



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

**“FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y DESEMPEÑO
LABORAL EN EL NIVEL DE APOYO DEL GAD MUNICIPAL DE
LATACUNGA”**

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en
Gestión del Talento Humano.

Autor/es:

Pilatasig Chicaiza Sandra Lisseth

Quishpe Dias Eulalia Daniela

Tutor:

Mtr. Silva Guzmán Martha Patricia

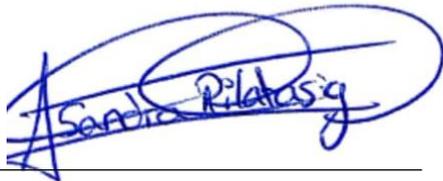
LATACUNGA – ECUADOR

Agosto - 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los estudiantes Pilatasig Chicaiza Sandra Lisseth y Quishpe Dias Eulalia Daniela declaran ser autores del presente proyecto de investigación: Factores Psicosociales de Riesgo y Desempeño Laboral en el Nivel de Apoyo del Gad Municipal de Latacunga, siendo: Martha Patricia Silva Guzmán tutora del presente trabajo; y examino 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.



Sandra Lisseth Pilatasig Chicaiza
CL:0550120588

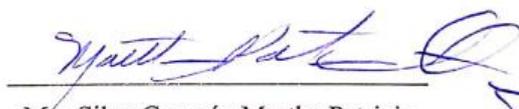


Eulalia Daniela Quishpe Dias
CL: 0504292947

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: Factores Psicosociales de Riesgo y Desempeño Laboral en el Nivel de Apoyo del Gad Municipal de Latacunga de Pilatasig Chicaiza Sandra Lisseth y Quishpe Dias Eulalia Daniela, estudiantes de la carrera de 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



Mtr. Silva Guzmán Martha Patricia

CL:1716407992

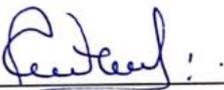
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal, 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; por cuanto el o los postulantes: Pilatasig Chicaiza Sandra Lisseth y Quishpe Dias Eulalia Daniela con el título de Proyecto de Investigación: Factores Psicosociales de Riesgo y Desempeño Laboral en el Nivel de Apoyo del Gad Municipal de Latacunga han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Sustentación Final del Proyecto.

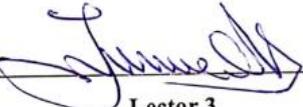
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2023

Para constancia firman


Lector 1 (Presidente)
Mgs. Roberto Herrera Albarracín
CC:0502310253


Lector 2
Mgs. Ángel Villarroel Maya
CC:0602765406


Lector 3
Mgs. Irma Ortíz Mora
CC:1707186076

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia en especial a mis padres, Manuel y Eugenia quienes han sido mi principal motor para seguir adelante por haber confiado plenamente en mí, brindándome todo su apoyo incondicional para poder cumplir esta meta tan anhelada y especial para mí.

Además, agradezco infinitamente a mi tutora Mtr. Martha Patricia Silva por su paciencia y dedicación y acompañamiento en el desarrollo del proyecto de titulación. Así mismo, quiero agradecer profundamente a mis docentes por sus conocimientos y experiencias compartidas.

Sandra Pilatasig

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, por llenar mi vida de bendición, sabiduría y fortaleza, a mí querida madre, a Milton y a toda mi familia. Mi agradecimiento va dirigido para ustedes, infinitas gracias por su amor, paciencia y sobre todo por el apoyo brindado día tras día y hacer mi sueño realidad.

De manera especial, agradezco a Mtr. Martha Patricia Silva, quien, con su sabia enseñanza, paciencia y responsabilidad ha dirigido con éxito todo el proceso de esta investigación. De la misma manera agradezco infinitamente a quienes fueron mis docentes, ya que compartieron sus conocimientos y fueron parte de mi formación académica.

Infinitas Gracias.
Daniela Quishpe

DEDICATORIA

La presente meta alcanzada se la dedico con mucho amor a mi familia quienes con su amor, paciencia, esfuerzo y sacrificio me han permitido cumplir hoy con un sueño más, gracias por confiar en mí y brindarme su apoyo incondicional.

Sandra Pilatasig

La creación de este trabajo dedico a mi madre, quien durante toda mi vida a velado por mi bienestar, guiando cada uno de mis pasos, ha sido y será mi inspiración en todo momento, de la misma manera a Milton, por su apoyo incondicional en cada reto que me propongo, por confiar en mí, sin dudar ni un solo momento en mí capacidad y a todas las personas quienes me apoyaron con palabras emotivas en este largo camino de aprendizaje.

Con cariño.

Daniela Quishpe

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Título: Factores psicosociales de riesgo y desempeño laboral en el nivel de apoyo del GAD Municipal Latacunga.

Autor/es: Pilatasig Chicaiza Sandra Lisseth

Quishpe Dias Eulalia Daniela

Tutor: Mtr. Silva Guzmán Martha Patricia

RESUMEN

En el mundo globalizado los trabajadores se enfrentan a diversas condiciones en su entorno de trabajo, lo que provoca que ciertas condiciones causen en el trabajador daños a la salud, al bienestar y en su desempeño laboral. Así mismo, los factores psicosociales se encuentran presentes en cualquier tipo de empresa sin importar el tamaño ni la actividad a la que se dedican, es por ello que, esta investigación tiene como fin determinar el nivel de afectación de los factores psicosociales de riesgo en el desempeño laboral, de 109 funcionarios del GAD Municipal de Latacunga. Este estudio es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y un alcance explicativo. Para la obtención de la información de los factores psicosociales de riesgo en el ámbito laboral se aplicó el instrumento F-PSICO del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Mientras que los datos de la evaluación del desempeño fueron otorgados por la dirección de Desarrollo del Talento Humano de la institución, obtenidos a través de la evaluación denominada “metas por unidad”; este instrumento es enviado por el Ministerio de Trabajo a todas las instituciones del sector público. En los resultados de los instrumentos aplicados se pudo evidenciar que los trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales en las dimensiones de participación y supervisión, desarrollo de rol, demandas psicológicas y relaciones y apoyo social. Los resultados de la evaluación de desempeño no se evidencia mayor inconveniente en ninguna de las áreas analizadas

Palabras claves: Desempeño laboral, factores psicosociales, riesgos, supervisión.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

HUMAN TALENT MANAGEMENT CAREER

THEME: “PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND WORK PERFORMANCE

AT THE SUPPORT LEVEL OF THE GAD MUNICIPAL LATACUNGA”.

Authors: Pilatasig Chicaiza Sandra Lisseth

Quishpe Dias Eulalia Daniela.

ABSTRACT

In the globalized world, workers are faced with various conditions in their work environment, which causes certain conditions to cause damage to the worker's health, well-being and work performance. Likewise, psychosocial factors are present in any type of company regardless of the size or the activity to which they are dedicated, that is why this research aims to determine the level of affectation of psychosocial risk factors in the work performance of 109 employees of the GAD Municipal de Latacunga. This is a descriptive study with a quantitative approach and an explanatory scope. To obtain information on psychosocial risk factors in the work environment, the F-PSICO instrument of the Institute of Occupational Safety and Health was applied. While the performance evaluation data were provided by the institution's Human Talent Development Directorate, obtained through the evaluation called "goals per unit"; this instrument is sent by the Ministry of Labor to all public sector institutions. The results of the instruments applied showed that workers are exposed to psychosocial risks in the dimensions of participation and supervision, role development, psychological demands and relationships and social support. The results of the performance evaluation did not show any major problems in any of the areas analyzed.

KEYWORDS: Work performance, Psychosocial factors, Risks, Participation.

AVAL DE TRADUCCIÓN



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

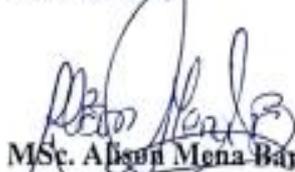
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de investigación cuyo título versa: **“FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL NIVEL DE APOYO DEL GAD MUNICIPAL LATACUNGA.”**, presentado por: **Pilatasig Chicaiza Sandra Lisseth y Quishpe Dias Eulalia Daniela** egresadas de la Carrera de Gestión del Talento Humano perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,


MSc. Alison Mena-Barthelotty

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0501801252



CENTRO
DE IDIOMAS

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. INTRODUCCIÓN	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3.1. Situación problemática	3
3.2. Formulación del problema.....	6
3.3. Justificación.....	6
3.4. Objetivo General	6
3.4.1. Objetivos Específicos.....	7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	9
4.1. Antecedentes investigativos	9
4.2. Antecedente institucional	12
4.3. Misión institucional.....	13
4.4. Visión institucional.....	13
4.5. Organigrama institucional	14
4.6. La importancia de las áreas de investigación	15
5. BASES TEÓRICAS DEL ESTUDIO.....	16
5.1. Categorías fundamentales.....	16
.....	16
5.2. Factores psicosociales	16
5.3. Tipos de Factores Psicosociales	19
5.3.1. Factores psicosociales protectores	19
5.3.2. Factores psicosociales de riesgo.....	20
5.4. Características de los Factores Psicosociales de Riesgos.....	20
5.4.1. Se extiende en el espacio y el tiempo.....	21
5.4.2. Dificultad de objetivación	21
5.4.3. Afectan a los otros riesgos	21

5.4.4.	Escasa cobertura legal	21
5.4.5.	Están moderados por otros factores	22
5.4.6.	Dificultad de intervención.....	22
5.5	Riesgo psicosocial	22
5.6.	Fundamentación Legal de riesgo psicosocial	23
5.6.1.	Normas Internacionales de Trabajo	23
5.6.2.	Instituto Nacional de Seguridad de Trabajo (INST).	24
5.6.3.	Instrumento Andino	25
5.6.4.	Ministerio de Trabajo Acuerdo 0082	25
5.7.	Constructo de la Variable Factores Psicosociales De Riesgos	26
6.	CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO ..	30
6.1.	Tiempo de trabajo.....	30
6.2.	Jornadas Superiores	31
6.3.	Autonomía	31
6.4.	Carga de trabajo.....	31
6.5.	Demandas psicológicas	32
6.6.	Variedad/ contenido de trabajo.....	32
6.7.	Participación /supervisión	32
6.8.	Interés por el/la trabajador/a / compensación	33
6.9.	Desempeño de rol.....	33
6.10.	Relaciones y apoyo social.....	34
7.	DESEMPEÑO LABORAL.....	34
7.1.	Importancia del desempeño laboral.....	36
7.2.	Desempeño laboral	37
7.3.	Evaluación de desempeño	38
7.3.1.	Importancia de evaluar el desempeño laboral.....	38
7.4.	Método de evaluación del desempeño.....	39
7.5.	Modelo de evaluación del desempeño Ministerio de trabajo del Ecuador ..	40
7.6.	Indicadores de la evaluación del desempeño.....	41
7.6.1.	Gestión operativa	42
7.6.2.	Niveles de eficiencia del desempeño individual	42
7.6.3.	Nivel de satisfacción de usuarios externos.....	43
7.6.4.	Nivel de satisfacción de usuarios internos	43
7.6.5.	Cumplimiento de normas internas	44
8.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	45

8.1.	Enfoque de investigación	45
8.2.	Investigación descriptiva	45
8.3.	Investigación bibliográfica-documental	46
8.4.	Alcance de la investigación explicativa	47
8.5.	Modalidad de investigación transversal	47
8.6.	Población	48
8.7.	Técnica de investigación	49
8.7.1.	Instrumento para medir los factores psicosociales de riesgo	49
8.7.2.	Instrumento para medir el desempeño laboral	50
9.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	51
9.1.	Datos sociodemográficos.....	51
9.2.	Resultados generales de los factores psicosociales de riesgo.....	53
9.3.	Análisis de los resultados de factores psicosociales por dimensión.....	54
9.3.1.	Factor Tiempo de trabajo	54
9.3.2.	Factor Autonomía.....	55
9.3.3.	Factor carga de trabajo	56
9.3.4.	Factor demandas psicológicas.....	57
9.3.5.	Factor variedad / contenido.....	58
9.3.6.	Factor Participación/ supervisión.....	59
9.3.7.	Factor interés por el trabajador / compensación	60
9.3.8.	Factor desempeño de rol	61
9.3.9.	Factor relaciones y apoyo social	62
9.4.	Resultado de los factores psicosociales por área.....	62
9.4.1.	Resultados de la dirección financiera.....	63
9.4.2.	Resultados de la dirección administrativa.....	64
9.4.3.	Resultados de los factores psicosociales de la dirección de comunicación social.....	65
10.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	66
10.1.	Resultados generales de la evaluación del desempeño	66
10.1.1.	Resultados de los indicadores más relevantes de la dirección financiera 68	
10.1.2.	Resultados de los indicadores más relevantes de la dirección administrativa.....	70
10.1.3.	Análisis de los resultados de la dirección de comunicación social.....	71

10.2.	Análisis de los resultados cualitativos	72
11.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
12.	CONCLUSIONES	77
13.	RECOMENDACIONES	80
14.	BIBLIOGRAFÍA.....	81
15.	ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cronograma de Objetivos.....	7
Tabla 2 a.	Descripción de los factores psicosociales de riesgo	27
Tabla 3 b.	Descripción de factores psicosociales de riesgo	28
Tabla 4 c.	Descripción de factores psicosociales de riesgo.....	29
Tabla 5	Porcentaje de calificación de la evaluación del desempeño.....	41
Tabla 6	Porcentaje de la calificación de la evaluación del desempeño	41
Tabla 7	Población de estudio.....	48
Tabla 8	Población por direcciones	48
Tabla 9	Perfil de muestra. Datos demográficos	51
Tabla 10	Resultados de la evaluación del desempeño	73
Tabla 11	Relación entre variables	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Organigrama de la institución	14
Gráfico 2	Resultados de los factores psicosociales de riesgo	53
Gráfico 3	Factor psicosocial de tiempo de trabajo.....	54
Gráfico 4	Factor psicosocial de autonomía	55
Gráfico 5	Factor psicosocial de carga de trabajo	56
Gráfico 6	Factor psicosocial de demandas psicológicas	57
Gráfico 7	Factor psicosocial de variedad/contenido	58
Gráfico 8	Factor psicosocial de participación/ supervisión	59
Gráfico 9	Factor psicosocial de interés por el trabajador/ compensación.....	60
Gráfico 10	Factor psicosocial de desempeño de rol.....	61
Gráfico 11	Factor psicosocial de relaciones y apoyo social.....	62
Gráfico 12	Resultados de los factores psicosociales de la dirección financiera	63
Gráfico 13	Resultados de los factores psicosociales de la dirección administrativa.....	64

Gráfico 14 Resultados de los factores psicosociales de la dirección de comunicación social	65
Gráfico 15 Resultados generales de la evaluación del desempeño	67
Gráfico 16 Resultados de la evaluación del desempeño de la dirección financiera..	68
Gráfico 17 Resultados de la evaluación del desempeño de la dirección administrativa	70
Gráfico 18 Resultados de la evaluación del desempeño de la dirección de comunicación social	71
Gráfico 19 Resultados cualitativos de la evaluación del desempeño.....	72
Gráfico 20 Formato de la evaluación de desempeño	89
Gráfico 21 Formato de evaluación de factores psicosociales	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Superordinación de variables.....	16
--	----

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Factores psicosociales de riesgo y desempeño laboral en el nivel de apoyo del GAD Municipal de Latacunga.

Fecha de inicio: octubre 2022

Fecha de finalización: agosto 2023

Lugar de ejecución:

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

Facultad que auspicia

Facultad de 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:

Ing. Martha Patricia Silva Guzmán

Sandra Lisseth Pilatasig Chicaiza

Eulalia Daniela Quishpe Días

Área de Conocimiento: Administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del Siglo XXI

2. INTRODUCCIÓN

Desde que el hombre apareció en la tierra ha visto la necesidad de trabajar para poder sobrevivir, actualmente se vive en un mundo globalizado, lo que ha generado un alto nivel de exigencia y competencia para los trabajadores; a causa de ello deben estar en constante innovación y sobre exigencia para competir con las máquinas. Esto ha generado que las personas se exijan cada vez más y descansen cada vez menos y estén expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial; de igual forma los cambios tecnológicos les exigen adaptarse a nuevas condiciones como cambios en el ritmo de trabajo, en la multiplicidad de funciones, el incremento de cargas de trabajo y disminuyendo el tiempo de descanso en el trabajador.

Los factores psicosociales son condiciones que están presentes en todo entorno laboral; y teniendo en cuenta que, el trabajador pasa la mayor parte del tiempo en el lugar de trabajo, donde debe relacionarse con compañeros de trabajo, jefes y clientes, hace que de alguna manera causen daños en el bienestar emocional del trabajador.

En Ecuador se han creado reglamentos que establecen a la prevención de los factores psicosociales de riesgo, sin embargo, las empresas no han implementado estas normas en las organizaciones, dado que las organizaciones se preocupan más en cumplir resultados, satisfacer a los clientes, generar nuevos productos o servicios y cumplir indicadores. Y, en algunas oportunidades se centran en analizar los riesgos laborales que son observables del medio laboral antes que en los factores personales. Dentro de las instituciones públicas existen acuerdos establecidos por el Ministerio de Trabajo a fin de promover un ambiente laboral saludable con mayor satisfacción entre subordinados y jefes, de esta forma evitar que los trabajadores sufran daños en la salud física, psicológica y social.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Situación problemática

La globalización ha originado desigualdad y ha desmejorado la calidad de vida de los trabajadores, a quienes se les exige desempeño con mayor especialización, trabajo repetitivo, ritmos forzados de trabajo, multiplicidad de funciones, incremento de la carga de trabajo, generando más horas de trabajo, menos tiempo para el descanso y la familia, esto, trae consigo el incremento de problemas de salud física y mental (Díaz-Zazo, 2015).

Dentro de la globalización se han generado etapas donde, el trabajador ha sufrido cambios en cuanto a su ritmo de trabajo, debido a la implementación de la tecnología moderna, donde el ser humano debe competir con la máquina, eso demanda que el trabajador debe adaptarse al ritmo de trabajo de la máquina, ajustándose a los horarios rotativos, mayor carga de trabajo, menos tiempo de descanso convirtiéndose en problemas futuros para la salud física y social del trabajador.

Según una investigación realizada por la OIT en el año 2012 muestra que en una empresa alrededor de *“35 empleados de France Telecom se suicidaron entre 2008 y 2009. Varios de ellos dejaron notas quejándose de la presión que sufrían en el trabajo”* (pág. 1).

Los factores psicosociales presentan un alto riesgo en las organizaciones y pueden ocasionar graves consecuencias para los trabajadores, incluido el suicidio, esto posiblemente se puede generar por las altas exigencias de las funciones que deben cumplir en el área del trabajo.

Mientras que, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (2022); señala que “Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de la plantilla, baja productividad” (pág. 6).

En el estudio realizado por el INSST, se afirma que la presencia de los factores psicosociales no solo afecta a los trabajadores, por lo tanto, también la empresa se ve afectada, debido a que se evidencia que el trabajador abandona su puesto de trabajo, generando para la empresa baja productividad, rotación del personal, lo que termina causando pérdidas económicas y la desvinculación de talentos.

Albán, (2019) en su investigación afirma que “Los resultados de la investigación determinan que los factores de riesgos psicosociales se presentan en un porcentaje alto (68,62)” asimismo realiza una comparación con otra investigación de (Osorio, 2011) y señala que los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores.” (pág. 89) .

En las investigaciones acerca de los factores psicosociales, los resultados muestran que las condiciones altas de factores de riesgo, dan lugar a que el trabajador presente síntomas que se asocian al estrés, causados por las altas demandas que exige el cumplimiento de las funciones, de modo que el trabajador presente un nivel bajo en el desempeño de sus actividades.

Mientras que en una investigación realizada en la compañía de seguridad informática “BSMART” (2022), en la ciudad de Quito refleja que, un 81,3% de

trabajadores comprometidos, presentan factores de riesgos altos, también se muestra que los mismos trabajadores presentan un nivel bajo de un 52,1% en el desempeño laboral.

En Ecuador, se han creado algunas normas y reglamentos para la prevención de los factores psicosociales de riesgo, y el país ha adoptado otras de carácter internacional con el fin de mejorar la salud y seguridad de los trabajadores. En el Art. 11 del Instrumento Andino, hace referencia a que: en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales, por lo tanto, las empresas públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores tienen la obligatoriedad de contar con un “Plan prevención de riesgo integral para la prevención de riesgos psicosociales”.

Los factores psicosociales se presentan en la vida cotidiana y con una alta probabilidad en el sector industrial, independientemente del sector económico, el tipo de empresa, el tamaño y el número de trabajadores que posee la misma, de tal manera que los factores psicosociales pueden afectar de manera positiva o negativa en el desempeño laboral lo cual puede traer consecuencias en la salud física, psicológica y social de los trabajadores.

La implementación de la tecnología moderna en el contexto de la globalización ha cambiado la calidad de vida de los trabajadores, donde los riesgos psicosociales se presentan en un alto porcentaje. En diversas investigaciones se muestra que los factores de riesgos psicosociales se relacionan con la aparición de enfermedades afectando al colaborador en la salud, bienestar y el desempeño.

3.2. Formulación del problema.

¿Cómo afectan los factores psicosociales de riesgo en el desempeño de los funcionarios del GAD Municipal de Latacunga?

3.3. Justificación

Los factores psicosociales de riesgo influyen en las organizaciones sin importar el número de trabajadores que posee, ni a la actividad que se dedican, dado que, se encuentran presentes en el entorno laboral, por la interacción entre usuarios trabajadores y jefes es por esto que los trabajadores están expuestos a sufrir consecuencias de exponer a los factores psicosociales de riesgo. Investigar este tema es de gran importancia, debido a que como menciona la Dra. Gloria Villalobos (2010) estos factores influyen en la salud en el bienestar y el desempeño de los trabajadores; y esta influencia puede ser que los niveles de afectación son tan altos que los efectos en la salud pueden llegar a ser afectadores consecuentes neurológicos, cardiológicos, gastrointestinales entre otros.

Esta investigación tiene relevancia en la medida en la que existe la obligatoriedad de medir este factor en las empresas públicas, privadas al menos una vez al año, y generar planes que mitiguen las consecuencias de los mismos. Así como, aportar a que los resultados del trabajo de los funcionarios no se vean afectados.

3.4 Objetivo General

Determinar el nivel de afectación de los factores psicosociales de riesgo al desempeño de los servidores de la unidad de Apoyo del GAD Municipal de Latacunga.

3.4.1. *Objetivos Específicos*

- Fundamentar teóricamente los factores psicosociales de riesgo y el desempeño laboral.
- Analizar las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo planteadas por el Instituto Nacional Seguridad y Salud en el Trabajo, que afectan a los trabajadores de la Unidad de Apoyo del GAD Municipal de Latacunga.
- Definir los indicadores de desempeño relevantes para los funcionarios de la Unidad de Apoyo del GAD Municipal de Latacunga.
- Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales de riesgo alto y los indicadores de desempeño en el nivel de apoyo del GAD Municipal de Latacunga.

A continuación, se muestra el cronograma de las actividades de los objetivos específicos planteados en la investigación, el cronograma se desarrolla a fin de alcanzar el objetivo general.

Tabla 1
Cronograma de Objetivos

Obj. Específico 1	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar teóricamente los factores psicosociales de riesgo y el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de fuentes bibliográficas sobre factores psicosociales de riesgo. • Revisión de fuentes bibliográficas sobre desempeño laboral. • Revisión bibliográfica sobre la relación de factores psicosociales y desempeño laboral. • Revisión de la legislación internacional y ecuatoriana sobre los factores 	<ul style="list-style-type: none"> • 26-04-2023 • 01-05-2023 • 09-05-2023 14-05-2023 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección información en artículos científicos y repositorios de investigación, a fin de conocer acerca del factor psicosocial y desempeño laboral, para utilizar como respaldo teórico de la investigación. Revisión del marco teórico

	psicosociales de riesgo.		
Obj. Específico 2			
Analizar las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo planteadas por el Instituto Nacional Seguridad y Salud en el Trabajo, que afectan a los trabajadores de la Unidad de Apoyo del GAD Municipal de Latacunga.	• Estudiar el instrumento de medición F-PSICO.	17-05-2023	• Identificación y comprensión del instrumento de medición F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Obtención de información de los funcionarios, para los análisis correspondientes.
	a) Revisar la confiabilidad y validez.	20-05-2023	
	b) Entender las dimensiones.	23-05-2023	
	c) Comprender valoración de resultados.	25-05-2023	
	c) Aprender a interpretar los resultados.	27-05-2023	
	• Aplicar cuestionario a los colaboradores de la Unidad de Apoyo de GAD.	31-05-2023	
	• Sacar los resultados de la plataforma del análisis del F-PSICO.	07-06-2023	
	• Revisar los resultados.	15-06-2023	
	Analizar e interpretar respuestas.	23-06-2023	
	Obj. Específico 3		
Definir los indicadores de desempeño relevantes para los funcionarios de la Unidad de Apoyo del GAD Municipal de Latacunga.	• Solicitar el instrumento de la evaluación del desempeño aplicado por el GAD.	30-05-2023	Comprender y analizar el instrumento del MDT, para conocer que indicadores mide y la ponderación que se les otorga a cada indicador del desempeño.
	• Revisar el instrumento “metas por unidad” del MDT obligatorio para los funcionarios públicos.	01-07-2023	
	• Estudiar el instrumento metas por unidad para entender el contenido de los indicadores y la medición utilizada.	05-07-2023	
	• Revisar los datos del desempeño laboral aplicado por la	10-07-2023	

	dirección del Desarrollo de Talento Humano.		
Obj. Específico 4			
Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales de riesgo alto y los indicadores de desempeño en el nivel de apoyo del GAD Municipal de Latacunga	<ul style="list-style-type: none"> • Definir las dimensiones del FRP y los indicadores del desempeño que tienen relación. • Analizar los resultados de cada instrumento. • Comparar los resultados del riesgo alto con cada indicador de la evaluación del desempeño. • Definir los indicadores de la evaluación que se relacionan al trabajo individual de cada trabajador. 	<p>12-07-2023</p> <p>15-07-2023</p> <p>19-07-2023</p> <p>23-07-2023</p> <p>27-07-2023</p>	<p>Analizar la relación de las dos variables, para determinar el nivel de afectación de los factores psicosociales en el desempeño, con base a los resultados obtenidos.</p>
	Determinar los indicadores del cumplimiento total y por dirección.		

Nota: La tabla muestra el cronograma de actividades de los objetivos específicos, a fin de alcanzar el objetivo general.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

4.1. Antecedentes investigativos

Existen diversas investigaciones acerca de los factores psicosociales de riesgo y desempeño laboral, donde en sus resultados demuestran que existe relación entre ambas variables, es decir, que cuando existe un factor de riesgo alto el desempeño disminuye de manera significativa.

En la investigación realizada por Vásquez (2023) de los “*factores psicosociales en el desempeño laboral de docentes en instituciones educativas públicas de Lima*”, los resultados muestran lo siguiente:

El valor del coeficiente R ($R=0.837$) se presenta en un valor alto y significativo, lo cual indica que los factores psicosociales y el desempeño laboral presentan una relación significativa. El valor de R^2 ($R^2=0.701$) con respecto al tamaño de efecto e impacto de la correlación se puede explicar en un 70%, lo cual explica el modelo a un 70% sobre la influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral, los principales predictores de riesgo psicosocial consideran a las exigencias psicológicas, inseguridad, doble presencia (pág. 41).

Como se puede evidenciar existe una relación entre el factor psicosocial y el desempeño laboral, siendo los principales predictores de riesgo las exigencias psicológicas y la doble presencia, indicando que puede incidir la vida familia-trabajo.

En la investigación realizada por (Páez Landeta y otros, 2021) de los factores psicosociales de riesgo y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad, en Quito; los resultados muestran que existe una relación directa de los factores psicosociales y el desempeño laboral “*Se puede afirmar que sí existe una correlación entre las variables de Desempeño Laboral y los Riesgos Psicosociales y, como se presenta sus valores, tendríamos una correlación inversa; es decir, a mayor Riesgo Psicosocial, menor será su desempeño laboral*” (pág. 15).

En la Universidad de la Habana (Cuba) y la Universidad de Guayaquil (Ecuador) en el año 2023 se realizaron estudios con el objetivo de determinar la existencia de la relación directa entre el factor de exigencias psicológicas y los niveles de desempeño, esta investigación se realizó bajo el tema: “Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal portuaria en Guayaquil”, para ello se realiza a 24 colaboradores del área de operaciones, cuyos resultados muestran que:

Los factores de riesgos psicosociales evaluados en los Operadores de Grúas de Patio Rubber Tyred Gantry (RTG) donde se destaca que el factor de exigencias psicológicas tiene un nivel de incidencia alto con 63% en riesgo, dentro del nivel intermedio se encuentran las compensaciones con un 83% de la población que se encuentra en la explosión al riesgo; es por ello la evaluación de desempeño reporta 46 % de trabajadores en nivel regular, y 25% en nivel deficiente. Donde se observó una relación directa entre los factores de riesgos psicosociales con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0,611 (Llanos Encalada & Caicedo Torres, 2023, pág. 52).

En la Universidad Cesar Vallejos (Perú), se realizó una investigación por Aguilar (2021) de la bajo el tema: “Factores de riesgo Psicosociales y desempeño laboral de en los trabajadores atendidos en Policlínico de una empresa minera del sur peruano 2021”, esta investigación se realizó con una muestra de 240 trabajadores, cuya conclusión más relevante dice que:

Existe relación altamente significativa entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación alta, según la correlación de Spearman ($Rho=-0,886$). Lo que significa que cuando se incrementa el riesgo psicosocial, los niveles de desempeño laboral disminuyen, los resultados obtenidos dentro del objetivo general arrojan que el 81.3% de trabajadores que presentan factores de riesgos altos, presentan respecto a su desempeño laboral en la mayoría un nivel bajo, con 52.1% de trabajadores comprometidos. (Aguilar Velásquez , 2022, pág. 38).

En la investigación antes mencionada los autores muestran que los aspectos psicosociales tienen un impacto importante en el rendimiento de los trabajadores, puesto que, afecta la satisfacción con el trabajo, las relaciones con los compañeros, el equilibrio entre la vida laboral y personal. Estos aspectos inciden en el bienestar emocional del trabajador, lo que también puede afectar, la motivación y en el compromiso del trabajador hacia la empresa.

4.2. Antecedente institucional

El Municipio de Latacunga fue fundado el 24 de junio de 1824; actualmente tiene 199 años de vida institucional; es una entidad de gobierno seccional que administra el Cantón de forma autónoma al gobierno central; que presta sus servicios a quince parroquias la cual consta de cinco urbanas y diez rurales, la municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde.

4.3. Misión institucional

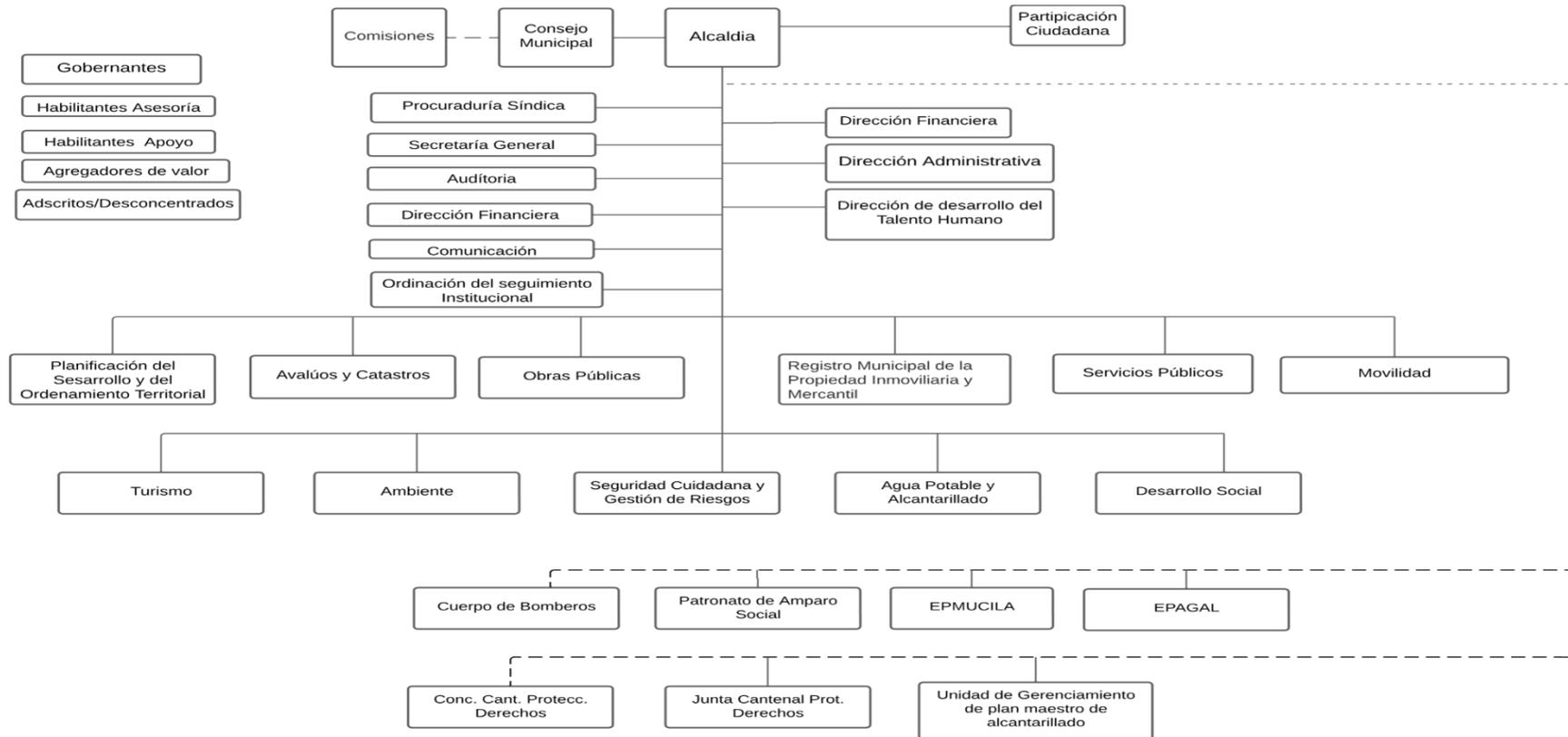
Ser una Municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad, con un gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando a Latacunga como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable, donde se fomente la cultura.

4.4. Visión institucional

Brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología en beneficio del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, a través de una gestión participativa e innovadora.

4.5. Organigrama institucional

Gráfico 1
Organigrama de la institución



Fuente: El gráfico muestra el organigrama institucional del GAD Municipal Latacunga. Elaborado por: GAD Municipal Latacunga (2023).

4.6. La importancia de las áreas de investigación

Para la investigación se consideran las direcciones financiera, administrativa y comunicación social, porque se requiere conocer el nivel de riesgo que poseen los trabajadores de estas direcciones. El área financiera se eligió debido a que los trabajadores se dedican administrar los bienes económicos, muebles e inmuebles, y dentro de sus funciones se dedican supervisar el sistema contable, elaborar los informes financieros, supervisar inventarios y activos fijos, brindar asesoramientos financieros y proponer proyectos de ordenanzas tributarias.

De la misma forma, se eligió la dirección administrativa, porque en sus actividades diarias ejecutan el accionar de los procesos municipales, participar con la secretaria general en el sistema de la documentación de la Municipalidad, presentar informes sobre las actividades y resultados de la gestión, con el fin de cumplir con la misión y los objetivos de la institución.

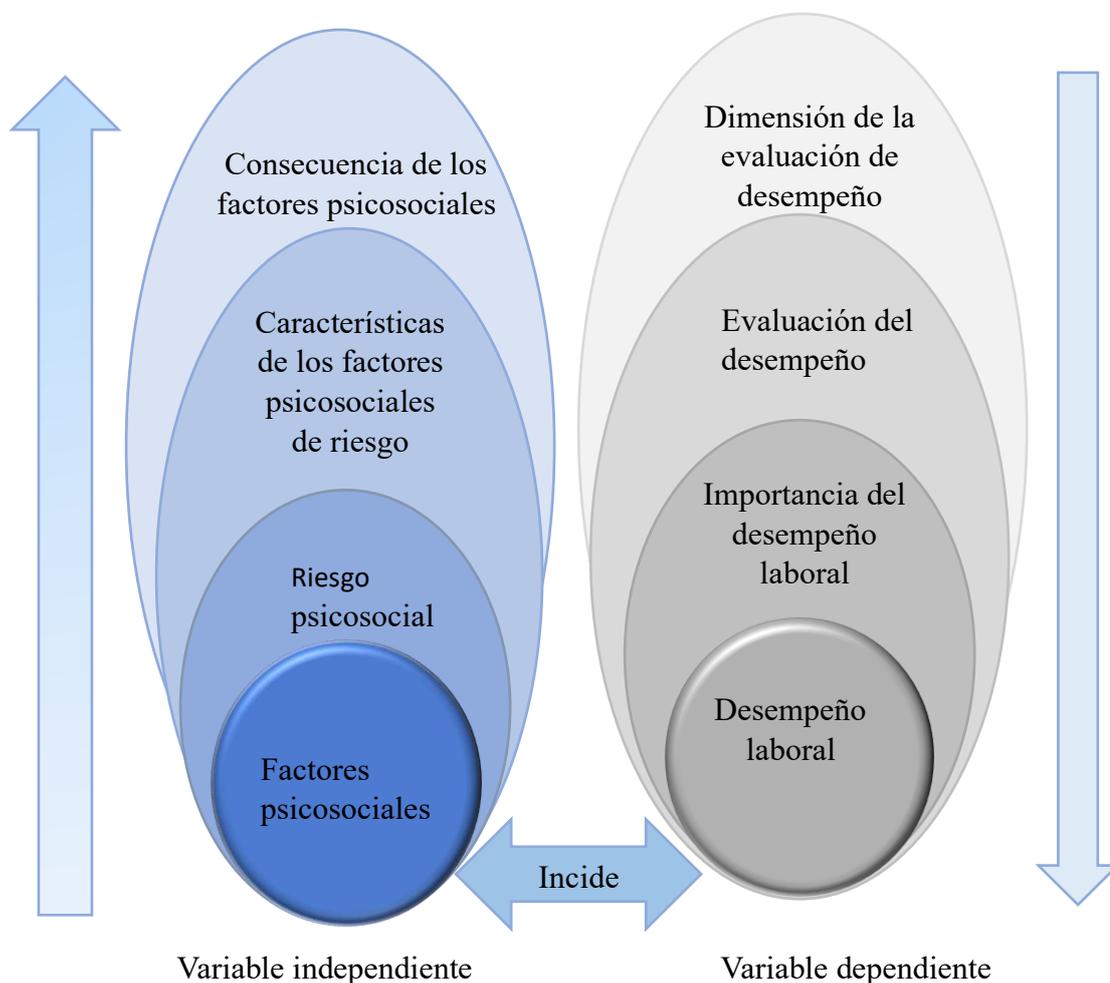
El área de comunicación social, se eligió, puesto que, los trabajadores en sus funciones diarias realizan trabajos de cobertura en los aspectos públicos de la Municipalidad, generar un sistema de memoria institucional, supervisar estrategias comunicacionales y brindan asesoramiento al alcalde sobre los asuntos relacionados con la imagen corporativa.

En síntesis, en las áreas antes mencionadas los trabajadores ejecutan actividades de alta responsabilidad y generan alta demanda de concentración, retención de información y presión de tiempo, por lo tanto, se consideró que dentro de estas áreas los trabajadores pueden verse afectados por los factores psicosociales.

5. BASES TEÓRICAS DEL ESTUDIO

5.1. Categorías fundamentales

Figura 1
Superordinación de variables



Fuente: Elaboración Propia a partir de la teoría del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2023).

5.2. Factores psicosociales

El término psicosociales se entiende mejor si se descompone la palabra “*PSICO* conjunto de actos y funciones de la mente y *SOCIAL* son determinadas características de la organización del trabajo” (OIT, 2013, pág. 1)

La Organización Mundial de la Salud en el año 1974, había debatido el tema de los factores psicosociales y la salud, aprobando varias resoluciones, poniendo la información psicosocial a disposición de los planificadores de la salud. En el año 1984 oficializan los resultados de los factores psicosociales, con el fin de mejorar la salud psicosocial y la atención médica. (Trabajo, 1984, pág. 5).

La OMS reconoce, que los factores psicosociales, como el entorno social, el apoyo social y las condiciones de trabajo pueden tener un impacto importante en la salud de las personas, al poner la información psicosocial a disposición de los planificadores de la salud, proporcionando herramienta y conocimientos que pueden ayudar a abordar de manera efectiva en la atención médica y políticas de la salud.

La Organización Mundial de la Salud define a los factores de riesgo psicosocial como: *“aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.”* (pág. 1)

El enfoque en los factores psicosociales, se basa en la comprensión de que la salud no se limita únicamente a los aspectos biológicos o físicos, si no que, también está influenciada por factores psicológicos y sociales. Estos factores pueden influir en el entorno social, las relaciones interpersonales, los estilos de vida y otros aspectos relacionados con el bienestar emocional y social de las personas.

Basado en la autora Villalobos (2004) se puede analizar que se destaca la importancia de adoptar un enfoque sistémico, para comprender los factores psicosociales en el trabajo. Además, propone un modelo dinámico basado en tres componentes: el individuo, el trabajo y el entorno. Esta propuesta busca establecer un “Sistema de Vigilancia Epidemiológica” que permita identificar y abordar los

factores de riesgo psicosocial. Permitiendo recopilar datos relevantes, identificar tendencias y patrones y desarrollar estrategias efectivas para prevenir y abordar los problemas psicosociales en el entorno laboral.

Moreno (2005), en su investigación señala que los factores psicosociales son “aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés” (pág. 21).

De acuerdo al autor antes mencionado, se analiza que los factores psicosociales son aquellos elementos presentados por características de las condiciones laborales y de la organización, los cuales tienen la capacidad de influir en la salud de los individuos, estos factores ejercen su influencia a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos los cuales se identifican con concepto de estrés.

En la investigación de Rodríguez (2009) en donde cita a Álvarez (2006), los factores psicosociales son “La carga mental de trabajo, la autonomía temporal, el contenido del trabajo, la supervisión – participación, la definición de rol, el interés por el trabajador, las relaciones personales y los turnos rotativos” (pág. 131)

La autora aborda aspectos claves del entorno laboral que pueden influir en la salud, el bienestar y desempeño de los trabajadores, es fundamental tener en cuenta estos factores al diseñar estrategias laborales que promuevan condiciones de trabajo saludables y favorables.

Luego de haber analizado algunos conceptos, se concluye que los factores psicosociales son condiciones que se encuentran presentes dentro de la organización en el momento que el trabajador se relaciona en el medio ambiente laboral y el entorno laboral, estas se pueden desarrollar a través de las tareas muy elevadas,

turnos rotativos, desarrollo de tareas en exceso, estas condiciones pueden afectar en la salud de los trabajadores, ya sea física o mental.

5.3. Tipos de Factores Psicosociales

Los factores psicosociales se dividen en dos aspectos los cuales son: “*factores psicosociales negativos o factores de riesgo y los factores psicosociales positivos o los factores psicosociales protectores*” (Moreno & Walter Varillas, 2016). Los factores negativos son perjudiciales para la salud de los trabajadores, mientras que los factores psicosociales protectores protegen la salud de los trabajadores.

5.3.1. Factores psicosociales protectores

Los factores psicosociales protectores, son aquellos que inciden de manera positiva en la salud del trabajador, así mismo, el autor menciona que estos factores son características que se manifiestan en un individuo, familia, grupo o comunidad que favorecen al desarrollo del ser humano. Del mismo modo menciona que existe dos tipos de factores protectores, el primero es de amplio espectro este se enfoca en las conductas protectoras donde ayuda a la prevención de los riesgos, el segundo es el factor de amplio espectro, este se enfoca a todas las acciones y medidas preventivas los daños en la salud de los colaboradores. (Paramo, 2011)

Los factores psicosociales positivos, son aquellos, en los que, el trabajador disfruta de un ambiente laboral sano, que potencializa el desarrollo profesional, como: las condiciones de trabajo que promueven el bienestar y la salud del trabajador, flexibilidad horaria, la tarea gratificante, las ganancias económicas, compartir con la gente y atender al cliente. (Arturo Juárez-García, 2020, pág. 407).

5.3.2. Factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales negativos, son aquellos componentes que tienen una alta probabilidad de causar daño en la salud física y mental de los trabajadores, estos daños son generados entre otras razones debido, a largas jornadas de trabajo con turnos rotativos, ritmos excesivos de trabajo y excesiva carga laboral (Pérez, 2019, pág. 24).

Los factores psicosociales de riesgo son condiciones no visibles que generan consecuencias negativas sobre la salud de los trabajadores, que inciden debido a la interacción del trabajador, con el trabajo y el entorno que lo rodea. Estos factores son los salarios muy bajos, inserción de trabajo mecanizado, carga laboral elevada, largas jornadas de trabajo, por lo tanto, pueden limitar o estimular las capacidades del trabajador. (Alexis Junior La Cruz Barroso, 2021, pág. 61)

5.4. Características de los Factores Psicosociales de Riesgos

Uno de los primeros documentos oficiales internacionales que abordó el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control”, esta investigación fue realizada y publicada por la Organización Internacional del Trabajo en 1984.

Los factores psicosociales en el trabajo están estrechamente relacionados con las condiciones del trabajador y de la organización, estos factores pueden desarrollarse de acuerdo con las relaciones sociales en el trabajo, que pueden darse entre jefes, los colegas, los subordinados, clientes y usuarios.

Por ende, las condiciones de trabajo de la organización se pueden ir desarrollando por los riesgos ambientales y condiciones del trabajo, duración y

tiempo de trabajo, impacto de nuevas tecnologías, servicios sociales, relaciones salariales, entre otros. (Antacli, 2017)

Según el INSHT las características propias del factor de riesgo psicosocial son:

5.4.1. Se extiende en el espacio y el tiempo

Los riesgos laborales suelen estar confinados en términos espaciales y temporales a acciones específicas en escenarios particulares, los riesgos psicosociales presentan la característica de no localización.

5.4.2. Dificultad de objetivación

Uno de los desafíos de los factores psicosociales es la dificultad de encontrar unidades de medida exacta.

5.4.3. Afectan a los otros riesgos

El aumento de los factores de riesgo psicosociales produce algunas conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas a los seres humanos causando el aumento de riesgos de seguridad, higiene y ergonomía los cuales pueden producir daños en la salud física y mental de los trabajadores.

5.4.4. Escasa cobertura legal

El desarrollo de la legislación de los factores psicosociales de riesgo, se ha realizado de manera general de modo que se prohíbe que el factor pueda dañar a la salud de los trabajadores, de manera que resulta algo difícil conseguir tanto para los empresarios, los trabajadores y para la misma concepción del estado.

5.4.5. Están moderados por otros factores

Los factores de riesgo psicosociales afectan de manera directa sobre los trabajadores de tal forma que suelen ser dominantes frente a otros efectos que se pueden producir en el entorno laboral.

5.4.6. Dificultad de intervención

Normalmente algunos factores de riesgos laborales son factores en los que se pueden intervenir de una forma rápida y casi siempre suele haber soluciones técnicas, de control y sus resultados son seguros, por el contrario, en los factores psicosociales de riesgo resultan difícil de actuar de manera precisa, por ende, los responsables acuden a intervenciones costosas y resultados no seguros. (Moreno Jimenez & Vaez León , 2010, págs. 12-15).

5.5 Riesgo psicosocial

Para Hernaiz, (2021) *“Los riesgos psicosociales son aquellos producidos por la interacción entre los trabajadores y la organización de la empresa”* (pág. 5)

En otras palabras, los riesgos psicosociales, son aquellos aspectos perjudiciales que se presentan en el trabajador durante la jornada laboral, por ejemplo, el trato que existe con los compañeros de trabajo, proveedores, cliente, usuarios, entre otros.

Estas influencias hacen que al trabajador genere alguna consecuencia en la salud ya sea física o social. A causa de ello genera bajo rendimiento e insatisfacción laboral, por lo tanto, la empresa genera rotación del personal y pérdidas económicas.

En la investigación realizada por Rojas, R, et al. (2022) en el que se citó a Moncada y Col (2007) señala que el riesgo psicosocial *“hace referencia a cargas*

excesivas de trabajo, desorganización de actividades laborales, sensación de ser ignorado o poco importante, tratos no equitativos” (pág. 62)

En efecto, los riesgos psicosociales son aquellos escenarios donde el trabajador realiza excesiva fuerza físico y mental, ocasionado que el trabajador sienta que su trabajo es desvalorizado por los jefes, por lo que se ve estancado el factor psicosocial de la autonomía.

El libro realizado por Belloví y otros (2011) titulado “*Seguridad en el Trabajo*” indica que la prevención de los riesgos laborales es posible cuando existe un nivel adecuado de formación e información, con todos los colaboradores de la organización. Es por ello que, elabora una herramienta para obtener información sobre la prevención de riesgos laborales, debido a que los factores psicosociales del trabajo se convierten en el factor principal de riesgo de trabajo. (pág. 5).

Basado en la investigación de (EU-OSHA, 2019) se analiza que las organizaciones se preocupan más por el riesgo físico de los trabajadores, mas no por riesgo psicosocial, debido a que los riesgos psicosociales son más complejos de identificar y erradicar de manera definitiva en el personal, a esto suma la falta de conciencia de los directivos por prevenir los riesgos psicosociales.

5.6. Fundamentación Legal de riesgo psicosocial

5.6.1. Normas Internacionales de Trabajo

El convenio sobre la seguridad y salud de los trabajadores (1981), establece principios y derechos fundamentales en el trabajo, tanto para el empleador como para el trabajador, el convenio se establece con el fin de salvaguardar la seguridad y la salud de los trabajadores. En apartado IV, Acciones a Nivel de Empresa, en el

artículo 16 numeral (1) y (2) dispone que el empleador debe garantizar un lugar de trabajo seguro, así mismo, de las sustancias y agentes químicos, de manera que no genere riesgo alguno al trabajador.

Artículo 16 numeral 1 y 2.

Numeral 1. Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control son seguros y no entrañan riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores.

Numeral 2. Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los agentes y las sustancias químicas, físicos y biológicos que estén bajo su control no entrañan riesgos para la salud cuando se toman medidas de protección adecuadas (Organización Internacional de Trabajo, 1981)

En el artículo antes mencionado enfatiza que los empleadores, deben garantizar, en la medida que sea razonable y factible que los agentes y sustancias químicas, físicas y biológicas bajo su control no presenten riesgos para la salud de los trabajadores, también establecen la necesidad de evaluar los riesgos laborales, implementar las medidas de prevención adecuadas y garantizar que se tomen medidas de protección necesarias, para minimizar los riesgos en la seguridad y la salud de los trabajadores.

5.6.2. Instituto Nacional de Seguridad de Trabajo (INST).

En el artículo 18 numeral (2) hace referencia a que toda organización deberá “Contar con las especialidades o disciplinas preventivas de medicina del trabajo,

seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada” (INST, 2022, pág. 9)

En el artículo antes mencionado, establece disciplinas preventivas de riesgo, en el que el empleador deberá implementar, a fin de evitar riesgos laborales, enfermedades profesionales y así proteger la salud de los trabajadores, de esta manera los trabajadores deben contribuir a las políticas implementadas por la organización en la prevención de riesgos.

5.6.3. Instrumento Andino

El instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo hace referencia a que todos los países miembros de la comunidad andina Ecuador, Colombia, Perú, y Bolivia, deberán propiciar y mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de prevenir los daños físicos y mental de los trabajadores, durante la jornada de laboral, es por ello, que el artículo (11) dispone que: *“En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales.”* (pág. 6). Estas medidas deben verse reflejadas, mediante la adaptación de las actividades laborales y material ergonómico al sitio de trabajo, para la prevención de daños en la salud. Es por ello que, el trabajador tiene derecho a desarrollar sus actividades en un ambiente de trabajo eficaz y propicio, para prevenir enfermedades profesionales y en la salud mental, donde garantice la seguridad y el bienestar.

5.6.4. Ministerio de Trabajo Acuerdo 0082

El Acuerdo Ministerial 0082, en el Artículo 9 hace referencia a la prevención de riesgos psicosociales y establece lo siguiente:

En todas las empresas públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos

psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la autoridad laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. (Ministerio del Trabajo, 2017, pág. 5)

En el artículo citado anteriormente, se refiere al conjunto de acciones y medidas que deben ser implementadas por las empresas para prevenir los riesgos relacionados con los aspectos psicosociales en el ámbito laboral. El objetivo principal es proteger la salud mental y emocional de los trabajadores y promover un entorno laboral saludable y equitativo, este programa debe ser reportado anualmente al ministerio de trabajo.

5.7. Constructo de la Variable Factores Psicosociales De Riesgos

Los factores psicosociales son todas las condiciones que se encuentran presentes en una organización, la cual estos factores hacen que los trabajadores corran el riesgo de sufrir algún tipo de daño ya sea físico o psicológico, en consecuencia, a ello el trabajador puede desarrollar estrés, generando dolor de cabeza, dolor muscular, trastornos de sueño, depresión, entre otros, por lo tanto, afecta en el rendimiento laboral y la satisfacción de los colaboradores. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, de España, considera nueve factores psicosociales que ayudan a medir el grado de riesgo que puede sufrir el trabajador, estos factores son: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad / contenido, participación / supervisión, interés por el/la trabajador/a / compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

Tabla 2*a. Descripción de los factores psicosociales de riesgo*

Factores psicosociales	Descripción
Autonomía	La autonomía hace referencia a la capacidad y posibilidad del individuo para gestionar y tomar decisiones sobre la conformación de la actividad laboral, procedimientos y organización del trabajo. Este factor se divide en dos secciones: autonomía temporal y autonomía decisional. Autonomía temporal; Se refiere a la libertad concedida a la persona sobre la gestión de algunos aspectos de la organización. En cambio, la autonomía decisional, se refiere a la capacidad del trabajador para influir en el desarrollo de su trabajo, la posibilidad de tomar decisiones, sobre las tareas y su distribución.
Carga de trabajo	Se refiere al nivel de demanda de trabajo al que el trabajador debe hacer frente, como el grado de movilidad requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo emocional se divide en tres secciones: Presiones de tiempos; Se valora a partir del tiempo que requiere la ejecución del trabajo, mientras que el esfuerzo de atención, se refiere a la determinación por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos, para procesar las informaciones que se reciben y elaborar las respuestas adecuadas. La cantidad y dificultad de la tarea, se refiere a la cantidad de trabajo que hace frente diariamente esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone el desempeño de las diferentes tareas.
Demandas psicológicas	Las demandas psicológicas se refieren a las distintas exigencias que se debe hacer frente al trabajo, estas son de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Exigencias cognitivas, se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que se debe hacer frente en el desempeño de las tareas. Las exigencias emocionales, evalúa el nivel de implicación y compromiso, situaciones emocionales de las relaciones interpersonales, como el requerimiento de trato con personas, ocultación de emociones y sentimientos, exposición a situaciones de impacto emocional y demandas de respuesta emocional.

Nota: La tabla muestra las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo, a partir de la teoría del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla 3*b. Descripción de factores psicosociales de riesgo*

Factores psicosociales	Descripción
Variedad de contenido	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para la empresa y para la sociedad, siendo además reconocida y apreciada. Se estudia en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, si se trata de un trabajo importante y si goza del reconocimiento del entorno.
Participación / supervisión	Este factor mide las posibles dimensiones del control sobre el trabajo, que ejerce el trabajador en diferentes aspectos como la valoración que la persona hace y el nivel de control de sus superiores inmediatos.
Interés por el trabajador	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo, el interés por el trabajador se muestra en las oportunidades de promoción, formación y desarrollo de carrera, información actualizada y suficiente, la seguridad en el empleo.
Tiempo de trabajo	Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo, considerando los periodos de descanso que permite desarrollar la cantidad, calidad y efecto del tiempo de trabajo en la vida social. Los ítems considerados en este elemento son los siguientes: trabajo en sábados, trabajo en domingos y festivos, tiempo de descanso semanal, compatibilidad vida laboral-vida social.

Nota: La tabla muestra las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo, a partir de la teoría del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla 4*c. Descripción de factores psicosociales de riesgo.*

Factores psicosociales	Descripción
Desempeño de rol	Este factor trata acerca de los problemas que se puedan dar en los puestos de trabajo, donde se consideran la claridad del rol, se refiere a las funciones y las responsabilidades que el trabajador debe desarrollar con calidad. El conflicto del rol, hace referencia a las demandas incompatibles que el trabajador puede realizar y generar conflicto para la persona, mientras que la sobrecarga de rol, se refiere a que el trabajador realiza las funciones que no son de su cargo, pero que agregan en su puesto. En este factor los ítems a valorar son: La ambigüedad del rol, conflicto de rol y la sobrecarga de rol.
Relaciones y apoyo social	Este factor hace referencia a los aspectos de las condiciones de trabajo, estas se dan en relación con los compañeros de trabajo, es por ello que el concepto de “apoyo social” es entendido como un factor moderador del estrés, poder contar con el apoyo de las personas del entorno de trabajo como jefes, subordinados y compañeros, es realizar adecuadamente el trabajo. En este factor los ítems que se van a valorar son: El apoyo social instrumental de distintas fuentes, calidad de las relaciones, exposición a conflictos interpersonales y situaciones de violencia, gestión de la empresa de las situaciones de conflicto y exposición a la discriminación.

Nota: La tabla muestra las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo, a partir de la teoría del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

6.1. Tiempo de trabajo

Tiempo de trabajo es *“todo período durante el cual el trabajador permanezca en el trabajo, a disposición del empresario y en ejercicio de su actividad o de sus funciones, de conformidad con las legislaciones y/o prácticas nacionales”* (Vila , 2023, pág. 1).

Estudios realizados muestran que la carga de trabajo excesiva causa agotamiento físico y psicológico, a consecuencia de ello el trabajador presenta dolor de cabeza, insomnio, inestabilidad emocional, tensión en las relaciones sociales, alcoholismo, tabaquismo entre otros. Todos estos factores con el pasar del tiempo generan graves daños en la salud, creando hipertensión y el infarto; en el año 2015 seis millones de personas murieron a causa del tabaco (OIT, 2016, pág. 17).

Las consecuencias por el descuido de los factores psicosociales traen consigo afectaciones en la salud de los trabajadores, como, por ejemplo, en el factor de la *“doble jornada”* incide a la salud de los trabajadores generando estrés, fatiga crónica, envejecimiento prematuro y trastornos psicosomáticos. Es así que día a día una gran cantidad de trabajadores sufren de lumbalgia, estas consecuencias no solo generan problemas a los trabajadores, sino también pérdidas para la empresa, debido a que si el trabajador empeora su salud no desarrollará un rendimiento óptimo. (OIT, 2013, pág. 5).

6.2. Jornadas Superiores

El factor de las jornadas superiores a las establecidas por la ley, causa trastornos psicológicos en el trabajador, a consecuencia de ello genera ansiedad, estrés, alteraciones en el ciclo del sueño y cambios físicos producidos por el estrés. Estas consecuencias impactan negativamente en la salud de los trabajadores y en la productividad de la organización, porque el trabajador, es quien hace que la organización se mantenga en desarrollo y la sociedad satisfaga sus necesidades. (Polanco, 2021).

6.3. Autonomía

La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas, así como la inmediata posibilidad de influenciar en las decisiones relacionadas a los métodos de trabajo, las pausas y ritmo de sus actividades lo que resulta un factor positivo dentro de las organizaciones. Por el contrario, la falta de autonomía laboral se puede originar por una estructura jerárquica rígida donde el trabajador tenga poca o ninguna autonomía, la cultura organizacional de control y supervisión excesiva y la falta de claridad en los roles y responsabilidades. Ocasionando en los trabajadores una alta demanda de estrés y agotamiento, absentismo laboral, y bajos niveles de satisfacción con la empresa (Faya y otros, 2018).

6.4. Carga de trabajo

Se entiende como carga de trabajo al esfuerzo físico y mental del individuo, por lo que, en el desempeño de los trabajadores de cualquier organización incide significativamente generando síndrome de agotamiento profesional o cansancio emocional. Este síndrome repercute la vida laboral y personal del trabajador, dado

que se presentan síntomas de falta de motivación, sentimientos de fracaso, repercusiones psicológicas, debilidad, bajo rendimiento laboral entre otras consecuencias que puede afectar al desarrollo organizacional, por el personal insatisfecho (Meneses y otros, 2019, pág. 7).

6.5. Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas requieren altas exigencias cognitivas, que el trabajador debe hacer frente al desempeño de tareas, a causa de ello, el trabajador desarrolla cansancio o la sensación de sentirse estresado, estas demandas se presentan más en ejecutivos profesionales con un nivel alto de cargo. A consecuencia de este factor el trabajador presenta pérdida de autoestima, síntomas de depresión, enfermedades físicas y emocionales (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, 2013, pág. 3).

6.6. Variedad/ contenido de trabajo

A través de una investigación realizada por R. Karasek en el año (1979) y J. Siegrist en (1996), basándose en la captación y vivencias de los trabajadores demostraron científicamente que el contenido de trabajo, tiene un impacto muy alto y repercute la salud psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores (Neffa, 2017, pág. 248).

6.7. Participación /supervisión

La participación de los trabajadores en la empresa son procesos de adquisición de los derechos a participar en los beneficios, en la toma de decisiones relevantes para la empresa y en la propiedad, mientras que el control se lo realiza a través de las diferentes actividades que desempeña el trabajador. En cambio, el

control que tiene la empresa sobre el trabajador es a través de la supervisión de sus tareas.

Un mal control de la participación y supervisión del trabajo puede ocasionar una baja calidad del trabajo, ya que se pueden cometer errores o no cumplir con los estándares requeridos, baja moral y satisfacción laboral por lo que los trabajadores sienten que no tienen ni voz ni influencia en las decisiones que toma la empresa, falta de compromiso al no poder tomar decisiones los trabajadores no se sienten parte del procesos , esto puede afectar en la motivación y rendimiento en el trabajo (Vaez Melian, 2011, pág. 131)

6.8. Interés por el/la trabajador/a / compensación

Una de las causas relevantes del absentismo laboral son las altas exigencias laborales y pocas compensaciones para el trabajador, esto hace énfasis en que el riesgo de muerte por la calidad de vida es alto, también la compensación brindada por la organización garantiza, la seguridad o inseguridad para el futuro. (Neffa, 2017, pág. 287)

6.9. Desempeño de rol

La falta de claridad en el rol causa al trabajador desmotivación, agotamiento emocional, además el trabajador crea expectativas de su trabajo, estos elementos encaminan a crear consecuencia de disminuir la satisfacción hacia el puesto de trabajo y a la rotación del personal, donde se genera pérdidas económicas para la organización. (Luz Ángela Buitrago Orjuela, 2021, pág. 137)

6.10. Relaciones y apoyo social.

La falta de apoyo entre compañeros de trabajo causa conflictos entre trabajo y familia, debido al cansancio excesivo el trabajador no podrá cumplir con las obligaciones de su familia fuera del ámbito laboral, esto genera consecuencias de problemas conyugales e hijos quizá al punto de llegar a la separación, esto trae consigo estrés, depresión y bajo desempeño laboral, razón por la que, la mente del trabajador se centra más en los problemas que en el trabajo. (Villacís, 2018, pág. 19)

7. DESEMPEÑO LABORAL

Para empezar a desarrollar el tema se realizó una investigación previa de diversos documentos, en donde, desde la perspectiva de los diferentes autores se han consultado y se han seleccionado varios conceptos acerca del desempeño laboral. Según Campbell et al, (1990) citado por Bautista et al, (2020) afirman que el desempeño laboral, “*son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones*” (pág. 5). El autor menciona que el colaborador es el que se encuentra en constante innovación y desarrollo, con base al cumplimiento de sus funciones, dedicación de tareas específicas y al cargo que desempeñan, con la finalidad de que la organización pueda seguir creciendo y cumpliendo con las metas trazadas.

Para Morales y Velandia (1999), citado por (Rodríguez & Lechuga, 2019). conceptualiza al desempeño laboral como, “*la actuación de las personas cuando estas aplican sus aptitudes, inclinaciones y necesidades en función de los objetivos de la empresa, sitio de estudio, hogar o, en general, la sociedad la que se*

desenvuelven, con el propósito de obtener un resultado específico". (pág. 83). Como menciona el autor, el desempeño laboral se refiere a las aptitudes de las personas frente al cumplimiento de los objetivos de la organización y la obtención de resultados específicos.

Por otra parte, Faria (1995), citado por (Pedraza y otros, 2010) considera al desempeño laboral, "*como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa*". (pág. 10). El nivel de rendimiento del colaborador en su puesto de trabajo dependerá mucho de su comportamiento frente a las actividades que desempeñe, así mismo dependerá de las normas de regulación que establezca la empresa, es por ello, que tanto el colaborador como la empresa son las que intervienen, para que se genere oportunidades de crecimiento y mejoras notables en la organización.

Según (Acosta, 2018) menciona que el desempeño laboral en otras perspectivas es "*la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona*". El desempeño es medido de manera individual por lo que permite conocer de manera más específica la eficiencia de cada trabajador dentro del área que desempeña y en las actividades que realiza; esto puede permitir establecer estrategias de mejora en caso de que se requiera para un mejor resultado en el desempeño de cada colaborador.

Finalmente, la investigación realizada por Flores (2020), afirma que el desempeño laboral: *Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, contribuirán a la eficiencia organizacional.* (pág. 7). El autor menciona, que el desempeño laboral es el valor que un colaborador aporta a la organización, pero en base al comportamiento y las acciones de cada uno, permitiendo alcanzar las metas de la organización en base a todos los recursos que disponga la organización.

Luego de haber analizado algunos conceptos, se llega a la conclusión de que el desempeño laboral, es el aporte que realiza el colaborador acorde al cargo que ocupa, de igual forma trata acerca de ciertas aptitudes y actitudes que poseen los colaboradores al realizar su trabajo. También es considerado como la capacidad que tiene el colaborador en ejecutar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

7.1. Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral es importante puesto que, permite medir el rendimiento del trabajador, también ayuda a identificar en la selección de puestos, ascenso, traslado, despido y planificación. Así mismo ayuda a tomar decisiones para optimizar las capacidades que se relaciona con la profesión permitiendo la orientación del personal. (Olivera Garay y otros, 2021).

Por lo tanto, el desempeño laboral permite conocer el rendimiento, la productividad, el crecimiento profesional y la calidad de trabajo de cada colaborador. Mientras que la evaluación permite conocer las brechas individuales de cada

trabajador frente a la organización, por ende, es importante conocer un buen desempeño laboral para el logro del éxito individual y organizacional.

7.2. Desempeño laboral

Según Omondi (2015), citado por Martínez (2021), señala que la mayoría de medidas del desempeño se pueden agrupar en seis categorías generales: eficiencia, eficacia, calidad, puntualidad, productividad y seguridad (pág. 8). Las seis categorías de las medidas de desempeño mencionadas por el autor proporcionan una visión integral del rendimiento de una organización en términos de eficiencia, eficacia, calidad, puntualidad, productividad y seguridad por lo que evalúa y mejora aspectos claves de una organización para alcanzar sus objetivos empresariales y mantener altos estándares de desempeño en los colaboradores

Por otra parte, la agrupación de estas categorías de medidas de desempeño mencionadas por el autor la eficiencia, mide la capacidad que posee el empleado para lograr los resultados esperados con el menor uso de recursos en tiempo y dinero, es decir evalúa la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.

Así también, la eficacia se enfoca en evaluar si los resultados alcanzados cumplen con los estándares esperados en calidad y excelencia en el trabajo realizado. En cambio, la puntualidad, identifica, si los empleados están cumplidos con la entrega de tareas en el tiempo esperado. La productividad evalúa la cantidad de productos obtenidos en relación con los recursos utilizados. Finalmente, la seguridad pretende minimizar riesgos y prevenir actividades.

7.3. Evaluación de desempeño

En el artículo 76 de la Ley Orgánica de Servicio Público (2016) estipula que:

La evaluación de desempeño es el conjunto de normas, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad. La evaluación se fundamenta en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público. (Público, 2016, pág. 34)

En otras palabras, el artículo antes mencionado señala que, la evaluación en el servicio público debe ser un proceso objetivo y transparente que busca promover el crecimiento y desarrollo de los servidores públicos, así como mejorar la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

7.3.1. Importancia de evaluar el desempeño laboral

En la década de 1920 y 1930, en Estados Unidos surge la necesidad de crear un sistema que relacione las políticas retributivas, con las actividades realizadas por cada uno de los trabajadores (Remírez., 2019).

El mundo actual está envuelto en cambios continuos, donde la calidad marca la diferencia organizacional. Por la cual, las empresas implementan el sistema de evaluación del desempeño que permita verificar si su gente está avanzando o si por el contrario tiene problemas que requieren acciones de mejora. (Ramírez Saldaña, 2006, pág. 4).

Evaluar el desempeño laboral tiene gran importancia, puesto que, permite medir los indicadores de eficacia y eficiencia de cada uno de los trabajadores, en el momento que desarrollan sus actividades diarias, además se observan las debilidades y fortalezas que cada trabajador posee. Por lo tanto, es sencillo saber qué aspectos se deben mejorar como empresa y de acuerdo con ello, establecer estrategias de mejora para que el trabajo de los colaboradores sea cada vez mejor.

Por otra parte, al medir la evaluación del desempeño no solo se identifica el rendimiento de los trabajadores, si no que, se evalúan los puestos claves a fin de saber si estos puestos están ocupados por trabajadores competentes.

7.4. Método de evaluación del desempeño

El método de evaluación de desempeño para Martha Alles (2005) citado por Masiá (2018), se clasifica en tres aspectos según la necesidad y lo que se requiere medir, estos pueden ser: “*competencias, características o resultados*” (pág. 8).

El método basado en competencias evalúa los conocimientos y capacidades de los empleados con relación a las tareas y responsabilidades específicas que realiza. Mientras que el método basado en características se centra en evaluar los rasgos del empleado, el temperamento, la actitud y la aptitud que muestra en el trabajo.

El método basado en resultados se enfoca en medir y evaluar los resultados y logros obtenidos por los empleados en el trabajo. En fin, estos métodos pueden combinarse de acuerdo con la necesidad empresarial, el tipo de trabajo, la cultura organizacional y los recursos disponibles. Pero, es fundamental que los métodos de

evaluación sean objetivos, transparentes y estén alineados con los valores y metas de la empresa, a fin de garantizar una gestión de desempeño efectiva y una motivación adecuada para empleados.

7.5. Modelo de evaluación del desempeño Ministerio de trabajo del Ecuador

La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), en el art. (52) literal (j) señala que, la evaluación del desempeño para los empleados del sector público se realiza una vez al año. Para lo cual, se debe utilizar un formato proporcionado por el Ministerio de Trabajo denominada “metas por Unidad” en el formulario “formatos evaluación del desempeño 2018”. (Ministerio del Trabajo, 2022).

El modelo de evaluación de desempeño del Ministerio de Trabajo, tiene establecido diez formatos descritos a continuación, FOR-01 metas por unidad, FOR - 02 asignación de responsabilidades, FOR-03 niveles de eficiencia del desempeño individual, FOR-04 nivel de satisfacción de usuarios externos, FOR-05 matriz de correlación, FOR-06 nivel de satisfacción de usuarios internos, FOR-07 percepción del desempeño al nivel jerárquico superior, FOR-08 consolidado de percepción al nivel jerárquico superior, FOR-09 Resultados evaluación individual y el FOR-10 informe consolidado de resultado (MDT, 2022, pág. 7).

La evaluación del desempeño mide cuatro dimensiones los cuales están ponderados de la siguiente manera gestión operativa tiene una ponderación del 35%, el nivel de eficiencia del desempeño individual tiene un porcentaje de 30%, el nivel de satisfacción de usuarios externos tiene una ponderación del 20% y el nivel de satisfacción de los usuarios internos tiene una ponderación del 15%; el total de la suma de estas cuatro dimensiones da el 100% de la calificación total.

Sin embargo, en la dimensión del nivel de eficiencia del desempeño individual equivalente al 30% se subdivide en cuatro indicadores ponderadas de la siguiente manera: calidad y oportunidad de los productos y servicios entregados 50%, conocimientos específicos 30%, competencias técnicas 10% y las competencias conductuales 10%, la suma de estos indicadores da el 100% que equivale al 30% de la dimensión.

Estos formatos de evaluación se distribuyen como se muestra en la tabla:

Tabla 5

Porcentaje de calificación de la evaluación del desempeño

Factores	Ponderación
Gestión Operativa	35%
Nivel de eficiencia del desempeño individual	30%
Nivel de satisfacción de usuarios externo	20%
Nivel de satisfacción de usuarios internos	15%
Total	100%

Nota: La tabla muestra el porcentaje de calificación de los cuatro indicadores principales de la evaluación del desempeño del MDT.

Tabla 6

Porcentaje de la calificación de la evaluación del desempeño

Indicadores del nivel de eficiencia del desempeño individual	Ponderación (30%)
Calidad y oportunidad de los productos y servicios entregados	50%
Conocimientos específicos	30%
Competencias técnicas	10%
Competencias conductuales	10%
Total	100%
	Correspondiente al 30%

Nota: La tabla muestra la calificación del desempeño individual con un total del 100% equivalente al 30%

7.6. Indicadores de la evaluación del desempeño

El GAD Municipal de Latacunga, evalúa cinco factores que constan de: indicador de gestión operativa o (proceso interno), niveles de eficiencia del desempeño individual, nivel de satisfacción de usuarios externos, niveles de

satisfacción de usuarios internos y el cumplimiento de normas internas, detalladas a continuación.

7.6.1. Gestión operativa

Zavarce et al. (2012), en su investigación menciona que los indicadores de gestión operativa “consisten en reflejar la situación actual de los servidores públicos, también incluyen la identificación de las recomendaciones de mejora, el mantenimiento de registros de las situaciones presentadas y revisión del estatus de las acciones correctivas”. (pág. 86)

Mediante los indicadores de gestión se identifica el rendimiento y se tiene una visión más amplia y real de los colaboradores que cumplen con las metas, así mismo, permite conocer y brindar recomendaciones de mejora en caso de que no se estén cumpliendo con las metas individuales de cada funcionario público.

De acuerdo con el indicador gestión operativa o de evaluación por unidad, se mide las metas individuales de cada servidor público, así mismo, permite tener una visión general del rendimiento de cada trabajador dentro del periodo de prueba, también este indicador puede proporcionar información valiosa para la toma de decisiones y mejoras en el rendimiento de los trabajadores.

7.6.2. Niveles de eficiencia del desempeño individual

Navarro (2014), en su investigación conceptualiza al desempeño individual como: *“el logro que cada empleado debe alcanzar durante un periodo específico en el marco de acción de su unidad”* (pág. 55). De acuerdo con el concepto del desempeño individual resalta, cuán importante es establecer objetivos claros,

alcanzables y medibles, lo cual, permite evaluar con objetividad el logro esperado de cada empleado.

De acuerdo con el indicador de la eficiencia del desempeño individual, mide el cumplimiento de metas individuales, en aspectos de conocimientos, competencias técnicas y conductuales, que el trabajador posee y haya demostrado en relación a su trabajo, puesto que, son necesarios para desarrollar las actividades asignadas de manera efectiva.

7.6.3. Nivel de satisfacción de usuarios externos

El indicador del nivel de satisfacción de usuarios externos mide la calidad del servicio brindado al usuario, se evalúa mediante las encuestas de satisfacción de los usuarios externos de los productos y/o servicios recibidos. (MDT, 2022, pág. 20)

Al hablar de la satisfacción del usuario externo, se está refiriendo a la conducta, cualidad y habilidad que el empleado demuestra frente a los usuarios, el tiempo esperado y utilizado para brindar el servicio. (Huiza Guardia, 2006, pág. 50).

En síntesis, al medir la satisfacción de los usuarios externos demuestra la objetividad de evaluar la calidad del servicio brindado por la empresa, además proporciona información relevante de los aspectos a mejorar como empresa y ayuda a identificar las oportunidades para asegurar que el servicio brindado cumpla con las expectativas del cliente y fomente relaciones comerciales sólidas.

7.6.4. Nivel de satisfacción de usuarios internos

En el nivel de satisfacción de usuarios internos evalúa la calidad de servicios que brinda los miembros de la unidad a la que pertenece, es necesario equilibrar los procesos agregadores de valor y procesos de apoyo, para fomentar la colaboración y

conducir a una mejor coordinación, mayor eficiencia, para de esa forma conducir a mejorar el servicio. (Huiza Guardia, 2006, pág. 30).

La satisfacción del cliente interno es esencial, puesto que, del empleado depende si la empresa tiene éxito o fracaso, cuando el usuario interno está satisfecho de su colega, es probable que sea productivos, eficientes y lo más relevante es que estén comprometidos con su trabajo, si por diferentes causas las entidades únicamente se basan en los resultados de la satisfacción externa, están forjados al fracaso. (De Guevara Acuña, 2009, pág. 7).

En síntesis, al evaluar considerando la satisfacción del usuario interno se aborda la importancia de identificar la efectividad de los empleados dentro de las actividades que desempeñan, así la empresa puede crear un entorno laboral adecuado para aumentar la productividad y conducir al éxito de la empresa a largo plazo. (MDT, 2022, pág. 41).

7.6.5. *Cumplimiento de normas internas*

Mediante este indicador se evalúa el nivel de cumplimiento de las normas internas del trabajador, se evalúan de acuerdo al número de sanciones disciplinarias obtenidas. (MDT, 2018, pág. 7).

El indicador del cumplimiento de normas internas evalúa la cultura de cumplimiento en la organización, dicha evaluación, se realiza mediante el seguimiento del registro general, estas normas ayudan a identificar problemas recurrentes y a través de ello tomar medidas correctivas.

8. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

8.1. Enfoque de investigación

Según Hernández et al. (2014) menciona que el enfoque cuantitativo “*Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías*” (pág. 4).

El modelo cuantitativo permite la recolección de datos descriptivos y numéricos mediante encuestas, para luego realizar la tabulación y análisis interpretativo de los resultados obtenidos, así mismo, permite identificar y formular el problema de investigación. En esta investigación se utilizó el modelo cuantitativo, porque, se pudo recolectar los datos e información de la institución que permitió la tabulación de los datos, para analizar y obtener conclusiones de los resultados obtenidos.

8.2. Investigación descriptiva

La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, porque se recopiló datos e información sobre las características donde se quiere ver las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores.

Para Hernández et al. (2014) la metodología descriptiva “*busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis*” (pág. 92).

Mientras que Guevara et al., señala que “*El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas*” (2020, pág. 171).

De igual forma para R. Gay (1996) citado por Nicomedes (2018) “*La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos*” (Nieto, 2018).

La metodología descriptiva es una herramienta que permite dar explicaciones detalladas de los fenómenos observados y tiene como objetivo describir y presentar datos e información relevantes tal y como se recopila, sin realizar ninguna manipulación en los datos.

8.3. Investigación bibliográfica-documental

Según Guirao (2015) la revisión bibliográfica se ha definido como “*la operación documental de recuperar un conjunto de documentos o referencias bibliográficas que se publican en el mundo sobre un tema, un autor, una publicación o un trabajo específico*”. (pág. 3). El autor menciona que la revisión bibliográfica permite tener una base sólida de información para realizar sus estudios, garantizando que los trabajos estén fundamentados en la literatura y contribuya al conocimiento.

La investigación bibliográfica, consiste en la revisión del material investigativo, puesto que, permite abordar información sobre el tema, para de acuerdo con ello interpretar y criticar los resultados obtenidos. En esta investigación se utilizó la bibliografía documental, porque, permite respaldar la investigación, proporcionando una lista de fuentes en diferentes momentos históricos, también brinda una base concreta para el desarrollo futuras investigaciones.

8.4. Alcance de la investigación explicativa

En la investigación realizada, se utilizará una investigación explicativa porque permite explicar qué sucesos o eventos ocurren dentro de la organización, así como las características que pueden verse afectadas en las variables, de igual forma, permite obtener información para luego analizar y explicar el comportamiento de las variables investigadas.

Para Hernández et al. (2014) el estudio explicativo *“va más allá de la descripción del establecimiento de relación entre conceptos, es decir, están dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales conceptos o fenómenos de la investigación exploratoria”* (pág. 95). Referente al estudio explicativo se puede decir que este estudio pretende establecer una explicación del por qué ocurre ciertas condiciones o sucesos y en qué condiciones se presentan.

Mientras tanto, para Ramos (2020) el alcance de la investigación explicativa *“busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto cuantitativo se pueden aplicar estudios de tipo predictivo en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables”* (pág. 3) La investigación explicativa busca una explicación a la relación entre dos eventos para saber cómo se relacionan y predecir el comportamiento ante un nuevo evento.

8.5. Modalidad de investigación transversal

Para Montano (2018) la investigación transversal *“es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado”* (pág. 1). En el estudio de esta investigación, se utilizará el diseño transversal no experimental,

por lo que no se manipulan las variables y los datos analizados se recogen una sola vez; y posteriormente se realizará el análisis de las variables.

8.6. Población

El autor Rojas (2017) define a la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas, que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, además cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Tabla 7
Población de estudio

Población total	Porcentaje	Población estudia	Porcentaje
188 funcionarios	100%	109 funcionarios	58%

Nota: La tabla muestra la población y el porcentaje de la misma.

Tabla 8
Población por direcciones

Direcciones	Nº de funcionarios
Dirección financiera	52
Dirección administrativa	48
Dirección de comunicación social	9
Total	109

Nota: La tabla muestra el número de funcionarios estudiados en cada dirección.

El total de la población de las tres direcciones son de 188 servidores públicos siendo el total de la población, donde solo se trabajó con una población de 109 funcionarios dado que el instrumento fue aplicado a los servidores que tienen más de un año trabajando dentro de las direcciones estudiadas. Además, que, al realizarse la encuesta en un periodo de cambio de autoridad, parte del personal fue trasladado a otras áreas de la institución, otra de las causas fue la terminación de contrato.

8.7. Técnica de investigación

En la investigación se utilizarán dos instrumentos que permitirán la recolección de información. El primer instrumento denominado F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, mide los factores psicosociales de riesgo. El segundo instrumento denominado “metas por unidad” del Ministerio de Trabajo, mide la evaluación del desempeño.

8.7.1. Instrumento para medir los factores psicosociales de riesgo

El instrumento que se utilizará es el cuestionario F-PSICO versión 4.1 está desde el año 2022, elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST), validado por el INSST, como menciona en la presentación del instrumento en donde explica que las *“correlaciones obtenidas entre los factores del cuestionario y las subescalas del test de satisfacción laboral aportarían evidencias de validez de criterio del instrumento y las puntuaciones ofrecidas por el Cuestionario General de Satisfacción y el Cuestionario de Salud General”*. El cuestionario de satisfacción fue elaborado por Warr, Cook y Wall en 1979, el instrumento contiene 15 ítem, mientras que el cuestionario de salud general fue elaborado Goldberg 1972, la cual contiene 28 ítem. La relación de estos cuestionarios de satisfacción y la de salud general, tuvieron una puntuación en su validez detallados a continuación. Inadecuada: $r < 0,20$; Suficiente: $0,20 \leq r < 0,35$; Buena: $0,35 \leq r < 0,45$; Muy buena: $0,45 \leq r < 0,55$; Excelente: $\geq 0,55$ (INSST, 2018, pág. 6).

El instrumento F-PSICO que se utilizará tiene un nivel de confiabilidad valorado por el coeficiente de Alfa de Cronbach, que a escala global *“presenta un*

valor de 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. (Muñiz, 2005, Prieto y Muñiz, 2000)” (INST, 2023).

El instrumento cuenta con 3 versiones que son: 3.1, 4.0 y 4.1, consta de 44 preguntas fijas de los factores psicosociales, es decir, no son modificables. También se pueden ingresar preguntas para conocer los datos demográficos de la persona encuestada. Dentro de este instrumento se analiza nueve factores que son: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicosociales, variedad/contenido, participación, interés por el trabajador, desempeño de rol y las relaciones y el apoyo social, dicho instrumento se puede aplicar de manera digital o física. Para la resolución del instrumento se requiere aproximadamente de 30 a 35 minutos.

Para evaluar los factores psicosociales de riesgo al nivel de apoyo del GAD Municipal de Latacunga, que tienen funciones administrativos y operarios en la área Financiera, Administrativa y Comunicación social, que está conformada por 188 servidores públicos, los resultados generados de este instrumento permitirán conocer el nivel de riesgo que tienen los funcionarios y realizar un análisis de la relación que existe, entre los factores de riesgo y los indicadores de desempeño.

8.7.2. Instrumento para medir el desempeño laboral

El instrumento que se utilizó para medir el desempeño laboral fue extraído del Ministerio de Trabajo del Ecuador, denominado “Metas por Unidad” en el “formulario evaluación del desempeño 2018”, actualizado en el gobierno del encuentro, este instrumento se divide en dos fases, la primera es donde se registran los productos y servicios que deben ser ejecutados en el periodo de evaluación y la segunda es evaluación de los indicadores.

El instrumento “Metas por Unidad” se puede aplicar de manera física o virtual, que consta de 67 preguntas distribuidos en cinco indicadores de los cuales son: FOR -02 asignación de responsabilidades, este consta de 10 ítems; FOR-03 niveles de eficiencia del desempeño individual, dentro de este indicador se evalúa conocimientos específico, técnicos, conductuales y la calidad de los productos o servicios entregados, este contiene 22 preguntas; FOR-04 nivel de satisfacción de usuarios externos; en este indicador se evalúa siete campos que constan de: el nivel de satisfacción, atención, flexibilidad, responsabilidad y compromiso, infraestructura, equipos y materiales y trámite, este consta de 27 ítems. FOR-06 nivel de satisfacción de usuarios internos, tiene 8 ítems; finalmente el FOR-07 percepción del desempeño al nivel jerárquico superior, el jerárquico superior da el porcentaje de acuerdo con el rendimiento del trabajador.

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

El instrumento F-PSICO de los factores psicosociales de riesgo fue aplicado en el nivel de apoyo del GAD Municipal de Latacunga en las áreas financiera, administrativa y comunicación social con una población 109 de funcionarios públicos.

9.1. Datos sociodemográficos

Tabla 9
Perfil de muestra. Datos demográficos

Dato demográfico	Características	Frecuencia
Género	Femenino	57
	Masculino	51
	Prefiero no decirlo	1
	Otros	0

Edad	Entre 20-29 años	20
	Entre 30-39 años	35
	Entre 40-49 años	34
	Entre 50-59 años	20
	Más de 60 años	0
Estado civil	Soltero	29
	Casado	59
	Divorciado	20
	Viudo	1
Etnia	Blanco	5
	Mestizo	95
	Montubio	1
	Indígena	8
Estudios	Educación primaria	4
	Educación secundaria	31
	Educación técnica/instituto	19
	Educación Superior (pregrado)	50
	(Maestría /Doctorado)	5
Área en la que labora	Dirección Administrativa	48
	Dirección de Comunicación social	9
	Dirección Financiera	52

Nota: La tabla muestra los datos demográficos que se tomaron para conocer el tipo de población con la cuenta la Institución.

Los resultados de los datos demográficos proporcionados mediante la aplicación del instrumento en el nivel de apoyo del Gad Municipal de Latacunga, se puede observar que el 50% de los servidores públicos que laboran son de género femenino y masculino, evidenciando una equidad de género. En cuanto a la etnia, se observa que la gran mayoría se identifica como etnia mestiza, mientras que una minoría se identifica con otra etnia. Así mismo, se puede analizar que la mayoría de los funcionarios están casados y se encuentran en un rango de edad comprendido entre, 30 a 39 años, así como entre 40 a 49 años de edad, en donde, los datos muestran una distribución relativamente uniforme entre estos grupos de edad.

Con relación al nivel educativo, la mayoría de los encuestados tienen un título de tercer nivel, posgrado y doctorado, lo que indica que son funcionarios con alto grado académico, aunque una parte de la población solo cuenta con un nivel de educación secundaria. Finalmente se puede destacar que la gran mayoría de los funcionarios pertenecen a la dirección Financiera y Administrativa siendo así las

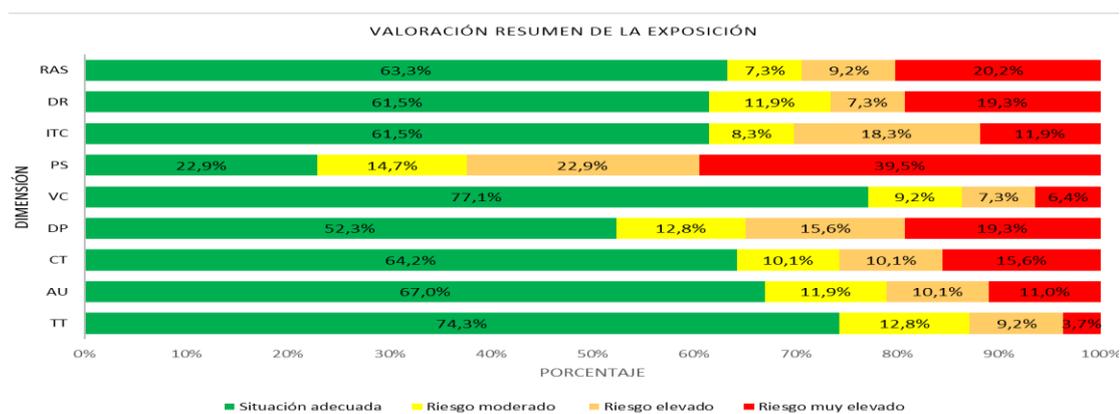
áreas con mayor número de funcionarios, por otro lado, el área de Comunicación social es la que cuenta con menos funcionarios.

9.2. Resultados generales de los factores psicosociales de riesgo

Para determinar los niveles de riesgo que posee el servidor público, se utilizó el software del F-PSICO, donde se muestran resultados de las nueve dimensiones evaluadas. Como se puede visualizar en la gráfica general, dentro de los factores evaluados por el F-PSICO, los factores con mayor nivel de riesgo psicosocial son cinco: la participación / supervisión (PS) con un porcentaje de 64,2%, mientras que en el factor de relaciones y apoyo social (RAS) con un porcentaje de 29,4%, así mismo las demandas psicológicas (DP) tiene un porcentaje de 34,9%, en el factor desarrollo de rol (DR) tiene un porcentaje 26,6%, así mismo en el factor de Interés por el trabajador y compensación (ITC) con un porcentaje de 30,2%, en el factor de carga de trabajo (CT) 25,7%y en el factor de la autonomía (AU) tienen un porcentaje 21,1%. Esos porcentajes se dieron por la suma de los riesgos elevados y los riesgos muy elevados.

Gráfico 2

Resultados de los factores psicosociales de riesgo



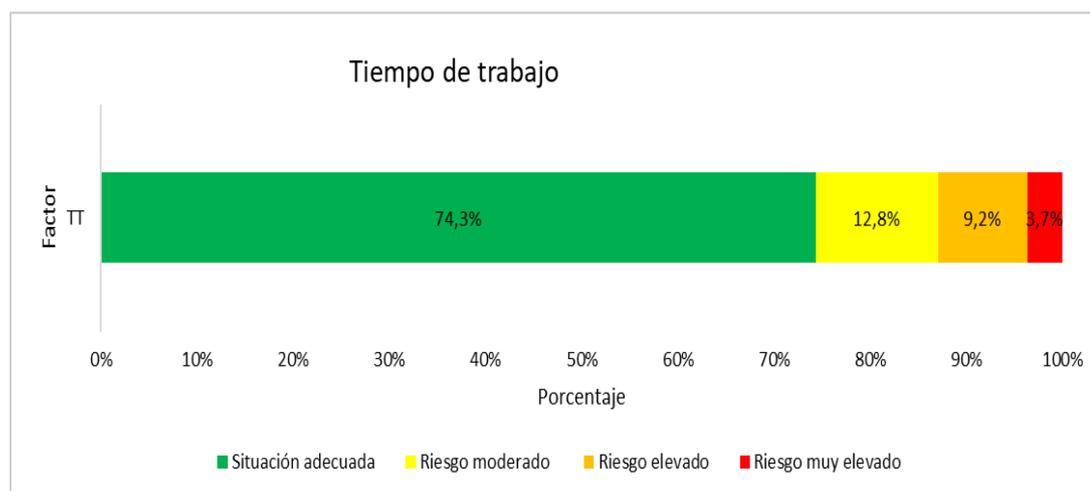
Nota: El gráfico muestra los resultados generales de las nueve dimensiones de los factores psicosociales de riesgo, generados a partir del software F-PSICO 4.1.

9.3. Análisis de los resultados de factores psicosociales por dimensión

9.3.1. Factor Tiempo de trabajo

Gráfico 3

Factor psicosocial de tiempo de trabajo



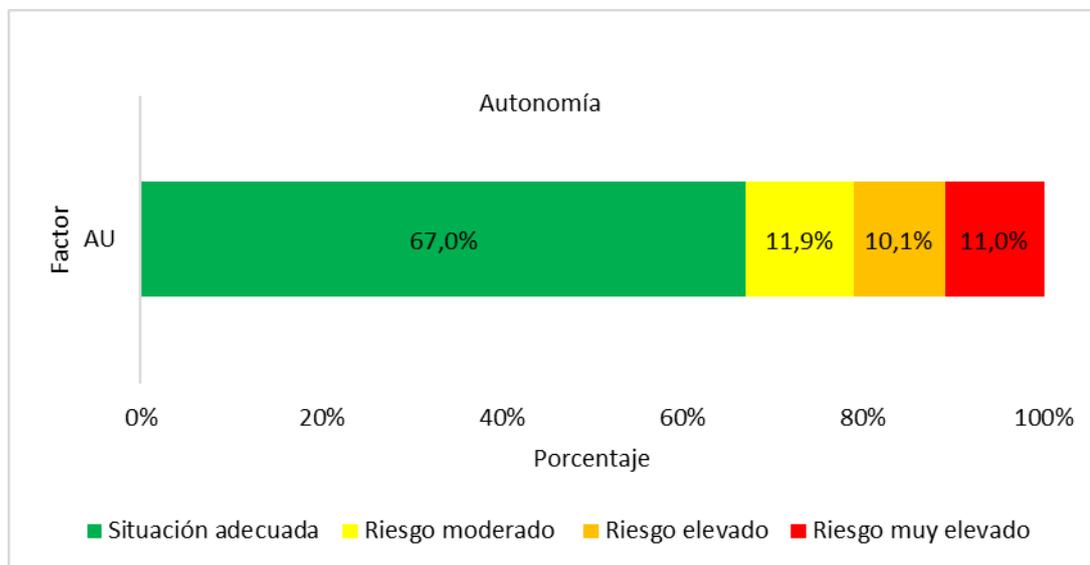
Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial tiempo de trabajo.

En la dimensión de tiempo de trabajo, existe un 3,7% de trabajadores expuestos a un nivel de riesgo muy elevado, debido a que los funcionarios señalan, que no cuentan con periodos adecuados de descanso en el transcurso de una semana, tampoco posee un equilibrio entre su vida laboral y su vida social. Ocasionando que los funcionarios, no cuenten con el descanso suficiente y el tiempo necesario, para compartir con sus familiares y amigos, produciendo desestabilidad emocional, cansancio físico, baja productividad y deficiencia en la calidad de las funciones. Posiblemente puede ser a causa de los horarios de jornada laboral o también debido a la carga excesiva de trabajo.

9.3.2. Factor Autonomía

Gráfico 4

Factor psicosocial de autonomía



Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial de autonomía.

En el factor de la autonomía, los resultados muestran que existe un 11% de trabajadores expuestos a un nivel riesgo muy elevado de factor psicosocial, debido a que funcionarios señalan que no poseen libertad para tomarse el tiempo de atender asuntos personales, realizar pausas o detener sus actividades dentro de la jornada laboral.

Así mismo, los funcionarios no pueden tomar decisiones relativas a la distribución de sus tareas, asignación de espacio de trabajo o inmobiliaria, establecimiento de horarios rotativos, carga de trabajo que deben realizar y no posee la autonomía de afrontar situaciones inauditas que surgen en el trabajo.

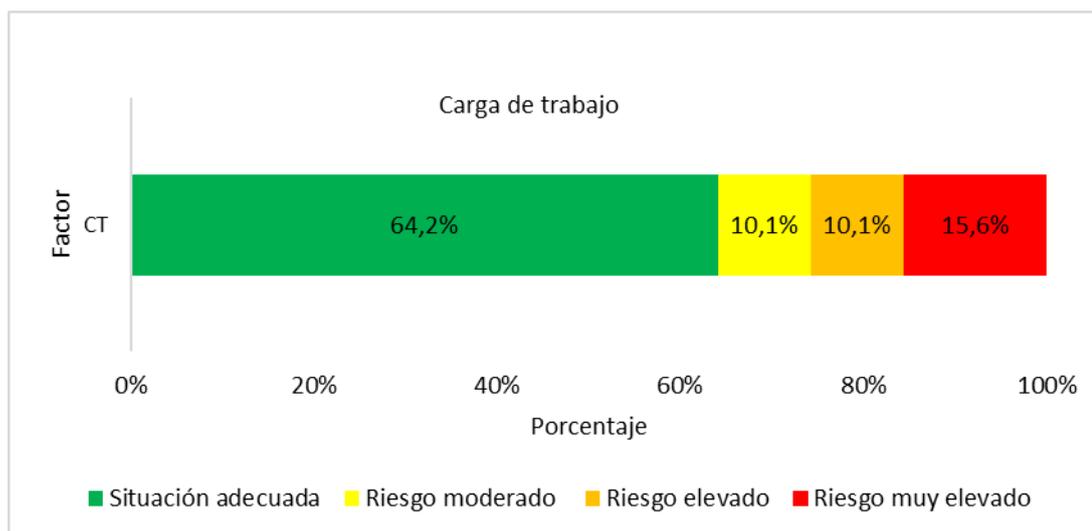
Siendo la autonomía un factor importante para el trabajador, ya que, permite tomar decisiones con respecto al ritmo y control de su trabajo. Por lo tanto, la falta de autonomía causa un nivel bajo de satisfacción con la empresa, debido a que la institución cuenta con políticas establecidas, donde solo los directivos pueden tomar

decisiones, mientras que los subordinados solo cumplen con las disposiciones emitidas por los jefes, dando lugar a que exista un nivel muy alto de riesgo.

9.3.3. Factor carga de trabajo

Gráfico 5

Factor psicosocial de carga de trabajo



Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial carga de trabajo.

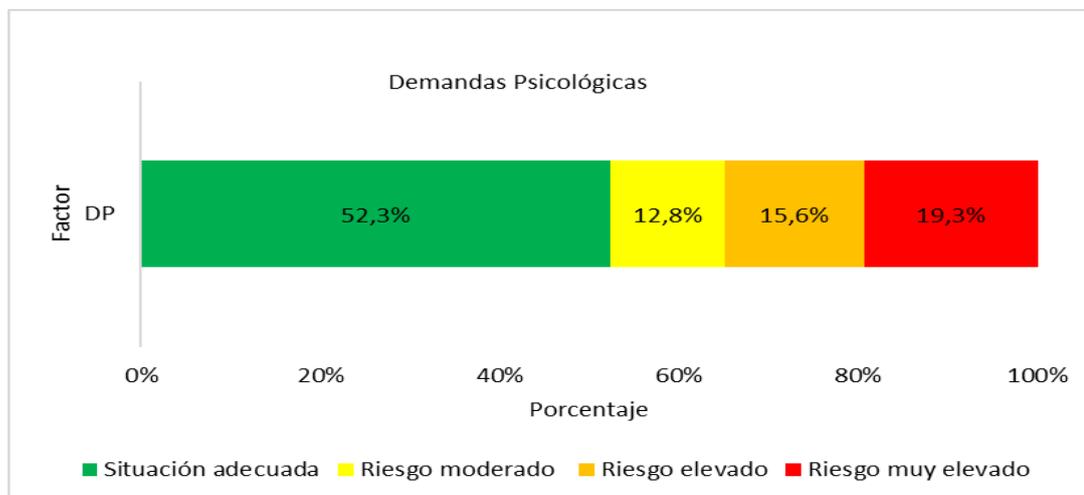
En la dimensión de la carga de trabajo, los resultados muestran que existe un 15,6% de trabajadores con el nivel de riesgo muy elevado, dado que la cantidad de trabajo que ejecutan dentro de la organización es muy alta, lo cual exige una atención exclusiva para realizar sus funciones, así mismo, deben realizar sus actividades, con rapidez, con el fin de evitar la acumulación del trabajo y destinar tiempo para funciones imprevistas.

La carga de trabajo elevada posiblemente se origina debido a plazos ajustados para la entrega de los mismos, proyectos urgentes, altas demandas de tareas, mala gestión de tiempos, escasez de recursos humanos entre otros elementos. Esto conlleva a ocasionar daños a la salud física y mental del trabajador. Dichos factores dan lugar a que se regenere un nivel de riesgo muy elevado.

9.3.4. Factor demandas psicológicas

Gráfico 6

Factor psicosocial de demandas psicológicas



Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial demandas psicológicas.

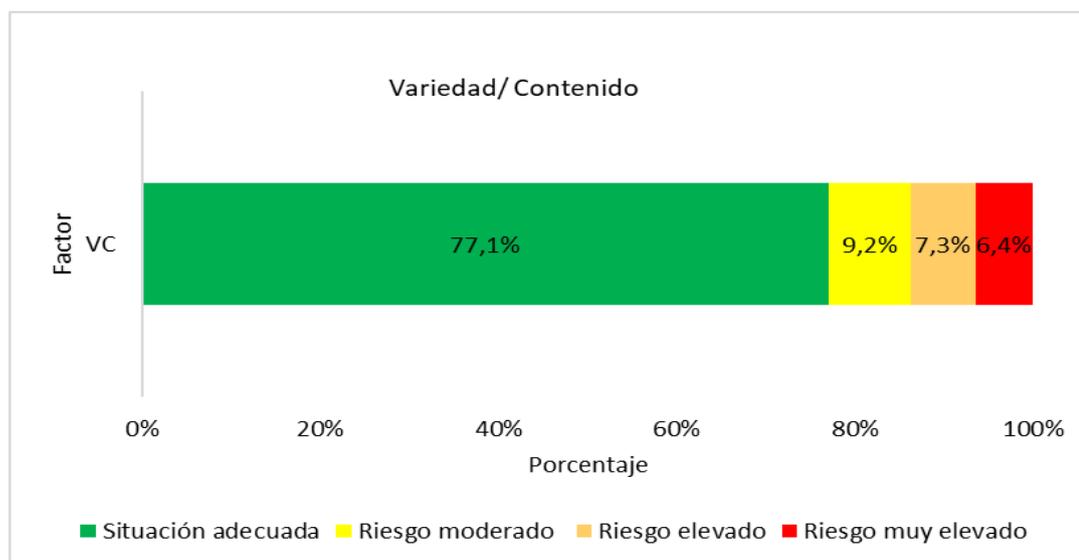
En la dimensión de las demandas psicológicas los resultados, muestran que existe un 19,3% de trabajadores que sufren de riesgo muy elevado de los factores psicosociales, dado que, las exigencias cognitivas que deben tener los funcionarios para la ejecución de sus tareas son muy elevadas, más aún para la retención de información y la creatividad en el puesto de trabajo, e incluso deben ocultar sus emociones frente a los usuarios.

Las exigencias de las demandas psicológicas pueden ocasionar enfermedades emocionales en el funcionario tales como el déficit de atención, irritabilidad y la baja autoestima. El nivel de riesgo muy elevado, que se observa en esta dimensión posiblemente se deba a que el funcionario desarrolla procesos que requieren de concentración elevada e iniciativa propia, para la creación de nuevas técnicas y así resolver incidencias laborales que se presenten.

9.3.5. Factor variedad / contenido

Gráfico 7

Factor psicosocial de variedad/contenido



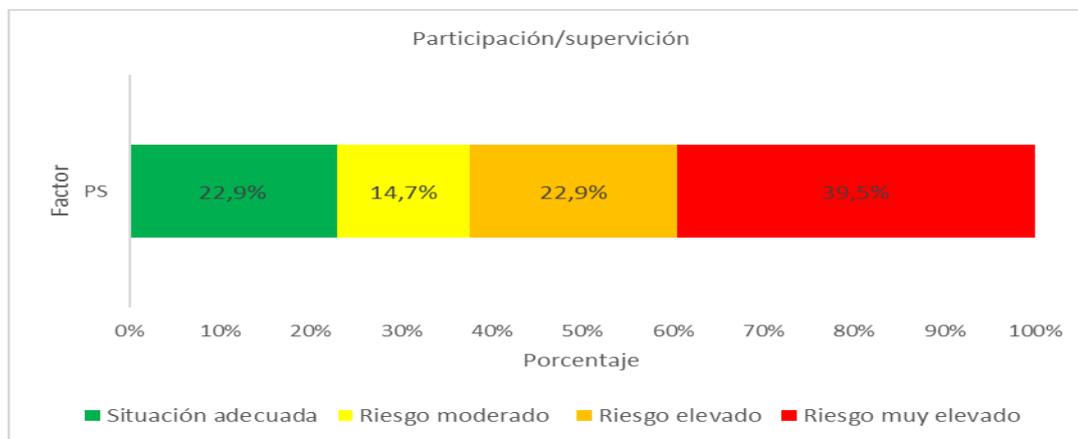
Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial de variedad / contenido.

Con base a los hallazgos obtenidos, en la variedad y contenido, los resultados muestran que existe un 6,4%, esto indica que los trabajadores sufren un nivel muy elevado de riesgo psicosocial, debido a que las actividades que desarrolla el funcionario son bastante rutinarias y casi nunca es reconocido por los jefes. Estos factores, pueden generar desmotivación y tener un impacto negativo en su salud, mental, social e incluso física del trabajador.

9.3.6. Factor Participación/ supervisión

Gráfico 8

Factor psicosocial de participación/ supervisión



Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial de participación/ supervisión.

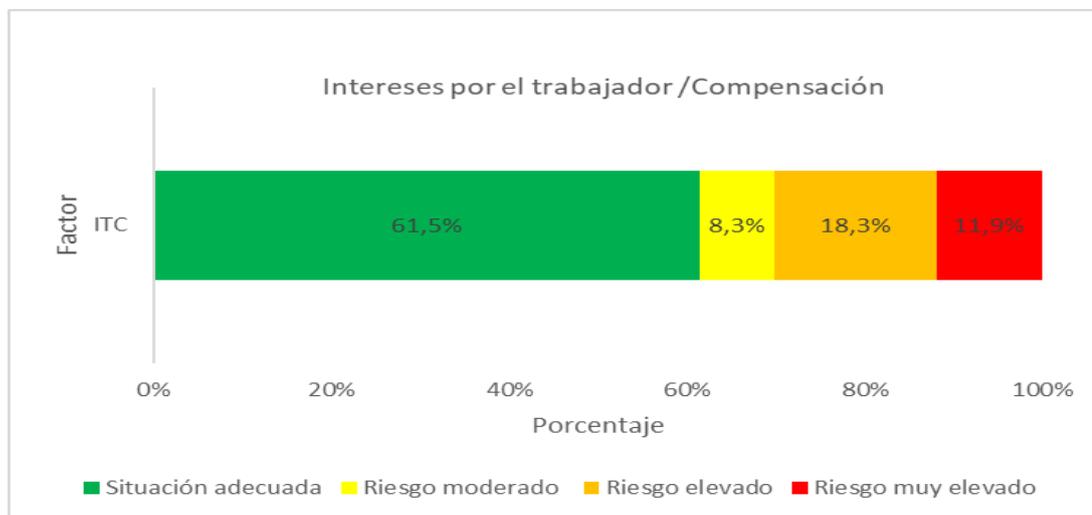
En el factor de participación/ supervisión los resultados muestran que existe un 39,5% de trabajadores que sufren un nivel muy elevado de riesgo psicosocial, debido a que los funcionarios no poseen la libertad para tomar decisiones, limitándose únicamente a recibir información acerca de la reorganización de las áreas de trabajo, el lanzamiento de nuevos servicios, cambio de materiales y la manera de cómo trabajar.

La participación siendo un elemento importante dentro de la organización, permite que el trabajador pueda tener autonomía y control sobre el espacio en el que desarrolla, así como en las actividades que realizan. La carencia de este factor puede generar consecuencias negativas en la calidad del trabajo, en la moral, la motivación y la satisfacción laboral, por consiguiente, genera un riesgo muy elevado dentro de este factor.

9.3.7. Factor interés por el trabajador / compensación

Gráfico 9

Factor psicosocial de interés por el trabajador/ compensación



Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial de Interés por el trabajador/Compensación.

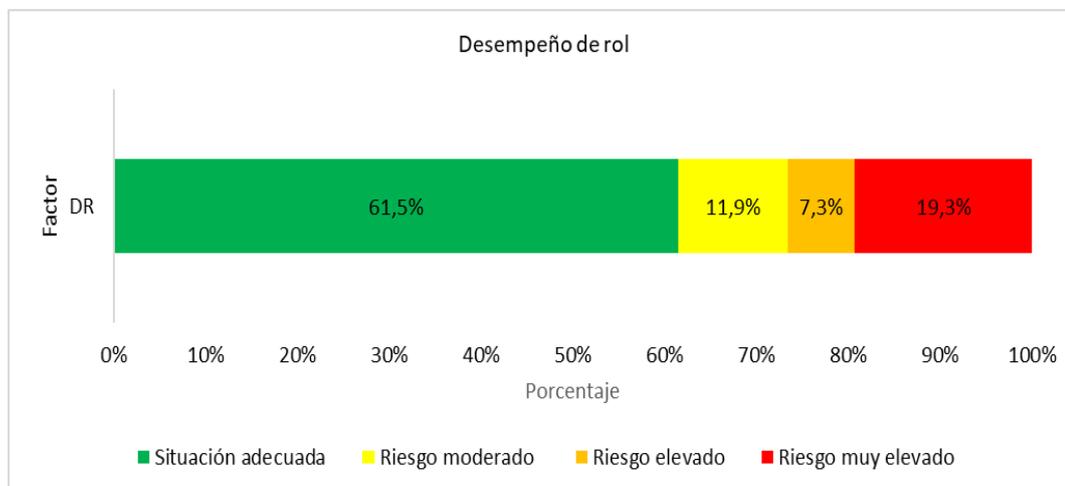
De acuerdo con la investigación realizada en la dimensión de interés por el trabajador y compensación, los resultados muestran que existe un 11,9% de trabajadores sufren de riesgo muy elevado, esto se debe a la insuficiente oportunidad de desarrollo y formación dentro de la organización, así como a la inadecuada información que proporciona la institución acerca de la promoción de plan carrera. También los resultados muestran una insatisfacción en cuanto a los salarios que perciben, porque el trabajo que realizan demanda mucho esfuerzo y la remuneración es baja.

La falta de interés de la organización hacia al trabajador, puede causar limitación en las expectativas del trabajador, ya que no cuentan una visión clara de cómo pueden avanzar en su carrera, aumentando la desmotivación y la disminución del compromiso y lealtad del trabajador hacia la empresa, en consecuencia, se genera un nivel de riesgo muy elevado que puede afectar negativamente en el desempeño.

9.3.8. Factor desempeño de rol

Gráfico 10

Factor psicosocial de desempeño de rol



Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial de desempeño de rol.

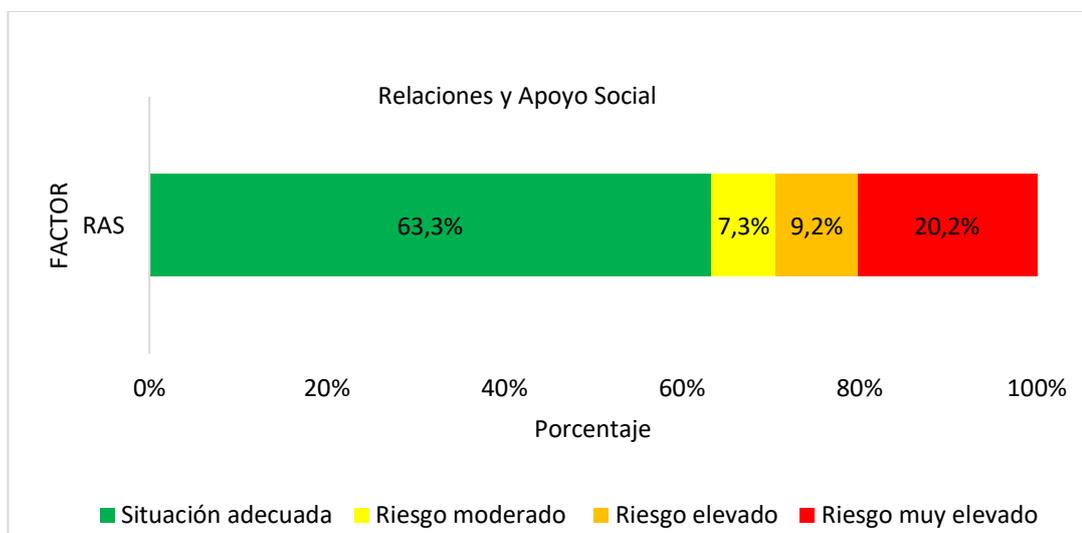
Los resultados muestran que en el factor desempeño de rol, existe un 19,9% de trabajadores que sufren de factores psicosociales de riesgo muy elevado, esto debido a que el funcionario no identifica cuales son las funciones de alta y baja responsabilidad, por lo tanto, no tienen claro el grado de afectación en el caso de cometer algún error en los procesos de alguna documentación.

La falta de claridad en el rol provoca consecuencias negativas como pérdidas económicas para la empresa, puesto que, si el trabajador no tiene clara sus funciones resulta difícil lograr una adecuada alineación entre compañeros de trabajo y el cumplimiento de objetivos.

9.3.9. Factor relaciones y apoyo social

Gráfico 11

Factor psicosocial de relaciones y apoyo social



Nota: El gráfico muestra el porcentaje individual del factor psicosocial relaciones y apoyo social.

En el factor de relaciones y apoyo social, los resultados muestran que existe un 20,2% de trabajadores que sufren de riesgo muy elevado de factor psicosocial, esto sucede porque los trabajadores desconocen del proceso que lleva a cabo la organización frente a un conflicto interpersonal, así mismo los encuestados señalaron la presencia constante de violencia psicológica entre los miembros de la institución.

La presencia de conflictos interpersonales, pueden provocar mobbing, depresión y desconcentración, ya que, el trabajador se centra más en el conflicto y no en las actividades que realiza, produciendo insatisfacción laboral y un bajo rendimiento debido a los errores constantes en las funciones desempeñadas.

9.4. Resultado de los factores psicosociales por área

El análisis de los resultados de los factores psicosociales de riesgos es fundamental para comprender y abordar los factores que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores, por lo cual, muestra el porcentaje del nivel

de riesgo dentro de las direcciones financiera, administrativa y comunicación social.

Para señalar el dominio con mayor riesgo se debe considerar al ($= >$ al 20%) de la población estudiada. El gráfico muestra los porcentajes obtenidos de cada factor, identificándose con diferentes tonalidades:

Verde = situación adecuada

Amarillo = riesgo moderado

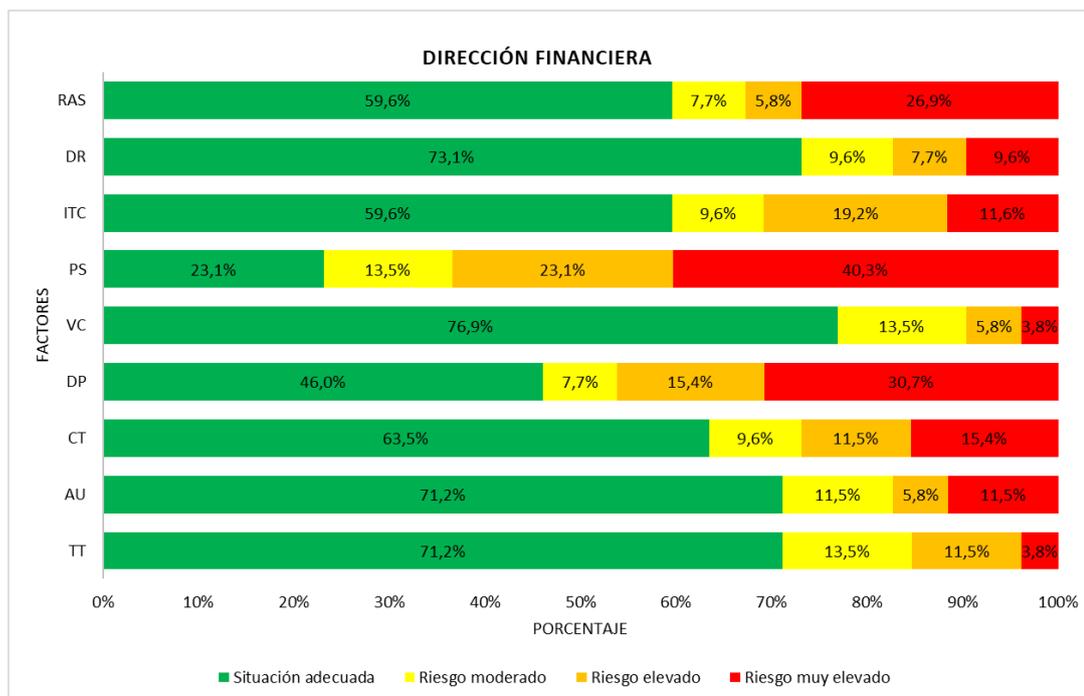
Anaranjado = riesgo elevado

Rojo = riesgo muy elevado

9.4.1. Resultados de la dirección financiera

Gráfico 12

Resultados de los factores psicosociales de la dirección financiera



Nota: El gráfico muestra el porcentaje de los resultados de los factores psicosociales de la dirección financiera.

Los resultados indican que en la dirección financiera existe un nivel de riesgo muy elevado debido a que sobrepasan del 20% de riesgo, estos se observan en los

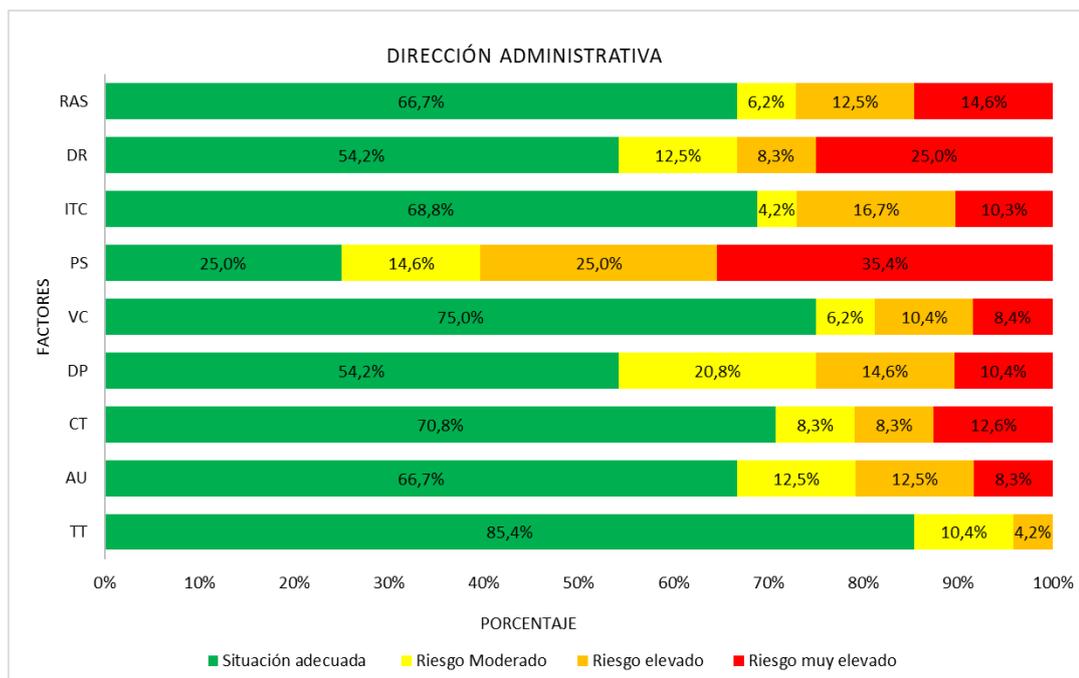
factores de participación y supervisión, relaciones y apoyo social, interés por el trabajador y compensación, demandas psicológicas y carga de trabajo, indicando que más del 50% de la población se encuentra afectada dentro de estos factores.

Sin embargo, los factores que no superan el 20% de riesgo son tiempo de trabajo, autonomía, variedad y contenido y desarrollo de rol, esto significa que el menos de 50% de la muestra no se encuentran afectados en este factor. Por lo tanto, se debe tomar medidas preventivas dentro del riesgo moderado resaltados de color amarillo, para evitar que estos trabajadores se conviertan en riesgo.

9.4.2. Resultados de la dirección administrativa

Gráfico 13

Resultados de los factores psicosociales de la dirección administrativa



Nota: El gráfico muestra el porcentaje de los resultados de los factores psicosociales de la dirección administrativa.

2qws

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dirección administrativa, los dominios donde se observa más del 20% de riesgo es en participación y supervisión, relaciones y apoyo social, carga de trabajo, desarrollo de rol, demandas psicológicas,

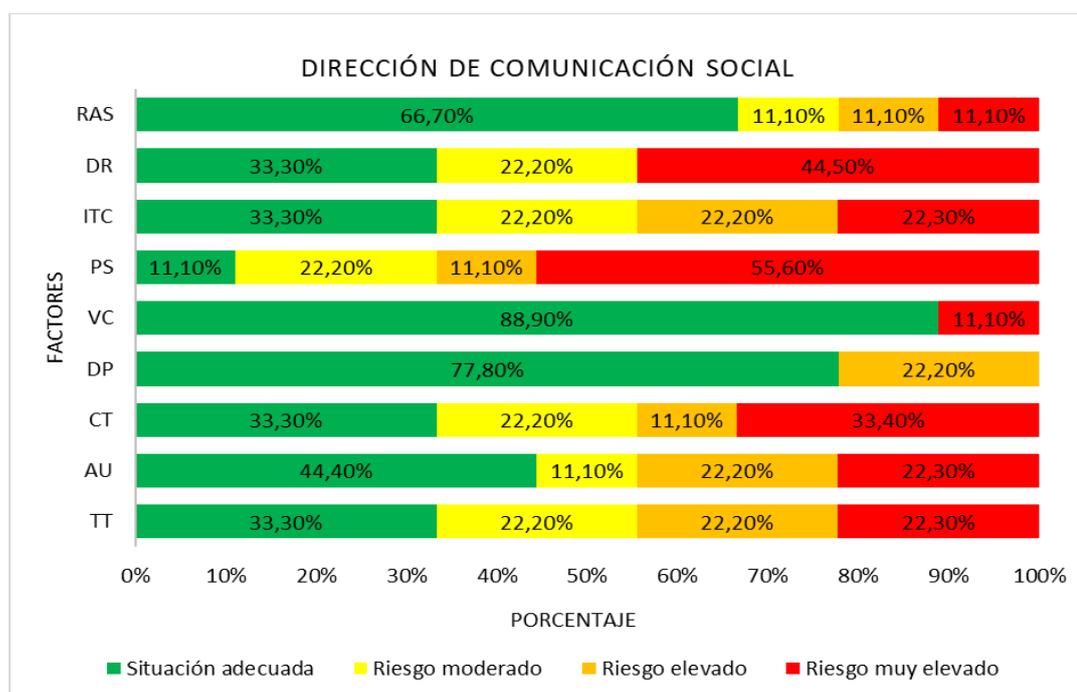
interés por el trabajador y compensación y autonomía. Estos resultados probablemente se den debido a que los trabajadores no pueden tomar decisiones acerca de su ritmo y espacio de trabajo, o que sus jefes no brindan indicaciones claras. Es por ello que, los trabajadores se ven afectados en estas dimensiones, porque afecta las emociones, generan excesivo esfuerzo intelectual y dificulta la elaboración de las tareas.

Mientras tanto, en los siguientes dominios existen riesgos en un porcentaje no muy elevado como en el de factor variedad y contenido y el tiempo de trabajo. Esto indica que se debe tomar en cuenta el riesgo moderado, para tomar medidas de prevención, con el fin de que los trabajadores no pasen al nivel de riesgo elevado.

9.4.3. Resultados de los factores psicosociales de la dirección de comunicación social

Gráfico 14

Resultados de los factores psicosociales de la dirección de comunicación social



Nota: El gráfico muestra el porcentaje de los resultados de los factores psicosociales de la dirección de comunicación social.

De acuerdo con la investigación realizada en la dirección de comunicación social los resultados muestran, que los dominios que se ven afectados con más del 20% de riesgo es la participación y supervisión, relaciones y apoyo social desarrollo de rol, interés por el trabajador y compensación, demandas psicológicas, cantidad de trabajo, la autonomía, y tiempo de trabajo.

Sin embargo, en la dimensión de variedad de contenido, existe riesgo, pero no supera el 20% de la población, esto indica que se debe establecer estrategias de mejora dentro del riesgo moderado para evitar que los trabajadores sean parte del riesgo elevado.

10. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para el análisis de la evaluación del desempeño, los resultados fueron proporcionados por la institución, las mismas que fueron aplicadas en diciembre del año 2022. Los resultados pertenecen a la misma población de estudios de la variable de los factores psicosociales.

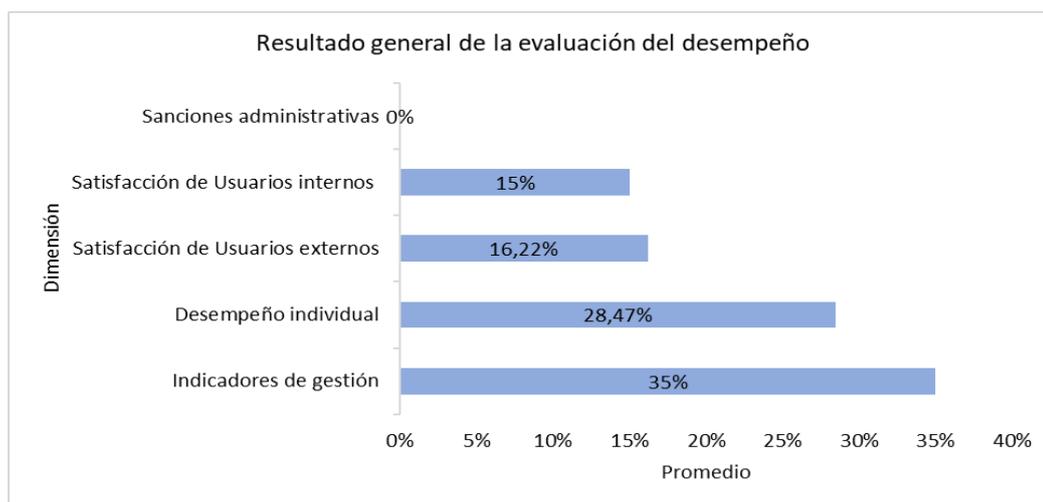
Dentro de la evaluación del desempeño ejecutada han sido consideradas cinco dimensiones que corresponden al: indicador de gestión (nivel de cumplimiento), nivel de satisfacción de usuarios externos e internos, el desempeño individual y el cumplimiento de normas(sanción).

10.1. Resultados generales de la evaluación del desempeño

Los datos que se muestran en los gráficos son los resultados de la evaluación del desempeño proporcionados por el GAD Municipal.

Gráfico 15

Resultados generales de la evaluación del desempeño



Nota: El gráfico muestra los resultados generales de la evaluación del desempeño del nivel de apoyo, evaluados en el año 2022, por los usuarios externos y los miembros de la dirección.

La dimensión de satisfacción de los usuarios internos tiene un promedio del 15%, lo cual se puede evidenciar que los funcionarios pueden aplicar sus conocimientos y técnicas de acuerdo con los requerimientos de la organización, así mismo, la unidad procede con igualdad y justicia en las funciones que ejecutan, por lo tanto, los colaboradores se encuentran satisfechos con la ejecución de las tareas de sus colegas.

Mientras que en la dimensión de usuarios externos tiene un promedio de 16,22%, sobre el 20% que comprende a la ponderación del indicador, esto indica que se debe mejorar el nivel de atención a los usuarios, en cuanto a la información sobre el requerimiento de trámites, procesos y asesorías, esto a fin de cumplir y satisfacer los requerimientos de los usuarios.

En cuanto al indicador del desempeño individual se evidencia que existe un rendimiento satisfactorio en las competencias conductuales, conocimientos

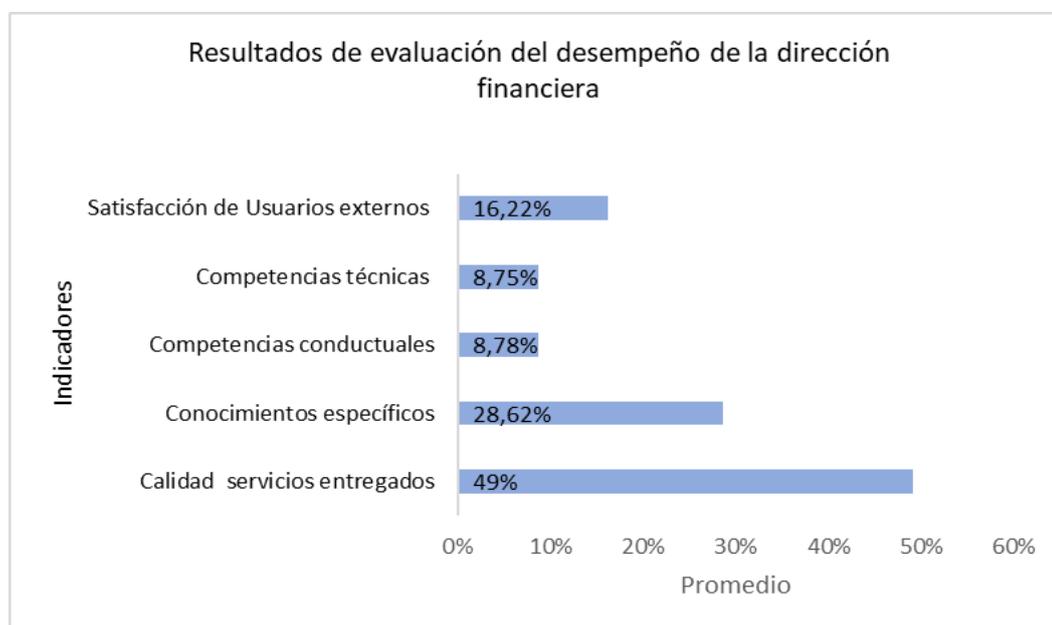
específicos, sin embargo, en los conocimientos técnicos, deben recibir una retroalimentación para que puedan mejorar su nivel de desempeño.

De igual manera en el indicador de gestión operativa, se evidencia que los funcionarios cumplen los objetivos y metas de cada dirección. Así mismo, en el indicador de sanción administrativa los funcionarios cumplen con las normas internas de la institución, puesto que ninguno de los colaboradores posee sanciones.

10.1.1. Resultados de los indicadores más relevantes de la dirección financiera

Gráfico 16

Resultados de la evaluación del desempeño de la dirección financiera



Nota: El gráfico muestra los resultados de los indicadores más relevantes en la evaluación del desempeño individual y la evaluación de los usuarios externos en la dirección financiera, evaluados en el año 2022.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño de la dirección financiera, se puede evidenciar que en el nivel de satisfacción de los usuarios externos es del 16,22%, esto indica que el área no alcanza con el objetivo, de la eficiencia y calidad de atención al usuario, esto significa que, la dirección necesita mejorar la atención capacitando a los colaboradores en atención y

asesoramiento al usuario; del mismo modo se deberían establecer canales de comunicación que brinden información clara y precisa a los usuarios, puesto que la meta de la dirección es alcanzar el 20% en el nivel satisfacción de los usuarios externos.

Mientras que, en el nivel del desempeño individual, el indicador de competencias conductuales tiene un promedio de 8,78%, sobre el 10%, esto indica que existe un margen significativo de brecha, lo cual debe establecer medidas correctivas, como fomentar una cultura organizacional donde se promueva la iniciativa y el trabajo en equipo, a fin de mejorar sus habilidades blandas, para la obtención de mejores resultados.

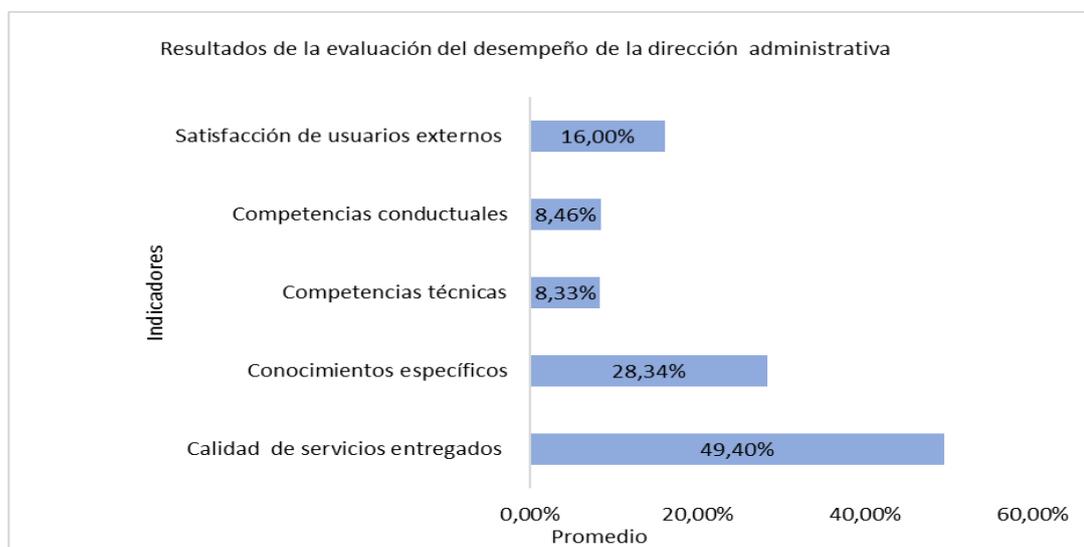
Mientras tanto, en el indicador de conocimientos específicos muestra un promedio de 28,62%, lo cual indica que existe una brecha en los conocimientos en el manejo de las reformas PAO. Para lo cual se debería establecer estrategias de capacitación en los nuevos programas implementadas en la organización o implementar incentivos para el aprendizaje continuo.

En el indicador de calidad y oportunidad de los servicios entregados, se puede observar que se encuentra en un nivel aceptable, porque posee un 49% de promedio, sin embargo, aunque el promedio obtenido en esta dirección sea alto, no significa que no se deba tomar medidas correctivas para mejorar, ya que existe algunos funcionarios que poseen una calificación satisfactoria en el cumplimiento de metas.

10.1.2. Resultados de los indicadores más relevantes de la dirección administrativa

Gráfico 17

Resultados de la evaluación del desempeño de la dirección administrativa



Nota: El gráfico muestra los resultados de los indicadores más relevantes en la evaluación del desempeño individual y la evaluación de los usuarios externos en la dirección administrativa, evaluados en el año 2022.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño de la dirección administrativa, en el indicador del nivel de satisfacción de los usuarios externos se obtuvo un promedio de 6,22%, esto indica que se debe establecer estrategias de mejora en la atención a los usuarios, en la información de requisitos sobre los trámites y asesoramiento a los usuarios, para lo cual se recomienda, capacitar al equipo en atención al cliente, que los funcionarios tengan una comunicación clara y concisa para evitar confusiones en brindar sobre los requisitos y trámites de los usuarios, además se podría implementar buzones de sugerencia para que los usuarios puedan realizar sus respectivas quejas o reclamos que sirva como sugerencia para mejorar en los servicios.

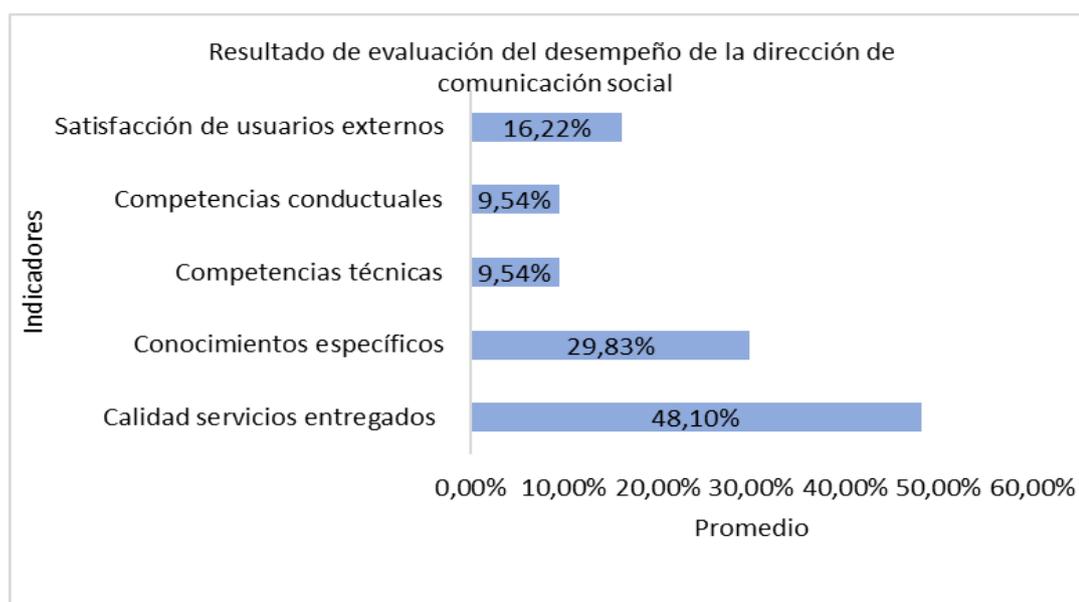
En la evaluación del desempeño individual, los indicadores de competencias, técnicas, conductuales, conocimientos específicos y la calidad de servicios entregados, muestran un promedio satisfactorio. Aunque se debería tomar medidas,

para desarrollar mecanismos de mejora, como recibir una retroalimentación en el desarrollo de estrategias, manejo de archivo, conocimientos básicos en ofimática y en los procesos de monitoreo y control, a fin de alcanzar las metas planteadas por la dirección.

10.1.3. Análisis de los resultados de la dirección de comunicación social

Gráfico 18

Resultados de la evaluación del desempeño de la dirección de comunicación social



Nota: El gráfico muestra los resultados de los indicadores más relevantes en la evaluación del desempeño individual y la evaluación de los usuarios externos en la dirección de comunicación social, evaluados en el año 2022.

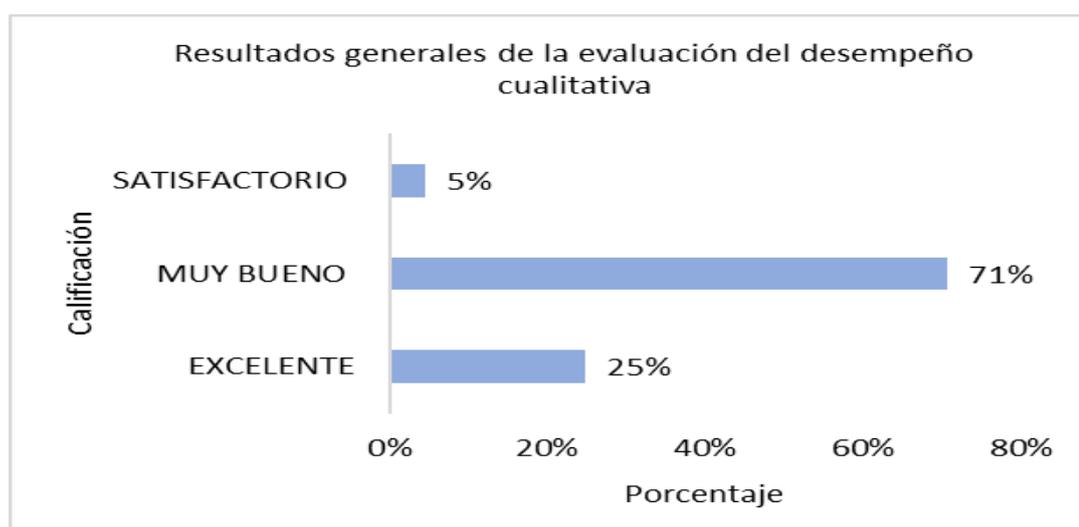
En la dimensión del nivel de satisfacción de los usuarios externos el gráfico muestra que existe un promedio de 16,22% de satisfacción, esto indica que se deben tomará medidas preventivas para garantizar que la información publicada en medios digitales cumplan con altos estándares de calidad y precisión, así mismo implementar programas de retroalimentación para asegurarse las necesidades de los usuarios sean atendidos y realizar encuestas adicionales para obtener una visión más clara de los medios que necesitan mejor.

En cuanto al indicadores de desempeño individual, posee un promedio muy bueno, sin embargo, se debe mejorar en el plan de comunicación interna, en los procesos administrativos, atención y asistencia a los medios de comunicación y cobertura-boletines.

10.2. Análisis de los resultados cualitativos

Gráfico 19

Resultados cualitativos de la evaluación del desempeño



Nota: El gráfico muestra los resultados de la calificación cualitativa de los funcionarios del nivel de apoyo, evaluados en el año 2022.

Una vez realizada el porcentaje de los resultados de los indicadores evaluados se realizó, una ponderación donde del 80 a 89 es satisfactorio, del 90 a 94 es muy bueno y de 95 a 100 es excelente, donde se puede observar que la mayor parte de los trabajadores obtuvieron una calificación muy buena, lo que quiere decir que deben mejorar en su rendimiento para alcanzar la excelencia en el desempeño y cumplir con el objetivo y metas de la organización.

11. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El instrumento de la evaluación del desempeño presentado por la MDT, le otorga un peso importante a la gestión colectiva o cumplimiento de metas y objetivos grupales, en las cuales no es claro el porcentaje de participación de cada una de los colaboradores; por lo que no se puede determinar el nivel real del desempeño individual.

Al analizar el porcentaje del análisis de satisfacción del cliente interno, se evidencia que el total de los colaboradores tienen el 100% de calificación. Es complejo determinar el nivel real del desempeño del colaborador, cuando en ningún caso existe alguna variación de la satisfacción del cliente interno.

Los porcentajes de evaluación del desempeño encontrados en las áreas analizadas son bastante altos, en la siguiente tabla se observa que el promedio de desempeño por áreas es:

Tabla 10
Resultados de la evaluación del desempeño

Dirección	Porcentaje de la evaluación del desempeño
Dirección financiera	94,62%
Dirección administrativa	94,14%
Dirección de comunicación social	94%

Nota: La tabla muestra el promedio de la evaluación del desempeño.

Con una media general de 94.34% en donde se puede observar un nivel excelente de desempeño de toda la institución; por lo cual podríamos asumir que la excelencia está presente en la organización.

En cuanto a los resultados de los factores de riesgo psicosocial se puede observar que existen alto nivel de riesgo en varias dimensiones los cuales son: participación y supervisión 64.2%, relaciones y apoyo social 29.4% demandas

psicológicas 34.9%, y el desempeño de rol 26.6%, carga de trabajo 25.7%, autonomía 21.1% y el interés por el trabajador y compensación 30.2%.

Lo que evidencia que existen algunos aspectos que trabajar dentro de la organización como: en el factor de participación / supervisión los colaboradores no poseen la libertad para tomar decisiones limitándose a únicamente a recibir información, en cuanto a la reorganización del trabajo, lanzamiento de nuevos servicios y la jornada laboral. Mientras que, en las demandas psicológicas, se evidencia que poseen altas exigencias cognitivas más aún para la retención de información y la creatividad en el puesto de trabajo e incluso deben ocultar sus emociones frente a los usuarios internos y externos.

De igual forma, en las relaciones y apoyo social se evidencia que los trabajadores desconocen del proceso que lleva a cabo la organización frente a conflictos interpersonales y a la violencia psicológica. Finalmente, en el factor de desempeño de rol se evidencia que los funcionarios no identifican cuáles son sus funciones de alta y baja responsabilidad desconociendo el grado de afectación dentro de la institución en el caso de cometer algún error.

Tabla 11
Relación entre variables

RELACIÓN ENTRE EL FACTOR PSICOSOCIAL Y EL DESEMPEÑO		
<i>Dimensión de los factores psicosociales de riesgo.</i>	<i>Indicadores evaluación del desempeño</i>	<i>Relación cualitativa</i>
Participación/ supervisión (64.2%)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de usuarios externos (16, 22%) • Eficiencia del desempeño individual (28.47%) 	La dimensión de Participación/ supervisión se relaciona con dos indicadores de desempeño, puesto que, si el trabajador no puede marcar su ritmo de trabajo, también no es parte de la toma de decisiones del lanzamiento de nuevos servicios por lo que, están sometidos a recibir órdenes de los mandos superiores.

Relaciones y apoyo social (29.4)	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad y servicios entregados (16.22%). 	<p>Según Vaez (2011) un mal control de la participación y supervisión del trabajo puede ocasionar una baja calidad del trabajo, baja moral e insatisfacción laboral por lo que los trabajadores sienten que no tienen ni voz ni influencia en las decisiones que toma la empresa, no se sienten parte del proceso, esto puede afectar en la motivación y rendimiento en el trabajo. (pág. 131)</p> <p>La dimensión de las relaciones de apoyo social se relaciona con el indicador calidad y servicios entregados puesto que no cuentan con el apoyo de sus compañeros, jefes y subordinados al momento de realizar las actividades esto generando conflictos interpersonales lo cual provoca que el funcionario no brinde un servicio de calidad dentro de la institución.</p>
Demandas psicológicas (34.9%)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de usuarios externos 16, 22% 	<p>Según Villacis (2018) la falta de apoyo entre compañeros de trabajo genera consecuencias como el estrés, depresión y bajo desempeño laboral, razón por la que, la mente del trabajador se centra más en los problemas que en el trabajo. (pág. 19)</p> <p>Las demandas psicológicas se relacionan con la satisfacción de usuarios externos, debido a que el funcionario debe tratar directamente con los usuarios, ya que están expuestos con frecuencia a situaciones que les afecta emocionalmente donde deben reprimir sus emociones frente a situaciones conflictivas.</p>
Desempeño de rol (26.6%)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de usuarios externos (16.22%) 	<p>Según el Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España (2013) Las demandas psicológicas requieren altas exigencias cognitivas. A consecuencia de este factor el trabajador presenta pérdida de autoestima, síntomas de depresión, enfermedades físicas y emocionales. (pág. 3).</p> <p>La dimensión de desarrollo de rol se relaciona con el indicador de la satisfacción de usuarios externos porque</p>

Autonomía (21.1%)	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del desempeño individual (28.47%) • Satisfacción de usuarios externos (16.22%) 	<p>reciben instrucciones contradictorias otra de las causas es por la cantidad de trabajo que realiza el funcionario no satisface las expectativas del cliente externo.</p> <p>Para Buitrago (2021) la falta de claridad en el rol causa al trabajador desmotivación, agotamiento emocional, además el trabajador crea expectativas de su trabajo, estos elementos encaminan a crear consecuencia de disminuir la satisfacción hacia el puesto de trabajo y a la rotación del personal, donde se genera pérdidas económicas para la organización. (pág. 137)</p> <p>La dimensión de autonomía se relaciona con el indicador de la eficiencia del desempeño individual por que el funcionario no tiene la libertad de decidir sobre su ritmo de trabajo, la cantidad de trabajo, el espacio físico esto afecta en el desempeño individual porque está restringido a recibir información, ocasionado la desorientación al resultado.</p>
Carga de trabajo (25.7%)	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del desempeño individual (28.47%) 	<p>La falta de autonomía laboral se puede originar por una estructura jerárquica rígida donde el trabajador tenga poca o ninguna autonomía, la cultura organizacional de control y supervisión excesiva y la falta de claridad en los roles y responsabilidades. Ocasionando en los trabajadores una alta demanda de estrés y agotamiento, absentismo laboral, y bajos niveles de satisfacción con la empresa (Faya y otros, 2018).</p> <p>La carga de trabajo tiene relación con la eficiencia del desempeño individual, dado que el colaborador en ocasiones debe interrumpir la actividad que está ejecutando para realizar otra tarea no prevista. Esto afecta en el desempeño del colaborador, puesto que al realizar actividades imprevistas que no son de su cargo no puede cumplir a tiempo con las actividades que le compete dentro del puesto.</p>

Interés por el trabajador y compensación (30.2%)	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del desempeño individual (28.47%) 	<p>Para Meneses et. Al (2019) la carga de trabajo es un síndrome que repercute la vida laboral y personal del trabajador, dado que se presentan síntomas de falta de motivación, sentimientos de fracaso, repercusiones psicológicas, debilidad, bajo rendimiento laboral entre otras consecuencias que puede afectar al desarrollo organizacional, por el personal insatisfecho. (pág. 7).</p> <p>Interés por el trabajador y compensación se relaciona con la eficacia del desempeño individual, porque la organización al ser pública no existe la posibilidad de acceder al desarrollo profesional de forma objetiva y transparente puesto que, cada uno de las autoridades apelan a su partido políticos puesto que son ellos quienes ocupan los cargos superiores</p> <p>Según Neffa (2017) una de las causas relevantes del interés por el trabajador y compensación es el absentismo laboral son las altas exigencias laborales y pocas compensaciones para el trabajador, esto hace énfasis en que el riesgo de muerte por la calidad de vida es alto, también la compensación brindada por la organización garantiza, la seguridad o inseguridad para el futuro. (pág. 287)</p>
--	--	---

Nota: La tabla muestra la relación entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y los indicadores del desempeño.

12. CONCLUSIONES

- La revisión teórica de factores psicosociales demuestra la gran relevancia de estos en el mundo laboral, en donde se puede observar que las condiciones en las que se desarrolla el trabajo, así como la relación que tienen los trabajadores con sus jefes y compañeros afectan la calidad de trabajo, la salud y el bienestar de cada persona dentro de la organización. De igual forma, se pudo observar, que, de acuerdo con diversos estudios realizados en todo tipo de industria en toda Latinoamérica, incluido Ecuador, las condiciones

laborales afectan los resultados, el comportamiento y el desempeño de los trabajadores.

- El análisis de los factores psicosociales de riesgo en el GAD de Latacunga, permitió conocer aquellas dimensiones que tienen mayor nivel de afectación en los trabajadores, a través de la aplicación del cuestionario F-PSICO, se pudo detectar que los factores que afectan a los funcionarios de la Institución con un riesgo elevado son: la participación y supervisión, demandas psicológicas, relaciones y apoyo social y desempeño de rol, lo que demuestra que todos los trabajadores sufren algún tipo de afectación relacionada con los factores de riesgo psicosociales, sin importar el tamaño de la empresa ni la actividad a la que se dediquen. Por lo que es fundamental que el GAD, les preste atención a aspectos relacionados con el tipo de tarea, el liderazgo, pero sobre todo el relacionamiento entre trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y entre pares; aspectos que se van acumulando y que poco a poco desencadenan en enfermedades o conflictos laborales.
- La evaluación de desempeño proporcionada por el Ministerio de Trabajo donde el indicador con más peso es la de gestión operativa, debido a que mide el desempeño desde la perspectiva institucional, donde se refleja el cumplimiento de metas y objetivos de cada dirección. Sin embargo, se considera que debería tener mayor peso los indicadores del análisis del factor del desempeño individual y la satisfacción de usuarios externos, puesto que mide la eficiencia, eficacia y calidad de los trabajadores en cuanto a sus conocimientos específicos y los competencias conductuales y técnicas, ya que estos aspectos permiten conocer realmente el desempeño de cada uno de

los empleados. Es importante que la institución conozca aspectos importantes del desempeño individual, que le van a ayudar a realizar programas de capacitación, desarrollo de competencias, programas de desarrollo personal; así como análisis de puestos y mejoramiento de procesos que van a redundar en beneficio de la institución.

- El análisis comparativo de los Factores de Riesgo psicosocial y el desempeño se puede analizar de diversas formas dependiendo del tipo de investigación realizado y de los instrumentos utilizados en la medición de las variables. Existe relación entre la variable dependiente e independiente. Sin embargo, al no contar con respuestas individuales no se podía realizar una correlación estadística de Spearman, por ejemplo. De igual forma, como ya se mencionó anteriormente, el instrumento utilizado por la empresa para medir la evaluación del desempeño tampoco permite análisis individuales más profundos. Aunque no se ve muy afectada la evaluación de desempeño, por los factores psicosociales de riesgos, existe una relación en la dimensión del desempeño individual y la satisfacción a los usuarios externos. Por esta razón el estudio tiene una metodología de investigación descriptiva, con un alcance explicativo, puesto que permite obtener información luego de analizar y explicar el comportamiento de las dos variables.

13. RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomar en cuenta las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en niveles altos y realizar planes de mitigación para promover un entorno laboral más saludable y productivo en el nivel de apoyo del GAD.
- Realizar una evaluación de desempeño adicional a la que exige el Ministerio de Trabajo, en la que se centre en factores individuales, con el fin de generar planes de capacitación, desarrollo de competencias y mejoramiento de relaciones interpersonales; así como revisar las funciones asignadas a los colaboradores de acuerdo con las capacidades individuales.
- Analizar la carga de trabajo por puesto, ya que, dentro de los resultados obtenidos, se puede observar que existen falencias en la distribución del mismo en algunos puestos de trabajo.
- Después de realizar las acciones propuestas se recomienda realizar nuevamente un análisis de riesgos psicosociales utilizando la Batería de Factores Psicosociales del Ministerio de Salud de Colombia, el cual genera reporte de respuestas individuales y junto con la nueva evaluación del desempeño poder realizar un análisis estadístico que permita medir la correlación real entre las variables estudiadas.

14. BIBLIOGRAFÍA

- Albán Pérez , G. G. (2019). Riesgo psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de energy gas Ecuador. *Revista Horizontes de Enfermería*, 1(9), 76-92.
https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Riesgos_psicosociales_y_estres_laboral_en_trabajad.pdf
- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). *¿Cual es la diferencia del desempeño laboral?* Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Aguilar Velásquez , A. (2022). Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en trabajadores atendidos en Policlínico de una empresa minera del sur Peruano ,2021. *Universidad Cesar Vallejos*, 1-105.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82577/Aguilar_VA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alexis Junior La Cruz Barroso, A. G. (2021). Descripción de los factores psicosociales intralaborales en un grupo de trabajadores venezolanos del sector de las telecomunicaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 23(1), 60-69. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/261-3158-1-PB.pdf>
- Antaclí, G. C. (2017). Riesgos psicosociales en el trabajo: Una alternativa para la patología extra sistemática. *Ideales UNTREF*. <https://doi.org/http://revista-ideides.com/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-alternativa-para-las-patologias-extrasistemicas/#:~:text=En%20efecto%2C%20los%20factores%20como,en%20el%20trabajo%20y%20las>
- Arturo Juárez-García, C.-A. F.-J.-E.-V. (2020). Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: una exploración mixta preliminar. *Salud UIS*, 52(4), 402-413.
<http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v52n4/0121-0807-suis-52-04-402.pdf>
- Belloví, M. B., Solá, X. G., García, Y. I., Ardanuy, T. P., Senovilla, L. P., Fábrega, M. S., Pino, J. M., Sierra, E. T., & Iglesias, I. V. (2011). *Seguridad en el Trabajo*. Edición 2011.
<https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>
- Butista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus , R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. [*Tesis de Grado académico de Bachiller*, *Universidad Peruana Unión*, 1-10.
https://doi.org/https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (2004). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1-11. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- De Guevara Acuña, U. L. (2009). Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación. *UNIVERSIDAD VERACRUZANA*, 1-74. <https://doi.org/https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE-GUEVARA-ACUNA.pdf>
- EU-OSHA. (2019). Encuesta de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo ESENER. *ESENER*. <https://osha.europa.eu/es/publications/esener-2019-policy-brief/view>
- Faya , A., Venturo, C., Herrera , M., & Hernández, R. (2018). Autonomía de trabajo y Satisfacción en los trabajadores de una Universidad Peruana . *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-56. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/html/>
- Flores , D., Martínez, L., & Flores, B. (2020). Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales. *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*, 1-54. <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>
- González de Rivera Serra, F. (2021). Tiempo de trabajo y guardias de disponibilidad. *Revista de Trabajo y Seguridad Social, CEF*(460), 4. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/articulo_2407_460_julio_2021.pdf
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Aguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodología de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://doi.org/https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guiarao Gorias, S. (0215). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9(2), 1-10. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Guido Albán, S. F. (2019). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy Gas – Ecuador. (9), 11. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/835-61-2907-3-10-20200228.pdf>
- Henández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. sexta edición. <https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Fernandez%20sampier%20Investigacion.pdf>
- Hernaiz, E. S. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*(35), 7-26. <https://academica->

e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/42243/Sierra_DelimitacionConcepto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Huiza Guardia, G. A. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la base Nava. *UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR SAN MARCOS*, 1-137.
<https://doi.org/https://core.ac.uk/download/pdf/323343805.pdf>
- INSST. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo una visión general. 1-153.
<https://doi.org/https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud de Trabajo. (2022). F-PSICO 4.1. Método de evaluación de factores psicosociales. Manual técnico y de uso de la aplicación informática. (INSST) & Gobierno de España, 1-81.
<https://www.insst.es/documents/94886/2927460/FPSICO+4.1+Manual+de+uso.pdf/5d6ae7da-ae51-486c-c7e0-990e8d61e022?t=1660131894697>
- INSST. (2022). El Reglamento de los Servicios de Prevención (I). 1-7.
<https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema+14.+El+Reglamento+de+los+Servicios+de+Prevenci%C3%B3n+%28I%29.pdf>
- Instituto Salud Seguridad Nacional 2588-0705, . (2018). Administración de riesgo laboral en el Ecuador. *Digital Publisher*, 5, 1-10.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-AdministracionDeRiesgoLaboralEnElEcuador-7144008.pdf>
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Ministerio de Trabajo e Imigración*, 1 - 188.
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Llanos Encalada, M., & Caicedo Torres, C. A. (2023). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil. *ECA Sinergia*, 33-57.
https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i1.3315
- Moreno, L. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *4*(1).
- Luz Ángela Buitrago Orjuela, M. A. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 8(2), 132-146.
<https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/document.pdf>

- Manuel Bestratén Belloví, X. G. (2011). *Seguridad en el Trabajo*. (I. N. Trabajo, Ed.) Edición 2011.
<https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>
- Martínez , M., Rodríguez Lazaro, J., & Maya Espinosa , I. (2021). Desempeño Organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición . *Revista de estudios en contaduría, Administración e Informática*, 10(28), 1- 40.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
- Masía LLanes, C. (2018). La evaluación del desempeño por competencias en el ámbito laboral español. *UJI UNIVERSITAT MAUMEI*, 1-63.
https://doi.org/https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/176493/TFG_2018_Masia+LLanes_Cristina.pdf;jsessionid=243F2089C9CA9C5D63FBBE82D21EB746?sequence=1
- MDT. (2018). Norma tecnica del subsistema de evaluacion del desempeño. 1-15.
https://doi.org/https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Docu0mento_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%203%20B1o.pdf
- MDT. (2022). Instructivo para el registro de información en los formatos de evaluación del desempeño. *Gobierno del encuentro*, 1-45.
<https://doi.org/https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/10/INSTRUCTIVO-FORMATOS-DE-EVALUACION-DEL-DESEMPEÑO-EXCEL.pdf?x42051>
- MDT-0082. (2017). Normativa erradicación de la discriminacion en el ámbito laboral. 1-6. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Meneses, D., Hernandez, M., & Muñoz, D. (2019). Factores percibidos como carga laboral por colaboradores de contact center de la empresa COLSUBSIDIO. *UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA*, 1-20.
<https://doi.org/https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/449dd8ac-fa3c-4b61-8a93-6b57d580de34/content>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (2013). NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II). 1-8.
<https://doi.org/https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+604+Riesgo+psicosocial+el+modelo+demanda-control-apoyosocial+%28II%29..pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2017). Normativa erradicación de la discriminacion en el ámbito laboral. 1-6. <https://www.trabajo.gob.ec/wp->

content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051

- Ministerio del Trabajo. (2022). Instructivo para la aplicación del sistema de la norma técnica de evaluación del desempeño en el sistema “SIITH”. 1-177.
<https://doi.org/https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/10/instructivo.pdf?x42051A>
- Montano, J. (2018). Investigación Transversal: Características, Metodología, Ventajas. 1-7 .
<https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Transversal.pdf>
- Morales Chiluisa, K. D. (2022). Factores psicosociales y desempeño laboral del personal de una compañía de seguridad informática de la ciudad de Quito periodo enero – abril 2022. 90.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27201/1/FCP-CPI-MORALES%20KARINA.pdf>
- Moreno Jiménez, B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Univesrsidad Autónoma de Madrid*, 1-189.
<https://doi.org/https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Moreno Jimenez, B., & Vaez León , C. (2010). Factores y riesgos psicosociales Formas consecuencias y buenas practicas . *Ministerio de Trabajo e Imigración & Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo* (<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>), 1-88.
- Moreno, M. P., & Walter Varillas, C. A. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4).
https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400008
- Navarro Arvizu, E. (2014). Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. *INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA Educar para trasender*, 1-223.
<https://doi.org/https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/tesislbamyriam.pdf>
- Neffa, J. C. (2017). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio . CEIL-CONICET.

<https://doi.org/https://www.cytod.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

- Nieto, E. (2018). Tipos de investigación . *Universidad de Santo Domingo de Guzmán*, 1-4.
<https://doi.org/http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- OIT. (2012). Por qué importa el estrés en el trabajo. 1-3.
https://doi.org/https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm
- OIT. (21 de 10 de 2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. 1-8. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- OIT. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1-2).
https://doi.org/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Olivera Garay, L., Leyva Cubillas, L., & Napan Yactoyo, A. (2021). Clima Organizacional y su influencia en su desempeño laboral de los trabajadores. *Revista científica de la UCSA*, 8(2), 1-12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organización Internacional de Trabajo. (1981). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores. (155).
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155#A12
- Páez Landeta, R. P., Santamaría Albuja, H. M., Albán Medina, M. J., Albán Pérez, G. G., & Landeta Bejarano, L. G. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *Uda akadem*(7), 8-27.
[https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/adminiojs,+uazuay-UDAAKADEM-07-CAP-01%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/adminiojs,+uazuay-UDAAKADEM-07-CAP-01%20(1).pdf)
- Paramo, M. d. (2011). Factores de Riesgo y Factores de protección en la Adolescencia: Análisis de contenido a través de grupos de discusión. *Terapia psicológica*, 29(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082011000100009>
- Pedraza, E., Amaya , G., & Conde , M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 10-30.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

- Pérez, J. P. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI*(12), 20-47. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/11591-181-47206-1-10-20190412.pdf
- Polanco, M. I. (2021). ¿Aumentaron los factores psicosociales nocivos a consecuencia de la pandemia COVID-19? *Realidad Empresarial*(11), 62-64. [https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/14281%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/14281%20(1).pdf)
- Público, L. O. (2016). Capítulo seis del subsistema de evaluación del desempeño. *Lexis*, 1-58. https://doi.org/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Ramírez Saldaña, D. I. (2006). La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia . *Ciencias Holguín*, XII(4), 1-8. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517920002>
- Ramos Galarza , C. (2020). Los alcances de una investigación . *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Remírez., Y. R. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-164. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Rodríguez, k., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 80-90. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>
- Rojas-Mata, I., Suárez-Escalona, R., & Cavazos-Salazar, R. L. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores universitarios: un estudio comparativo antes y durante el COVID-19. *Ciencia UAT*, 17(1), 61-72. <https://search.scielo.org/?lang=es&count=15&from=0&output=site&sort=&format=summary&fb=&page=1&q=riesgo+de+laboral>
- Rojas,A.(04 de septiembre de 2017). Investigación e innovación.obtenida de blogger:<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta.
<https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Fernandez%20sampier%20Investigacion.pdf>
- Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad y Salud de. (2022). FPSICO 4.1. Método de evaluación de factores psicosociales. Manual técnico y de uso de la aplicación informática. (INSST) & Gobierno de España, 1-82.
<https://www.insst.es/documents/94886/2927460/FPSICO+4.1+Manual+de+uso.pdf/5d6ae7da-ae51-486c-c7e0-990e8d61e022?t=1660131894697>
- Trabajo, S. H. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo. (56), 5.
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Vaez Melian, J. M. (2011). La participación de los trabajadores en la empresa. El caso de Irland. *Economía pública y cooperativa*(70), 127-146.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17418829006>
- Vasquez Abatte, G. (2023). Factores psicosociales en el desempeño laboral de docentes en instituciones educativas públicas de Lima. 1-80.
<https://doi.org/https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2943/TL-Vasquez%20G-Ext.pdf?sequence=1>
- Vila , F. (2023). ¿Debe considerarse el tiempo de espera como tiempo de trabajo? *Revista de Jurisprudencia Laboral*.(2), 1-12.
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-L-2023-00000002347
- Villacís, T. M. (2018). Plan de prevención de riesgos psicosociales extralaborales en los colaboradores de ocp ecuador s.a. en el periodo 2017-2018. 1-92.
- Villalobos , G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales: aproximación conceptual y valorativa . *Ciencia Y Trabajo*, 6(14), 197-201.
<https://doi.org/https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-420807>
- Zavarce, R., & Forero, A. (2012). Modelo de Gestión operativa para los servidores de tecnología de información en empresas de servicios públicos. *Universidad Rafael Belloso Chacin*, 75-96.
<https://doi.org/http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/617/3631?inline=1>

15. ANEXOS

Anexo 1

ANEXO 2**Gráfico 21***Formato de evaluación de factores psicosociales***CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES****A. Género**

Masculino
Femenino
Otro

B. Edad

20 a 29 años
30 a 39 años
40 a 49 años
50 a 59 años
Más de 60 años

C. Estado civil

Soltero
Casado
Divorciado
Viudo

D. Etnia ¿Cómo se considera?

Blanco
Mestizo
Montubio
Indígena

E. Área a la que pertenece

Dirección Administrativa
Dirección Financiera
dirección de comunicación

D. Estudios

Educación Primaria
Educación Secundaria
Educación técnica / Instituto
Educación superior (Pregrado)
Educación superior (Posgrado)
Educación Superior (Doctorado)

F. Área en la que labora

Dirección administrativa
Dirección De Comunicación Social
Dirección financiera

- 1. ¿Trabajas los sábados?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

- 2. ¿Trabajas los domingos y festivos?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

- 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

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

- 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

- 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

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

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

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

10 a. ¿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

10 b. ¿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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Puedo decidir
- Seme consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

- Puedo decidir
- Seme consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

- Puedo decidir
- Seme consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

- Puedo decidir
- Seme consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

- Puedo decidir
- Seme consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

Puedo decidir
 Seme consulta
 Sólo recibo información
 Ninguna participación

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

Puedo decidir
 Seme consulta
 Sólo recibo información
 Ninguna participación

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

No interviene
 Insuficiente
 Adecuada
 Excesiva

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

No interviene
 Insuficiente
 Adecuada
 Excesiva

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

No interviene
 Insuficiente
 Adecuada
 Excesiva

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

No interviene
 Insuficiente
 Adecuada
 Excesiva

13 a. ¿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

13 b. ¿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

13 c. ¿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

13 d. ¿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	<input type="text"/>
Insuficiente	<input type="text"/>
Es adecuada	<input type="text"/>

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

Muy clara	<input type="text"/>
Clara	<input type="text"/>
Poco clara	<input type="text"/>
Nada clara	<input type="text"/>

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

Muy clara	<input type="text"/>
Clara	<input type="text"/>
Poco clara	<input type="text"/>
Nada clara	<input type="text"/>

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	<input type="text"/>
Clara	<input type="text"/>
Poco clara	<input type="text"/>
Nada clara	<input type="text"/>

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="text"/>
Clara	<input type="text"/>
Poco clara	<input type="text"/>
Nada clara	<input type="text"/>

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="text"/>
Clara	<input type="text"/>
Poco clara	<input type="text"/>
Nada clara	<input type="text"/>

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

Muy clara	<input type="text"/>
Clara	<input type="text"/>
Poco clara	<input type="text"/>
Nada clara	<input type="text"/>

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

15 b. 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

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

15 c. 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 acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional....

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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 los trabajadores.

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

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

Siempre o casi siempre	
A menudo	
A veces	
Nunca o casi nunca	
No tengo, no hay otras personas	

16 d. 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	
A menudo	
A veces	
Nunca o casi nunca	
No tengo, no hay otras personas	

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

Buenas	
Regulares	
Malas	
No tengo compañeros	

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

Raras veces	
Con frecuencia	
Constantemente	
No existen	

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

Con frecuencia	
Constantemente	
No existen	

18 c. Con qué frecuencia se produce en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

Con frecuencia	
Constantemente	
No existen	

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

Con frecuencia	
Constantemente	
No existen	

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

Deja que sean los implicados quienes solucionan el tema	
Piden a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	
No lo se	

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Muy alta

Alta

Media

Baja

Muy baja

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca

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

Excesiva

Elevada

Adecuada

Escasa

muy escasa

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

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

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

33 e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativos

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

33 f. 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

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

36. Por el tipo de trabajo que tiene, ¿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

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinaria?

No

A veces

Bastante

Mucho

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

Mucho

Bastante

Poco

Nada

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

No es muy importante

Es importante

Es muy importante

No lo se

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Adecuadamente

Regular

Insuficiente

No existe posibilidad de desarrollo profesional



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

42 ¿Cómo definirás que se imparte o se facilita desde tú empresa?

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

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

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

44 considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estas satisfecho/a con el salario que recibes?

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente
