



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES DE  
RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTERANDINA., 2023.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de licenciado en Gestión del Talento Humano.

**Autor:**

Sanchez Miranda Celio David

**Tutora:**

Mtr. Martha Patricia Silva Guzmán

**Latacunga – Ecuador**

**Agosto 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo **Sanchez Miranda Celio David** declaro ser autor del presente proyecto de investigación: **Estrategias de mitigación de riesgos psicosociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina**”, siendo. Mgs. Martha Patricia Silva tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

.....  
.....

Nombres: Sanchez Miranda Celio David

C.I. : 1850034230

### **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Estrategias de mitigación de riesgos psicosociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina”, de Sanchez Miranda Celio David, de la carrera Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023

El Tutor



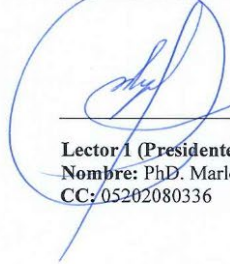
Mtr. Martha Patricia Silva

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el postulante: Sanchez Miranda Celio David con el título de Proyecto de Investigación: “Estrategias de mitigación de riesgos psicosociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto. Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

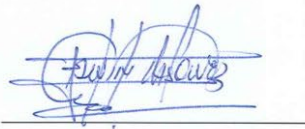
Latacunga, Agosto 2023

Para constancia firman:



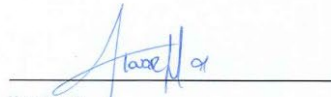
---

**Lector 1 (Presidente)**  
**Nombre:** Ph.D. Marlon Tinajero Jiménez  
**CC:** 05202080336



---

**Lector 2**  
**Nombre:** Ph.D. Edwin Vásquez Erazo  
**CC:** 1001303997



---

**Lector 3**  
**Nombre:** Mgs. Evelyn Tovar Molina  
**CC:** 0503804593

## **AGRADECIMIENTO**

*Primeramente, quiero agradecer a Dios puesto que él me ha dado salud y vida. Agradecer también a la persona más valiosa para mí en este mundo mi abuelito Ángel al igual que mi padre Marco, finalmente mis tías Vero y Mirian, los cuales me han apoyado incondicionalmente a estado para mí en las buenas y en las malas me han aconsejado lo cual me ha servido para seguir adelante en los momentos de tropiezo y me ha enseñado a ser una persona humilde y luchador.*

*Por último, agradecer a todos los docentes en especial a mi tutora Doc. Martha Patricia Silva de la carrera de Gestión del Talento Humano de la Universidad Técnica de Cotopaxi quienes me impartieron sus conocimientos además de enseñarme a ser un buen profesional.*

**David**

## **DEDICATORIA**

*Dedico este presente trabajo a mi Familia por su apoyo incondicional para alcanzar una de mis metas propuestas, por acompañarme en este duro camino que a pesar de mis errores siempre me motivaron a salir adelante y luchar por mis sueños, además admiro sus consejos que me dan a diario.*

***David***

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TÍTULO:” ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA”**

**Autor/es:** Sanchez Miranda Celio David

## RESUMEN

La presencia de los factores de riesgo psicosocial en las empresas cada vez más, está teniendo un impacto significativo en la salud mental y emocional de los colaboradores; lo que puede repercutir de forma negativa en él, en su desempeño, productividad y el ambiente laboral. Algunos de los principales factores psicosociales de riesgo en el ámbito laboral incluyen el contenido del trabajo, la carga y ritmo de trabajo, el tiempo de trabajo, la participación y control, el clima laboral, el apoyo social, el reconocimiento y la seguridad laboral. La presente investigación fue desarrollada con el propósito de determinar estrategias que permitan la mitigación de los factores de Riesgo Psicosocial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. Este estudio es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, para diagnosticar las dimensiones de Riesgo Psicosocial se utilizó como Instrumento de medición el F-PSICO 4.1 que es una herramienta de evaluación creada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) de España. La investigación se realizó a los 62 colaboradores de las diferentes agencias en Ambato, Salcedo, Riobamba, Quito, Ibarra de la Cooperativa. Al realizar el diagnóstico se encontró que la cooperativa tiene un alto riesgo a nivel nacional en las dimensiones de, carga de trabajo, participación y supervisión, desempeño de rol, relaciones y apoyo social; por tal razón se propuso un programa para las dimensiones de más alto riesgo, que permita la mitigación de estos factores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina con actividades.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, bienestar, salud, desempeño, mitigación.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

HUMAN TALENT MANAGEMENT CAREER

**TITLE:** Strategies to mitigate Psychosocial Risk Factors in the INTERANDINA  
SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE.

**Autor:** Sanchez Miranda Celio David

**Tutor:** Mtr. Martha Patricia Silva Guzmán

**ABSTRACT**

The presence of psychosocial risk factors in companies is increasingly having a significant impact on the mental and emotional health of employees, which can have a negative impact on their performance, productivity and work environment. Some of the main psychosocial risk factors in the workplace include work content, workload and pace, work time, participation and control, work climate, social support, recognition and job security. This research was developed with the purpose of determining strategies to mitigate psychosocial risk factors in Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. This is a descriptive study with a quantitative approach, to diagnose the dimensions of Psychosocial Risk the F-PSICO 4.1 was used as a measurement instrument, which is an evaluation tool created by the National Institute of Safety and Health at Work (INSST) of Spain. The research was carried out with 62 employees of the different agencies in Ambato, Salcedo, Riobamba, Quito and Ibarra of the Cooperative. The diagnosis found that the cooperative has a high risk at national level in the dimensions of workload, participation and supervision, role performance, relationships and social support; therefore, a program was proposed for the dimensions of highest risk, which allows the mitigation of these factors in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina with activities.

Key words: psychosocial risk factors, well-being, health, performance, mitigation.



## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“Estrategias de mitigación de Factores Psicosociales de Riesgo en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA”** presentado por: **Sanchez Miranda Celio David**, egresado de la Carrera de: **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,



Mg. Marco Pául Beltrán Semblantes

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0502666514**

## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
1.INTRODUCCIÓN .....	2
2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
2.1. Justificación.....	3
2.2. Formulación del problema o pregunta de investigación .....	3
2.3. Objetivos .....	4
2.3.1. Objetivo General .....	4
2.3.2. Objetivo Específicos .....	4
3.FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TEÓRICA.....	5
3.1Antecedentes de la investigación .....	5
3.1.1 Antecedente Institucional.....	11
3.1.2 Misión Institucional .....	11
3.1.3 Visión Institucional .....	11
3.2Fundamentación Teórica.....	11
3.2.1 Normativa Internacional.....	11
3.2.2 Normativa nacional .....	12
3.3Bases Teóricas.....	13

3.3.1 Riesgo Laboral .....	13
3.3.2 Riesgos Psicosociales.....	14
3.3.3 Factores de Riesgo Psicosocial .....	17
3.3.4 Clasificación de Factores de riesgos psicosociales .....	18
4.METODOLOGÍA .....	20
4.1Enfoque de la Investigación.....	20
4.2Modalidades básicas de la investigación.....	20
4.2.1Revisión Bibliográfica .....	20
4.2.2Instrumento de medición FPSICO 4.1 .....	20
4.2.3Aplicación del instrumento .....	24
4.3Población.....	25
5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	26
5.1 Análisis de los resultados de Riesgo Psicosocial agrupado por dimensión .....	27
5.1.1 Dimensión Tiempo de trabajo.....	27
5.1.2 Dimensión Autonomía .....	28
5.1.3 Dimensión carga de trabajo.....	29
5.1.4 Dimensión Demandas Psicológicas .....	30
5.1.5 Dimensión Variedad / Contenido.....	32
5.1.6 Dimensión Participación / Supervisión.....	33
5.1.7 Dimensión Interés por el Trabajador/Compensación.....	34
5.1.8 Dimensión Desempeño del Rol.....	36
5.2 Análisis de los resultados de factores psicosociales por ciudad comparativo .....	39
5.2.1 Dimensión Tiempo de trabajo.....	39
5.2.2 Dimensión Autonomía .....	40
5.2.3 Dimensión carga de trabajo.....	41
5.2.4 Dimensión demandas psicológicas .....	42
5.2.5 Dimensión Variedad / Contenido.....	43
5.2.6 Dimensión Participación / Supervisión.....	44
5.2.7 Factor Interés por el Trabajador/Compensación.....	45
5.2.8 Factor desempeño del rol .....	46
5.2.9 Factor Relaciones y Apoyo Social.....	47
6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	48

6.1 Objetivo general.....	49
6.2 Objetivo específicos.....	49
6.3 Alcance.....	49
6.4 Responsabilidades.....	49
6.5 Estrategias.....	49
6.5.1 Dimensión Carga de Trabajo.....	49
6.5.1.1 Actividades.....	49
6.5.2 Dimensión Participación/Supervisión.....	51
6.5.2.1 Actividades.....	51
6.5.3 Dimensión el desempeño de rol.....	53
6.5.3.1 Actividades.....	53
6.5.4 Dimensión relación y el apoyo social.....	55
6.5.4.1 Actividades.....	56
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
7.1. Conclusiones.....	64
7.2. Recomendaciones.....	65
8. BIBLIOGRAFÍA.....	67
9. ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Cronograma De Objetivos.....	4
<b>Tabla 2.</b> Propuesta De Intervención.....	48
<b>Tabla 3.</b> Programa De Prevención De Riesgos Psicosociales Carga De Trabajo.....	58
<b>Tabla 4.</b> Programa De Prevención De Riesgos Psicosociales Participación/Supervisión ....	59
<b>Tabla 5.</b> Programa De Prevención De Riesgos Psicosociales Desempeño De Rol.....	60
<b>Tabla 6.</b> Programa De Prevención De Riesgos Psicosociales Relación Y El Apoyo Social	61
<b>Tabla 7.</b> Cronograma De Riesgos Psicosociales Anual.....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Perfiles de Riesgos Psicosocial Población Total.....	26
<b>Gráfico 2</b> Factor Tiempo de Trabajo.....	27

<b>Gráfico 3</b> Dimensión Autonomía .....	28
<b>Gráfico 4</b> Dimensión carga de trabajo.....	30
<b>Gráfico 5</b> Dimensión Demandas Psicológicas .....	31
<b>Gráfico 6</b> Dimensión Variedad / Contenido.....	32
<b>Gráfico 7</b> Dimensión Participación / Supervisión.....	34
<b>Gráfico 8</b> Dimensión Interés por el Trabajador/Compensación.....	35
<b>Gráfico 9</b> Dimensión desempeño del rol.....	36
<b>Gráfico 10</b> Dimensión Relaciones y Apoyo Social.....	38
<b>Gráfico 11</b> Dimensión Tiempo de trabajo.....	39
<b>Gráfico 12</b> Dimensión Autonomía .....	40
<b>Gráfico 13</b> Dimensión Carga de trabajo.....	41
<b>Gráfico 14</b> Dimensión demandas psicológicas .....	42
<b>Gráfico 15</b> Dimensión Variedad /Contenido.....	43
<b>Gráfico 16</b> Factor Participación/Suspensión .....	44
<b>Gráfico 17</b> Factor Interés por el trabajador /Compensación .....	45
<b>Gráfico 18</b> Factor Desempeño y rol .....	46
<b>Gráfico 19</b> Factor Relaciones y apoyo social.....	47

## INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Estrategias de mitigación de Factores Psicosociales de Riesgo en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA.

**Fecha de inicio:** Octubre 2022

**Fecha de finalización:** Agosto 2023

**Lugar de ejecución:** Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Facultad que auspicia:** Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:** Gestión del Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):** Ninguno

**Grupo de investigación:** Ninguno

**Equipo de Trabajo:**

**Tutora:** Mtr. Martha Patricia Silva Guzmán

CI. 1716407992

**Estudiante:** Sánchez Miranda Celio David.

CI.1850034230

**Área de Conocimiento:** Administrativa

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):** Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las organizaciones del siglo XXI.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina es una institución financiera que, como cualquier otra, enfrenta diversos riesgos psicosociales, pueden afectar tanto a los empleados, como a los clientes de la cooperativa. Por esta razón, es importante desarrollar estrategias de mitigación para garantizar un ambiente de trabajo saludable y una atención de calidad a los clientes.

En esta Investigación se abordará el tema de las estrategias de mitigación de factores psicosociales de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, con el objetivo de proponer medidas concretas para mejorar la gestión de estos riesgos y fortalecer la institución en su conjunto. Para ello, se realizará una revisión bibliográfica exhaustiva sobre los factores psicosociales de riesgo en el ámbito financiero y se analizarán las prácticas actuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina en relación a la gestión de estos riesgos.

Dentro de la investigación primero se presentará el marco teórico sobre los factores psicosociales de riesgo y se definirán los conceptos clave. Segundo se describirá la metodología utilizada para la investigación, incluyendo la selección de la población y los instrumentos de recolección de datos. Tercero se presentarán los resultados obtenidos de la investigación, incluyendo un análisis de los factores psicosociales de riesgo identificados. Cuarto, se propondrán estrategias de mitigación de estos factores, basadas en las mejores prácticas identificadas en la literatura y adaptadas a la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. Finalmente, se presentarán las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones para futuras investigaciones en este campo.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Justificación**

Tener ambientes laborales saludables donde la calidad de vida institucional y condiciones sean óptimas, es el reto de toda organización, pues se trata de involucrar a todas las personas que laboran incluyendo a familiares, amigos y sociedad en la cual convive el trabajador.

La importancia de abordar los riesgos psicosociales radica en la necesidad de preservar y cuidar la salud de los colaboradores. Al no ser considerados y atendidos adecuadamente, estos riesgos pueden afectar negativamente la salud de los colaboradores, donde el desempeño de los colaboradores se ve comprometido, lo que puede resultar en una disminución de la productividad.

Con el presente estudio se conocerán los factores de riesgo psicosociales presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Interandina”, así mismo, se tendrá un panorama de la situación psicosocial en la que se encuentran los empleados y las posibilidades para mejorar las condiciones de trabajo.

Se destaca que la salud de los colaboradores es de suma importancia, ya que un trabajador motivado y psicosocialmente saludable tiende a rendir de mejor manera, aportando al rendimiento de la organización.

### **2.2. Formulación del problema o pregunta de investigación**

¿Cuáles son las estrategias que se pueden realizar para la mitigación de los factores de Riesgo Psicosocial alto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina?



## 2.3. Objetivos

### 2.3.1. *Objetivo General*

- Plantear un programa que permita la mitigación de los factores de Riesgo Psicosocial alto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

### 2.3.2. *Objetivo Específicos*

- Realizar la fundamentación teórica sobre la importancia de analizar los factores Psicosociales de Riesgo en una organización.
- Diagnosticar los factores Psicosociales presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.
- Determinar estrategias que permitan disminuir las consecuencias de los factores de Riesgo Psicosocial alto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

**Tabla 1.** *Cronograma de Objetivos*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Realizar la fundamentación teórica sobre la importancia de analizar los factores Psicosociales de Riesgo en una organización.	Lectura de libros, artículos de revistas científicas e investigaciones de los factores de riesgo psicosocial.	26 abril – 31 de mayo 2023	Marco teórico
Diagnosticar los factores Psicosociales presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.	Definir el instrumentó Aplicar el instrumento que permita medir los factores psicosociales de riesgo.	31 mayo -28 de junio 2023	Identificación de los factores psicosociales del instrumentó F-PSICO.
Determinar estrategias que permitan la mitigación de los factores de Riesgo Psicosocial alto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.	Analizar los resultados e identificar los riesgos altos.	28 de junio-31 de julio	Conocer los riesgos psicosociales altos.

### **3. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TEÓRICA**

#### **3.1 Antecedentes de la investigación**

Para entender de mejor manera la presente investigación que tiene como objetivo analizar los factores de Riesgo Psicosocial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, se ha recopilado información de varias investigaciones en diferentes contextos laborales.

Aguilar, Coronel. (2023) en este estudio de factores de riesgos psicosociales en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca durante el período de septiembre 2022 a febrero 2023, se identificaron los factores de riesgo psicosociales que existen en el área operativa. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, con una muestra de 50 trabajadores, y se empleó el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo para recopilar la información. Los resultados revelaron que el personal operativo percibió la presencia de factores como acoso sexual, liderazgo, acoso laboral, doble presencia (laboral-familiar) y salud auto percibida con un nivel de riesgo medio. A partir de estos hallazgos, se sugirió una propuesta de intervención para abordar y mitigar los efectos de estos factores en los trabajadores, con el objetivo de proteger su bienestar corto y largo plazo. Este estudio proporciona una base valiosa para implementar medidas preventivas y mejorar el ambiente laboral en la institución, promoviendo así una cultura organizacional saludable y favoreciendo el bienestar emocional y psicológico del personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

El análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca brinda una perspectiva

importante sobre la salud emocional de los trabajadores en esta institución. Los resultados resaltan la necesidad de implementar estrategias preventivas y de intervención para abordar los factores de riesgo identificados, con el objetivo de promover un ambiente laboral más saludable y mejorar el bienestar de los colaboradores.

Segovia, G y Bolívar, J. (2023) en su trabajo de titulación realizado en Megakons S.A., buscan establecer la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología empleada combinó enfoques aplicados, de campo y bibliográficos, con un enfoque cuantitativo y niveles descriptivos y correlacionales. Los resultados evidenciaron que la empresa presentó un nivel bajo de riesgo psicosocial en general, aunque se identificaron porcentajes de riesgo medio en dimensiones como condiciones del trabajo, carga y ritmo de trabajo, y acoso laboral. A pesar de un desempeño laboral alto en términos generales, se destacó que el área comercial obtuvo el mayor puntaje en la evaluación 360°, pero el menor puntaje en el cumplimiento de indicadores. En conclusión, se comprobó la incidencia de los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral y se propuso un programa de prevención centrado en aspectos como el acoso laboral, carga de trabajo y condiciones laborales, en conformidad con las regulaciones del Ministerio de Trabajo del Ecuador.

Este estudio provee una visión importante sobre la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores. Los resultados resaltan la necesidad de implementar medidas preventivas para abordar aspectos como el acoso laboral y mejorar las condiciones de trabajo, con el objetivo de promover un

ambiente laboral más saludable y favorecer el bienestar de los trabajadores en la empresa.

Guamán, R y Chiriapa, S. (2022) en esta investigación con tema “Influencia de los factores de riesgo psicosociales en la salud mental realizada en la Cooperativa San José Limitada”, Bolívar, en el año 2021, se analizó la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental del personal. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque bibliográfico y de campo, utilizando un diseño transversal, no experimental y de nivel descriptivo. Los resultados revelaron la presencia de factores de riesgo psicosocial con mayor afluencia en ciertas dimensiones, mientras que la salud mental de los trabajadores se ubicó en niveles medios y altos. Con base en estos hallazgos, se recomendó implementar un plan de estrategias psicológicas para prevenir los factores de riesgo psicosocial y mantener una óptima salud mental en los empleados, buscando así promover un ambiente laboral más saludable y favorecer el bienestar emocional y psicológico en la cooperativa.

El estudio realizado en la Cooperativa San José Limitada, Bolívar, sobre la influencia de los factores de riesgo psicosociales en la salud mental del personal, ofrece una visión importante sobre la situación emocional de los trabajadores en el entorno laboral. Los resultados obtenidos brindan una base sólida para implementar estrategias que promuevan un ambiente más saludable y una mejor calidad de vida en el ámbito laboral.

Roberto, R. C. L. (2021) en el estudio “Riesgos Psicosociales en Socios y Choferes en la Cooperativa de Taxis "Hotel Del Mar" del Cantón Esmeraldas en 2019”, se analizó los riesgos psicosociales presentes en los socios y choferes profesionales.

La investigación empleó una metodología de tipo documental y de campo con enfoque cuantitativo, aplicando encuestas y el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo del Ecuador. Los resultados revelaron que los socios presentaron un nivel de riesgo psicosocial "bajo", mientras que los choferes mostraron un nivel "medio". Entre los factores de riesgo más significativos para los choferes destacaron el acoso laboral y las condiciones de trabajo, mientras que en los socios-choferes el acoso laboral también fue el factor predominante. Estos hallazgos enfatizan la importancia de abordar adecuadamente los riesgos psicosociales en la cooperativa, especialmente la prevención del acoso laboral, para promover un ambiente laboral saludable y favorecer el bienestar emocional de los trabajadores.

Este estudio sobre los riesgos psicosociales da una visión importante sobre la salud emocional de los socios y choferes. Los resultados resaltan la necesidad de abordar adecuadamente estos factores de riesgo, especialmente el acoso laboral, para promover un ambiente laboral más saludable y mejorar el bienestar de los trabajadores en la cooperativa.

Vélez, V y Salvador, M. (2020), realizaron este estudio con el tema Riesgo Psicosocial en trabajadores bancarios realizado en una cooperativa en la ciudad de Chone, Ecuador. El objetivo fue identificar el área con mayor nivel de riesgo y las principales causas de estrés en los empleados. Mediante un instrumento basado en la metodología FPSICO 4.0, aplicado a una muestra de 30 participantes, se encontró que los riesgos psicosociales son una problemática en crecimiento en el sector bancario, y que existen falencias en la implementación de medidas de regulación y control de riesgos laborales. Esto resalta la importancia de abordar adecuadamente esta situación

para promover un ambiente laboral más seguro y saludable para los trabajadores.

Este estudio es importante puesto que los resultados obtenidos, evidencian falencias en la implementación de medidas de prevención y control de riesgos, resaltan la importancia de tomar acciones para mejorar el bienestar y la salud mental de los empleados en este sector. Es fundamental que las instituciones bancarias reconozcan la importancia de promover un entorno laboral seguro y saludable, y adopten medidas adecuadas para abordar los riesgos psicosociales que afectan a sus trabajadores. Este estudio ofrece una base sólida para impulsar políticas y prácticas que promuevan una cultura organizacional enfocada en el cuidado y el bienestar de los empleados, lo que a su vez puede contribuir a mejorar la satisfacción laboral y la eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Edith, C; Gustavo, B; y Abel, C. (2019), en su investigación realizada con el tema, la identificación de los factores de riesgo psicosocial en la Cooperativa de Caficultores del Norte de Nariño, abordado dimensiones internas y laborales, externas a las tareas e individuales, así como los niveles de dificultad laboral. Mediante el uso de la batería para medir la exposición al riesgo psicosocial y respaldados por las disposiciones de la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social de Colombia, se logró clasificar los resultados y detectar exposiciones a distintos niveles de estos factores. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y permitieron identificar problemáticas relacionadas con el desempeño laboral y el bienestar emocional de los trabajadores, brindando así una base para implementar estrategias preventivas e intervenciones que contribuyan a un ambiente laboral más saludable y propicio para el desarrollo del personal en la cooperativa.

Este estudio es de gran importancia, ya que aborda una problemática que puede afectar significativamente el bienestar de los trabajadores y el desempeño laboral en la organización. Adecuadamente fortalecer la calidad del ambiente laboral y el bienestar general de los colaboradores en la Cooperativa, lo que a su vez puede potenciar la eficiencia y el éxito de la organización en su conjunto.

Pozo y César. (2018), en su investigación con el tema Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral estudio realizado en el área administrativa de Revestisa Cía. Ltda., se buscó identificar los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral y la rotación del personal. Mediante el cuestionario ISTAS 21 y el análisis de resultados, se encontró que las principales fuentes de riesgos psicosociales son las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima. Estos factores afectan negativamente la productividad y generan una mayor rotación del personal. Para mejorar la situación, se recomienda implementar estrategias de mitigación en áreas como las exigencias psicológicas, seguridad y estima, así como considerar aspectos como la comunicación y la monotonía para fomentar un ambiente laboral más saludable y eficiente.

Es relevante este proyecto, ya que aborda la importante relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos, que señalan las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima como principales factores de riesgo, proporcionan una visión clara de los desafíos que enfrentan los colaboradores en su entorno laboral. Así mismo, es fundamental que las organizaciones consideren la importancia de un ambiente laboral saludable y tomen medidas preventivas para abordar estos riesgos psicosociales y crear condiciones óptimas para el crecimiento

profesional y personal de sus colaboradores.

La cooperativa de ahorro y crédito Interandina al ser una institución en la que ahora no se ha abordado este tema, es una organización apta para analizar el impacto de los factores psicosociales.

### ***3.1.1 Antecedente Institucional***

La cooperativa de ahorro y créditos Interandina fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 2574 de la Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria, (SEPS) con fecha 28 de enero del 2011. Actualmente cuenta con 5 agencias en la ciudad de Ambato, Ibarra, Quito, Salcedo, Riobamba.

### ***3.1.2 Misión Institucional***

Brindar asesoría financiera personalizada con productos innovadores, para mejorar tu estilo de vida.

### ***3.1.3 Visión Institucional***

Ser una institución financiera reconocida, solvente y competitiva que impulse el desarrollo de la sociedad.

## **3.2 Fundamentación Teórica**

### ***3.2.1 Normativa Internacional***

Se han promulgado varias normativas en España para la prevención de riesgos laborales y la protección de la salud de los trabajadores. La Ley 31/1995 establece el marco general para esta prevención, incluyendo los riesgos psicosociales. El Real Decreto 39/1997 establece disposiciones específicas para la organización de los servicios de prevención, como la evaluación de riesgos y la formación de los trabajadores. Por último, el Real Decreto 486/1997 establece medidas mínimas de



seguridad y salud en los lugares de trabajo, incluyendo aspectos relacionados con los riesgos psicosociales como el estrés laboral y el acoso psicológico.

### ***3.2.2 Normativa nacional***

La Constitución de la República del Ecuador Art. 33 y Art. 326 numeral 5: señalan que todo trabajador tiene derecho a realizar su trabajo en un ambiente adecuado que, a mi juicio, asegure su salud, seguridad, integridad, bienestar e higiene.

El Código de Trabajo de Ecuador estipula en el Art.38, que en el ámbito laboral, se presentan situaciones de riesgo que son responsabilidad del empleador. En caso de que un trabajador resulte perjudicado debido a dichos riesgos, se establece la obligación del empleador de compensar los daños personales sufridos por el trabajador. Esta compensación debe estar de acuerdo con las disposiciones contempladas en este Código.

Igual tenemos el Art.410, en relación con la salvaguarda de la prevención de riesgos, existe una responsabilidad ineludible para los empleadores de garantizar que los trabajadores se encuentren en un entorno laboral fuera de cualquier peligro que pueda afectar su bienestar o poner en peligro sus vidas. En este sentido, los trabajadores también tienen el deber de acatar las disposiciones establecidas en los reglamentos en términos de prevención, seguridad e higiene, las cuales son proporcionadas por el empleador. La omisión de estas obligaciones por parte de los trabajadores puede ser considerada como una causa justificada para la terminación del contrato laboral.

La Resolución del Consejo Directivo 513 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social establece disposiciones relacionadas con el Seguro General de Riesgos del Trabajo.

En el Artículo 9 de esta resolución se aborda la consideración de los Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales, incluyendo aquellos de origen Psicosocial. Para evaluar dichos factores, se deben utilizar metodologías reconocidas y aceptadas a nivel internacional por la Organización Internacional del Trabajo. Asimismo, se enfatiza en los principios de acción preventiva, que implican el control de riesgos desde su origen, durante su exposición y en última instancia, en el receptor.

Se clasifican algunas enfermedades profesionales de origen psicosocial, como los trastornos de estrés postraumático y otras enfermedades mentales, siempre y cuando exista una correlación establecida entre los factores de riesgo y la exposición a los mismos (Resolución Consejo Directivo. 513, 2016)

### **3.3 Bases Teóricas**

Una vez que se pudo realizar un acercamiento dentro de la normativa, se define varios temas y conceptos relacionados con los objetivos del presente trabajo, tales como:

#### ***3.3.1 Riesgo Laboral***

Según (Díaz, 2015), los riesgos laborales comprenden todas las actividades que las personas realizan dentro del entorno laboral ya sean físicas o intelectuales derivado de una relación que existe entre el colaborador, el trabajo y el entorno en donde se desempeña y por lo puede llegar a ocasionar daños: físicos, biológicos, químicos, mecánicos, ergonómicos, y psicosociales.

Los riesgos siempre existirán en cualquier entorno en donde se desarrolle el ser humano, ya sea en su ámbito laboral, familiar, social; debido a que el ser humano

no tiene la capacidad de controlar las situaciones o factores externos él que que puede afectar o perjudicar la salud o bienestar psicosocial. Pero existe la posibilidad de reducir la probabilidad de que estos riesgos le afecten en cualquier entorno en donde se desenvuelva.

Para (Benlloch, U y Puigdengolas. 2015) define el riesgo laboral como la posibilidad de que un trabajador sufra una lesión específica en el trabajo. El riesgo se evalúa en función de la probabilidad de la ocurrencia y gravedad del daño. El riesgo laboral está relacionado en actividades cotidianas realizadas dentro del área de trabajo, las cuales pueden ser originadas de forma física, social o psíquica, aumentando su probabilidad de ocurrencia al no tomar las medidas necesarias para disminuir su peligro.

### **3.3.2 Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales son hechos, situaciones o condiciones en la organización que tienen una alta probabilidad de causar daños significativos a la salud de los trabajadores. Estos son ambientes de trabajo que tienden a tener un impacto negativo en la salud de un empleado, aunque el impacto puede ser diferente para cada empleado. (Jiménez & León, 2010).

Según (INSST, 2018) los riesgos psicosociales como aspectos del diseño y gestión del trabajo, así como sus contextos sociales y organizativos, que tienen potencial para causar daños psicológicos o físicos.

Se podría decir que los hechos y situaciones que se nombran como riesgos psicosociales tienden a afectar a los trabajadores, causándole estrés, cansancio y desgaste físico dentro del ambiente laboral.

El concepto de riesgos psicosociales se refiere a situaciones laborales que pueden afectar gravemente la salud física, social o mental de los trabajadores. Estos son factores estresantes que pueden alterar e interrumpir el equilibrio de los recursos y la capacidad de una persona para administrar y responder al flujo de actividad. Pueden surgir de cualquiera de los muchos desequilibrios entre las necesidades y los recursos.

#### **a. La violencia en el trabajo**

La violencia en el trabajo se refiere a cualquier comportamiento que, en forma verbal o física, agrede o perjudique a los empleados en el lugar de trabajo. La violencia en el trabajo puede incluir tanto la violencia física (agresión física a un empleado o daño a la propiedad de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, violencia psicológica que puede causar daño psicológico y moral).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia en el lugar de trabajo como cualquier acto, incidente o comportamiento que se desvía de lo apropiado y que ataca o intimida a una persona.

Es importante tener en cuenta que la violencia en el trabajo no se limita únicamente a los actos físicos evidentes. También puede incluir conductas sutiles pero perjudiciales, como el acoso psicológico, la exclusión social o la manipulación emocional, que pueden tener efectos negativos en la salud y el bienestar de los empleados.

La violencia en el trabajo no solo afecta a las personas directamente involucradas, sino que también tiene consecuencias negativas para la productividad,

el ambiente laboral y la reputación de la organización. Por lo tanto, es crucial que las empresas implementen políticas y medidas de prevención adecuadas para garantizar la seguridad y el bienestar de sus empleados.

#### **b. El acoso laboral**

Para Hirigoyen (2001), el acoso laboral es toda conducta que por su repetición atente contra la integridad física y la dignidad de una persona, que pone el peligro su salud emocional y su ambiente de trabajo.

El acoso laboral, también conocido como mobbing o acoso psicológico en el trabajo, se define como una conducta negativa y persistente hacia un individuo por parte de una o varias personas en el entorno laboral, que tiene como objetivo intimidar, humillar, hostigar o degradar a la víctima. Esta conducta puede manifestarse de diversas formas, como insultos, burlas, exclusiones, difamación, asignación de tareas humillantes o excesivas, entre otros comportamientos ofensivos.

Llega a caracterizarse por ser un comportamiento malintencionado que se enfoca en un trabajador específico y se intensifica con el tiempo. Además, suele ocurrir sin testigos o con testigos que no intervienen por miedo a represalias. El objetivo principal del acosador es perturbar el equilibrio psicológico de la persona acosada. Aunque generalmente el acoso proviene de niveles superiores hacia inferiores jerárquicos, también puede darse en sentido contrario o entre colegas de igual rango.

Puede tener consecuencias negativas significativas para la salud y el bienestar de la persona afectada. Puede generar estrés crónico, ansiedad, depresión, trastornos del sueño y problemas de salud física. Además, puede afectar el desempeño laboral,

la autoestima y las relaciones interpersonales de la víctima. Es un problema que puede perdurar a lo largo del tiempo si no se toman medidas para abordarlo.

### **c. Sobrecarga emocional Laboral**

La sobrecarga emocional laboral se refiere a la carga excesiva de demandas emocionales que enfrenta un trabajador en su entorno laboral se conoce también como burnout. Esto puede incluir lidiar con situaciones de estrés, conflictos interpersonales, altas expectativas de rendimiento, trato con clientes difíciles o situaciones traumáticas.

Para Freudenberger (1974), el burnout es aquella sensación de fracaso y agotamiento existencial o agotamiento que resultaba de una sobrecarga laboral por el requerimiento de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

La sobrecarga emocional se puede dividir en cinco fases desde el comienzo de la vida.

- Entusiasmo
- Estancamiento
- Frustración
- Quemado

### **3.3.3 Factores de Riesgo Psicosocial**

Según la Organización Mundial de la Salud (1998), un factor de riesgo es cualquier característica, rasgo o estrés individual que aumenta la probabilidad de enfermedad o lesión. Si bien un factor psicosocial no es algo que se manifiesta físicamente, es su capacidad de tener un impacto negativo en la persona, ya que el número de individuos aumenta con la edad, toma tiempo desarrollar medidas correctivas para minimizarlos o eliminarlos cuando están en la organización. Existen

circunstancias que son perjudiciales para los empleados, han sido identificadas y evaluadas y cuyos efectos son nocivos y afectan la salud del empleado. Si consideramos los aspectos psicológicos, podríamos hablar de su nocividad para la salud en el lugar de trabajo, explicando que los factores psicosociales son condiciones de trabajo y pueden estar directamente relacionados con las condiciones ambientales, la organización, los procesos y métodos de trabajo, las relaciones entre los empleados, el contenido del trabajo y la el desempeño de las tareas afectan tanto la salud del trabajador como el desempeño de su trabajo a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos (INSHT, 2001).

Estos factores pueden ser positivos o negativos, por lo que dependen de la sensibilidad de cada empleado a la percepción de estas situaciones. En condiciones desfavorables, pueden dar lugar, entre otras cosas, a la carga de trabajo, insatisfacción laboral, conflictos internos, falta de motivación por la actividad empresarial.

(OIT, 1986) Menciona que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos.

#### ***3.3.4 Clasificación de Factores de riesgos psicosociales***

El modelo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (INSHT 2001) se destacan características físicas de la empresa, con el puesto de trabajo y terminando con la manera en que se relacionan entre colaboradores así tenemos:

**a. Las relacionadas con la empresa, contenido de las tareas, y la ejecución de la tarea. (INSHT 2001)**

En este punto se enfoca al puesto de trabajo, la forma en que el empleado debe realizar su actividad profesional. Sin embargo, conforme cambian las circunstancias, puede haber sobrecarga cuantitativa y cualitativa en cuanto a tareas, horarios, roles, responsabilidades, ritmo de trabajo, tipo de contrato, entré otros.

Sobrecarga cuantitativa y cualitativa de la tarea. - Puede generar estrés, desmotivación, baja autoestima, sentimientos de acoso, malestar general y una respuesta debilitada por parte del empleado.

Funciones. – Tienen un gran significado donde se representa un agente motivador que contribuye a la satisfacción del colaborador, al no darse esto puede ser negativo siendo esto causante de insatisfacción, estrés y fatiga laboral.

Ritmo de trabajo. – Las actividades deben estar acorde a cada colaborador según su perfil, pero si el tiempo es limitado y la producción exige que se realice a un ritmo acelerado es cuando afecta a cada individuo donde no puede rendir de la misma forma en toda la jornada laboral.

Tipo de contrato. – Cuando un colaborador tiene inestabilidad en el lugar de trabajo puede causar ansiedad dejando de lado la atención en sus actividades.

**b. Las relacionadas con las interrelaciones humanas. (INSHT 2001)**

La manera con la que se relaciona el colaborador con otras personas es crítica debido a que su vida laboral es de alrededor de 8 horas diarias, 40 horas a la semana, 160 horas al mes, sin el tiempo de permanencia que se requiere para terminar con actividades con mayor atención para un mejor desarrollo profesional en la



organización. Pero además puede ocurrir lo contrario donde se generen diferentes conflictos entre los compañeros con un ambiente de tensión afectando la imagen organizacional.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 Enfoque de la Investigación**

La investigación es de enfoque cuantitativo se utilizará la recolección de datos para identificar y dar solución a la problemática, el mismo permite medir las variables del estudio.

Para Hernández-Sampieri, (2018), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos aplicados al estudio de un fenómeno o problema; Este es un proceso que tiene como objetivo utilizar métodos y herramientas de control de la investigación para asegurar que toda la información sea válida para lograr los objetivos propuestos.

### **4.2 Modalidades básicas de la investigación**

#### ***4.2.1 Revisión Bibliográfica***

La revisión Bibliográfica permite obtener información relevante y actualizada sobre el tema de estudio. A través de la consulta de fuentes académicas y científicas, se obtienen fundamentos teóricos y datos que respaldan la investigación, contribuyendo a la validez y solidez del trabajo realizado.

#### ***4.2.2 Instrumento de medición FPSICO 4.1***

Se trata de un instrumento que posibilita una evaluación general de los riesgos psicosociales dentro de una empresa. Los datos que se obtienen son de naturaleza cuantitativa y permiten medir la cantidad de personas expuestas a distintos riesgos. Este programa sigue un estándar tanto en la cantidad de factores psicosociales que

evalúa como en el diseño de las preguntas. Su objetivo es analizar la situación psicosocial de un grupo de empleados con el fin de orientar medidas preventivas y facilitar una intervención temprana, con el propósito de mejorar los aspectos negativos identificados.

Consta de preguntas exclusivas del cuestionario con una escala de frecuencia de cuatro niveles del 1 al 4 pero se puede cambiar del 1 al 3 o del 1 al 5 dependiendo de la pregunta, puede ser siempre o casi siempre, como también encontramos nunca o casi nunca.

Consta de 44 preguntas, algunas de las cuales son duplicadas, lo que eleva el número de cada elemento a 89. Proporciona información sobre 9 dimensiones (Pérez y Nogareda 2012):

- Tiempo de trabajo (TT) 4 ítems. - Este factor se relaciona con varios aspectos de la organización del tiempo y la estructura del trabajo durante la semana y en cada día de la semana.
- Autonomía (AU) 24 ítems. - Valora aspectos de las condiciones de trabajo relativos a la posibilidad del trabajador para tomar decisiones relacionadas con circunstancias temporales de su actividad laboral, así como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Autonomía temporal que se refiere a la libertad del trabajador para organizar su trabajo, sus períodos de descanso, su ritmo y la posibilidad de cambiarlos durante la jornada de trabajo si es necesario. Autonomía decisional es la capacidad del trabajador para influir en la marcha cotidiana de su trabajo, en la toma de decisiones, en su distribución y en la elección de los procedimientos y métodos para el

desempeño de sus funciones.

- Carga de trabajo (CT) 26 ítems. - Es el nivel de exigencias laborales que enfrenta el empleado, ya sea cognitiva o emocional. Se evalúa tres puntos en la carga de trabajo. Presiones de tiempos se tiene en cuenta el tiempo y la velocidad de trabajo, así como la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en determinados momentos. El esfuerzo de atención se relaciona con el nivel de atención que requiere la tarea y las frecuentes interrupciones que enfrenta el colega. Cantidad y dificultad de la tarea indica la cantidad de trabajo, su carga, así como la dificultad de realizar tareas individuales.
- Demandas psicológicas (DP) 12 ítems. - Se relacionan con la naturaleza de diferentes necesidades, ya sean cognitivas o emocionales. Las exigencias cognitivas es el nivel de esfuerzo intelectual que se debe poner en el cumplimiento de las tareas de uno debido a diversas actividades tales como procesamiento de información, tareas de memoria, recuperación de información, razonamiento, búsqueda de soluciones, gestión de problemas de información y conocimiento, requisitos de planificación, toma de iniciativa. Las exigencias emocionales, son situaciones en las que la realización de una tarea implica un esfuerzo que repercute en las emociones que puede sentir el empleado. Por lo general, dicho esfuerzo tiene como objetivo reprimir cualquier sentimiento o emoción y mantener la calma para cumplir con las exigencias del trabajo.
- Variedad y contenido del trabajo (VC) 7 ítems. - Asociado a la importancia del trabajo, su diversidad y el reconocimiento que disfruta el trabajador. De

colegas, supervisores, clientes y subordinados, por ejemplo, en relación con la instalación.

- Participación/Supervisión (PS) 11 ítems. - Evaluar el nivel de control que el empleado percibe de sus superiores y el nivel de implicación de los mismos en las decisiones de la organización.
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC) 8 ítems. - Cubre aspectos del cuidado a largo plazo de los empleados, tales como. Capacitación de los empleados, desarrollo de carrera, estabilidad laboral y el equilibrio entre lo que aporta el empleado y lo que recibe en retroalimentación.
- Desempeño de rol (DR) 22 ítems. - Considerar las cuestiones que puedan surgir de la definición del contenido del rol. Los ítems se dividen en dos dimensiones que evalúan tres aspectos: Claridad del rol, definición de roles y responsabilidades (qué hacer, cómo, alcance esperado del trabajo, calidad del trabajo, compromiso de tiempo y responsabilidad en el puesto). El conflicto de rol hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. La sobrecarga de rol se refiere a la asignación de tareas y responsabilidades que no forman parte de la función, sino que la complementan.
- Relaciones y apoyo social (RAS) 11 ítems. - Está relacionado con la calidad de las relaciones laborales, incluyendo el apoyo social instrumental y afectivo de otras personas del entorno de la institución (supervisores, compañeros) y la existencia de protocolos para el manejo de situaciones de conflicto.

### **4.2.3 Aplicación del instrumento**

Los colaboradores hayan llenado el cuestionario digitalmente se tabularon los datos en el programa ya preestablecido, prosiguiendo con el análisis de los diferentes factores psicosociales presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, emitiendo el respectivo documento para elaborar unas estrategias de reducción de los factores Psicosociales de Riesgo a sus trabajadores.

El instrumento fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España según la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT- CEC. Es uno de los programas más utilizados en España porque supera a otros métodos de similares características, dándonos la confianza para utilizarlo y así conseguir nuestro objetivo.

Para determinar la confiabilidad de la herramienta, se probaron ítems para demostrar que mide todo lo que se necesita evaluar y que es válido en su diseño y tiene un criterio para cada conjunto de preguntas.

Se ha calculado el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach para cada uno de los factores, así como para la escala en su totalidad, a fin de evaluar la consistencia interna del instrumento utilizado en el estudio.

En relación a una escala global, se obtuvo un valor de 0,895 ( $n = 1108$ ) para el coeficiente alfa de Cronbach, lo cual indica que el instrumento posee una excelente fiabilidad en su conjunto (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000).

### 4.3 Población

Una población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, a partir de los cuales se extraen conclusiones del estudio. Esto está determinado por el planteamiento del problema y los objetivos del estudio. (Arias, 2012). La cooperativa cuenta con un total de 62 colaboradores siendo en diferentes agencias Ambato (29), Quito (15), Salcedo (7), Riobamba (7), Ibarra (4) a los mismos que se les aplicó el cuestionario.

Los resultados obtenidos se presentan y tabulan en dos niveles diferentes. En primer lugar, se muestra un perfil valorativo que se representa gráficamente. En este perfil, se incluye el número de trabajadores por factor, la puntuación medida y el nivel de riesgo correspondiente a cada factor. Los niveles de riesgo pueden ser categorizados como adecuado, mejorable, riesgo elevado y riesgo muy elevado. Además, se representa gráficamente el valor promedio obtenido en cada factor mediante un punto.

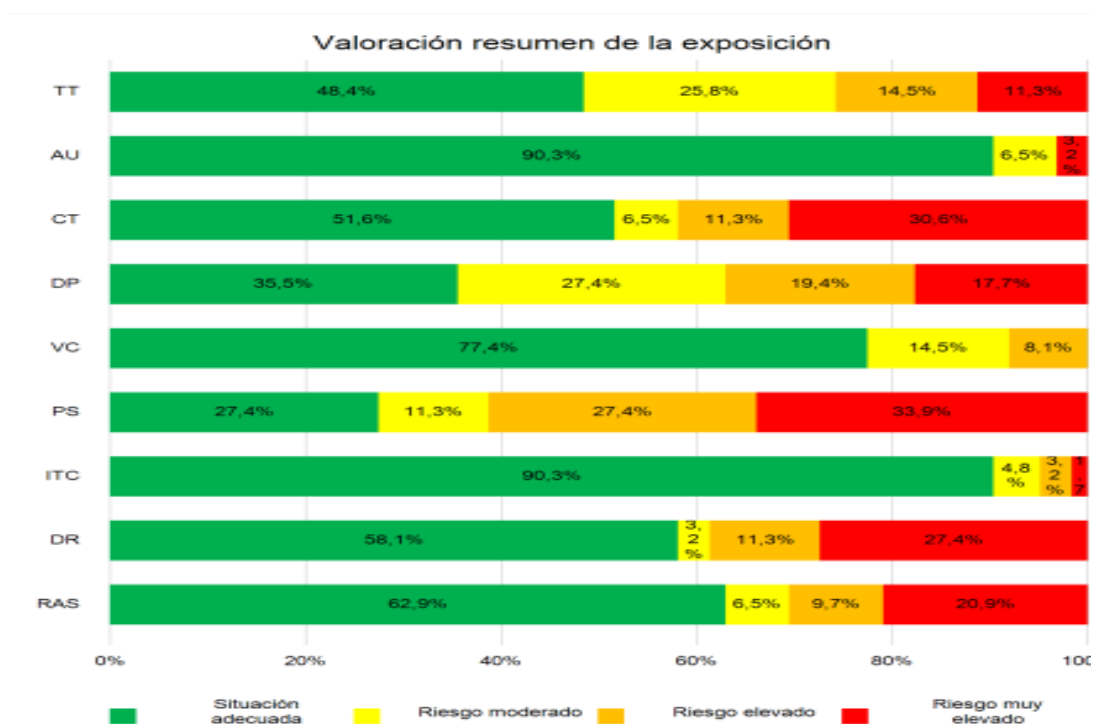
En segundo lugar, se genera un informe que proporciona información relevante en forma de tablas para cada factor evaluado. Estas tablas incluyen la puntuación media, la desviación típica y el rango de valores.

En resumen, la presentación de los resultados se realiza en dos niveles. El perfil valorativo muestra gráficamente el número de trabajadores, la puntuación y el nivel de riesgo por factor, mientras que el informe proporciona información más detallada usando tablas de media, la desviación estándar y el rango.

## 5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este punto para determinar los niveles de riesgo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Interandina”, se utilizó el software FPSICO, siendo de manera individual y electrónica evitando el uso de papel. A continuación, se presenta un gráfico con los resultados de las nueve dimensiones de los diferentes factores de riesgo.

**Gráfico 1**



### *Perfiles de Riesgo Psicosocial Población Total*

Como se visualiza en la gráfica general, dentro de las dimensiones evaluadas por el FPSICO, tenemos en cuenta los riesgos alto y muy alto : Tiempo de trabajo (TT) con un porcentaje de 25.8 %, Carga de trabajo (CT) con un porcentaje de 41.9 %, Demandas Psicológicas (DP) con un porcentaje de 3.1%, Participación / Supervisión

(PS) con un porcentaje 61.3%, Desarrollo de rol (DR) tiene un porcentaje de 38.7%, por último, tenemos la dimensión de Relaciones y Apoyo Social con un 30.6 %. Estos porcentajes es la suma de los riesgos muy elevados y altos.

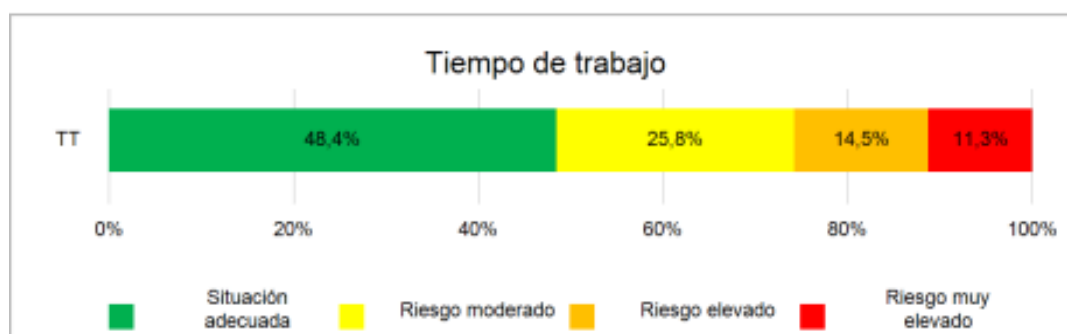
## 5.1 Análisis de los resultados de Riesgo Psicosocial agrupado por dimensión

### 5.1.1 Dimensión Tiempo de trabajo

Cómo ya lo indicamos para este factor existen algunos componentes como el trabajar los sábados, los domingos y festivos, dependiendo el turno de trabajo es el tiempo de descanso semanal (dos días por semana), para un descanso de la vida profesional con la vida social, donde el colaborador disfrute de las relaciones sociales fuera del entorno laboral; en la siguiente tabla apreciamos los resultados obtenidos.

#### Gráfico 2

##### Factor Tiempo de Trabajo



En la dimensión de tiempo de trabajo, existe el 48.4% que equivale a 30 colaboradores de la población encuestada presenta un riesgo bajo adecuada, el 25.8% equivalente a 16 colaboradores tiene un riesgo moderado, el 14.5% equivalente a 9 colaboradores presenta un riesgo elevado en tanto que un 11.3% equivalente a 7 colaboradores presenta un riesgo muy elevado. Por lo que debemos prestar atención a lo que sucede con los 16 colaboradores que se encuentran en riesgo.



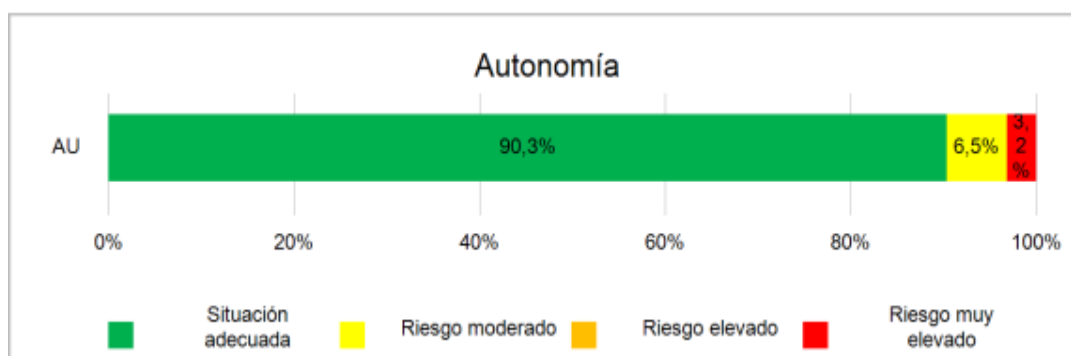
Como se puede apreciar en esta dimensión existe un buen porcentaje de colaboradores pueden desarrollar un equilibrio con sus actividades laborales, sociales y familiares aportando a que el trabajador tenga una buena calidad de vida.

### 5.1.2 Dimensión Autonomía

Para esta dimensión se consideran dos sub dimensiones, como la autonomía temporal, que surge de aspectos como la capacidad para atender asuntos personales, la distribución de descansos reglamentarios y la aceptación de descansos no reglamentarios, adopción de pausas no reglamentarias, determinación del ritmo, la Autonomía decisional consta de los siguientes ítems, actividades y tareas, distribución de tareas, distribución del espacio de trabajo, métodos, procedimientos y protocolos, calidad de trabajo, resolución de incidencias, distribución de turnos, no trabaja a turnos, demostrándose gráficamente a continuación los resultados.

#### Gráfico 3

##### Dimensión Autonomía



En esta dimensión de autonomía los resultados arrojados, son del 93.3% que equivale a 56 colaboradores de la población encuestada presenta una situación adecuada, el 6.5% equivalente a 4 colaboradores tiene un riesgo moderado, por último, tenemos un 3.2% equivalente a 2 colaboradores presenta un riesgo muy elevado.

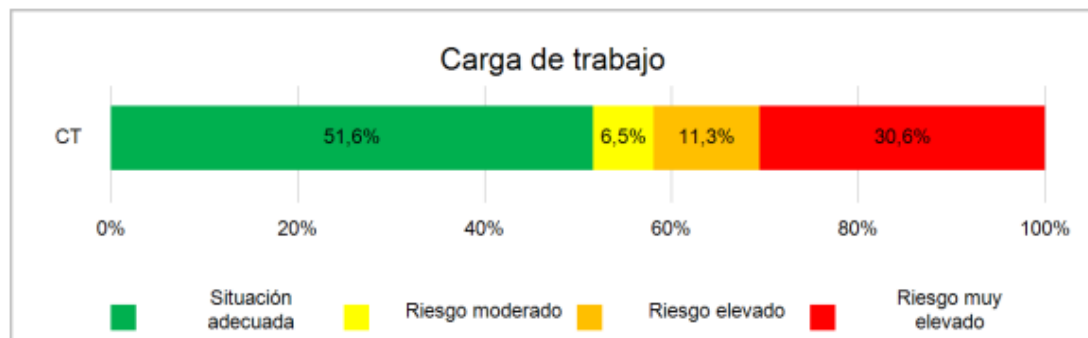
De igual manera como en el factor anterior podemos apreciar que existe una situación adecuada muy favorable debido a que las pausas reglamentarias se las puede hacer en un tiempo que el colaborador lo crea conveniente, así mismo se concede permisos para atender asuntos personales dentro de la jornada de trabajo impactando positivamente en el trabajador, el riesgo aumenta ligeramente, esto puede deberse a la autonomía en la toma de decisiones, ya que algunos empleados no tienen influencia en la distribución y elección de sus métodos de trabajo.

### ***5.1.3 Dimensión carga de trabajo***

Esta dimensión incluye componentes como la resolución, la dificultad y la carga de trabajo dividida por algunas características como las limitaciones de tiempo. Se evalúa en función de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad requerida para realizar el trabajo y la necesidad de aceleración. momentos concretos de la jornada laboral, estimación del tiempo dedicado a la tarea, jornadas de trabajo rápidas, aceleración del ritmo de trabajo. El esfuerzo atencional se define por la intensidad y el esfuerzo necesarios para procesar información y desarrollar respuestas apropiadas, que incluyen lapso de atención, lapso de atención, tareas de enfoque múltiple, interrupciones de tareas, impacto de la interrupción, previsibilidad de la tarea, alcance de la tarea y la dificultad de la tarea. Debido a la gran cantidad de tareas que los empleados tienen que afrontar y resolver cada día y la dificultad de realizarlas en diferentes momentos, se evalúan aspectos como: carga de trabajo, dificultad de trabajo, necesidad de ayuda, trabajo fuera del horario normal de trabajo los resultados se muestran en los siguientes gráficos visibles.

## Gráfico 4

### *Dimensión carga de trabajo*



En esta dimensión de carga de trabajo predomina con un 51.6% que equivale a 32 colaboradores de la población encuestada presenta una situación adecuada, el 6.5% equivalente a 4 colaboradores tiene un riesgo moderado, el riesgo elevado con un 11.3% que equivale a 7 colaboradores, por último, tenemos un 30.6% equivalente a 19 colaboradores presenta un riesgo muy elevado.

Por carga de trabajo se entiende la carga de trabajo que el trabajador debería poder manejar durante la jornada de trabajo, teniendo en cuenta la situación que se presenta, pero en algún momento del tiempo de trabajo existe un riesgo alto y muy alto, provocando que el trabajador acelere el ritmo de trabajo. el trabajo, que es el que aumenta el tiempo y la intensidad de la atención y conduce a una especie de incomodidad a la hora de realizar una determinada tarea en un momento determinado de la jornada laboral.

#### **5.1.4 Dimensión Demandas Psicológicas**

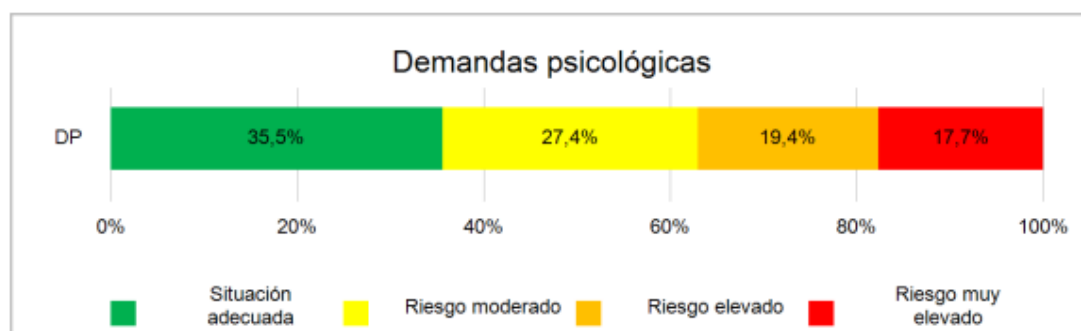
Se evalúan varias solicitudes a un colega durante el trabajo, que pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional. El primero está determinado por la presión o movilización y el esfuerzo intelectual que enfrenta el empleado en el desempeño de

cada tarea, de ahí los requisitos de aprendizaje, los requisitos de adaptación, los requisitos de iniciativa, los requisitos de memorización y los requisitos de creatividad.

El segundo caso se da en situaciones en las que el desempeño de un trabajo implica un esfuerzo que afecta las emociones, la capacidad de reprimirlas manteniendo la compostura para cumplir con las exigencias del trabajo, la ocultación de las emociones frente a superiores, subordinados o clientes, la "obtención de lo siguiente". Resultados, requisitos para tratar con personas, ocultar emociones a los superiores, ocultar emociones a los subordinados, ocultar emociones a los colegas, ocultar emociones a los clientes, tratar situaciones emocionales, solicitudes de respuesta emocional.

## Gráfico 5

### *Dimensión Demandas Psicológicas*



Englobando todos los resultados nos arroja los siguientes resultados 35.5% representa a 22 colaboradores en una situación adecuada, 27.4% igual a 17 colaboradores en situación de riesgo moderado, 19.4% igual a 12 colaboradores con un riesgo elevado y un 17.7% igual a 11 colaboradores en riesgo muy elevado.

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se hace frente en el trabajo, estas demandas pueden ser cognitivas

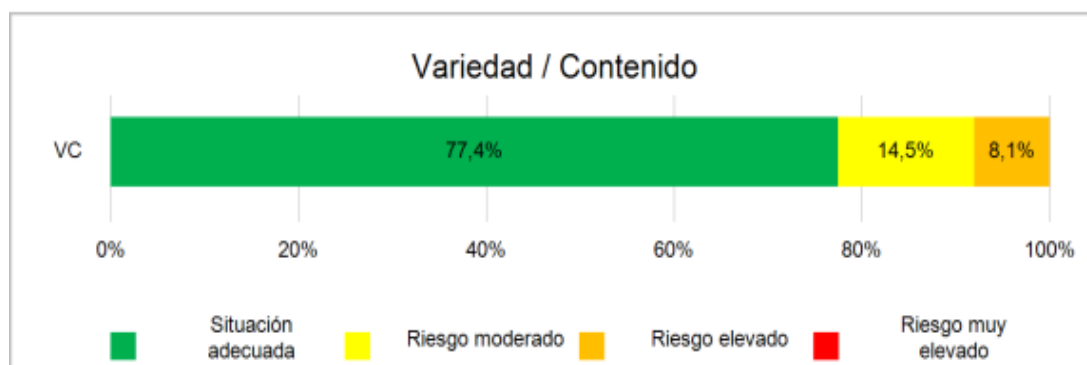
o emocionales. De acuerdo a los resultados obtenidos con la tendencia en este factor predomina una situación adecuada, pero se incrementa en riesgo moderado y muy elevado de forma muy considerable pudiendo ser por las demandas cognitivas debido a los requerimientos utilizados en la memorización al grabarse los pasos para alguna tarea específica dentro de su jornada de trabajo. Por otro lado, igual pueden verse involucrados las exigencias emocionales debido que existe trato con clientes comprometiendo a los colaboradores a reprimir los sentimientos ocultando sus emociones, manteniendo una postura positiva para dar un buen servicio a los clientes.

#### **5.1.5 Dimensión Variedad / Contenido**

Parte de esta dimensión es que el trabajo tiene un significado y un beneficio satisfactorios para el empleado, la empresa en su conjunto y la sociedad en general, teniendo el reconocimiento a su trabajo más allá de las contraprestaciones económicas, tenemos los siguientes resultados, trabajo rutinario, sentido del trabajo, contribución del trabajo, reconocimiento del trabajo por parte de los compañeros, reconocimiento del trabajo por parte de los clientes, reconocimiento del trabajo por parte de la familia.

#### **Gráfico 6**

##### *Dimensión Variedad / Contenido*



En situación adecuada tenemos un 77,4% que representa a 48 colaboradores,

riesgo moderado un 14.5% que representa a 9 colaboradores, y riesgo elevado de un 8.1% que representa a 5 colaboradores, riesgo muy elevado a un 0%.

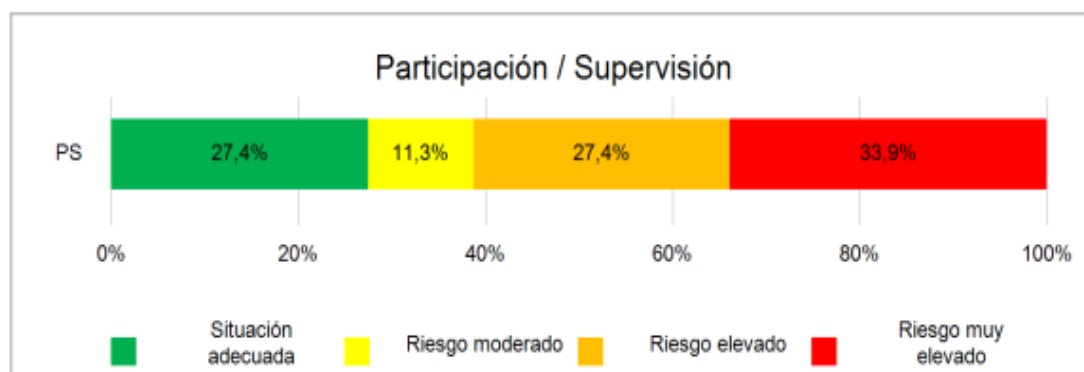
Esta dimensión hace referencia al significado que tiene el trabajador, a la utilidad para el trabajador y la empresa y también la sociedad, otorgándole un reconocimiento de forma simbólica y no necesariamente representando algo económico, es así como en ese sentido se puede entender como factor protector para la mayoría de colaboradores. Existe un 22.6 % de colaboradores que tienen un trabajo rutinario y hay que poner atención.

#### ***5.1.6 Dimensión Participación / Supervisión***

Esta dimensión trata sobre el control del trabajo: "Participación" se refiere a los diferentes niveles de involucramiento, intervención y cooperación de un empleado en diferentes aspectos de su trabajo, "Supervisión" se refiere al control que tiene su superior jerárquico durante la ejecución del ejercicios de trabajo y se evalúa frente a los siguientes elementos: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales, Participación en la introducción de métodos de trabajo, Participación en la introducción de nuevos productos, Participación en la reorganización de las áreas de trabajo, Participación en la introducción de cambios gerenciales, Participación en la contratación de personal, participación en la elaboración de reglamentos de trabajo, control de métodos, control de planificación, control de velocidad, control de calidad.

## Gráfico 7

### *Dimensión Participación / Supervisión*



En esta dimensión encontramos una situación adecuada de un 27.4% representa a 17 colaboradores, en riesgo moderado un 11.3% que representa a 7 colaboradores, en riesgo elevado tenemos un 27.4% representando a 17 colaboradores y finalmente un riesgo muy elevado 33.9% igual a 21 colaboradores.

En esta se analiza la participación en diferentes aspectos de trabajo, segundo la supervisión de las actividades del trabajador, para esta dimensión existe un riesgo muy elevado por lo que hay que prestar especial atención la cual muestra que existe un inconveniente en los estilos de supervisión de la empresa, los cuales o están permitiendo que los trabajadores se involucren con la organización, lo cual parece generar malestar en estos colaboradores.

La forma en que los supervisores transmiten la información y realizan el control a los colaboradores está generando un fuerte malestar y no está siendo de ayuda para el desarrollo de las actividades cotidianas.

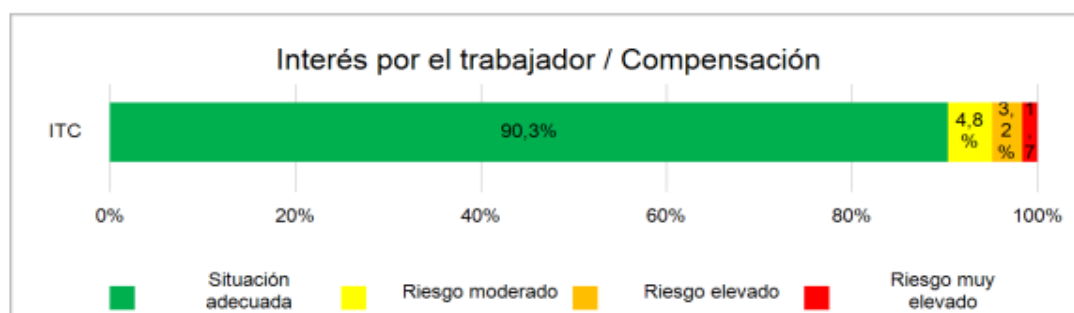
#### **5.1.7 Dimensión Interés por el Trabajador/Compensación.**

Se trata de la medida en que la empresa se preocupa personalmente por el

empleado, tanto en términos de promoción, formación, desarrollo de carrera, información a los empleados sobre ellos, así como la percepción de la seguridad laboral y el mantenimiento de un equilibrio entre lo que el empleado hace remunerado y el salario que recibe, luego en las siguientes secciones obtenemos información sobre educación, información sobre las oportunidades de ascenso, información sobre las condiciones de ascenso, información sobre la situación de la empresa, las oportunidades de desarrollo profesional, la evaluación de la educación, el equilibrio entre esfuerzo y recompensa, satisfacción salarial.

### Gráfico 8

*Dimensión Interés por el Trabajador/Compensación.*



El 90.3% representa a la situación adecuada de 56 colaboradores, en riesgo moderado un 4.8% que representa a 3 colaboradores, en riesgo elevado tenemos un 3.2% representando a 2 colaboradores y finalmente un riesgo muy elevado 1.7% igual a 1 colaborador.

Se evidencia un predominio por la situación adecuada donde se manifiesta que los colaboradores llegan a sentir que la cooperativa brinda oportunidades en la promoción, formación, desarrollo de carrera la percepción tanto de seguridad en el empleo como la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador realiza y la



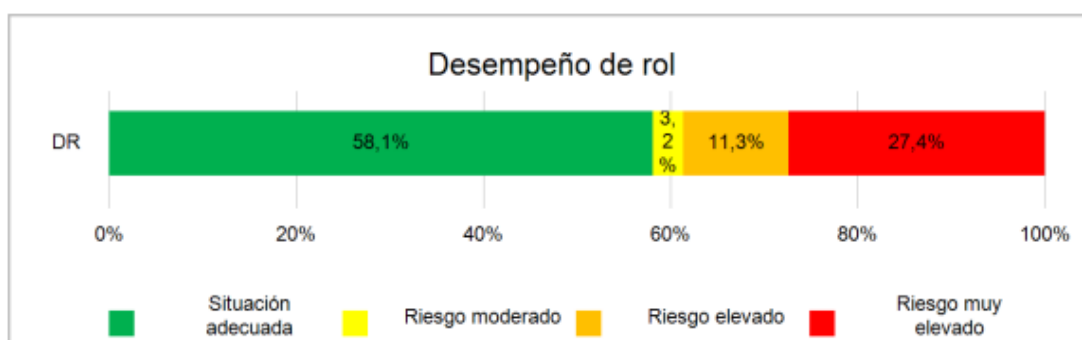
compensación recibida.

### 5.1.8 Dimensión Desempeño del Rol

Esta dimensión tiene que ver con la definición de los deberes y responsabilidades del trabajo en términos de qué, cómo y cuándo se deben realizar tareas o actividades específicas. Otro factor estudiado es el conflicto de roles relacionado con requisitos inapropiados, incompatibles o conflictivos que pueden crear un conflicto ético o moral para el empleado con los siguientes resultados, detalles específicos del trabajo y procedimientos específicos, requisitos de cantidad de trabajo, requisitos de calidad del trabajo, requisitos de tiempo de trabajo, requisitos de responsabilidad del trabajo, tareas imposibles, procesos de trabajo incompatibles con los objetivos, conflictos morales, órdenes contradictorias, asignación de tareas más allá del papel del lugar.

#### Gráfico 9

*Dimensión desempeño del rol*



En situación adecuada tenemos 58.1% que representa a 36 colaboradores, Riesgo moderado de un 3.2% que equivale 2 colaboradores y elevado un 11.3% que representa a 7 colaboradores respectivamente y Riesgo muy elevado a 27.4% que representa a 17 colaboradores.

Esta dimensión considera las cuestiones que surgen del rol que se pretende cumplir en el puesto en el desempeño asociado con cada tarea, reconociendo que tiene el rol apropiado para cumplir, respondiendo al qué, cómo y cuándo, realizarlas actividades evitando percances o sean incongruentes, incompatibles, contradictorias, esto no tiene que suponer un conflicto de carácter ético para el colaborador. Se puede apreciar en el gráfico una situación adecuada favorable pero un riesgo moderado y elevado muy considerable donde se generan conflictos al momento de asignar tareas que exceden las capacidades del trabajador.

#### ***5.1.9 Dimensión Relaciones y Apoyo Social***

Son las condiciones de trabajo que resultan de las relaciones que se construyen entre las personas en el lugar de trabajo para poder realizar correctamente sus tareas y de la calidad del apoyo que se brinda en el lugar de trabajo por parte de los compañeros, supervisores, gerentes y subordinados. Las relaciones con los demás pueden conducir a dificultades y dar lugar a situaciones complejas en diversas formas, tales como B. Violencia, Conflicto Personal, Violencia Laboral, Acoso Moral en el Trabajo, Acoso Sexual, para lo cual la Empresa podrá o no implementar protocolos operativos específicos. Los elementos con los que el método aborda estos problemas son: Apoyo social instrumental de diversa procedencia, dividido en cuatro aspectos: a. ¿Puedes confiar en tus superiores?, b. ¿Puedes confiar en tus compañeros?, c. ¿Puedes confiar en tus subordinados? ?, d ¿Puede confiar en otros empleados de la empresa?

## Gráfico 10

### *Dimensión Relaciones y Apoyo Social*



El 62% es de situación adecuada que corresponde a 39 colaboradores, riesgo moderado de 6.5% representando a 4 colaboradores y un riesgo elevado de un 9.7 % que representa a 6 colaboradores finalizando con riesgo muy elevado con 20.9% que representa a 13 colaboradores.

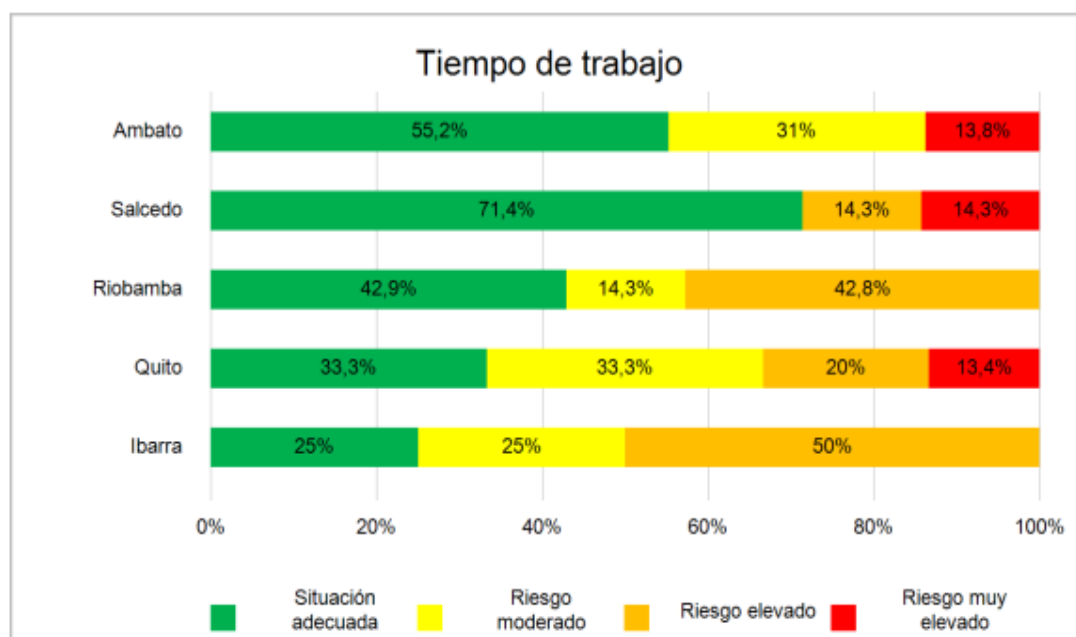
Esta dimensión se refiere aquellos aspectos cómo son las condiciones de trabajo derivadas de las relaciones establecidas entre los colaboradores en los entornos laborales teniendo una situación adecuada predominando un riesgo moderado, elevado y muy elevado, podemos encontrar un incremento considerable debido a la interacción que existe entre personal-clientes, algunas veces pueden generar diferentes tipos de violencia psicológica pudiendo acarrear un agotamiento.

## 5.2 Análisis de los resultados de factores psicosociales por ciudad comparativo

### 5.2.1 Dimensión Tiempo de trabajo

#### Gráfico 11

#### Dimensión Tiempo de trabajo

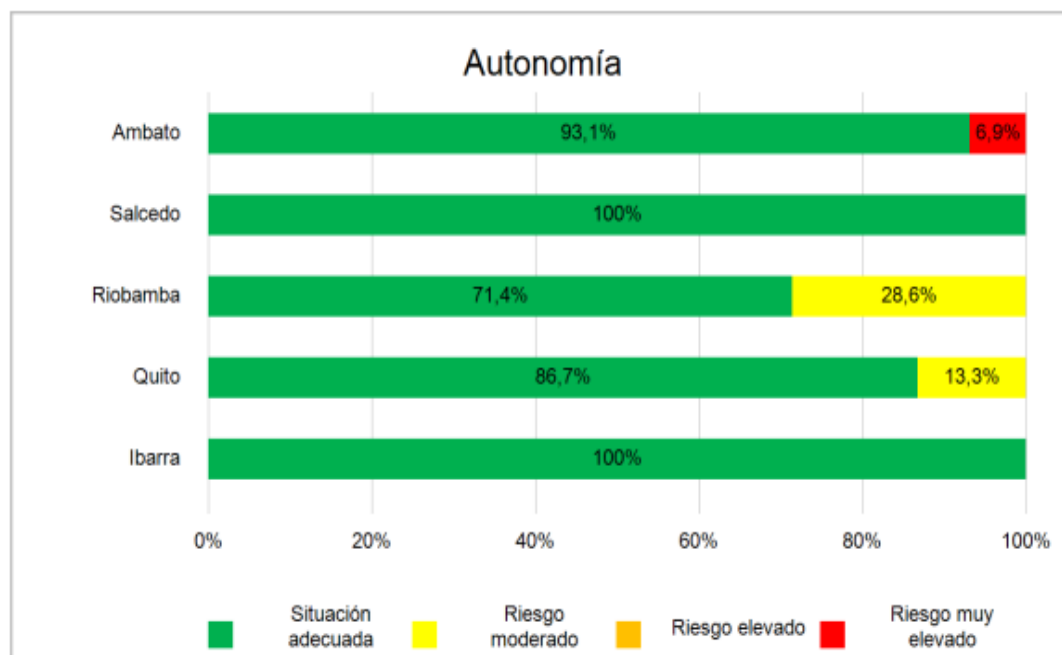


Se evidencia una situación adecuada favorable en la mayoría de ciudades siendo Salcedo la que posee de un porcentaje más relevante de 71.4%, pero a su vez tenemos las ciudades con riesgo moderado elevado de 42.8% siendo Riobamba y con un 50% Ibarra y al final un riesgo muy elevado con 13.8 % la ciudad de Ambato, un 14.3% salcedo, por último, Quito con el 13.4%. Donde se hace referencia que los colaboradores de la ciudad de Salcedo tienen la oportunidad de realizar actividades laborales, sociales y familiares generando en el trabajador una buena calidad de vida.

### 5.2.2 Dimensión Autonomía

#### Gráfico 12

#### Dimensión Autonomía

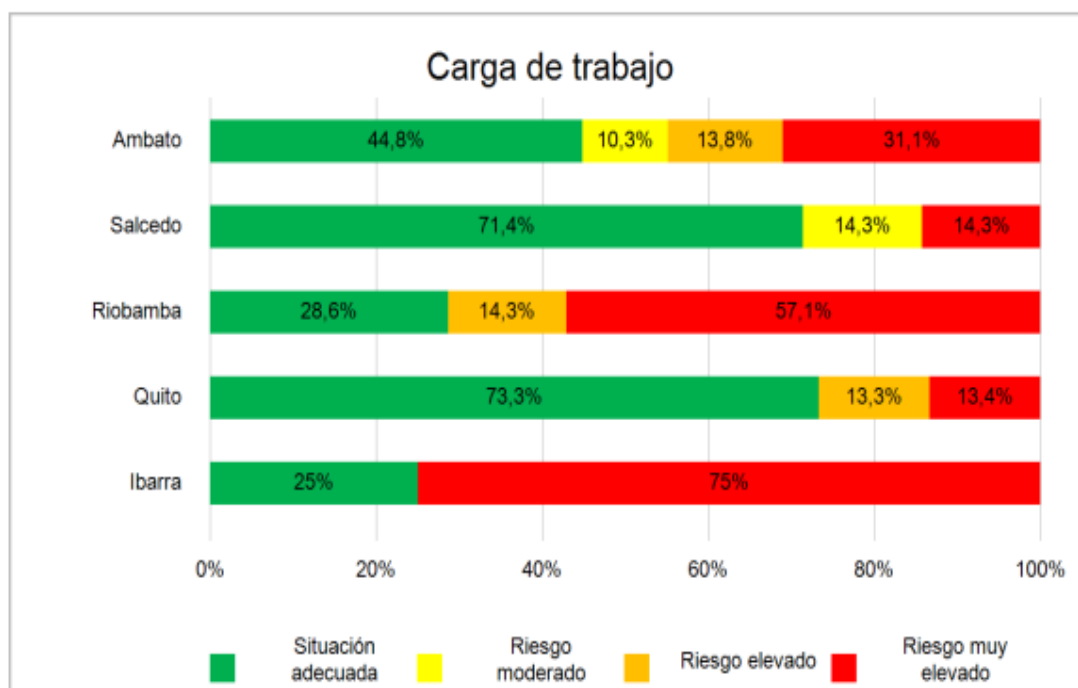


Como se visualiza la situación adecuada es positiva en la mayoría de ciudades siendo Salcedo e Ibarra con un 100%, pero a su vez tenemos las ciudades con una situación adecuada alta como es Ambato con 93.1% siguiéndole Quito con 86.7% y al final Riobamba que posee un 71.4% pero sin embargo existe un riesgo moderado de la ciudad de Riobamba de 26.6% y Quito con 13.3%. Donde la organización ve que el colaborador realice sus actividades en el tiempo conveniente y posea permisos para asuntos personales.

### 5.2.3 Dimensión carga de trabajo

#### Gráfico 13

#### Dimensión Carga de trabajo

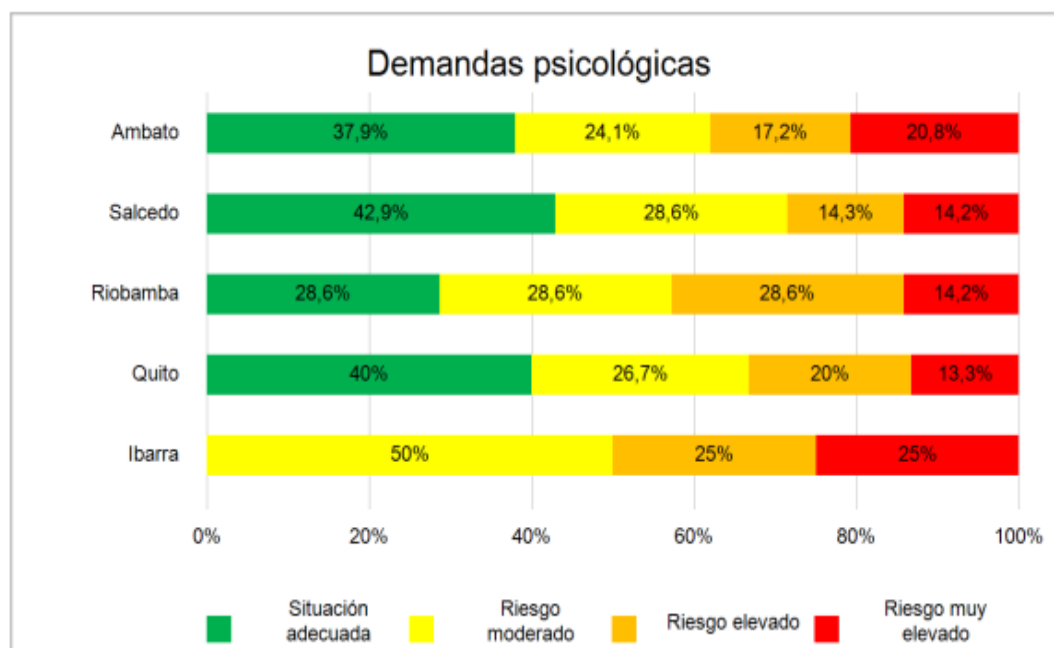


Se evidencia en esta dimensión que la ciudad que predomina con un riesgo elevado es Ibarra ya que posee de un 75% siguiéndole Riobamba con 57.1% y termina con Ambato que tiene 31.1%, así mismo existen ciudades que su situación es adecuada como Salcedo la cual hay un porcentaje de 71.4%, finalmente Salcedo que tiene el 71.4%. Dando a conocer que en las ciudades que mayor riesgo poseen son las que los colaboradores aceleran el ritmo de trabajo provocando malestar.

### 5.2.4 Dimensión demandas psicológicas

**Gráfico 14**

*Dimensión demandas psicológicas*

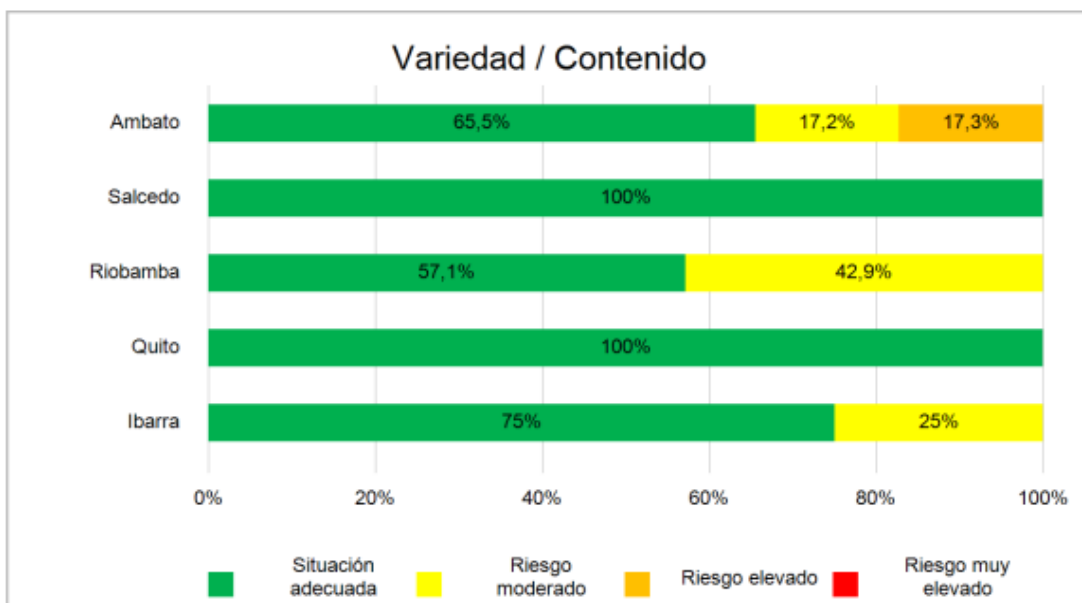


En esta dimensión se evidencia que la ciudad que predomina con un riesgo alto es Ibarra ya que posee de un 25% siguiéndole Ambato con 20.8% siendo estas dos las que más riesgo elevado poseen, así mismo existen ciudades que su situación es adecuada es favorable como Salcedo la cual hay un porcentaje de 42.9%, finalmente Quito que tiene el 40%. Dando a conocer que en las ciudades que mayor riesgo poseen se ven involucradas en exigencias emocionales por el trato con los clientes.

### 5.2.5 Dimensión Variedad / Contenido

**Gráfico 15**

*Dimensión Variedad /Contenido*



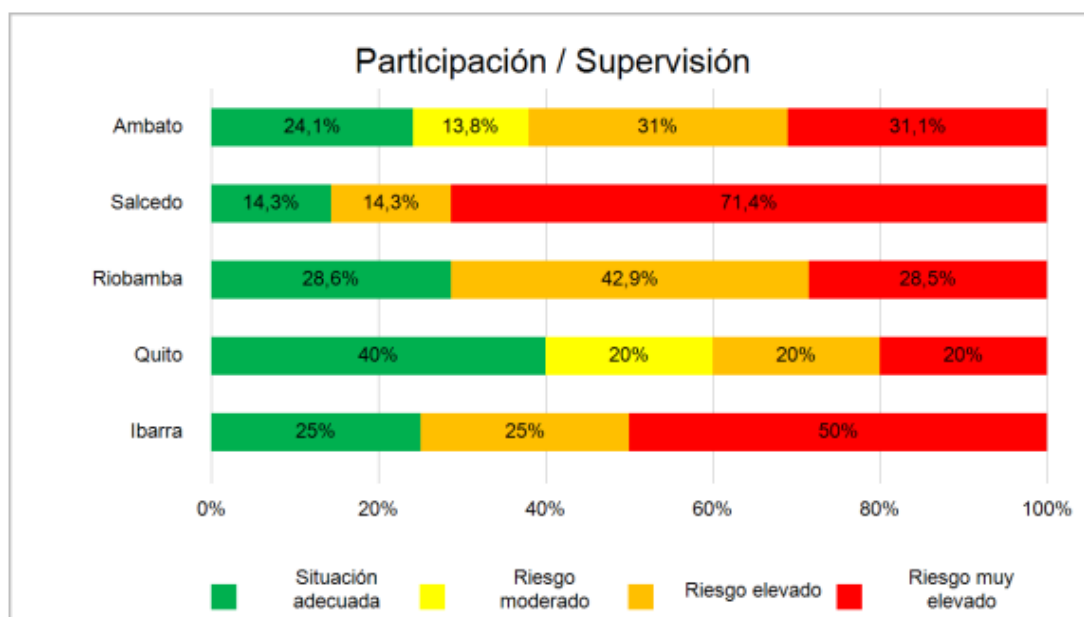
Se evidencia resultados positivos como es en la ciudad de Salcedo y Quito con un 100% en situación adecuada, por otro lado, Ibarra que tiene 75%, Ambato tiene 65.5% y finalmente Ibarra con el 57.1%. Demostrando que en su mayoría los colaboradores son reconocidos de manera simbólica.



### 5.2.6 Dimensión Participación / Supervisión

**Gráfico 16**

*Factor Participación/Suspensión*

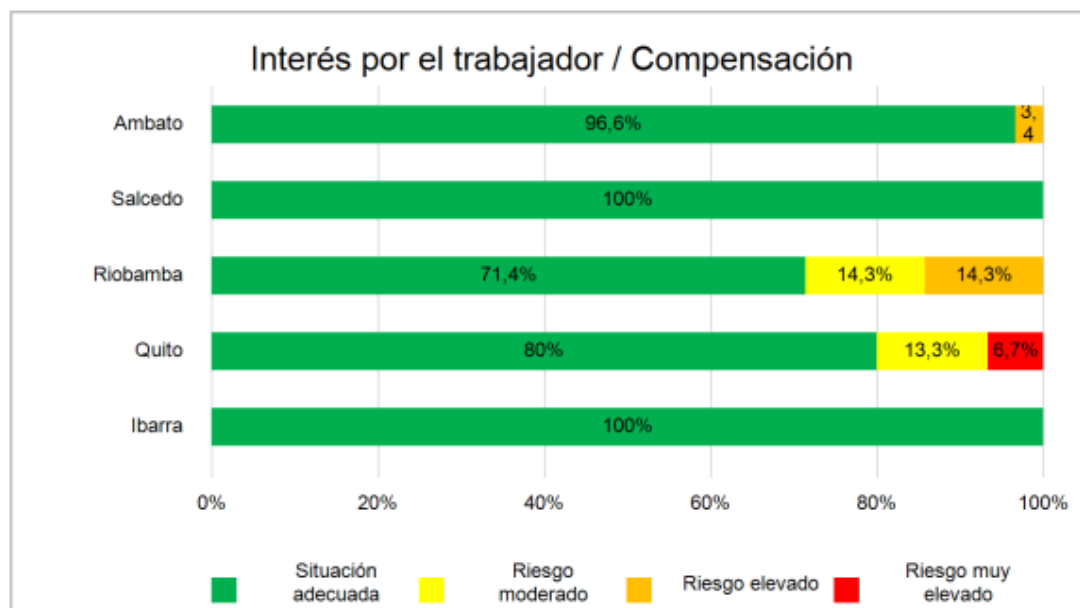


En la gráfica se puede observar a Salcedo con 71.4% e Ibarra con un 50% de riesgo muy elevado de ahí tenemos a Ambato que posee un 31.1% donde en la mayoría de ciudades hay riesgo elevado de este factor esto precisamente se debe que los colaboradores de estas ciudades no tienen una participación dentro de la cooperativa donde labora con sus equipos de trabajo.

### 5.2.7 Factor Interés por el Trabajador/Compensación.

**Gráfico 17**

*Factor Interés por el trabajador /Compensación*

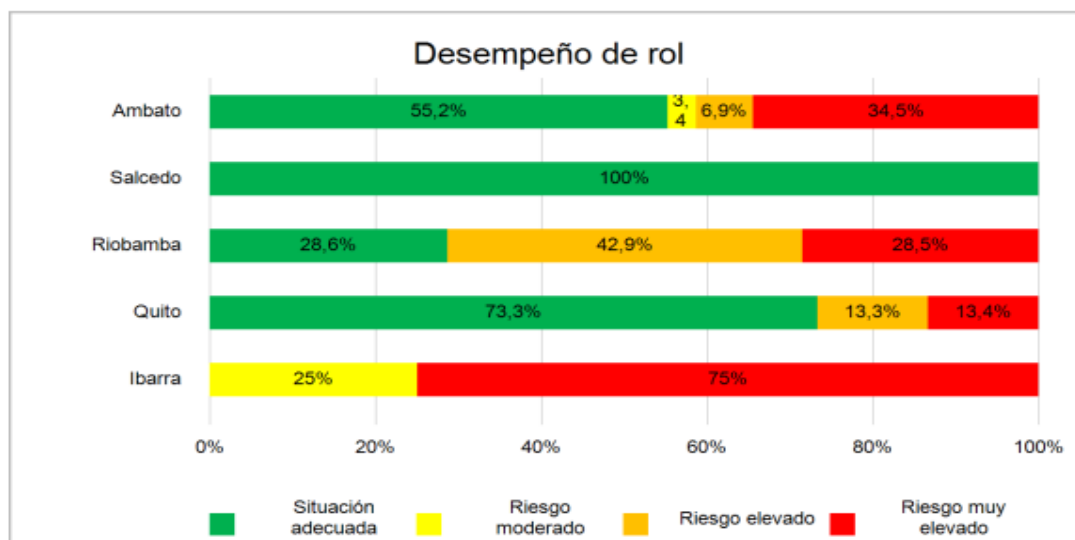


Se evidencia resultados positivos con porcentajes que predomina la situación adecuada como es en la ciudad de Salcedo y Ibarra con un 100%, por otro lado, Ambato que tiene 96.6%, Quito tiene 80 % y finalmente Riobamba con el 71.4%. Donde se hace referencia que hay el apoyo por parte de la cooperativa a nivel personal y profesional.

### 5.2.8 Factor desempeño del rol

#### Gráfico 18

##### Factor Desempeño y rol

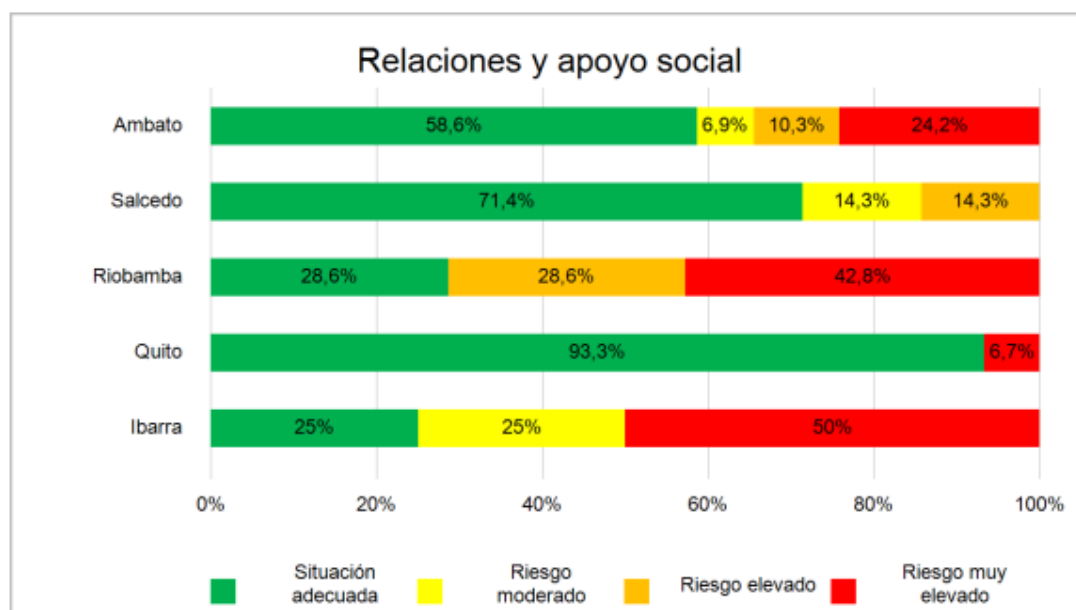


Se observa que Ibarra tiene 75% de riesgo elevado siendo la más relevante pero no solo es la única debido que igual esta Ambato con un 34.5% y de ahí Riobamba que posee 28.5%, Finalmente tenemos a la ciudad de Salcedo la cual al contrario tiene una situación adecuada al 100%. El riesgo en estas diferentes ciudades llega a provocar en la hora de asignar tareas que excede al colaborador y se dan conflictos.

### 5.2.9 Factor Relaciones y Apoyo Social

#### Gráfico 19

#### *Factor Relaciones y apoyo social*



Esta dimensión muestra que Ibarra tiene 50% de riesgo elevado siendo la más relevante pero no solo es la única debido que igual esta Riobamba con un 42.8% y de ahí Ambato que posee 24.2%, Finalmente tenemos a la ciudad de Salcedo la cual al contrario tiene una situación adecuada al 71.4% y Quito de un 93.3%. El riesgo en estas diferentes ciudades llega a ser por el entorno que se encuentra los colaboradores y la interacción de personal – clientes.

## 6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

De acuerdo al análisis realizado se propondrá un programa para aplicar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

Para la elaboración del programa se tomará como referencia aquellos factores que tienen un riesgo elevado y muy elevado. Debido a que la situación adecuada y riesgo moderado están dentro de parámetros normales esto nos indica que hay una buena gestión de los riesgos. El factor que más porcentaje tiene es el de Participación/Supervisión con un 61.3 % en total por cuanto se estará tomando más atención en este factor, a continuación, presentaremos una tabla con los factores y los porcentajes obtenidos en la encuesta.

**Tabla 2.** *Propuesta de intervención*

Dimensiones	Nivel de Riesgo Muy Elevado	Ciudad
Carga de Trabajo	75 %	Ibarra
	71.4%	Riobamba
	44.9 %	Ambato
Participación/Supervisión	85.7%	Salcedo
	75%	Ibarra
	69.4%	Riobamba
Desempeño de Rol	62%	Ambato
	75%	Ibarra
	71.4%	Riobamba
Relaciones y Apoyo Social	41.4%	Ambato
	71.4%	Riobamba
	50%	Ibarra
	34.5%	Ambato

## **6.1 Objetivo general**

Prevenir el riesgo psicosocial presente en la cooperativa de ahorro y crédito Interandina.

## **6.2 Objetivo específicos**

Promover actividades para mejorar el ambiente laboral.

Elaborar un programa de prevención de los riesgos psicosociales.

## **6.3 Alcance**

Este programa cobija a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

## **6.4 Responsabilidades**

**Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo;** Vela por el cumplimiento de este programa asegurando que todos los empleados sepan qué hacer en caso de una situación inestable en el lugar de trabajo.

**Gerencia;** Proveerá los recursos necesarios para cumplir con este programa

**Talento Humano;** Hacer cumplir con las actividades del presente programa.

## **6.5 Estrategias**

### ***6.5.1 Dimensión Carga de Trabajo***

Refiere al aumento de la presión en la jornada laboral, por consiguiente, el trabajador acelera su ritmo de trabajo, implicando la atención específica a cada tarea.

#### ***6.5.1.1 Actividades***

1. Realizar la evaluación de la carga de trabajo.

**Objetivo:** Identificar y evaluar los factores de riesgos que se relacionan a la carga de trabajo y realizar ajustes para la sobrecarga de actividades.

**Desarrollo de la actividad:** Realizar evaluaciones de riesgo periódicas para identificar los puntos críticos e implementar políticas que promuevan la distribución equitativa de carga de trabajo. Se designará un equipo por agencia que pueda llevar a cabo las evaluaciones con un representante de cada área para de esta forma identificar las áreas que existe mayor carga de trabajo con un periodo anual.

**Responsables:** Talento Humano

## 2. Promoción de la comunicación abierta y participación.

**Objetivo:** Fomentar un ambiente de trabajo donde exista una comunicación abierta y se tome en cuenta a los colaboradores en la toma de decisiones relacionadas con su carga de trabajo.

**Desarrollo de la actividad:** Organizar reuniones regulares para discutir temas relacionados con la carga de trabajo. Establecer canales de comunicación efectivos. Estas reuniones se desarrollarán una vez a la semana en todas las agencias, al igual de adoptar herramientas de comunicación como Slack o Microsoft Teams, o incluso plataformas de videoconferencia como Zoom o Google Meet para facilitar las reuniones virtuales.

**Responsables:** Talento Humano

## 3. Rediseño de tareas y distribución de cargas.

**Objetivo:** Reorganizar las tareas y distribuir las cargas laborales en fin de reducir la carga laboral.

**Desarrollo de la actividad:** Revisar las tareas y funciones de cada puesto para identificar posibles ajustes. Realizar reuniones con los equipos de trabajo para definir una distribución de las tareas equitativa. Primero se revisará la descripción de los puestos de trabajo y clasificar las tareas de acuerdo a su importancia, complejidad y duración para realizar un ajuste.

**Responsables:** Talento Humano

4. Desarrollo de habilidades de gestión del tiempo.

**Objetivo:** Ayuda a los colaboradores a la priorización de tareas.

**Desarrollo de la actividad:** Realizar talleres sobre técnicas de gestión de tiempo. El taller será de forma presencial para las diferentes agencias con una duración de 4 horas y los temas a tratar son la priorización de tareas, introducción a la gestión del tiempo y su importancia, técnicas de planificación y organización, como la matriz de Eisenhower, el método Pomodoro, uso eficiente del correo electrónico.

**Responsables:** Talento Humano

### ***6.5.2 Dimensión Participación/Supervisión***

Se refiere a participación de un empleado en varios aspectos de su trabajo y la supervisión de la organización de sus actividades.

#### ***6.5.2.1 Actividades***

1. Promoción a la participación activa de los empleados.

**Objetivo:** Involucrar a los empleados en la toma de decisiones y promover su participación.



**Desarrollo de la actividad:** Establecer grupos de trabajo y comités para la participación en la toma de decisiones. Reconocer y valorar la contribución de los colaboradores en la toma de decisiones y el logro de objetivos.

Crear grupos de trabajo con los colaboradores donde exista un supervisor el cual verifique la participación de todos y realice una retroalimentación a su nivel superior.

**Responsables:** Talento Humano

2. Capacitación en liderazgo y supervisión.

**Objetivo:** Proveer a los supervisores de habilidades para la supervisión efectiva y la adecuada participación de los colaboradores.

**Desarrollo de la actividad:** Realizar talleres y sesiones de capacitación sobre liderazgo y técnicas de supervisión. Se realizará un taller de 4 horas para todas las agencias de liderazgo, pero además se incluirá las habilidades de comunicación, delegación, resolución de conflictos y toma de decisiones.

**Responsables:** Talento Humano

3. Seguimiento y mejora continua.

**Objetivo:** Utilizar información recopilada para mejorar estrategias de participación y supervisión.

**Desarrollo de la actividad:** Identificar áreas de mejora y ajustar a las actividades en función de los resultados. Se realizará un seguimiento a las actividades y proyectos para medir los resultados obtenidos dentro de cada sucursal con un representante de manera trimestral.

**Responsables:** Talento Humano

4. Creación de espacios de participación.

**Objetivo:** Fomentar a la participación activa de los colaboradores y la toma de decisiones que se relacionan con sus tareas.

**Desarrollo de la actividad:** Establecer reuniones de trabajo regulares para expresar opiniones y preocupaciones de forma mensual con un representante que notifique los resultados de dichas reuniones a sus superiores.

**Responsables:** Talento Humano

### ***6.5.3 Dimensión el desempeño de rol***

Implica evaluar los problemas que puedan surgir en la ejecución del trabajo, teniendo en cuenta la claridad de las acciones a tomar y respondiendo a las preguntas de quién, cómo y cuándo realizarlas. Es importante evitar la creación de conflictos al evitar órdenes contrapuestas, incongruentes, incompatibles o contradictorias, así como situaciones que puedan plantear un conflicto ético para el trabajador. El objetivo es asegurar que las tareas se lleven a cabo de manera efectiva y ética, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

#### **6.5.3.1 Actividades**

1. Desarrollo de habilidades.

**Objetivo:** Brindar a los colaboradores las herramientas necesarias para desempeñar de forma adecuada sus roles laborales.

**Desarrollo de la actividad:** Organizar talleres y capacitaciones relacionadas con el desempeño de roles como delegación de tareas. Se realizará un taller con

capacitación de 12 horas para todos los colaboradores de forma virtual con temas como la importancia de la delegación efectiva, comunicación efectiva durante el proceso de delegación, Cómo brindar retroalimentación constructiva, cómo seleccionar a la persona adecuada para realizar la tarea.

**Responsables:** Talento Humano

2. Apoyo y reconocimiento.

**Objetivo:** Crear un ambiente laboral de apoyo que se reconozca el logro de los empleados.

**Desarrollo de la actividad:** Implementar programas de reconocimiento y recompensa. Ofrecer a los colaboradores una variedad de recompensas que puedan elegir y les motive como son incentivos simbólicos, días libre, bonos, reconocimientos públicos, regalos u oportunidades de desarrollo profesional. Identificar los logros y comportamientos destacados.

**Responsables:** Talento Humano

3. Programa de desarrollo profesional.

**Objetivo:** Facilitar el crecimiento y desarrollo profesional para la mejora de su desempeño de rol.

**Desarrollo de la actividad:** Ofrecer a los colaboradores oportunidades de formación en donde adquieran nuevas habilidades y conocimientos. Realizar evaluaciones periódicas de desarrollo profesional y brindar una retroalimentación. Estas oportunidades de formación se realizarán de forma semestral a todas las agencias primero con una revisión de los candidatos para que adquieran estas

nuevas habilidades y conocimientos.

**Responsables:** Talento Humano

4. Definición de expectativas de desempeño.

**Objetivo:** Establecer expectativas claras de desempeño para cada puesto de trabajo.

**Desarrollo de la actividad:** Establecer metas y objetivos específicos para cada colaborador alineados a los objetivos de la organización. Verificación de los objetivos generales de la organización, se establecerá metas SMART (específicas, medibles, alcanzables, relevantes) entre todos los colaboradores.

Responsables: Talento Humano

#### ***6.5.4 Dimensión relación y el apoyo social***

Consisten en las condiciones de trabajo derivadas de la empresa y la posibilidad de asistencia con procesos preestablecidos o la ayuda de terceros para realizar correctamente el trabajo. Se fomentará la cordialidad como elemento fundamental en las relaciones entre compañeros, con el objetivo de crear un ambiente laboral saludable y propicio para que los colaboradores puedan trabajar en armonía y tranquilidad. Se promoverán las condiciones necesarias para que el ambiente de trabajo sea propicio, permitiendo que los empleados se relacionen de manera respetuosa y empática. Un ambiente laboral positivo y cordial contribuirá a la productividad y el bienestar general de los colaboradores.

#### **6.5.4.1 Actividades**

1. Facilitación de programas de mentoring.

**Objetivo:** Establecer programas de mentoría para ayudar a los colaboradores nuevos a integrarse y crecer en la organización.

**Desarrollo de la actividad:** Un encargado de cada sucursal deberá identificar a los colaboradores con experiencia y habilidades relevantes para que actúen como mentores durante un mes además se realizara un seguimiento periódico al mes para evaluar el proceso de mentoría y verificar si fueron eficientes.

**Responsables:** Talento Humano

2. Tareas en grupo.

**Objetivo:** Fomentar grupos de apoyo para que los colaboradores puedan compartir sus experiencias y se brinden un apoyo mutuo.

**Desarrollo de la actividad:** Invitar a colaboradores que se interesen actuar como grupos de apoyo. Un encargado de cada sucursal realizará un llamado a los colaboradores para que se formen grupos de apoyo para todo el año al final del año el encargado deberá notificar los resultados a sus superiores.

**Responsables:** Talento Humano

3. Promoción de actividades recreativas y sociales.

**Objetivo:** Organizar eventos sociales para fomentar la interacción y el bienestar de los colaboradores.

**Desarrollo de la actividad:** Planificar eventos regulares compartidos como

almuerzos, actividades deportivas y celebración de cumpleaños. Al final de cada mes se realizará un sábado deportivo en cada sucursal en el cual además se brindará de un almuerzo para los colaboradores y la celebración de todos los cumpleaños que fueron de ese mes.

**Responsables:** Talento Humano


#### 4. Implementación de programas de Team Building.

**Objetivo:** Fortalecer el trabajo en equipo y a su vez promover el compañerismo entre colaboradores.

**Desarrollo de la actividad:** Realizar juegos como ejercicios colaborativos o actividades al aire libre. Realizar encuestas para la eficacia del programa y sugerencias para futuras actividades. Se realizará en cada agencia en un tiempo de 15 minutos como es el juego de 2 verdades y una mentira consiste en que cada colaborador escribe en una hoja dos hechos verdaderos y uno falso sobre su vida, luego un participante debe leer tres frases y el resto debe adivinar si es hecho o mentira. Conjunto de objetos un encargado deberá gritar un objeto aleatorio, el primer colaborador en traer el objeto gana. Búsqueda del tesoro se crea grupos de 5 personas y se oculta distintos objetos mediante pistas debe encontrarlos y el grupo que termine primero gana.

**Responsables:** Talento Humano

**Tabla 3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES CARGA DE TRABAJO**

				PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES		
				DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO		
ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	COSTO
Evaluación de Factores de Riesgo en la Carga de Trabajo	Identificar y evaluar los factores de riesgos que se relacionan a la carga de trabajo.	Realizar la evaluación de la carga de trabajo.	Todo el personal	Talento humano	Anual	Ninguno
Crear un Entorno Colaborativo y Comunicativo	Fomentar un ambiente de trabajo donde exista una comunicación abierta y se tome en cuenta a los colaboradores.	Promoción de la comunicación abierta y participación.	Todo el personal	Talento humano	Semanal	Ninguno
Análisis de las tareas existentes	Reorganizar las tareas y distribuir las cargas laborales en fin de reducir la carga laboral	Rediseño de tareas y distribución de cargas.	Todo el personal	Talento humano	Trimestral	Ninguno
Priorización de Tareas	Priorización de tareas	Desarrollo de habilidades de gestión del tiempo.	Todo el personal	Talento humano	Trimestral	1500\$

**Tabla 4. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN**


			<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>			
<b>DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN</b>						
ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	COSTO
Desarrollo de Habilidades para Supervisores	Proveer a los supervisores de habilidades para la supervisión efectiva y la adecuada participación de los colaboradores.	Capacitación en liderazgo y supervisión.	Todo el personal	Talento humano	Semestral	1000\$
Mejora de Estrategias de Participación y Supervisión	Utilizar información recopilada para mejorar estrategias de participación y supervisión.	Seguimiento y mejora continua.	Todo el personal	Talento humano	Trimestral	Ninguno
Participación Activa en la Evaluación de la Carga de Trabajo	Fomentar a la participación activa de los colaboradores y la toma de decisiones que se relacionan con sus tareas.	Creación de espacios de participación.	Todo el personal	Talento humano	Mensual	Ninguno
	Involucrar a los empleados en la toma de decisiones y promover su participación.	Promoción a la participación activa de los empleados.	Todo el personal	Talento humano	Diario	Ninguno



**Tabla 5. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DESEMPEÑO DE ROL**

			<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>			
<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE ROL</b>						
ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	COSTO
Análisis de Roles y Responsabilidades	Brindar a los colaboradores las herramientas necesarias para desempeñar de forma adecuada sus roles laborales.	Desarrollo de habilidades.	Todo el personal	Talento humano	Trimestral	900\$
Fomentar el Reconocimiento y Apoyo a los Empleados	Crear un ambiente laboral de apoyo que se reconozca el logro de los empleados.	Apoyo y reconocimiento.	Todo el personal	Talento humano	Semestral	Ninguno
Evaluación de la Carga de Trabajo para el Desarrollo Profesional	Facilitar el crecimiento y desarrollo profesional para la mejora de su desempeño de rol.	Programa de desarrollo profesional.	Todo el personal	Talento humano	Semestral	1000\$
Establecer expectativas claras de desempeño para cada puesto de trabajo	Establecer expectativas claras de desempeño para cada puesto de trabajo.	Definición de expectativas de desempeño.	Todo el personal	Talento humano	Mensual	Ninguno

**Tabla 6. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIÓN Y EL APOYO SOCIAL**

			<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>			
<b>DIMENSIÓN RELACIÓN Y EL APOYO SOCIAL</b>						
ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	COSTO
Programa de mentoría	Establecer programas de mentoría para ayudar a los colaboradores nuevos a integrarse y crecer en la organización.	Facilitación de programas de mentorig.	Todo el personal	Talento humano	Trimestral	Ninguno
Crear grupos de apoyo	Fomentar grupos de apoyo para que los colaboradores puedan compartir sus experiencias y se brinden un apoyo mutuo.	Tareas en grupos.	Todo el personal	Talento humano	Anual	Ninguno
Realizar eventos sociales	Organizar eventos sociales para fomentar la interacción y el bienestar de los colaboradores.	Promoción de actividades recreativas y sociales.	Todo el personal	Talento humano	Mensual	3000\$
Enriquecer Compañerismo	Fortalecer el trabajo en equipo y a su vez promover el compañerismo entre colaboradores.	Implementación de programas de Team Building.	Todo el personal	Talento humano	Mensual	Ninguno

**Tabla 7. CRONOGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES ANUAL**

Dimensión	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Carga de trabajo	Evaluación de la carga de trabajo.	x											
	Promoción de la comunicación abierta y participación.	x	X	x	x	x	x	X	x	x	X	x	X
	Rediseño de tareas y distribución de cargas.		X				x				X		
	Desarrollo de habilidades de gestión del tiempo.	x				x				x			
Participación y Supervisión	Promoción a la participación activa de los empleados.	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	X
	Capacitación en liderazgo y supervisión.	x						X					
	Seguimiento y mejora continua.		X				x				x		
	Creación de espacios de participación.	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	X
Desempeño de rol	Desarrollo de habilidades.	x				x				x			
	Apoyo y reconocimiento.	x						X					
	Programa de desarrollo profesional.	x						X					
	Definición de expectativas de desempeño.	x	X	x	x	x	x	X	X	x	x	x	X

Relacion y Apoyo Social	Facilitación de programas de mentoring.		x				x				x		
	Creación de grupos de apoyo.	x											
	Promoción de actividades recreativas y sociales.	x	x	x	X	x	x	X	x	x	x	x	X
	Implementación de programas de Team Building.	x	x	x	X	x	x	X	x	x	x	x	X

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. Conclusiones**

Después de realizar la revisión bibliográfica respecto a la importancia de analizar los factores psicosociales en una organización las ventajas de mantener un ambiente saludable, así como las consecuencias de mantener factores de riesgo psicosocial alto se puede determinar que es fundamental de forma permanente acciones que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores.

Los procesos realizados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina están enfocados en el bienestar de los colaboradores. En lugar de ver la seguridad y la salud como un gasto, la cooperativa los considera una inversión valiosa debido a los beneficios que aportan a la integridad del personal. La propuesta tiene el potencial de generar impactos positivos en la salud mental de los empleados al establecer una conexión sólida entre la empresa y los colaboradores. Por lo tanto, mediante la implementación del presente programa, se logrará apoyar a la población trabajadora, promoviendo, tanto, la salud física como la psicológica y social entre los colaboradores.

Se realizó la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial y se determinó que los factores de riesgo psicosocial pueden tener un impacto significativo en la salud mental de los colaboradores. Se encontró que en la Cooperativa existe aspectos positivos como la autonomía, variedad / contenido que son considerados factores protectores, y que apoyan al adecuado funcionamiento de la organización y a disminuir factores tensionantes dentro de la organización.

De acuerdo con los resultados negativos, se propuso un programa de Prevención de Riesgo Psicosocial, cuyo objetivo principal es proponer mejoras en un entorno laboral saludable. Mediante este programa, se busca implementar medidas preventivas para abordar los factores de riesgo identificados y promover un ambiente de trabajo que favorezca el bienestar y la salud mental de los colaboradores.

Es fundamental abordar los Riesgos Psicosociales de manera oportuna, especialmente en el caso del factor participación/supervisión, que implica involucrar al personal en la implementación de nuevas iniciativas dentro de la Cooperativa. Aunque actualmente estos riesgos no representen un problema significativo, ignorarlos podría llevar a un aumento gradual que afecte negativamente la calidad de vida de los trabajadores y, en última instancia, tenga un impacto en la armonía dentro de la institución. Es crucial tomar medidas preventivas para garantizar un entorno laboral saludable y promover el bienestar de todos los colaboradores.

## **7.2. Recomendaciones**

Según esta investigación se sugiere aplicar las siguientes recomendaciones:

Implementar el programa planteado de acuerdo con los riesgos evidenciados en la investigación para la ayuda de poder mitigar estos riesgos de nivel alto; y así disminuir las consecuencias en la salud, bienestar y desempeño de los colaboradores.

Efectuar el apoyo respectivo por parte de Gerencia, Talento Humano, al comité de Seguridad y Salud en el trabajo, para que se trabaje en diversos aspectos que aporten al mejoramiento de la comunicación y, a su vez, apoyen el programa planteado con la visión de seguridad en el trabajo y cumpliendo las exigencias de ley.

Cumplir con la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral y en especial todo lo establecido en el Decreto 0082 del 2017 del MDT

y el 00244 del 2020 del MDT; y así promover el mejoramiento del ambiente de trabajo y la inclusión de las personas diversas.

Generar compromiso en todo el personal para ejecutar acciones correctivas o preventivas según sea el caso en donde los colaboradores comprendan de la necesidad de su participación en los procesos de mejoramiento en la organización.

Realizar una evaluación al primer año de haber implementado el programa propuesto para visualizar si el programa tuvo impacto que se esperaba logrando mitigar los factores psicosociales de riesgo alto.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Bueno, L. A., & Coronel Huanga, K. A. (2023). Estudio de factores de riesgos psicosociales en el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca. Periodo septiembre 2022 - febrero 2023.
- Arias, F. G. (2012). Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de Cambio organizacional y prevención de riesgos psicosociales en un área municipal. (s/f). Usach.cl. Recuperado el 2 de marzo de 2023, de <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/1228BOE-A-1978-31229>
- Chaves Manceras, A. N., Gomez Gomez, F. J., del Carmen Jimenez Flores, M., Gonzalez Lvarez, S., Garcia Delgado, I., Trujillo, M. I. S., & Galve, M. I. M. (2008). Seguridad Y Salud: Recursos En Prevencion De Riesgos Laborales.Lulu.com.
- Constitución Española. (s/f). Boe.es. Recuperado el 12 de mayo de 2023, de [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)
- Corredor, E. A. C., Burbano, G. A. M., & Cárdenas, A. A. S. (2019). Identificación de los factores de riesgo psicosocial en la Cooperativa de Caficultores del norte de Nariño. Bogotá.
- Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. (2021). FORO. Revista de Derecho. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Eugenio, P., & Mauricio, C. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de



la ciudad de Quito. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Fernández-Muñoz, J. J. (2012). Estrés laboral y salud: conceptos, modelos y medidas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(1), 49-56.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

Guamán Ramírez, S. L., & Chiriapa Solano, E. A. (2022). Influencia de los factores de riesgo psicosociales en la salud mental. Cooperativa San José Limitada. Bolívar, 2021. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

Hernandez-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hirigoyen, M.-F. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo: Distinguir Lo Verdadero de Lo Falso*. Paidós.

La violencia en el trabajo: un problema mundial. (1998). [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm)

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 4–19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>

OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT;1986.

Roberto, R. C. L. (2021). *Riesgos Psicosociales En Socios Y Choferes De La Cooperativa De Taxis “Hotel Del Mar” Del Cantón Esmeraldas Año 2019*. Ecuador- PUCESE - Maestría en Gestión de Riesgos.

Segovia, G., & Bolívar, J. (2023). Factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de Megakons S.A. Carrera de Psicología Industrial.

Vélez-Villalva, Y. M., & Salvador-Moreno, J. E. (2020). RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES BANCARIOS DE UNA COOPERATIVA EN LA CIUDAD DE CHONE, ECUADOR. REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456, 4(7 Edición especial), 222–237. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0082>

Violencia en el trabajo. (s/f). Portal INSST. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/violencia-en-el-trabajo>

Acuerdo ministerial No. MDT-2017-0082. Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.

Acuerdo Ministerio de Trabajo No. 00398. VIH/SIDA Constitución de la República del Ecuador. 2008.

Decreto ejecutivo No. 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas, Registro Oficial No. 00174 del 10 de enero del 2008.

Resolución I.E.S.S. C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

## 9. ANEXOS

### **Anexo 1:** *Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales*



Este cuestionario tiene como objetivo conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Tu opinión es muy importante, contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la total confidencialidad de las respuestas.

Tras leer atentamente cada pregunta, marca la respuesta que consideres más adecuada. Sólo es posible elegir una única respuesta.

**ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS  
MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

**A. Género**

- Femenino  1
- Masculino  2
- Prefiero no decirlo  3
- Otro  4

**B. Edad**

- Entre 20 - 29 años  1
- Entre 30 - 39 años  2
- Entre 40 - 49 años  3
- Entre 50 - 59 años  4
- 60 o más años  5

**C. Estado Civil**

- Soltero/a  1
- Casado/a  2
- Divorciado/a  3
- Unión libre o unión de hecho  4
- Viudo/a  5

**D. Etnia, ¿Cómo se considera usted?**

- Afroecuatoriano  1
- Blanco  2
- Mestizo  3
- Montubio  4
- Indígena  5
- Otra....  6

**E. Estudios**

- Educación Primaria  1
- Educación Secundaria  2
- Educación Técnica/Instituto  3
- Educación Superior Pregrado  4
- Educación Superior Posgrado  5
- Doctorado  6

**F. Experiencia laboral en su área de trabajo**

- Menos de 1 año  1
- 2 a 4 años  2
- 6 a 10 años  3
- 10 a 15 años  4
- Más de 15 años  5

**G. Tiempo de servicio en su Institución**

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Menos de 1 año | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2 a 4 años     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 6 a 10 años    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 10 a 15 años   | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Más de 15 años | <input type="checkbox"/> | 5 |

**H. Ciudad a la que pertenece**

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| Ambato   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Salcedo  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Riobamba | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Quito    | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Ibarra   | <input type="checkbox"/> | 5 |

**I. ¿A qué sector pertenece la organización que labora?**

- |                                  |                          |    |
|----------------------------------|--------------------------|----|
| Industria                        | <input type="checkbox"/> | 1  |
| Agricultura                      | <input type="checkbox"/> | 2  |
| Construcción/arquitectura        | <input type="checkbox"/> | 3  |
| Sector bancario                  | <input type="checkbox"/> | 4  |
| Sector Educativo                 | <input type="checkbox"/> | 5  |
| Sector legal/judicial            | <input type="checkbox"/> | 6  |
| Sector de medios de comunicación | <input type="checkbox"/> | 7  |
| Sector productivo                | <input type="checkbox"/> | 8  |
| Sector de salud                  | <input type="checkbox"/> | 9  |
| Sector de servicios              | <input type="checkbox"/> | 10 |
| Sector de transporte             | <input type="checkbox"/> | 11 |
| Sector de turismo                | <input type="checkbox"/> | 12 |
| Sector de ventas                 | <input type="checkbox"/> | 13 |
| Sector tecnológico               | <input type="checkbox"/> | 14 |

1. ¿Trabajas los sábados?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**
**10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?**

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No trabajo en turnos rotativos  5

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

- Puedo decidir  1  
 Se me consulta  2  
 Sólo recibo información  3  
 Ninguna participación  4

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

- Puedo decidir  1  
 Se me consulta  2  
 Sólo recibo información  3  
 Ninguna participación  4

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

- Puedo decidir  1  
 Se me consulta  2  
 Sólo recibo información  3  
 Ninguna participación  4

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

- Puedo decidir  1  
 Se me consulta  2  
 Sólo recibo información  3  
 Ninguna participación  4



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

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

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

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

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

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

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

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4

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

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4

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

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4

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

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4

GOBIERNO  
DE ESPAÑAMINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

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

No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

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

No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

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

No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

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

Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara      | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara      | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara      | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no hay otras personas  5

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no hay otras personas  5

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no hay otras personas  5

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no hay otras personas  5

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

- |                     |                          |   |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas              | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares           | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:**

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca                  | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| Muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

**23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| Excesiva   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Elevada    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Escasa     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

**27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas**

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

**33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo**

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no trato  5

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no trato  5



GOBIERNO  
DE ESPAÑAMINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIALCUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:**

No

A veces

Bastante

Mucho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Mucho

Bastante

Poco

Nada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- No es muy importante  1  
 Es importante  2  
 Es muy importante  3  
 No lo sé  4

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no trato  5

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no trato  5

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no trato  5

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

- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4  
 No tengo, no trato  5

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

- Adecuadamente  1  
 Regular  2  
 Insuficientemente  3  
 No existe posibilidad de desarrollo profesional  4

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

- Muy adecuada  1  
Suficiente  2  
Insuficiente en algunos casos  3  
Totalmente insuficiente  4

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

- Muy adecuada  1  
Suficiente  2  
Insuficiente en algunos casos  3  
Totalmente insuficiente  4

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

- Muy satisfecho  1  
Satisfecho  2  
Insatisfecho  3  
Muy insatisfecho  4