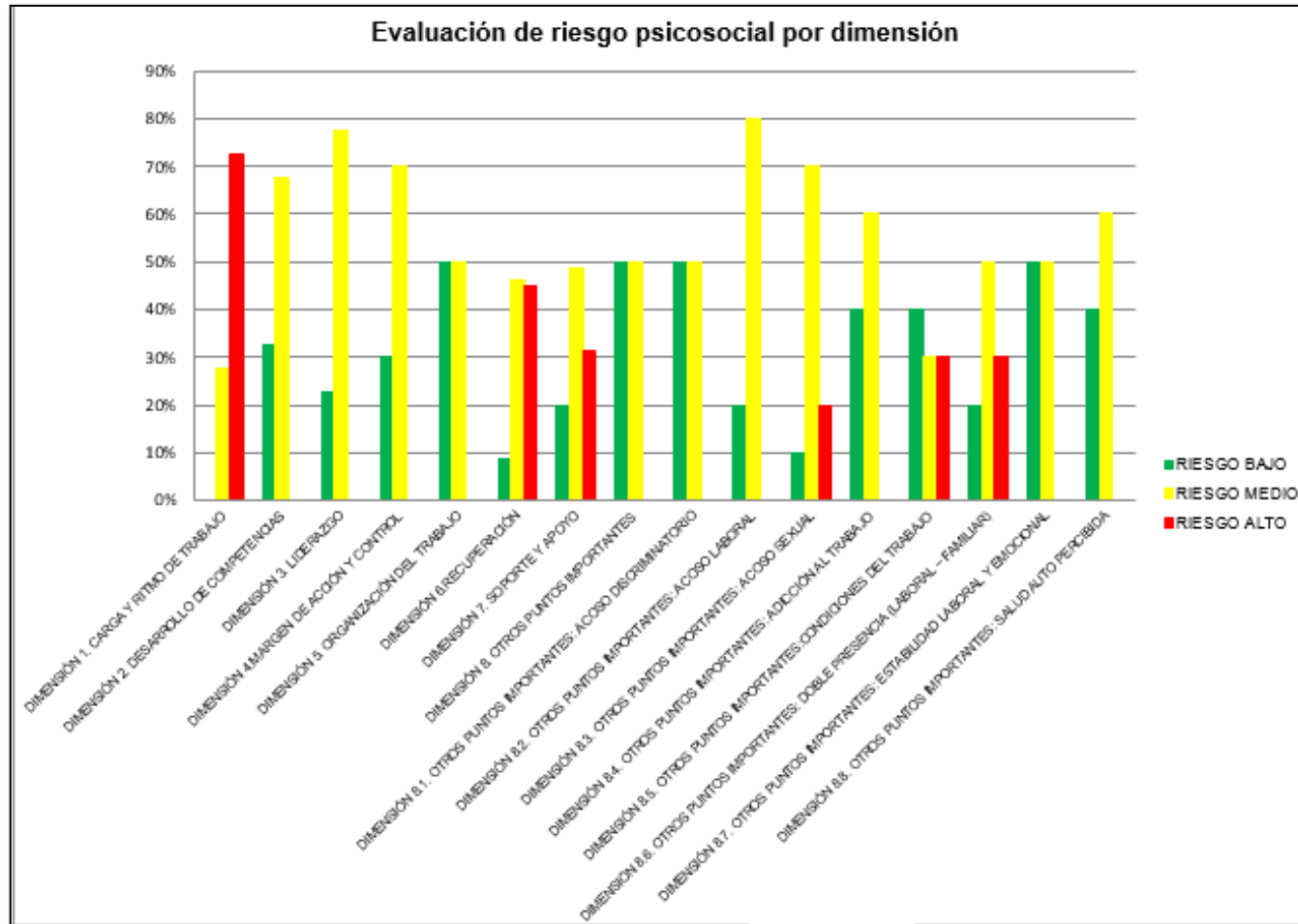
Tabla 7. Resultados generales por dimensiones de la Evaluación de Riesgo Psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	0%	28%	73%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	33%	68%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	23%	78%	0%
DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	30%	70%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN	9%	46%	45%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	20%	49%	31%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	20%	80%	0%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	10%	70%	20%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	40%	60%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:CONDICIONES DEL TRABAJO	40%	30%	30%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	20%	50%	30%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	40%	60%	0%

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Gráfico N° 1. Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión



Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Análisis

De un total de 80 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. LTDA evaluadas, el resultado obtenido de las dimensiones y subdimensiones son las siguientes:

En la dimensión 1 que corresponde a Carga y Ritmo de Trabajo: existe un 73% de riesgo alto, 28% de riesgo medio y no hay presencia de riesgo bajo.

En la dimensión 6 que corresponde a Recuperación: existe un 45% de riesgo alto, 46% de riesgo medio y 9% de riesgo bajo.

En la dimensión 7 que corresponde a Soporte y Apoyo: existe un 31% de riesgo alto, 49% de riesgo medio y 20% de riesgo bajo.

En la subdimensión 8.5 que corresponde a Otros puntos importantes – Condiciones del trabajo: existe un 30% de riesgo alto, 30% de riesgo medio y 40% de riesgo bajo.

En la subdimensión 8.6 que corresponde a Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral-familiar): existe un 30% de riesgo alto, 50% de riesgo medio y 20% de riesgo bajo.

En la subdimensión 8.3 que corresponde a Otros puntos importantes – Acoso Sexual: existe un 20% de riesgo alto, 70% de riesgo medio y 10% de riesgo bajo.

Dado que en las demás dimensiones y subdimensiones restantes no se presencia riesgos altos, no se las analizará.

Interpretación:

Con los datos recolectados se obtuvo que en la dimensión 1 (carga y ritmo de trabajo) el riesgo es alto y de una manera considerable; por lo tanto se realizará un análisis minucioso. Esto canaliza que no posee el suficiente tiempo para realizar una determinada acción o actividad y a más de esto se puede considerar que existe una sobrecarga de trabajo.

En la dimensión 6 (Recuperación) éste es el segundo riesgo alto, se puede manifestar que el personal no descansa lo suficiente por tal razón no posee la energía necesaria para desarrollar de una manera optima su labor.

En la dimensión 7 (Soporte y Apoyo) el nivel de riesgo indica que el trabajo en equipo es insuficiente y el dialogo con compañeros de trabajo vendría a ser un poco escaso esto también va de la mano con la escasa ayuda que puede obtener de un psicólogo, trabajador social o consejero.

En la subdimensión 8.5 (Otros puntos importantes – Condiciones del trabajo) éste riesgo indica que las condiciones de trabajo no son las más adecuadas se puede manifestar la escases de material ergonómico en la oficina y también en el ámbito psicosocial se puede presenciar en mayor parte con los asesores de crédito.

En la subdimensión 8.6 (Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral-familiar)) éste nivel de riesgo indica que los colaboradores pueden palpar una preocupación familiar cuando permanezcan en su horario de trabajo, lo cual puede desencadenar en un bajo rendimiento laboral, o la preocupación puede ser viceversa.

En la subdimensión 8.3 (Otros puntos importantes – Acoso Sexual) en este último riesgo alto que en escala vendría a ser el menor se trastea un acoso sexual entre colaboradores lo cual puede dañar la integridad psicológica y moral que al igual que en los riesgos anteriores se podría presenciar un bajo rendimiento laboral.

Las dimensiones y subdimensiones restantes no poseen un nivel de riesgo alto por tal motivo no se las mencionará.

3.1.1 Análisis e interpretación de Riesgos Psicosociales

Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo

Tabla 8. *Tabla de frecuencia – carga y ritmo de trabajo*
CARGA Y RITMO DE TRABAJO

Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO MEDIO	22	27,5
RIESGO ALTO	58	72,5
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 2. Dimensión Carga y Ritmo de Trabajo



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 27,5% están en un nivel de Riesgo Medio y el 72,5% tiene un Riesgo Alto.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA. Presencian una sobrecarga de trabajo sometiéndose a requerimientos físicos y psíquicos para el cumplimiento de varias de sus actividades esto repercute en el tiempo que necesita el empleado para desempeñar sus funciones.

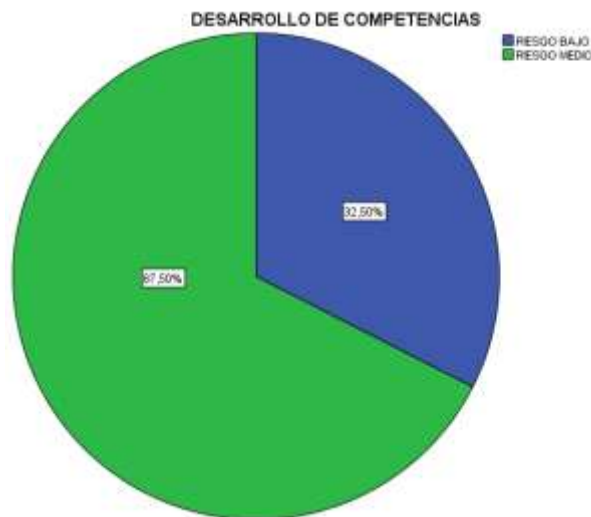
Dimensión 2: Desarrollo de Competencias

Tabla 9. *Tabla de frecuencia – Desarrollo de competencias*

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	26	32,5
RIESGO MEDIO	54	67,5
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 3. Desarrollo de Competencias



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosoc

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 32,5% están en un nivel de Riesgo Bajo y el 67,5% tiene un Riesgo Medio.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA poseen un riesgo medio en desarrollo por competencias debido que reciben una capacitación al año para poder incrementar sus conocimientos en las diferentes áreas conforme a las demandas actuales del trabajo que desempeñan.

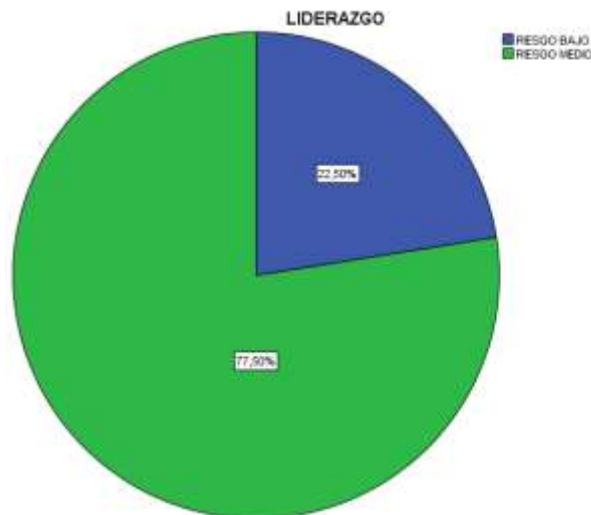
Dimensión 3: Desarrollo de Competencias

Tabla 10 *Tabla de frecuencia – Liderazgo*

LIDERAZGO		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	18	22,5
RIESGO MEDIO	62	77,5
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 4. Liderazgo



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosociales

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 77,5% están en un nivel de Riesgo Medio y el 22,5% tiene un Riesgo Bajo.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA consideran que el liderazgo que ellos poseen es aceptable debido que esta presenciado como un riesgo leve, es decir poseen personal que los dirige, coordina, los provee de información para poder realizar sus labores de una manera admisible.

Dimensión 4: Margen de acción y control

Tabla 11. *Tabla de frecuencia – Margen de acción y control*

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	24	30
RIESGO MEDIO	56	70
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 5. Margen de acción y control



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 30% están en un nivel de Riesgo Bajo y el 70% tiene un Riesgo Medio.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión Margen de acción y control, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA poseen un nivel de riesgo medio es decir participan en la toma de decisiones dando opiniones de métodos y ritmo de trabajo para poder desempeñarse de buena manera.

Dimensión 5: Organización del trabajo

Tabla 12. *Tabla de frecuencia – Organización del trabajo*

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	40	50
RIESGO MEDIO	40	50
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 6. Organización del trabajo



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% están en un nivel de Riesgo Bajo y el 50% tiene un Riesgo Medio.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de Organización de trabajo la mitad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA contempla las formas de comunicación, es decir se le notifica sobre la gestión y logros de la empresa en varios campos así mismo las metas y objetivos que tiene cada colaborador son claros.

Dimensión 6: Recuperación

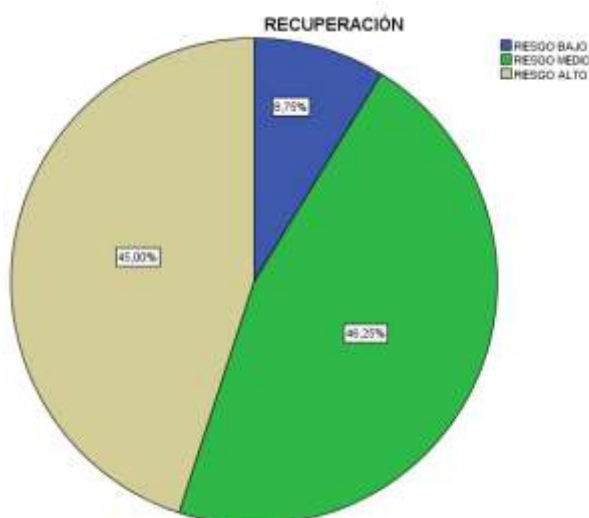
Tabla 13. *Tabla de frecuencia – Recuperación*

RECUPERACIÓN		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	7	8,8
RIESGO MEDIO	37	43,3
RIESGO ALTO	36	45
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 7. Recuperación



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 45% están en un nivel de Riesgo Alto, el 43,3% tiene un Riesgo Medio y finalmente el 8,8 está en un nivel de Riesgo Bajo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión de recuperación, podemos apreciar que la mayor parte tiene un riesgo alto debido que el tiempo para realizar las actividades encomendadas no es el suficiente presenciando un esfuerzo físico y mental inadecuado lo cual puede canalizar agotamiento, estrés y finalmente perjudicar la salud física dando una posible presencia de dolores musculares.

Dimensión 7: Soporte y apoyo

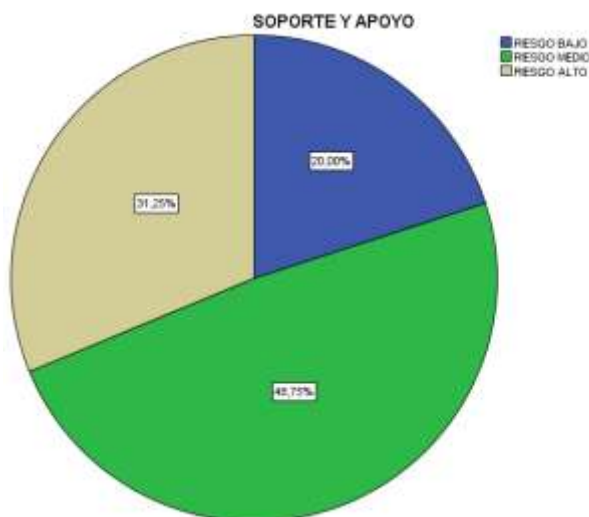
Tabla 14. *Tabla de frecuencia – Soporte y apoyo*

SOPORTE Y APOYO		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	16	20
RIESGO MEDIO	39	48,8
RIESGO ALTO	25	31,3
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 8. Soporte y apoyo



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 31,3% están en un nivel de Riesgo Alto, el 48,8% tiene un Riesgo Medio y finalmente el 20% está en un nivel de Riesgo Bajo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión de soporte y apoyo existe un nivel de riesgo medio es decir la comunicación está en un rango aceptable ya que otorgan acciones y recursos para poder facilitar la solución de problemas a nivel laboral y extralaboral.

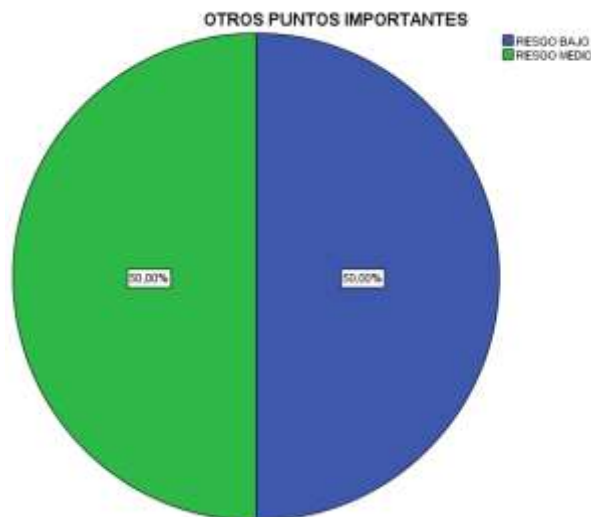
Dimensión 8: Otros puntos importantes

Tabla 15. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	40	50
RIESGO MEDIO	40	50
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 9. Otros puntos importantes



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% están en un nivel de Riesgo Medio y el 50% tiene un Riesgo Bajo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión otros puntos importantes están varios puntos como: acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia, estabilidad laboral y emocional y salud autopercebida.

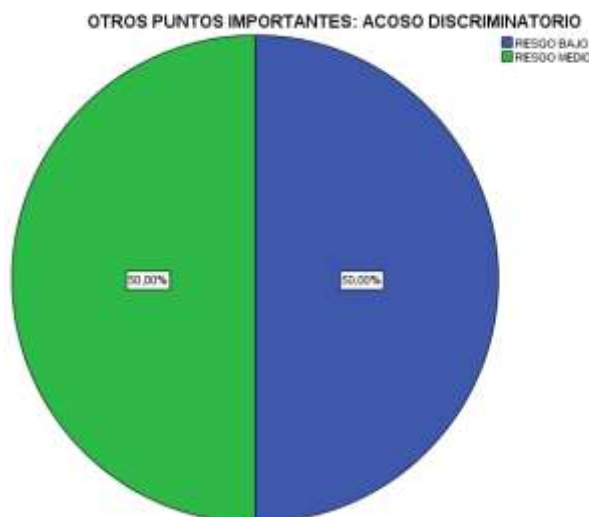
Dimensión 8.1: Otros puntos importantes – Acoso discriminatorio

Tabla 16. Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Acoso discriminatorio

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ACOSO DISCRIMINATORIO		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	40	50
RIESGO MEDIO	40	50
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 10. Otros puntos importantes – Acoso discriminatorio



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% están en un nivel de Riesgo Bajo y el 50% tiene un Riesgo Medio.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de acoso discriminatorio la mitad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA consideran que esta dimensión es tolerable en cuanto a la exclusión y preferencia hacia alguna persona ya sea por su color de piel, etnia, discapacidad, religión, opinión política, ideología, etc.

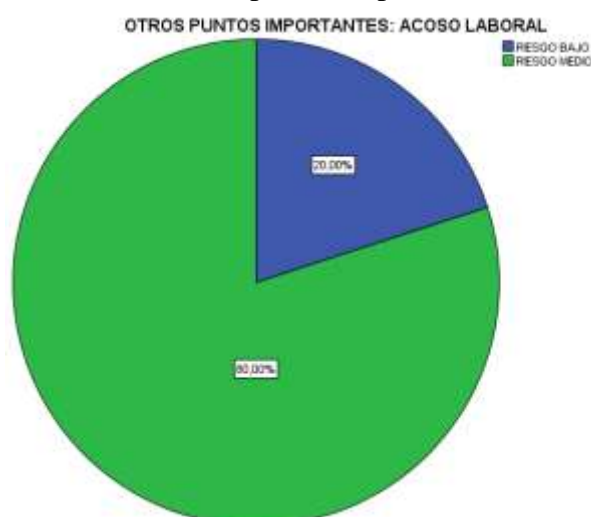
Dimensión 8.2: Otros puntos importantes – Acoso laboral

Tabla 17. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Acoso laboral*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ACOSO LABORAL		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	16	20
RIESGO MEDIO	64	80
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 11. Otros puntos importantes – Acoso laboral



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 80% están en un nivel de Riesgo Medio y el 20% tiene un Riesgo Bajo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión de acoso laboral la mayor parte de los colaboradores tiene un riesgo medio es decir el hostigamiento intensional y repetitivo está dentro del ambiente laboral, como se puede presenciar gran parte de trabajadores asegura que existe este fenómeno dentro de la entidad financiera esto puede desestabilizar la salud mental acarreando un nivel de estrés alto.

Dimensión 8.3: Otros puntos importantes – Acoso sexual

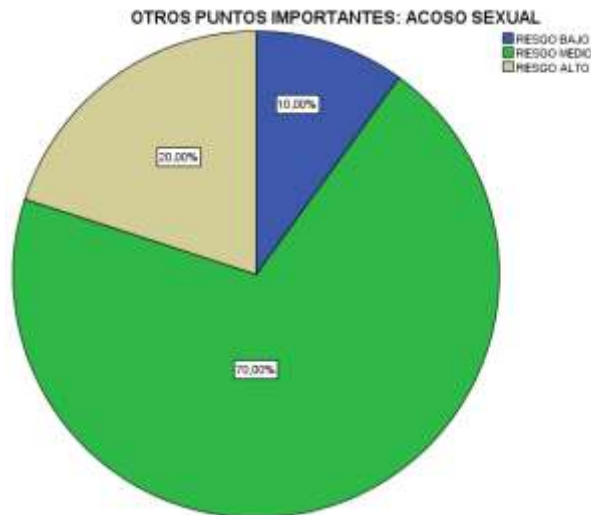
Tabla 18. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Acoso sexual*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ACOSO SEXUAL		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	8	10
RIESGO MEDIO	56	70
RIESGO ALTO	16	20
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 12. Otros puntos importantes – Acoso sexual



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 10% están en un nivel de Riesgo Bajo, el 70% tiene un Riesgo Medio y finalmente el 20% está en un nivel de Riesgo Alto.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión de acoso sexual hay un nivel de riesgo medio esto manifiesta que existe situaciones que afectan la integridad física, psicológica y moral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

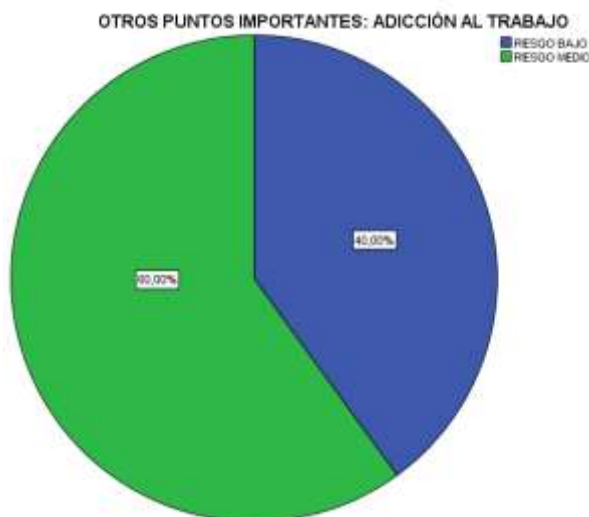
Dimensión 8.4: Otros puntos importantes – Adición al trabajo

Tabla 19. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Adición al trabajo*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ADICIÓN AL TRABAJO		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	32	40
RIESGO MEDIO	48	60
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 13. Otros puntos importantes – Adición al trabajo



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 60% están en un nivel de Riesgo Medio y el 40% tiene un Riesgo Bajo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión de adicción al trabajo la mayor parte de los colaboradores tiene una dificultad para poder desconectarse del trabajo pueden presenciar la necesidad para asumir más y más tareas, esto puede acarrear un alejamiento social y especialmente familiar así mismo se daría la presencia de malestares físicos por la falta de descanso.

Dimensión 8.5: Otros puntos importantes – Condiciones del trabajo

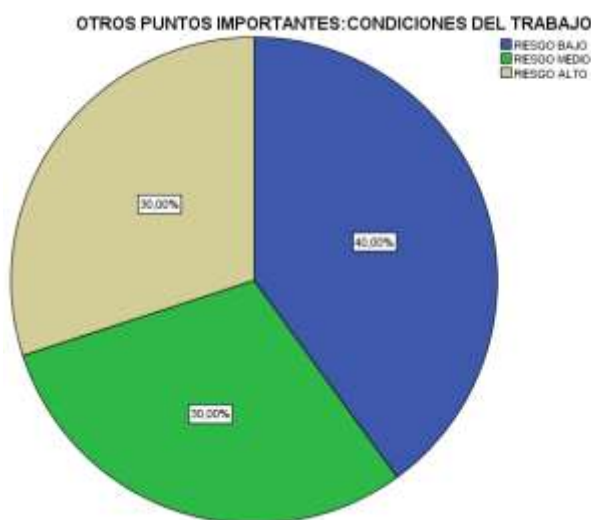
Tabla 20. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Condiciones del trabajo*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – CONDICIONES DEL TRABAJO		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	32	40
RIESGO MEDIO	24	30
RIESGO ALTO	24	30
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 14. Otros puntos importantes – Condiciones del trabajo



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 40% están en un nivel de Riesgo Bajo, el 30% tiene un Riesgo Medio y finalmente el 30% está en un nivel de Riesgo Alto.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión de condiciones de trabajo los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA afirman que está en un nivel de riesgo bajo, es decir las condiciones de seguridad, ergonómicas y psicosocial se pueden considerar adecuadas.

Dimensión 8.6: Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral – familiar)

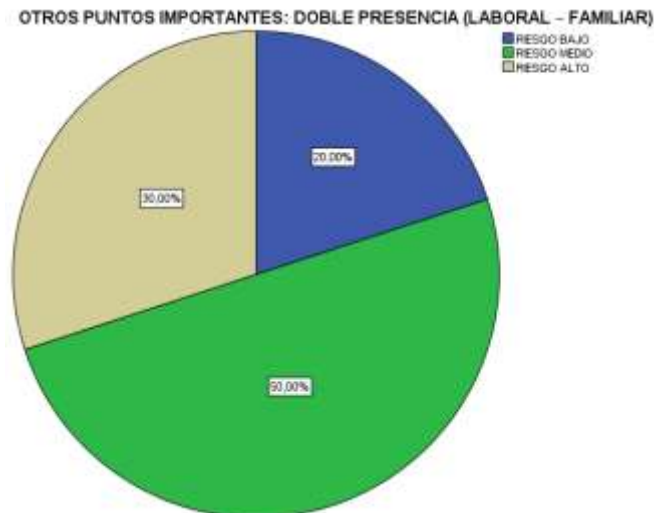
Tabla 21. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral- familiar)*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	32	40
RIESGO MEDIO	24	30
RIESGO ALTO	24	30
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 15. Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral – familiar)



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 40% están en un nivel de Riesgo Bajo, el 30% tiene un Riesgo Medio y finalmente el 30% está en un nivel de Riesgo Alto.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión de doble presencia (familiar-laboral) los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA permanecen en un riesgo bajo es decir, pueden mantener un equilibrio entre las demandas conflictivas a nivel laboral y familiar.

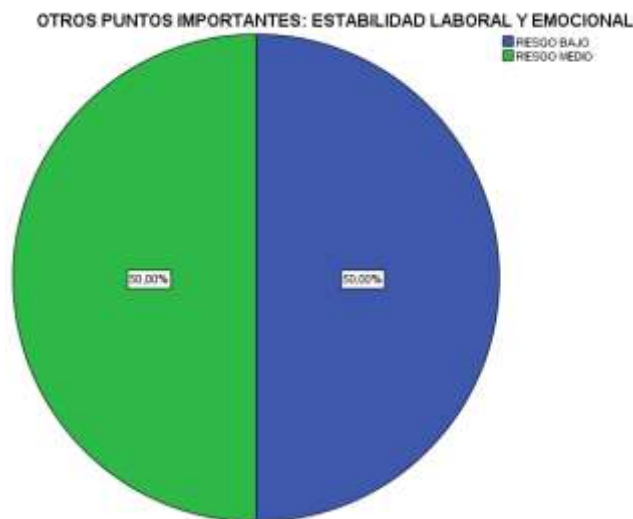
Dimensión 8.7: Otros puntos importantes – Estabilidad laboral y emocional

Tabla 22. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – estabilidad laboral y emocional*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	40	50
RIESGO MEDIO	40	50
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 16. Otros puntos importantes – Estabilidad laboral y emocional



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% están en un nivel de Riesgo Bajo y el 50% tiene un Riesgo Medio.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión estabilidad laboral y emocional la mitad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA consideran que esta dimensión es tolerable en cuanto a la motivación e incertidumbre laboral. Así mismo la comunicación es de vital importancia canalizando un excelente desempeño laboral.

Dimensión 8.8: Otros puntos importantes – Salud auto percibida

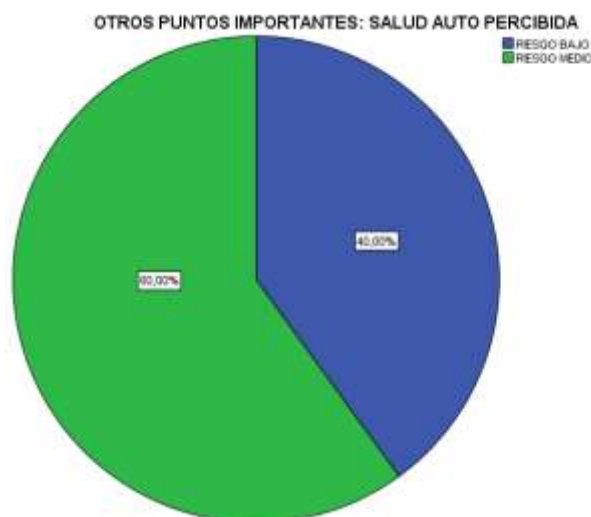
Tabla 23. *Tabla de frecuencia – Otros puntos importantes – Salud auto percibida*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES – SALUD AUTO PERCIBIDA		
Frecuencia	Porcentaje	
RIESGO BAJO	32	40
RIESGO MEDIO	48	60
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Gráfico N° 17. Otros puntos importantes – Salud auto percibida



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 60% están en un nivel de Riesgo Medio y el 40% tiene un Riesgo Bajo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión salud auto percibida la mayor parte de los colaboradores consideran que poseen una salud física y mentalmente tolerable, no excelente, para poder desempeñar sus funciones de una forma permisible dentro de la entidad financiera nombrada anteriormente.

3.1.2 Análisis e interpretación de la evaluación del desempeño

Dimensión 1: Toma de decisiones

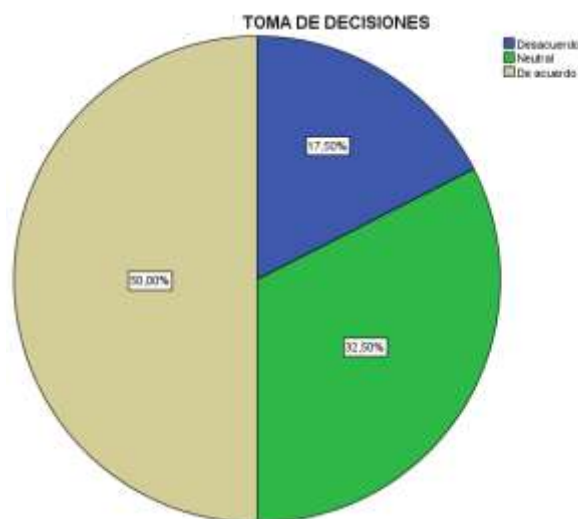
Tabla 24. *Tabla de frecuencia – Toma de decisiones*

TOMA DE DECISIONES		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	14	17,5
Neutral	26	32,5
De acuerdo	40	50,0
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 18. Toma de decisiones



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del riesgo psicosocial

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% están de acuerdo en la participación de la toma de decisiones, el 32,5% participa medianamente y el 17,5% esta en desacuerdo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mitad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA participan activamente en la toma de decisiones dando un buen juicio o argumentos a un posible problema presentado en la entidad financiera, esto se podría presenciar en el área de cobranzas debido que se debe tener buenas herramientas para poder bajar el indicador de mora que se presenta mes a mes.

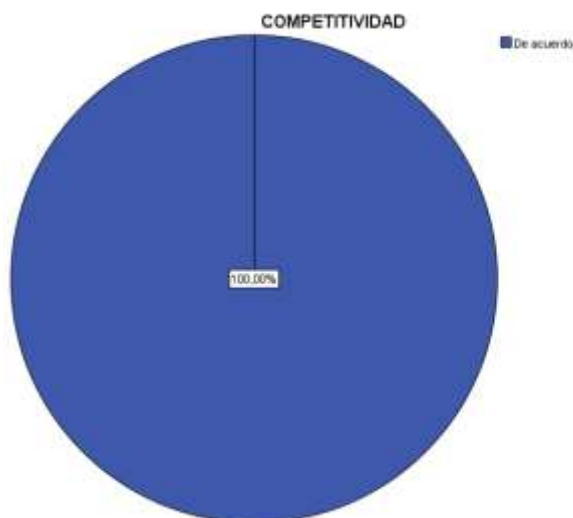
Dimensión 2: Competitividad

Tabla 25. *Tabla de frecuencia – Competitividad*

COMPETITIVIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	80	100,0
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 19. Competitividad



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados el 100% manifiesta estar de acuerdo con poseer habilidades y destrezas para ejercer efectivamente el puesto de trabajo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, la totalidad de los colaboradores tienen grandes conocimientos poniendo en práctica sus destrezas y habilidades para desempeñar de excelente manera su trabajo. Lo cual da lugar a

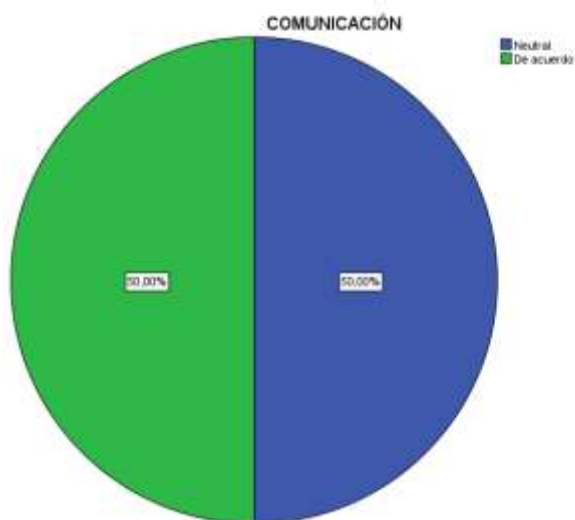
Dimensión 3: Comunicación

Tabla 26. *Tabla de frecuencia – Comunicación*

COMUNICACIÓN		
	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	40	50,0
De acuerdo	40	50,0
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 20. Comunicación



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% están de acuerdo en la comunicación que existe dentro del área de su trabajo y el otro 50% considera comunicarse medianamente.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mitad de la población que fue encuestada esta a favor de la comunicación existente dentro de la entidad financiera, esto se asemeja a la importancia de la toma de decisiones que tiene cada uno al enfrentar alguna circunstancia que ponga en peligro su estabilidad o desempeño laboral.

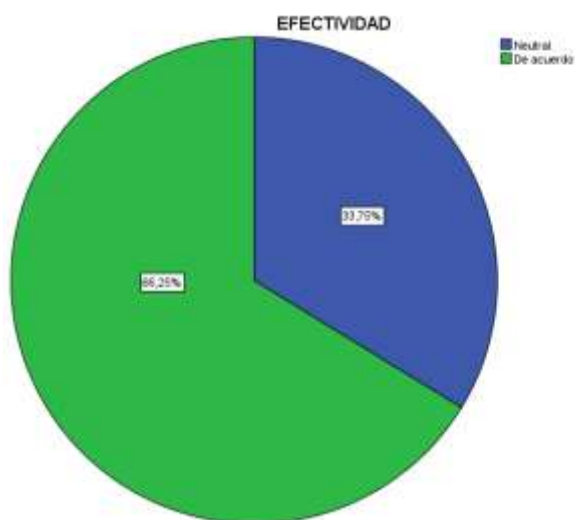
Dimensión 4: Efectividad

Tabla 27. *Tabla de frecuencia – Efectividad*

EFFECTIVIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	25	33,5
De acuerdo	55	66,5
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 21. Efectividad



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 66,5% están de acuerdo en controlar la calidad de su trabajo buscando siempre la excelencia y el otro 33,5% participa en forma neutral.

Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados manifiestan buscar la calidad y excelencia de su trabajo para esto debe desarrollar habilidades y destrezas y a la vez se toma en cuenta que al hacerlo revela un buen desempeño y más aun si esta persona esta en contacto con clientes externos. Los socios de la entidad financiera pueden presenciar la calidad de servicio que otorga el empleado.

Dimensión 5: Ambiente laboral

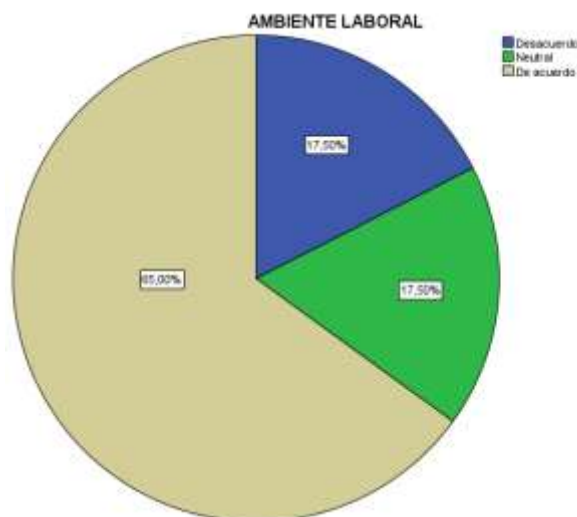
Tabla 28. *Tabla de frecuencia – Ambiente laboral*

AMBIENTE LABORAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	14	17,5
Neutral	14	17,5
De acuerdo	52	65,0
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 22. Ambiente laboral



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 65% está de acuerdo en poseer un ambiente laboral adecuado, el 17,5% se mantiene en un nivel neutral y el otro 17,5% está en desacuerdo.

Interpretación:

Más de la mitad de los empleados informan poseer un ambiente de compañerismo con su grupo de trabajo fomentando en ellos lazos de afinidad para formar un buen ambiente laboral. El compañerismo es una pieza clave para tener armonía en el área de trabajo y poder desempeñarse de manera óptima.

Dimensión 6: Liderazgo

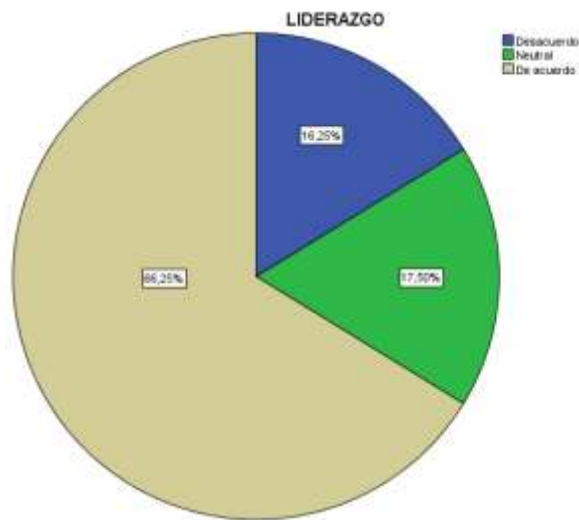
Tabla 29. *Tabla de frecuencia – Liderazgo*

LIDERAZGO		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	13	16,3
Neutral	14	17,5
De acuerdo	53	66,3
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 23. Liderazgo



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 66,3% están de acuerdo en el liderazgo que presentan, el 17,5 están a un término medio conforme a la estadística y el 16,3 esta en desacuerdo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayor parte de los colaboradores tienen un buen liderazgo en su entorno de trabajo tomando en cuenta que el liderazgo tiene que ver con el manejo de conflictos dentro de su área de trabajo, un porcentaje bajo que representa a 13 colaboradores manifiestan no estar de acuerdo con la dirección obtenida.

Dimensión 7: Solución de Problemas

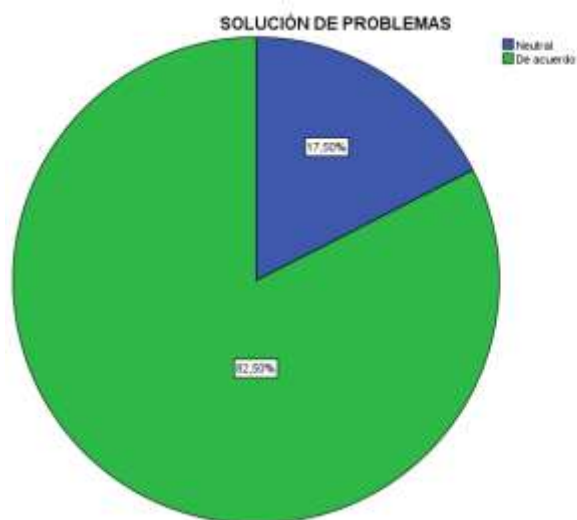
Tabla 30. *Tabla de frecuencia – Solución de problemas*

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS		
	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	14	17,5
De acuerdo	66	82,5
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 24. Solución de problemas



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 82,5% están de acuerdo con la iniciativa para la solución de problemas, mientras que el 14% se mantiene en un nivel medio.

Interpretación:

Más de la mitad de colaboradores encuestados manifiestan estar de acuerdo con la iniciativa que tiene su área de trabajo para resolver los problemas que se presentan debido que se puede dar soluciones técnicas y satisfactorias contando con el punto de vista y argumentación de cada compañero de trabajo. Mientras tanto 14 personas informan no estar de acuerdo con la manera de solucionar los conflictos presentados.

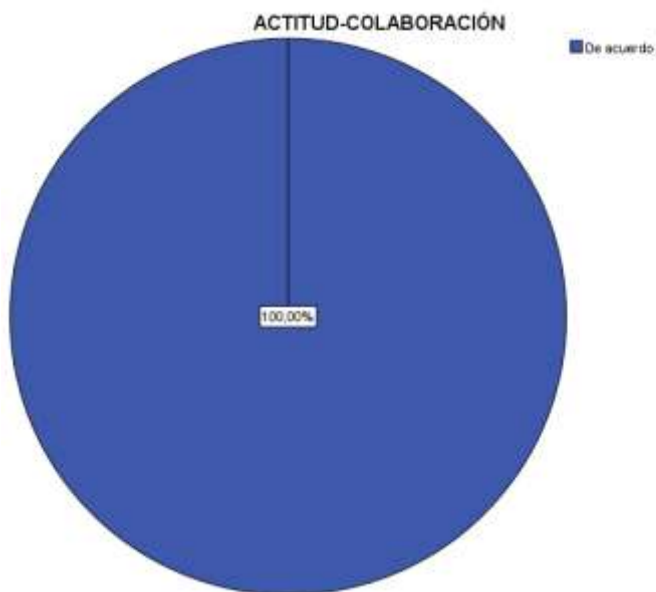
Dimensión 8: Actitud-colaboración

Tabla 31. *Tabla de frecuencia – Actitud-Colaboración*

ACTITUD-COLABORACIÓN		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	80	100,0
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 25. Actitud-Colaboración



Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 100% está de acuerdo con la actitud y colaboración que se presenta en la entidad financiera.

Interpretación:

La totalidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA está de acuerdo que se presencia una actitud permanente de colaboración y servicio en las áreas de trabajo, es decir se trata en lo posible de cumplir las metas y objetivos que se traza a manera personal y empresarial.

Dimensión 9: Eficiencia

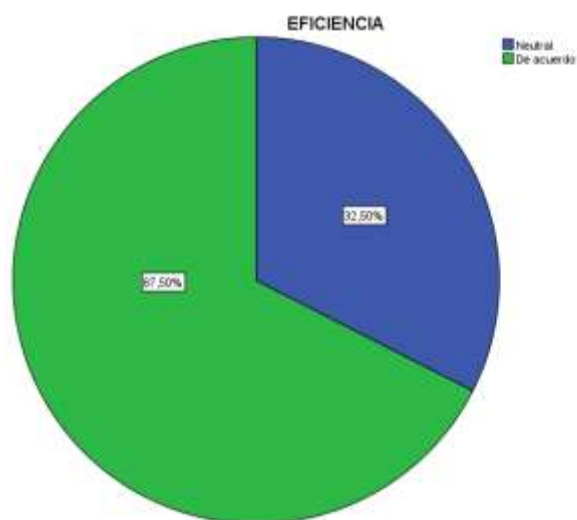
Tabla 32. *Tabla de frecuencia – Eficiencia*

EFICIENCIA		
	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	26	32,5
De acuerdo	54	67,5
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 26. Eficiencia



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 67,5% están de acuerdo con la eficiencia que poseen al cumplir las tareas encomendadas, mientras que el 32,5%

Interpretación:

Un poco más de la mitad de los trabajadores encuestados informan que cumplen de una manera responsable y adecuada las tareas encomendadas mostrando en ello eficiencia. Y un porcentaje que equivale a 26 personas informan no tener aspecto de la eficiencia posiblemente por factores de tiempo o factores personales lo cual puede perjudicar su rendimiento laboral.

Dimensión 10: Conocimiento

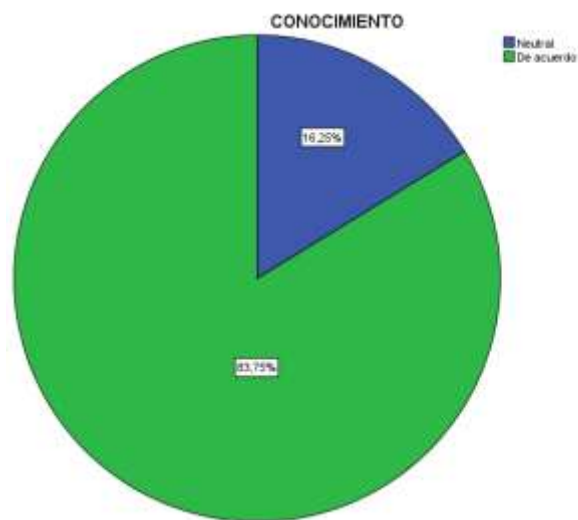
Tabla 33. *Tabla de frecuencia – Conocimiento*

CONOCIMIENTO		
	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	13	16,3
De acuerdo	67	83,8
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 27. Conocimiento



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 83% están de acuerdo en poseer conocimiento de actividades encomendadas por su jefe inmediato y el 16,30% se mantiene en un nivel medio de conocimiento.

Interpretación:

Más de la mitad de los trabajadores encuestados que reflejan a 67 personas informan conocer las actividades primarias y secundarias de su trabajo, al conocer lo que debe realizar en su área de trabajo el desempeño será más óptimo debido que no tendrá vacíos laborales y 13 personas manifiestan no conocerlas.

Dimensión 11: Asesoría

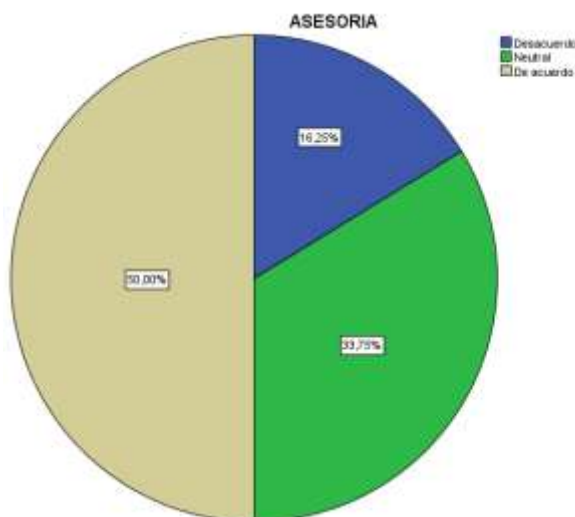
Tabla 34. *Tabla de frecuencia – Asesoría*

ASESORÍA		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	13	16,3
Neutral	27	33,8
De acuerdo	40	50,0
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 28. Asesoría



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% está de acuerdo con la asesoría prestada, el 33,8% se mantiene a nivel neutral y el 16,3% esta en desacuerdo

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, la mitad de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo con la información que se les otorga de cómo desempeñar su trabajo, esto también se ve inmerso tanto con la jefatura directa como con en el departamento de Recursos Humanos, debido que si no existe una buena comunicación o una distribución de tareas el personal no se va a desempeñar o desarrollar de manera oportuna para que su labor será reconocida.

Dimensión 12: Desarrollo

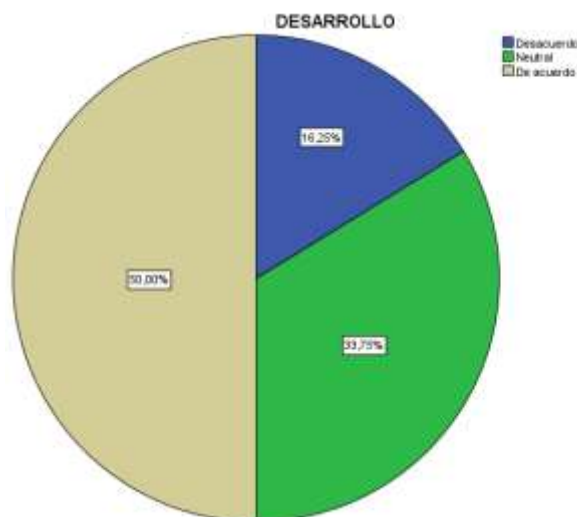
Tabla 35. *Tabla de frecuencia – Desarrollo*

DESARROLLO		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	13	16,3
Neutral	27	33,8
De acuerdo	40	50,0
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 29. Desarrollo



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 50% considera tener un buen desarrollo, el 33,8 se mantiene de manera neutral y el 16,3% está en desacuerdo con el desarrollo.

Interpretación:

La mitad de las personas encuestadas informan que el entrenamiento que recibe es el adecuado para desempeñarse en su área; es decir, existe capacitación ya sea por parte del jefe superior o por parte de la entidad financiera a nivel de cursos. Son 27 personas que se mantienen a un nivel neutral sobre el conocimiento y entrenamiento en su área y finalmente las personas restantes están en total desacuerdo lo que recalca que necesitan nutrirse de conocimientos.

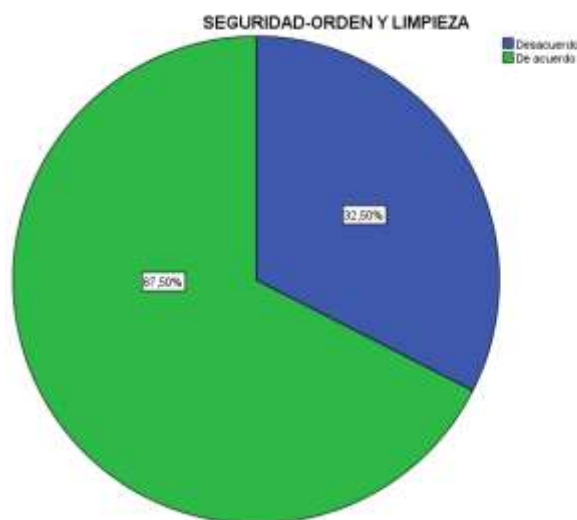
Dimensión 13: Seguridad-Orden y limpieza

Tabla 36. *Tabla de frecuencia – Seguridad-Orden y Limpieza*

SEGURIDAD-ORDEN Y LIMPIEZA		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	26	32,5
De acuerdo	54	67,5
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 30. Seguridad-Orden y Limpieza



Elaborado por: Aracelly Hurtado
Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 67,5% están de acuerdo con las normas empresariales que posee la entidad financiera y el 32,5% están en desacuerdo.

Interpretación:

Un poco mas de la mitad de las personas encuestadas manifiestan estar de acuerdo que su trabajo está enfocado en las normas, márgenes y reglamentos empresariales las cuales se dan a conocer cuando el empleado forma parte de la empresa, está constando en un rol de pagos a la vez gozando de los beneficios de ley. Las personas restantes que son 26 no están de acuerdo con el enunciado.

Dimensión 14: Motivación

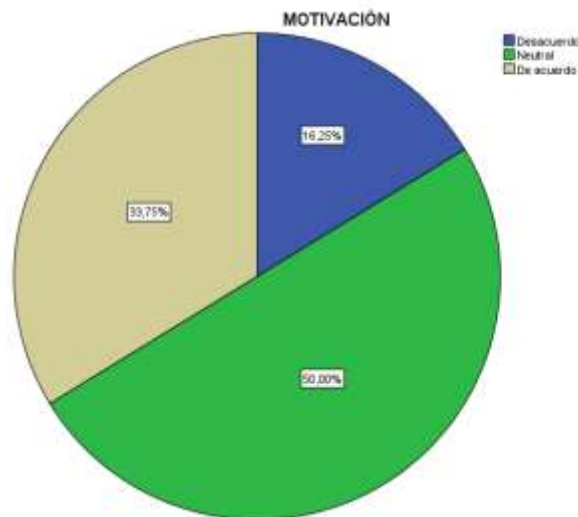
Tabla 37. *Tabla de frecuencia – Motivación*

MOTIVACIÓN		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	13	16,3
Neutral	40	50,0
De acuerdo	27	33,8
Total	80	100,0

Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Gráfico N° 31. Motivación



Elaborado por: Aracelly Hurtado

Fuente: Evaluación del desempeño

Análisis:

De los 80 colaboradores encuestados, el 33,8% están de acuerdo con la motivación que presenta en la entidad financiera, el 50% de mantiene de manera neutral y el 16,3% está en desacuerdo.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, 27 personas manifiestan sentirse a gusto con el trabajo que se les asignó en la empresa, mientras que el 50% que es la mitad de la población se mantienen en un criterio medio es decir se desempeñan en su lugar de trabajo, pero posiblemente no es el que desean ya sea por el salario, por los beneficios que presencia el puesto de trabajo anhelado, etc. Y finalmente 13 personas están en total desacuerdo con el trabajo que se les fue asignado.

3.2 Validación de la Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis y la relación de la variable independiente (riesgos psicosociales) y la variable dependiente (desempeño laboral) se procede a la utilización de Tau – b de Kendall.

3.2.1 Metodología establecida para la validación

Como las dos variables fueron medidas mediante el uso de datos ordinales, y, el estudio tiene un carácter no experimental, la relación entre las variables se determina mediante un análisis de correlación.

3.2.2 Hipótesis de investigación

Los factores de riesgo psicosociales no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

3.2.3 Hipótesis estadística

H_0 : No hay correlación entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

H_1 : Hay correlación entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

Nivel de significancia

$\alpha=5\%$

Regla de decisión

$H_0: Pvalor > 0,05$

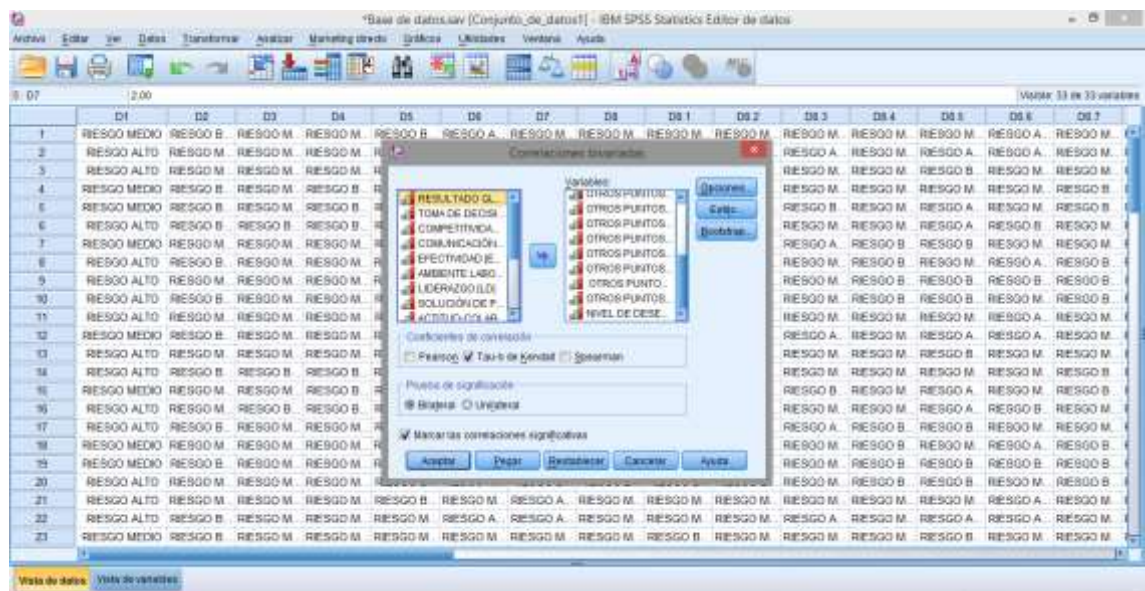
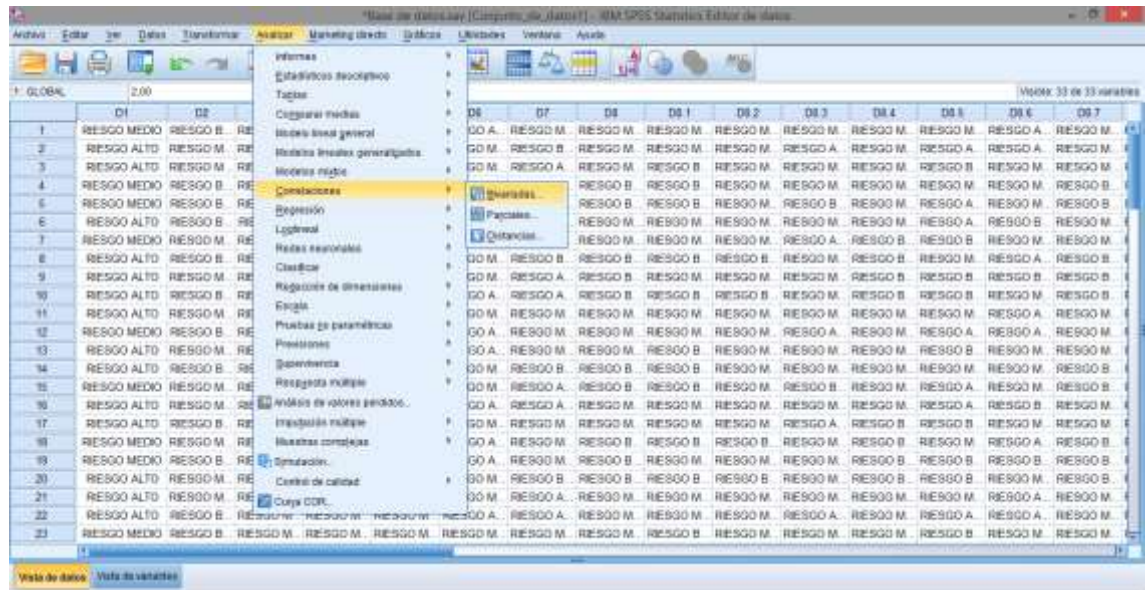
$H_1: Pvalor \leq 0,05$

3.2.4 Prueba estadística

Tomando en cuenta que la correlación bivariada se determina con datos cualitativos de escala ordinal, se calcula el coeficiente de correlación de Tau – b de Kendall.

Cálculo

El cálculo de las variables se realiza utilizando el software SPSS



3.2.5 Resultados

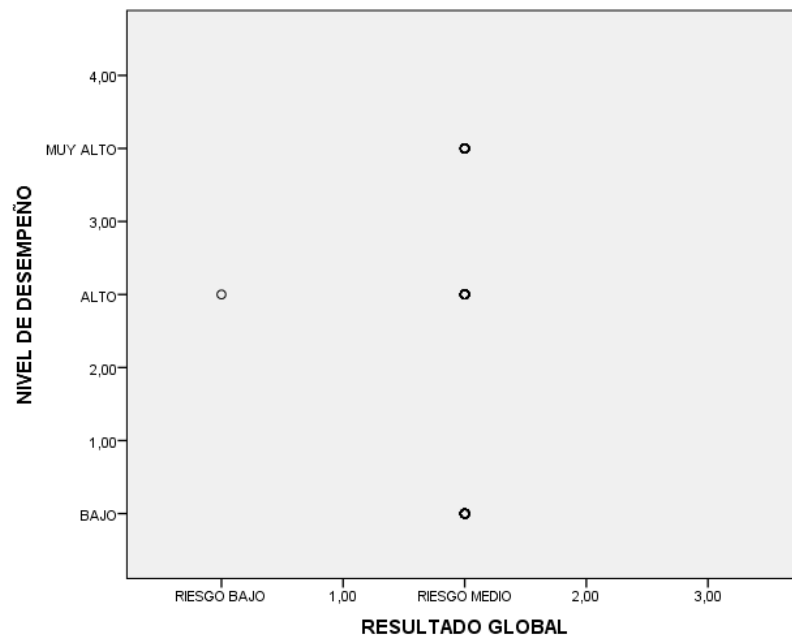
Tabla 35: Resultados

		RESULTADO GLOBAL	NIVEL DE DESEMPEÑO
RESULTADO GLOBAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,069
	Sig. (bilateral)	.	,522
	N	80	80
NIVEL DE DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	-,069	1,000
	Sig. (bilateral)	,522	.
	N	80	80

Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Fuente: Herramienta utilizada - SPSS

Gráfico N° 32. Gráfico de correlación



Elaborado por: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

Fuente: Herramienta utilizada - SPSS

3.2.6 Decisión

El coeficiente de correlación es $-0,069$ por lo tanto al ser negativa esto indica que No existe correlación entre la variable de factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en la población estudiada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTD – Oficinas Ambato.

Se palpa una relación inversamente proporcional mientras más alto es el riesgo de factores psicosociales el desempeño laboral es menor.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Por medio del test estadístico SPSS, correlación de Tau – b de Kendall, se llegó a concluir que existe una correlación negativa, dando como resultado -0,069. Con este detalle numérico se presencia que en la población estudiada no existe relación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral, de esta manera se acoge la hipótesis nula que anuncia “Los factores de riesgos psicosociales NO influyen en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato”

Los factores de riesgo psicosocial arrojaron los siguientes resultados por medio del test estadístico SPSS, correlación de Tau – b de Kendall, se presencié en el sexto ítem que pertenece a recuperación presenta un 0,026 y en el décimo ítem que pertenece a otros puntos importantes-acoso laboral presenta un 0,050. Éstos dos factores pueden ser estudiados para dar una propuesta de solución.

Gracias a los datos obtenidos en la evaluación del desempeño realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA. Se obtuvo como resultado que el 87,3% presento una evaluación excelente, el 8,7 una evaluación satisfactoria y un 4% una evaluación insuficiente. Estos datos fueron de gran importancia para poder obtener la relación existente entre las dos variables, tanto a nivel de riesgo psicosocial como en el desempeño.

Gracias a los datos obtenidos se ha propuesto hacer un plan de prevención de riesgos psicosociales para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda concientizar a cerca de los riesgos psicosociales que puede presenciar el colaborador y los efectos que éste puede causar en su rendimiento. Para esto se puede realizar una charla explicativa e informativa que pueda abarcar este tema de gran importancia para todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

Se recomienda, tomar en cuenta aquellas áreas que tiene un nivel de riesgo alto para lo cual se debe adquirir medidas correctivas puesto que a un futuro se puede presenciar enfermedades laborales lo cual desencadenara en un bajo rendimiento laboral y aquellas áreas que están en un nivel de riesgo bajo es aconsejable mantenerlas o mejorarlas para poder obtener resultados óptimos en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA – Oficinas Ambato

Se recomienda mantener un ambiente laboral adecuado lo cual estimularía a los colaboradores pudiendo obtener mejores resultados y de esta manera su desempeño sea favorable, cumpliendo metas tanto a nivel personal, profesional y laboral. Para lo cuál se puede fomentar el compañerismo, trabajo en equipo el respeto y charlas motivacionales.

Se recomienda aplicar el plan de intervención de riesgos psicosociales debido que el fin de éste es mejorar al personal que labora en dicha institución financiera mediante la autorrealización sobre la teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

Bibliografía

- Alfredo, D. R. (2015). Recursos tecnologicos. *Scielo*, 13.
- Aviles Ipiales, F. (2017). La investigacion documental. *Redalyc*, 5.
- Castillo, A. M. (2019). Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones en Latinoamérica. *SCIELO*, 251.
- Chavez, E. (2016). Esacalas estadisticas. *Scielo*, 3.
- Desirée, Y. (2015). Estudio indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente. *LÍDERES*, 1.
- Hector, S. (2016). Investigacion Cuantitativa. *SCIELO*, 5.
- Intriago, F. E. (2018). Los riesgos psicosociales en el derecho del trabajo. *revistas USFQ*, 103.
- Martínez, A. L. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral. *SCIELO*, 114.
- Melissa, P. C. (2015). Investigación Cualitativa: Hecho social. *udenar*, 89.
- Mera, C. C. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Guayaquil: S.E.
- Ministerio de trabajo. (16 de Junio de 2017). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Ministerio de trabajo:
http://sut.trabajo.gob.ec/publico/Programas/Prevenci%C3%B3n%20de%20Riesgo%20Psicosocial/3_GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20APLICACI%C3%93N%20DEL%20CUESTIONARIO%20DE%20EVALUACI%C3%93N%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf
- Organización Internacional de trabajo. (s.f.). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral* . Obtenido de Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral : http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf
- Pedraza, E. (2015). *Desempeño laboral y estabilidad del personal*. Venezuela: Redalyc.
- Penal, C. O. (2014). *Codigo Organico Integral Penal*. Quito: S.E.

- Pesantez, G. (15 de MAYO de 2019). El mercado laboral en América Latina. *Noticias ONU*, pág. 1.
- Santiago, B. (2017). Recursos Investigativos. *Scielo*, 6.
- Silvia, B. L. (2017). Investigación descriptiva. *Scielo*, 3.
- Sociales, Instituto de Seguridad y Servicios. (2016). *Universidad de Cuenca*.
Obtenido de Universidad de Cuenca:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Tamayo, M. (2015). *APRENDER A INVESTIGAR*. Colombia: ICFES.
- Todaro, R. (2015). Desempeño laboral de hombres y mujeres - opinan los empresarios. *SCIELO*, 199.
- Trabajo, M. d. (2017). *NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION*. Quito: S.E.

ANEXOS

Anexo 1 – Cuestionario de evaluación psicosocial

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
PSICOSOCIAL EN ESPACIOS
LABORALES**



Instrucciones para completar el cuestionario:

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

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administrativa		Operativa:
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico
		Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto nivel
		Bachillerato		Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años
		3-10 años		Igual o superior a 21 años
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años

		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro-ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N R	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

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

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

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N R	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				

17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

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

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

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

OTROS PUNTOS IMPORTANTES					
N R	Ítem	Completa- te de Acuerdo (4)	Parcialmen- te de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerd o (1)
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				

40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

59	
----	--

	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)	0	175 a 232	117 a 174	58 a 116

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

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

Interpretación de Resultados:

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

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

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

Anexo 2. Cuestionario de Evaluación del desempeño laboral 90°

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 90° (Confidencial)

I. DATOS DEL EVALUADO

Nombre del evaluado:	Cargo:
Fecha de emisión:	Código:

II. INDICADORES DE GESTIÓN (Marque con una X en el recuadro apropiado)

Tabla 20: Cuestionario de desempeño laboral 90°

COMPETENCIAS		CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL 90°						
		PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
			To de tal ac me uer nte do	De ac uer do	Ne utr al	des ac uer do	To tal me nte en	des ac uer do
1	TOMA DE DECISIONES	Participa activamente en la toma de decisiones de la empresa						
2	COMPETITIVIDAD	Posee habilidades y destrezas para ejercer efectivamente el puesto de trabajo						
3	COMUNICACIÓN	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?						
4	EFFECTIVIDAD	Controla la calidad de su trabajo buscando siempre la excelencia						
5	AMBIENTE LABORAL	¿Existe un ambiente de compañerismo con su grupo de trabajo?						
6	LIDERAZGO	Tiene influencia sobre sus compañeros de trabajo						
7	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	¿Tiene iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo?						
8	ACTITUD/COLABORACIÓN	Tiene una actitud permanente de colaboración y servicio						
9	EFICIENCIA	¿Cumple con responsabilidad las tareas que le son encomendadas?						
10	CONOCIMIENTO	¿Conoce las actividades primarias y secundarias de su trabajo?						
11	ASESORIA	¿Recibe información de cómo desempeñar su trabajo?						
12	DESARROLLO	¿El entrenamiento que usted recibe es el adecuado para desempeñarse en su área?						
13	SEGURIDAD/ORDEN Y LIMPIEZA	Su trabajo está enfocado en las normas, márgenes y reglamentos empresariales						
14	MOTIVACIÓN	¿Se siente a gusto con el trabajo que le asignaron dentro de la empresa?						

Elaborado por :El Instituto Nacional de evaluación laboral

Fuente:Instituto Nacional de evaluación laboral

Anexo 3. Resultados estadísticos individuales

<u>FACTOR DE RIESGO</u>		<u>NIVEL DE DESEMPEÑO</u>
CARGA Y RITMO DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	,074
	Sig. (bilateral)	,490
DESARROLLO DE COMPETENCIAS	Coeficiente de correlación	,127
	Sig. (bilateral)	,237
LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	-,075
	Sig. (bilateral)	,487
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	Coeficiente de correlación	-,135
	Sig. (bilateral)	,210
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Coeficiente de correlación	,049
	Sig. (bilateral)	,646
RECUPERACIÓN	Coeficiente de correlación	,232
	Sig. (bilateral)	,026
SOPORTE Y APOYO	Coeficiente de correlación	-,002
	Sig. (bilateral)	,984
OTROS PUNTOS IMPORTANTES	Coeficiente de correlación	-,110
	Sig. (bilateral)	,306
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	Coeficiente de correlación	-,110
	Sig. (bilateral)	,306
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,210
	Sig. (bilateral)	,050
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	Coeficiente de correlación	,008
	Sig. (bilateral)	,937
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	Coeficiente de correlación	,005
	Sig. (bilateral)	,966
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	Coeficiente de correlación	,128
	Sig. (bilateral)	,206
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	Coeficiente de correlación	-,028
	Sig. (bilateral)	,784

OTROS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	PUNTOS	Coefficiente de correlación de	- ,110
		Sig. (bilateral)	,306
OTROS IMPORTANTES: AUTO PERCIBIDA	PUNTOS SALUD	Coefficiente de correlación de	,128
		Sig. (bilateral)	,232

The screenshot shows the SPSS Statistics interface with a data view. The tree view on the left lists various variables such as 'SOLUCIÓN DE PROBLEMAS', 'ACTIVIDAD', 'COMUNICACIÓN', 'AMBICIÓN', 'DESARROLLO', 'SEGURIDAD', 'NIVEL DE DEFERENCIA', 'MOTIVACIÓN', 'NIVEL DE DESEMPEÑO', 'Logotipo', 'Logotipo', 'Logotipo', 'Contraseñas no permitidas', 'Título', 'Fallas', 'Copiar datos', and 'Contraseñas'. The main data grid contains the following columns and rows:

	ARRIBA DE PETS	LIDERAZGO	MARGEN DE ADOCIÓN Y CONTROL	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	RECUPERACIÓN	SOPORTE Y APOYO	OTROS PUNTOS IMPORTANTES	OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACCESO DISCRIMINATORIO	OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACCESO LABORAL	OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACCESO ESCOLAR	OTROS PUNTOS IMPORTANTES ADICIONAL TRABAJO	OTROS PUNTOS IMPORTANTES CONDICIONES DEL TRABAJO	IMPORTANTE: PRESENCIA LABORAL FAMILIAR	PUNTOS IMPORTANTE: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	OTROS PUNTOS IMPORTANTES: AUTO PERCIBIDA	NIVEL DE DESEMPEÑO
178	-131	-637	712	-155	-122	-112	-056	-028	-148	311	528	-625	-112	-108	374	
138	245	745	223	354	253	320	619	303	185	314	283	814	323	391	499	
88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
088	-044	-047	-187	-893	-149	101	000	063	-061	047	182	888	-197	938	-123	
628	678	343	877	-102	-343	1000	-028	525	429	-338	581	-345	771	237	000	
88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
094	1088	823	328	-114	-844	120	120	-268	312	-440	-438	368	320	232	-878	
828	088	088	287	284	878	-287	287	017	004	088	088	088	088	088	088	
88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
047	823	1088	278	-133	-852	218	218	-127	301	-530	-578	382	218	388	-138	
078	008	088	852	223	828	882	052	004	008	088	888	888	888	888	888	
88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
107	128	218	1888	855	-844	-200	-200	-808	787	188	-184	144	-200	-488	-348	
343	287	082	811	863	875	075	1800	128	1288	125	173	875	875	302	848	
88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
003	-114	-133	898	1800	308	123	098	062	037	182	138	-843	123	893	232	
107	284	223	811	-855	257	-308	-378	328	-138	388	679	-257	445	328	000	
88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA:

“PLAN DE INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
PARA LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.”

AUTORA: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

TUTOR: Ps. Cl Angelica Fernanda Lozada Tuarez

AMBATO-ECUADOR

2020- 2021

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

1. Datos Informativos

Título: Plan de Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Ltda.

Institución: Universidad Técnica de Ambato

Beneficiarios: Investigador, colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Ltda.

Ubicación: Ecuador; Provincia de Tungurahua; Cantón Ambato

Tiempo estimado para la ejecución: Inicio:

Equipo técnico responsable: Universidad Técnica de Ambato, investigador, Ps. Cl Angelica Fernanda Lozada Tuarez.

2. Justificación

El plan de intervención de riesgos psicosociales es de gran importancia dentro de una organización debido al alcance que éste campo tiene en relación con el desempeño laboral de cada trabajador, también ayuda a prevenir los riesgos que un colaborador puede palpar en su trayectoria laboral, a de más éste nos brinda modelos para el control de accidentes y enfermedades laborales.

El recurso más importante para una institución siempre es el talento humano es por ello que se debe tener una mayor preocupación por el mismo ya que si no se tiene un personal adecuado no se puede cumplir con los objetivos y metas de la institución

Además tiene relación con todos los requerimientos gubernamentales a través de leyes y reglamentos de entidades nacionales como el Ministerio de trabajo y Salud Social, así también a nivel internacional como la Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional del trabajo.

3. Objetivos

Reducir el impacto del riesgo psicosocial ocasionado por la carga y ritmo de trabajo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Ltda.

4. Análisis de factibilidad

Legal

El proyecto es factible ya que la presenta propuesta de investigación está amparada en artículos y leyes solicitados por el Ministerio de Trabajo.

De acuerdo con la Normativa de erradicación de la discriminación en el Ámbito Laboral, Acuerdo ministerial 82 expedido el 16 de Junio del 2017, en el artículo 9 informa que:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. (Trabajo, 2017, pág. 5)

En el Código de lo penal, en la sección quinta, parágrafo segundo sobre delito y odio articulo 177 menciona que:

La persona que cometa actos de violencia física o psicológica de odio, contra una o más personas en razón de su nacionalidad, etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, condición socioeconómica, condición migratoria, discapacidad, estado de salud o portar VIH, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Si los actos de violencia provocan heridas a la persona, se sancionará con las penas privativas de libertad previstas para el delito de lesiones agravadas en un tercio. Si los actos de violencia producen la muerte de una persona, será sancionada con pena privativa de libertad de veintidós a veintiséis años. (Penal, 2014, pág. 30)

Tecnología

Para realizar la tabulación de los factores de riesgos psicosociales se necesita de una matriz estandarizada en Excel, por tal motivo va a la par con la tecnología.

Organizacional

En la organización o entidad financiera que esta siendo objeto de estudio para poder reducir el impacto de los riesgos psicosociales al momento de poner en práctica esta

propuesta basada en la pirámide de Maslow seguramente pueda palpar una mejorara en los diferentes procesos y en el personal que labora en dicha empresa.

5. Fundamentación científica

El Plan de Prevención de los Factores de Riesgos Laborales es el expediente encargado de minimizar los riesgos existentes en los puestos de trabajo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Ltda. Este Plan de Prevención de Factores de Riesgos Psicosociales, está respaldado en documentos legales anteriormente nombrados como: el Acuerdo Ministerial 82, el Código Penal y en la Constitución Política del Ecuador.

6. Modelo Operativo

El modelo operativo esta relacionado con el desarrollo de El Plan de Prevención de los Factores de Riesgos Laborales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Ltda. Con el fin de reducir el impacto que esto provoca en el personal que labora.



“PLAN DE INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
PARA LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.”

AUTORA: Jenny Aracelly Hurtado Noboa

TUTOR: Ps. CI Angelica Fernanda Lozada Tuarez

AMBATO-ECUADOR

2020- 2021

Introducción

El plan de intervención de riesgos psicosociales permite promover entornos laborales saludables para los colaboradores de diferentes empresas, así mismo aumenta el rendimiento de los trabajadores y proporciona un desempeño de calidad, éste plan permite realizar actividades relacionadas al mejoramiento de las condiciones de trabajo lo cual se lo realizará mediante la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.

De acuerdo con la evaluación obtenida, el área de carga y ritmo de trabajo es la mas perjudicada ésta va de la mano con los procesos que desarrolla la entidad financiera que está siendo objeto de estudio, los procesos están diseñados de tal forma que los trabajadores deben adaptarse a ese ritmo de trabajo. Difícilmente se cambiaría los procesos ya establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. para poder bajar la carga y ritmo de trabajo de los colaboradores, por el mismo hecho de tener un grado de complejidad alto, se ha optado por poseer herramientas más profundas, por tal motivo se toma la decisión de poder implantar éste plan de intervención de riesgos psicosociales.

La carga y ritmo de trabajo va a permanecer siempre en el día a día del colaborador, lo que hace la diferencia es la Autorrealización que el sujeto llegue o no a presenciar, debido que al llegar a ésta etapa el individuo trabajará de tal manera que sus resultados serán óptimos y se verán reflejados en su desempeño laboral.

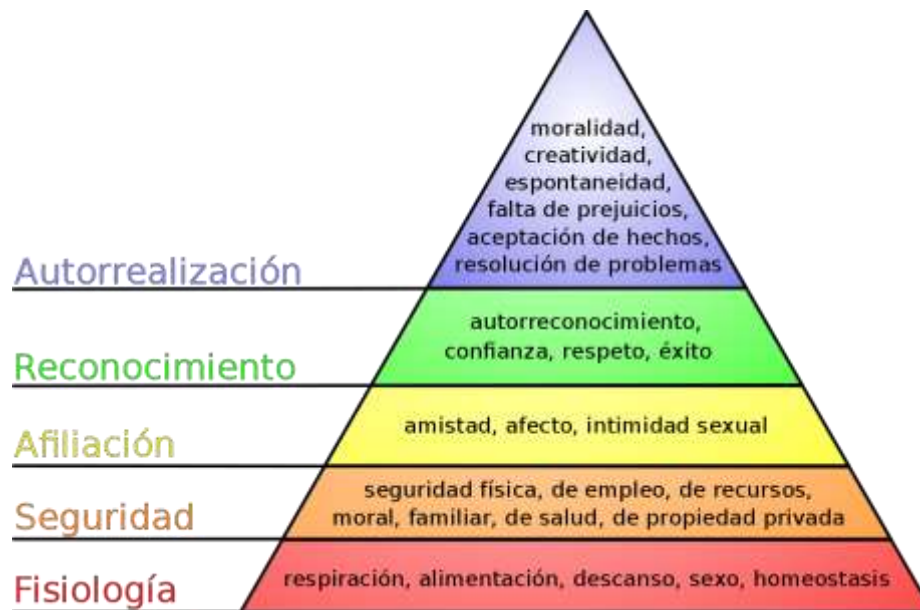
Objetivo

Aplicar la filosofía de la Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow para comprimir los factores de riesgos psicosociales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Ltda.

JERARQUIA DE LAS NECESIDADES HUMANAS

Abraham Maslow en 1943 propone la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, ésta es una teoría psicológica la cual se describe como una pirámide que consta de cinco niveles, las cuatro primeras se las denomina “necesidades de déficit” y la última se la llama “autorrealización”. Maslow formula en su teoría que “mediante el ser humano satisface sus necesidades más básicas posteriormente desarrollan deseos y necesidades

más elevados, lo cual canaliza llegar a la cúspide de la pirámide” (Mera, 2015, pág. 10)



Primer Nivel: Necesidades Fisiológicas

Las necesidades fisiológicas son aquellas que se localizan en la parte inferior de la pirámide, son las más básicas; la satisfacción de las mismas es necesarias para la supervivencia y el diario vivir.

Dentro de las necesidades fisiológicas se menciona: el respirar, la alimentación, el descanso, el sexo y la homeostasis.

Aplicación:

Al aplicar las necesidades fisiológicas en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Se podrá obtener:

- ✓ Buen ambiente laboral
- ✓ Espacio laboral (luz adecuada, ventilación)
- ✓ Break
- ✓ Cumplir con las horas de trabajo establecidas en su contrato laboral

Segundo Nivel: Seguridad

Las necesidades de seguridad son aquellas que se localizan en el segundo nivel de la pirámide, esto implica la auto-conservación es decir poner de lado todo lo que afecte

al ser humano como: amenazas, peligros y privaciones, de tal manera este nivel presencia: la seguridad física, de empleo, de recursos, de salud, familiar etc.

Aplicación:

Las necesidades de seguridad surgen cuando las necesidades fisiológicas ya están compensadas, al aplicarlas en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Éstos deberían presenciar:

- ✓ Empleo estable (salario)
- ✓ Dinero a plazo fijo
- ✓ Oportunidades de crecimiento laboral
- ✓ Contar con un seguro en diferentes áreas (médico, desempleo, discapacidad o vejez)
- ✓ Capacitación (saber ser) – práctica (saber hacer)

Tercer Nivel: Afiliación

Las necesidades de afiliación son aquellas habilidades que el sujeto posee para vivir en armonía con la sociedad, si las necesidades fisiológicas y de seguridad están bien implementadas fácilmente brotará la necesidad de pertenencia y afecto; esto implica el dar y recibir. Cuando esta necesidad se torna ausente el ser humano sentirá una profunda ausencia de afecto familiar o sentimental esto va de la mano con expresiones en la sexualidad y en este momento sale a flote tanto la necesidad fisiológica como la de afiliación.

Dentro de la necesidad de afiliación se tiene: amistad, afecto, intimidad sexual.

Aplicación:

Al aplicar las necesidades de afiliación en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Se podrá obtener:

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Participación en la toma de decisiones
- ✓ Participación en actividades extracurriculares (deportivas, culturales y recreativas)

Cuarto Nivel: Reconocimiento

Las necesidades de reconocimiento son aquellas que permite que el individuo tenga una base sólida en cuestión autoestima y auto-respeto, este tipo de necesidades han sido clasificadas en dos puntos el primero (interno), los deseos de fortaleza, dominio, independencia y libertad y el segundo (externo) se lo palpa como el respeto de otras personas hacia el ser humano como, fama, reconocimientos, atención e importancia. Al satisfacer la autoestima da lugar a un sentimiento de autoconfianza, de sentirse alguien útil para la sociedad, de saber que el trabajo que esta realizando es reconocido con su entorno.

Dentro de las necesidades de reconocimiento se menciona: autorreconocimiento, confianza, respeto, éxito.

Aplicación:

Al aplicar las necesidades de reconocimiento en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Se podrá obtener:

- ✓ Recompensas emotivas (logro de los colaboradores)
- ✓ Bonos por cumplir metas alcanzables
- ✓ Pago de horas extras

Quinto Nivel: Autorrealización

Finalmente, y ya en la cúspide de la pirámide se encuentra la necesidad de autorrealización, esta se alcanza únicamente cuando se pudo cumplir o satisfacer las necesidades anteriores. La autorrealización es el deseo de convertirse o ser mejor en lo que idiosincráticamente uno considera que es (superación diaria), desarrollar todo su potencial en una actividad encomendada. Maslow a este nivel lo llamó: “Motivación del crecimiento”, “Necesidad de ser” siendo la necesidad psicológica más alta del ser humano.

Dentro de la necesidad de reconocimiento se menciona: moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos, resolución de problemas.

Cuadro de implementación de plan de riesgos psicosociales

Tabla

NUMERAL	NIVEL	ACCIÓN	DETALLE	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO
1	Fisiología	<ul style="list-style-type: none"> * Buen ambiente laboral * Espacio laboral (luz adecuada, ventilación) * Break * Cumplir con las horas de trabajo establecidas en su contrato laboral 	Financiación en espacio físico e inmuebles ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> * Gerencia * Recursos Humanos 	Al culminar la emergencia sanitaria de COVID 19
2	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> * Empleo estable (salario) * Dinero a plazo fijo * Oportunidades de crecimiento laboral * Contar con un seguro en diferentes áreas (médico, desempleo, discapacidad o vejez) * Capacitación (saber ser) – práctica (saber hacer) 	Elaboración de contratos fijos, planes de inversión a plazo fijo para los trabajadores con una tasa de interés especial, elaboración de un programa de plan de carrera.	<ul style="list-style-type: none"> * Gerencia * Recursos Humanos 	Al culminar la emergencia sanitaria de COVID 19
3	Afiliación	<ul style="list-style-type: none"> * Trabajo en equipo * Participación en la toma de decisiones 	Desarrollo de un plan para trabajo en	<ul style="list-style-type: none"> * Recursos Humanos * Jefe Inmediato 	Al culminar la emergencia sanitaria de COVID 19

		* Participación en actividades extracurriculares (deportivas, culturales y recreativas)	equipo y pausas activas		
4	Reconocimiento	* Recompensas emotivas (logro de los colaboradores) * Bonos por cumplir metas alcanzables * Pago de horas extras	Plan de recompensas económicas y simbólicas para trabajadores	* Gerencia * Recursos Humanos	Al culminar la emergencia sanitaria de COVID 19

AUTORREALIZACION

Al haber cumplido ya los niveles y las actividades en el cuadro ya establecidas se podría manifestar que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Podrían presenciar ya una autorrealización, claro está que no se lo palpará es su totalidad, pero un porcentaje considerable si se vería inmerso en este nivel. “El único modo de hacer un buen trabajo es amar lo que haces”.