



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020”**

Proyecto investigativo presentado previo a la obtención del Título de Ingenieras
Comerciales.

AUTORAS:

Enríquez Martínez Selena Lizbeth

Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca

TUTOR:

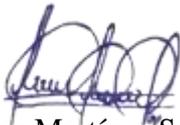
Ing. Navarrete Fonseca Mario Fernando Mg.

**LA MANÁ – ECUADOR
MARZO 2021**

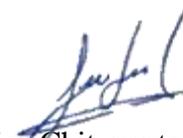
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Enríquez Martínez Selena Lizbeth y Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020 , siendo el Ing. Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando , tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Enríquez Martínez Selena Lizbeth
C.I: 120532412-0



Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca
C.I: 050405836-3

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ” , de Enríquez Martínez Selena Lizbeth y Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca, de la Carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 18 de noviembre del 2020

A handwritten signature in blue ink, reading "Mario Fernando Navarrete". The signature is stylized with large loops and a horizontal line at the bottom.

Ing. Navarrete Fonseca Mario Fernando
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

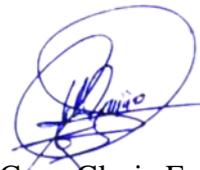
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto las postulantes Enríquez Martínez Selena Lizbeth y Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca con el título de proyecto de investigación: **FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

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

La Maná, marzo 2021



Ing. Martínez Ortiz Fabián Xavier. Mg.
C.I: 160050885-5
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Pazmiño Cano Gloria Evelina M. Sc.
C.I: 120556823-9
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Lcdo. Medina López Enry Gutember Mg.
C.I: 050113451-4
LECTOR 3. (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría e inteligencia que me ha dado, mis padres por su apoyo económico y moral, a mi abuela por su presencia espiritual que inculca seguir formándome como profesional ya que han sido el pilar fundamental durante mis estudios, a la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná porque en sus aulas he recibido sabias enseñanzas.

Selena

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi vida, a toda mi familia: mis amados padres y hermanos, su apoyo y confianza ha permitido que cumpla una de las metas que me propuse. De igual manera agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi que brinda la oportunidad a cientos de jóvenes como yo, de formarse como profesionales.

Vilma

DEDICATORIA

A Dios por haber permitido llegar hasta este punto y darme salud para lograr este objetivo. A mis padres que son el pilar fundamental de mi vida, por mostrarme su amor incondicional a través de sus consejos, su ejemplo y su confianza, ellos me motivan a dar lo mejor de mí y luchar por lo quiero.

Selena

Dedico mi proyecto a Dios, porque ha estado conmigo cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, porque han depositado su entera confianza en cada reto presentado sin dudar ni un solo momento de mis capacidades.

Vilma



AVAL DE TRADUCCIÓN

CERTIFICACIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica; en forma legal CERTIFICO que: La traducción el resumen del proyecto de investigación al idioma Inglés presentado por las estudiantes Egresadas: Enríquez Martínez Selena Lizbeth y Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca, cuyo título versa “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticiones hacer uso del presente certificado de la manera ética que considere conveniente.

La Maná, marzo 2021.

Atentamente

M Sc. Ramón Amores Sebastián Fernando
C.I: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “Factores psicosociales y su impacto en el desempeño de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná”

Autores:

Enríquez Martínez Selena Lizbeth
Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca

RESUMEN

La investigación se realizó en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, este sector en los últimos años ha crecido notablemente y en la actualidad suman 12 entidades financieras, en las cuales laboran 87 empleados. La problemática existente entre estas cooperativas fue el desconocimiento de la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores, apreciando también la inexistencia de investigaciones que den respuesta esta problemática. Por ello el objetivo general fue determinar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño de los trabajadores. Se emplearon los tipos de investigación: descriptiva, bibliográfica, de campo, correlacional y los métodos histórico lógico, inductivo, deductivo, analítico y sintético, apoyados en la técnica de la entrevista que se aplicó a los 12 gerentes o representantes y la encuestas a los 87 trabajadores de las instituciones crediticias. Los datos de las encuestas fueron procesados empleando el software SPSS versión 26, que permitió establecer las siguientes relaciones más significativas: relación 1, satisfacción en el empleo que se vinculó con los factores motivacionales en un 0,511 que se consideró como una relación positiva fuerte, la relación 2, satisfacción en el empleo frente a las expectativas de los trabajadores presentó una correlación de 0,604, considerada como una relación fuerte. Concluyendo de esta manera que los factores psicosociales sí inciden el desempeño laboral de los trabajadores, esto debido a varios factores como problemas personales, sobrecarga laboral, temor a los despidos intempestivos, ajustes salariales, inflexibilidad y sinergia inadecuada entre trabajadores. Frente a los resultados obtenidos se diseñó un plan de prevención de riesgos psicosociales, cuya aplicación adecuada contribuyó a mejorar el desempeño laboral y la calidad de vida de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Palabras clave: Cooperativas de ahorro y crédito, factores psicosociales, desempeño laboral trabajadores, plan de prevención.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES.

TITLE: PSYCHOSOCIAL FACTORS AND THEIR IMPACT ON THE PERFORMANCE OF WORKERS IN THE CREDIT UNIONS IN LA MANÁ.

Authors:

Enríquez Martínez Selena Lizbeth
Toaquiza Chitupanta Vilma

ABSTRACT

The research was carried out in the credit unions in La Maná. This sector has grown considerably in recent years and currently has 12 financial institutions, employing 87 people. The problem among these cooperatives was the lack of knowledge of the incidence of psychosocial factors on the work performance of the workers, and also the lack of research to answer this problem. The general objective was therefore to determine the incidence of psychosocial factors on workers' performance. The types of research used were: descriptive, bibliographic, field, correlational, and historical-logical, inductive, deductive, analytical and synthetic methods, supported by the interview technique applied to the 12 managers or representatives and the survey of the 87 workers of the credit institutions. The data from the surveys were processed using SPSS version 26 software, which allowed the following most significant relationships to be established: the relationship 1, job satisfaction that was linked to motivational factors by 0.511, which was considered a strong positive relationship, the relationship 2, job satisfaction in relation to workers' expectations presented a correlation of 0.604, considered a strong relationship. In conclusion, psychosocial factors do affect workers' job performance, due to several factors such as personal problems, work overload, fear of untimely dismissal, wage adjustments, inflexibility and inadequate synergy between workers. In view of the results obtained, a psychosocial risk prevention plan was designed, the proper implementation of which contributed to improving the work performance and quality of life of workers in the credit unions in La Maná.

Keywords: Savings and credit cooperatives, psychosocial factors, work performance of workers, prevention plan.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
5. PROBLEMATIZACIÓN.....	4
6. OBJETIVOS	8
6.1. Objetivo general	8
6.2. Objetivos específicos.....	8
7. ACTIVIDADES DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS.	9
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	10
8.1. Origen y evolución (Estado del arte).....	10
8.2.1. Factores psicosociales.....	13
8.2.1.1. Historia del concepto de factores psicosociales	14
8.2.1.2. Clasificación de los factores psicosociales.....	15
8.2.1.3. Características de los factores de riesgo psicosocial	20

8.2.1.4.	Influencia de riesgos psicosociales	21
8.2.1.5.	Efectos de los factores psicosociales.....	22
8.2.1.6.	Efectos subjetivos	24
8.2.1.7.	Efectos conductuales	24
8.2.1.8.	Efectos fisiológicos.....	26
8.2.1.9.	Efectos organizacionales	26
8.2.1.10.	Evaluación de los riesgos psicosociales	27
8.2.2.	Desempeño laboral	29
8.2.2.1.	Factores que influyen en el desempeño laboral.....	30
8.2.2.2.	Niveles de desempeño laboral	34
8.2.3.	Cooperativa de ahorro y crédito	36
8.2.3.1.	Actividades económicas de las cooperativas de ahorro y crédito	36
8.2.3.2.	Principios cooperativos.....	37
8.2.3.3.	Segmentación del sector financiero popular y solidario.....	38
8.2.3.4.	Constitución y administración de las cooperativas de ahorro y crédito.	38
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS E HIPÓTESIS	39
9.1.	Preguntas científicas	39
9.2.	Hipótesis de trabajo.	40
10.	METODOLOGÍA.....	41
10.1.	Métodos teóricos.....	41
10.1.1.	Histórico lógico	41
10.1.2.	Inductivo deductivo	41
10.1.3.	Método analítico sintético	42
10.1.4.	Métodos empíricos	42
10.1.4.1.	Valoración por vía de expertos	42
10.2.	Tipos de investigación	42
10.2.1.	Investigación bibliográfica	42
10.2.2.	Investigación de campo	43
10.3.	Nivel o alcance de investigación	43
10.3.1.	Enfoque cuantitativo.....	43

10.3.2. Investigación descriptiva	43
10.4. Diseño de la investigación.....	44
10.5. Población y muestra.....	45
10.5.1. Población.	45
10.5.2. Muestra	45
10.6. Proceso de validación del instrumento	45
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
11.1. Análisis de la entrevista.....	47
11.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de las COACs	49
11.3. Comprobación de hipótesis	86
11.3.1. Planteamiento de las hipótesis	86
11.3.2. Nivel de significación.....	86
11.3.3. Selección del modelo estadístico.....	87
11.3.4. Cálculo del modelo estadístico	89
12. IMPACTOS	94
12.1. Sociales.....	94
12.2. Económicos	94
12.3. Técnicos.....	94
13. PRESUPUESTO DEL PROYECTO.....	95
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
14.1. Conclusiones.....	96
14.2. Recomendaciones	97
15. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	99
15.1. Información general.....	99
15.1.1. Antecedentes de la propuesta	99
15.2. Justificación.....	100
15.3. Objetivos.....	100
15.3.1. Objetivo general	100
15.3.2. Específicos.....	100
15.4. Factibilidad organizacional.....	101

15.4.1. Factibilidad legal	101
15.4.2. Factibilidad económico – financiera.....	103
15.4.3. Fundamentación científico técnica	103
15.4.4. Cambios para contrarrestar los riesgos de los factores psicosociales.....	104
15.5. Factores psicosociales de mayor impacto entre las cooperativas	109
15.6. Responsables y participantes del plan de prevención	109
15.7. Etapa de desarrollo	110
15.7.1. Plan de acción.....	120
15.7.3. Modelo de Evaluación de la propuesta.....	121
15.7.4. Modelo operativo de la propuesta.	122
16. BIBLIOGRAFÍA	125
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	9
Tabla 2: Segmentación de entidades del sector financiero.....	38
Tabla 3: Población para encuesta.	45
Tabla 4: Índice de Alfa de Cronbach.....	46
Tabla 5: Género	49
Tabla 6: Edad del trabajador.....	50
Tabla 7: Nivel académico	51
Tabla 8: Tiempo de trabajo.....	52
Tabla 9: Trato entre compañeros	53
Tabla 10: Satisfacción	54
Tabla 11: Relación laboral.....	55
Tabla 12: Ambientación	56
Tabla 13: Materiales y equipos.....	57
Tabla 14: Conocimientos y habilidades.....	58
Tabla 15: Remuneraciones	59
Tabla 16: Instructivos	60
Tabla 17: Liderazgo.....	61
Tabla 18: Preparación.....	62
Tabla 19: Iniciativa	63
Tabla 20: Apoyo laboral	64
Tabla 21: Emociones	65
Tabla 22: Creencias	66
Tabla 23: Direccionamiento estratégico	67
Tabla 24: Apoyo familiar	68
Tabla 25: Incentivos laborales	70
Tabla 26: Beneficios sociales	71
Tabla 27: Recursos laborales.....	72
Tabla 28: Seguridad laboral.....	73
Tabla 29: Habilidades.....	74
Tabla 30: Frecuencia de acumulación de trabajo	75
Tabla 31: Capacitaciones.....	76
Tabla 32: Cursos.....	77

Tabla 33: Despidos	78
Tabla 34: Ajustes salariales	79
Tabla 35: Actividades	80
Tabla 36: Flexibilidad.....	81
Tabla 37: Conflictos laborales	82
Tabla 38: Sinergia.....	83
Tabla 39: Metas	84
Tabla 40: Apoyo	85
Tabla 41: Distribución normal.....	87
Tabla 42: Correlaciones.....	89
Tabla 43: Relaciones más significativas.....	90
Tabla 44: Correlación entre variables.....	92
Tabla 45: Parámetros de decisión.....	92
Tabla 46: Presupuesto del proyecto.....	95
Tabla 47: Factores psicosociales negativos	109
Tabla 48: Etapa de planificación	110
Tabla 49: Taller 1. Manejo de problemas personales	111
Tabla 50: Flujograma desarrollo del Taller 1.	112
Tabla 51: Flujograma desarrollo del instructivo trabajo equitativo	115
Tabla 52: Taller 2. Relaciones humanas.....	116
Tabla 53: Flujograma desarrollo del Taller 2.	117
Tabla 54: Taller 3. Trabajo en equipo	118
Tabla 55: Flujograma desarrollo del Taller 3.	119
Tabla 56: Plan de acción de la propuesta	120
Tabla 57: Modelo de Evaluación de la propuesta.....	121
Tabla 58: Modelo operativo de la propuesta	122
Tabla 59: Administración de la propuesta.....	122
Tabla 60: Cronograma de actividades Titulación I y II.....	123
Tabla 61: Cronograma de actividades Titulación I y II.....	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases de la evaluación de riesgo	27
Figura 2: Género	49
Figura 3: Edad del trabajador	50
Figura 4: Nivel académico.....	51
Figura 5: Tiempo de trabajo	52
Figura 6: Trato entre compañeros.....	53
Figura 7: Satisfacción	54
Figura 8: Relación laboral	55
Figura 9: Ambientación	56
Figura 10: Materiales y equipos	57
Figura 11: Conocimientos y habilidades	58
Figura 12: Remuneraciones	59
Figura 13: Instructivos.....	60
Figura 14: Liderazgo	61
Figura 15: Preparación.....	62
Figura 16: Iniciativa.....	63
Figura 17: Apoyo laboral.....	64
Figura 18: Emociones	65
Figura 19: Creencias.....	66
Figura 20: Direccionamiento estratégico.....	67
Figura 21: Apoyo familiar	68
Figura 22: Problemas familiares.....	69
Figura 23: Incentivos laborales.....	70
Figura 24: Beneficios sociales	71
Figura 25: Recursos laborales.....	72
Figura 26: Seguridad laboral	73
Figura 27: Habilidades.....	74
Figura 28: Frecuencia de acumulación de trabajo.....	75
Figura 29: Capacitaciones	76

Figura 30: Cursos.....	77
Figura 31: Despidos.....	78
Figura 32: Ajustes salariales.....	79
Figura 33: Actividades.....	80
Figura 34: Flexibilidad	81
Figura 35: Conflictos laborales.....	82
Figura 36: Sinergia	83
Figura 37: Metas.....	84
Figura 38: Apoyo.....	85
Figura 39: Hipótesis.....	86

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

“Factores psicosociales y su impacto en el desempeño de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, Año 2020”.

Propósito de la investigación:

Establecer la relación estadística existente entre los factores psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores, para aportar con información relevante y de mucha utilidad para sus gerentes o representantes, la cual contribuyó a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores; para esto fue necesario identificar los aspectos relacionadas con las variables de estudio desde una perspectiva psicosocial y laboral entre las instituciones financieras.

Fecha de inicio: Octubre 2019

Fecha de finalización: Marzo 2021.

Lugar de ejecución Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia: Carrera de Ingeniería Comercial.

Proyecto de investigación vinculado: “Pymes del cantón La Maná” aportó en su momento al macro proyecto de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Extensión La Maná, el mismo que se acercó a la problemática presentada y al plan de mejoras propuesto para las cooperativas.

Equipo de trabajo:

- Ing. Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando.
- Enríquez Martínez Selena Lizbeth.
- Toaquiza Chitupanta Vilma Rebeca.

Área de conocimiento: De Acuerdo a lo planteado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), (1997) en las Áreas de Ciencias Sociales, Educación Comercial, Derecho y la sub área: 81 de servicios personales.

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sublínea de investigación: Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La investigación estuvo enfocada en el estudio de los factores psicosociales y su impacto en el desempeño de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, a través de la cual se buscó alternativas para solucionar dificultades o necesidades de naturaleza psicosocial del personal, mediante el planteamiento de una propuesta con estrategias dinámicas que promuevan una mejor calidad de vida para los trabajadores de estas entidades financieras.

El ambiente laboral del ámbito financiero estuvo rodeado de factores psicosociales como la sobrecarga de trabajo, malas condiciones de trabajo, incertidumbre por el crecimiento del desempleo, bajo apoyo de la parte administrativa, factores ambientales desfavorables como el ruido o luz inadecuada, entre otros aspectos que generaron un impacto negativo en el desempeño de los trabajadores.

Para lograr este propósito se identificó los factores psicosociales de los trabajadores y el desempeño laboral, mediante el uso de encuestas que reflejaron resultados acordes a la realidad de cada cooperativa de ahorro y crédito del cantón La Maná, permitiendo de esta manera obtener información de fuentes primarias que fueron de gran utilidad para el desarrollo de la investigación.

Se empleó el método de investigación deductivo, para la deducción de los resultados que permitieron dar respuesta a las preguntas científicas; el método analítico para realizar un análisis de la información obtenida de fuentes bibliográficas, para sentar las bases teóricas de la investigación. Los tipos de investigación empleados fueron el bibliográfico para la recopilación de información secundaria procedente de libros, revistas, páginas web, la investigación de campo posibilitó un acercamiento hacia los principales involucrados en la problemática los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, la investigación descriptiva para detallar los factores psicosociales que se encontraban implícitos en el ambiente laboral de las entidades financieras.

Se buscó establecer la relación estadística entre los factores psicosociales y la variable desempeño laboral, para este efecto se planteó preguntas científicas acorde a los objetivos de la investigación, que permitieron identificar aspectos relacionados a las variables de estudio.

Palabras claves: Factores psicosociales, impacto, trabajadores, cooperativas de ahorro y crédito.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La investigación revistió de importancia, porque buscó establecer los factores psicosociales que rodean a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná y como impactan en el desempeño laboral, a través de un diagnóstico efectuado a los trabajadores empleando la técnica de la encuesta.

Su relevancia se puso de manifiesto, porque en el ámbito laboral de las cooperativas de ahorro y crédito los trabajadores se encuentra en constante presión por varios aspectos psicosociales como: el ambiente laboral, la calidad del sitio de trabajo, el compañerismo o competencia que puede surgir entre los colaboradores; aspectos actuales como la exposición a enfermedades virales, influyeron directamente en el desempeño laboral y por ello fue indispensable realizar una investigación que permitió conocer esta realidad.

Fue factible, porque existió la colaboración de los gerente, representantes y trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, quienes mostraron su colaboración al momento de la ejecución de las entrevistas y encuestas para la obtención de la información que permitió establecer el nivel de incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral.

Fue de gran utilidad práctica, porque el desarrollo de un plan de prevención de riesgos psicosociales, constituyó una valiosa herramienta para las cooperativas en estudio, debido que se estableció las acciones a tomar frente a cada debilidad detectada en el desarrollo de las entrevistas a los directivos y las encuestas a los trabajadores, estas acciones tuvieron como eje primordial la disminución de los efectos que causan los factores psicosociales en el rendimiento laboral, evitando posibles problemas de salud y estrés entre los trabajadores.

Con el desarrollo de la propuesta, los beneficiarios directos constituyeron los gerentes o representantes y trabajadores, las acciones propuestas disminuyeron de manera significativa los riesgos a los que se encontraban expuestos los trabajadores; además se sembró un precedente de hacer énfasis en la parte psicosocial de sus colaboradores, debido que muchas veces estos efectos son silenciosos, pero de gran impacto en el rendimiento laboral. Además de forma indirecta se benefició a los socios y clientes, quienes podrán percibir un mejoramiento significativo en el estado anímico al efectuar sus transacciones o solicitar servicios.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Beneficiarios directos

- Cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.
- Los gerentes o representantes y los trabajadores de las cooperativas.

Beneficiarios indirectos.

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Maná.
- Entidades bancarias.
- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- El Ministerio de Relaciones Laborales.

5. PROBLEMATIZACIÓN

Planteamiento del problema

Los riesgos psicosociales han estado presentes en las empresas del mundo entero, países como Estados Unidos, Canadá, Alemania, Austria, y demás países desarrollados, destinan grandes cantidades de recursos a la investigación y búsqueda de soluciones para mejorar sus economías, y es que el paso del tiempo, los crecientes niveles de competitividad y los cambios tecnológicos han generado que las exigencias y requisitos para desempeñar un puesto de trabajo sean totalmente diferentes a los de hace unos años atrás, esta situación ha dado cabida

a un nuevo tipo de riesgo, denominado como psicosocial. Hace más de una década la Organización Mundial de la Salud señalaba que en estos países la disminución de la actividad física, debido a la tecnificación de los procesos, era un factor crucial en el incremento de los riesgos psicosociales, se recalcó que efectivamente la tecnología trajo consigo múltiples beneficios eso es innegable, no obstante, tales cambios no fueron solamente positivos para los trabajadores.

En los últimos años se han llevado a cabo diversos estudios específicos de diseño transversal; a través de los cuales se ha demostrado la importancia de los problemas de presión arterial alta y las enfermedades cardiovasculares en grupos de trabajadores de empresas de México, Brasil y Colombia y la distribución diferencial entre grupos de trabajadores expuestos y no expuestos a condiciones psicosociales negativas, tales como tensión en el trabajo, sobre compromiso e inseguridad laboral. Algunos estudios resaltan el interés en los sectores económicos en crecimiento, tales como el de servicios y la economía (Organización Mundial de la Salud, 2008).

En el contexto nacional la Constitución de la República del Ecuador (2008) tiene un ligero acercamiento hacia los factores psicosociales por medio del artículo 33 en que señala que el estado garantiza a las personas trabajadoras retribuciones justas, y el desempeño de un trabajo en un ambiente y condiciones que garanticen la permanencia de su salud e integridad.

El tema de los riesgos laborales ha sido abordado por el Ministerio de Relaciones Laborales (2018) entidad que señala que cada vez se presentan más casos de enfermedades mentales asociados al ámbito laboral, y es que las condiciones del ambiente denominadas como factores psicosociales afectan el desempeño de los trabajadores, porque contribuyen en la aparición de alguna enfermedad o agudizan algún padecimiento que los trabajadores. Varios trastornos como la depresión, insomnio, ansiedad, irritabilidad, entre muchos otros se asocian a este tipo de riesgo, así lo confirman Monroy y Juárez (2019), agregando además que sus efectos no se limitan exclusivamente a la salud mental y física de los trabajadores, sino que trascienden al ámbito empresarial, y por dependencia en la economía del país.

En las empresas de economía social y solidaria el tema de los factores psicosociales a más de significar la búsqueda de mejoramiento organizacional, se enmarca dentro de sus principios, siendo vista como una obligación ética o moral, voluntariamente asumida por la entidad hacia

la sociedad en su conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haber sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común, por la actividad de la empresa en el área y horas de trabajo correspondiente, y el rendimiento laboral está relacionado con dichas reacciones por el agotamiento físico (Barba y Gavilánez, 2016).

En el cantón La Maná actualmente operan doce cooperativas de ahorro y crédito, mismas que prestan sus servicios de intermediación financiera a sus socios dentro del cantón como en zonas aledañas, son supervisadas y son gestionadas acorde a la modalidad de Economía Popular y Solidaria que es una forma de coordinación económica en el que se privilegia el bienestar del ser humano, por encima de la acumulación de capital; en ellas actualmente se encuentran laborando 87 personas; como todo establecimiento económico son vulnerables a la presencia de factores psicosociales, mismos que pueden estar afectando a las personas que laboran en estas entidades, debido a la exposición de componentes que se encuentran dentro del ambiente de trabajo como la inconformidad de los colaboradores frente al estilo de liderazgo ejercido por los gerentes o representantes de las correspondientes cooperativas de ahorro y crédito, puesto que consideraron que su criterio prácticamente no es considerado en la toma de decisiones, o cambios relacionados con su puesto de trabajo, cargas horarias extenuantes asociadas al cumplimiento de metas semanales y mensuales, fue importante señalar que los resultados obtenidos se encuentra en proporción directa con la remuneración y la estabilidad del empleado, es de conocimiento general que gran parte del personal de las entidades del sector cooperativo financiero trabaja bajo dicha modalidad, es decir tienen que cumplir una cantidad monetaria de captaciones o cobros de cartera vencida, para que las cooperativas paguen el sueldo básico, de lo contrario solo reciben un mínimo porcentaje.

Aquello generó por un lado presión y desmotivación al no alcanzar dicha meta, otro de los aspectos negativos que se pudo apreciar es conflictos en las relaciones interpersonales en parte generadas por confusiones o diferencias de criterios entre compañeros de trabajo, dando lugar a un clima hostil, y por tanto el trabajo en equipo carece de la sinergia que debería tener para alcanzar resultados satisfactorios; tales situaciones podrían derivar en estrés, fatiga mental y física y otras repercusiones que pueden afectar de manera directa la salud del colaborador y su desempeño en las cooperativas de ahorro y crédito.

Como causas se identificaron la inexistencia de un diagnóstico que permita conocer el impacto real de los factores psicosociales entre los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito, y por tanto las consecuencias fueron desconocidas, la no socialización y talleres enfocados a concientizar sobre los peligros que conllevan los factores psicosociales negativos en el rendimiento laboral, hace que muchos directivos no hayan contemplado el desarrollo de un plan enfocado a la disminución de estos riesgos que pueden ocasionar efectos como dolor de espalda, conductas sociales antipáticas o poco agradables entre los trabajadores. Además, fue importante resaltar que el desconocimiento de los trabajadores sobre las consecuencias silenciosas del impacto de estos factores en su vida, hace que no tomen las medidas necesarias para contrarrestar estos efectos negativos en su rendimiento laboral.

Entre los posibles efectos que generaron los factores psicosociales entre los trabajadores se pudo reflejar un efecto negativo en el desempeño laboral, representando un gran costo para las cooperativas, aspecto que perjudicó la productividad económica e institucional. Además de suscitarse posibles problemas de bajo nivel de sinergia, bajo compromiso laboral y problemas de salud entre los trabajadores. Otro aspecto preocupante es que los efectos negativos no solo se quedan en el ámbito laboral de los trabajadores, sino que perjudican al ámbito familiar y esto crea un efecto adverso en el estado anímico de un individuo.

Delimitaciones espaciales

Se efectuó al ámbito interno de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná.

Delimitación temporal

La investigación se realizó durante el periodo comprendido entre mayo - septiembre 2020.

5.1. Formulación del problema

¿Cuál es el impacto de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

- Analizar los factores psicosociales y su impacto en el desempeño de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Año 2020, para el mejoramiento de las actividades administrativas y operativas.

6.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los factores psicosociales que afectan en el ámbito laboral de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores para el desarrollo administrativo y operativo.
- Establecer la relación estadística entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito en el cantón La Maná para la identificación de las concordancias más significativas.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

Tabla 1: Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la metodología por actividad
Diagnosticar los factores psicosociales que afectan en el ámbito laboral de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.	Diseño de cuestionarios para las encuestas. Aplicación y tabulación de datos. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.	Factores psicosociales a los que se encuentran sometidos los trabajadores.	Se aplicó encuestas a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.
Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores para el desarrollo administrativo y operativo.	Elaboración de los cuestionarios para las entrevistas. Aplicación, tabulación y análisis de las entrevistas a los gerentes o representantes.	Determinación del desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.	Se aplicó entrevistas a los gerentes o representantes de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.
Establecer la relación estadística entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito en el cantón La Maná para identificación de las concordancias más significativas.	Definición de hipótesis a comprobar Ingreso de datos al software SPSS versión 26. Elección del modelo estadístico Ingreso de Aplicación del modelo estadístico	Relaciones positivas y negativas entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores de las cooperativas.	Se analizó los resultados de la relación existente entre el desempeño laboral y sus factores psicosociales a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito.

Fuente: Adoptado de Sánchez (2018).

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Origen y evolución (Estado del arte)

Los factores psicosociales se originan como parte del reconocimiento de los derechos de los trabajadores a su integridad física, mental y social, uno de los primeros estudios que trató sobre los factores psicosociales se tituló “Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control” fue expuesto por la Organización Internacional de Trabajo en el año 1984; y los resultados fueron avalados en una edición posterior, en concordancia a lo expuesto por Intaclí (2017), menciona que en ese mismo año la Asamblea Mundial de la salud hizo un claro llamado a reconocer la importancia y los efectos de los factores psicosociales.

Con el transcurrir del tiempo y particularmente la Revolución Francesa acontecida en 1789, la aparición de los sindicatos, garantías y reconocimiento de los derechos humanos por parte de las Naciones Unidas en el año de 1984, el establecimiento de los estados basados en la democracia hechos ocurridos después de la Segunda Guerra Mundial sentaron precedentes para la evolución del término factores psicosociales, que en un inicio fue concebido como parte de la salud ocupacional y seguridad laboral, considerando únicamente aquellos efectos que resultaban visibles y provocaban accidentes en el trabajo graves y mortales, en este sentido la gestión de los riesgos se enfocó en la infraestructura, es decir, riesgos asociados a cada actividad económica, así el sector comercial frente al de extracción o construcción presentaban distintos niveles de riesgos, de este modo se enfatizó en factores como la maquinaria, distribución de espacio, equipamiento de indumentaria del personal entre otros (Organización Internacional del Trabajo, 2014).

Según un estudio desarrollado por Romero, Beleño, Ucros, Echevarría y Lasprilla (2016) con el incremento de la competitividad, las empresas se vieron obligadas a encontrar alternativas que les permitieran mejorar su desempeño y la clave estaba en las personas, todos los establecimientos están formados por individuos cuyo intelecto y fuerza física a diario hace posible que las organizaciones funcionen, al tratarse de entes que responden a estímulos internos como del ambiente, mejorar su calidad de vida, se convirtió en una necesidad ingente, no obstante la salud ocupacional y seguridad laboral dejaban de lado a aquellas

condiciones que se encuentran inmersas en una situación de trabajo y que se hallan vinculadas por un lado con la estructura de la empresa, el contenido y realización de las tareas, y por otro condiciones inherentes a la persona, en conjunto pueden afectar tanto el bienestar físico como psicológico del trabajador, y en consecuencia merman y repercute en la productividad de la empresa.

La preocupación por la prevención de riesgos laborales, en Europa, tuvo un mayor auge después de la Segunda Guerra Mundial y va de la mano de la elaboración de diferentes tratados de la constitución, tal como se mencionó anteriormente los niveles competitivos, así como las normativas de cada país también poco a poco se ocuparon de referirse a ellos, y en un informe presentado por la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo se identificó que los riesgos psicosociales se relacionan con más de un tercio de los accidentes y padecimientos producidos a nivel laboral (Llanquecha y Marín, 2018).

Por otra parte, la variable desempeño laboral es sinónimo de un comportamiento, y tuvo su origen de la mano de la evaluación del desempeño, con la aparición y masificación de esta, inevitablemente el desempeño salió a relucir porque precisamente se trata de un resultado que contribuye en mayor o menor medida al cumplimiento de las metas de una empresa; regresando a su origen se conoce que el primer proceso de evaluación para medir el desempeño laboral llevado a cabo y documentado, fue aplicado a principios del siglo XIX en una fábrica de textiles de New Lanark, en el este de Escocia, fue promovido por el sindicato obrero de Gran Bretaña. Para aquel entonces la medición se basó en registrar en libretas individuales las unidades de producto que cada trabajador era capaz de desarrollar al final de cada jornada diaria; los supervisores revisaban los registros y según una clasificación por colores se catalogaba los resultados obtenidos adecuados o no, por último se dejaba un comentario al empleado en su correspondiente registro individual (Navarro, 2014).

El desempeño laboral evolucionó en la medida que lo hizo la gestión del talento humano, así a principios del siglo XX este término fue cada vez más difundido, sobre todo se empezó a estudiar las variables que intervienen y cómo podía ser mejorado, qué técnicas podían emplearse y los beneficios que proporcionan al ser aplicadas. De acuerdo a Guevara (2016) en su estudio menciona que uno de los modelos sobre el desempeño laboral es el propuesto por Campbell en 1991, y según su criterio este factor es la acción y el efecto derivado de esta, así

su teoría se enfoca en el saber general, el conocimiento de los procedimientos y destrezas, y por último la motivación; por su parte Medina (2017) difiere, argumentando que el desempeño laboral es sinónimo del resultado del comportamiento que el equipo de trabajo ha tenido en relación a las funciones que le han sido asignadas, y se identificó que los principales factores o componentes que influyen sobre este son: ambiente interno, motivación de la empresa y su capacidad a nivel organizacional, en consecuencia se aprecia que el enfoque sobre su definición se diferencia considerablemente, no obstante los componentes planteados por ambos autores sí mantienen similitud.

Posterior se da un estudio realizado por Velázquez (2015) respecto a los factores psicosociales, desde la perspectiva del modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa cuya premisa se basa en la interacción del esfuerzo maximizado y un mínimo grado de recompensas a largo plazo; a través del cual se indagó sobre la relación de los factores psicosociales, y es que se trata de un tema cargado de complejidad debido a la escasa visibilidad de sus efectos, no obstante, infieren directamente sobre la salud tanto a nivel mental como físico, así el desempeño laboral se ve mermado considerablemente porque un empleado sujeto a cargas horarias extenuantes, o un nivel de exigencia excesivo no podrá desempeñarse adecuadamente.

Por otro lado, Paspuel (2014) discrepó en el estudio titulado como “Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A”, puesto que tomó en consideración la teoría bifactorial planteada por Herzberg, quien mencionaba que los factores psicosociales deberían ser divididos en función de su contribución directa o indirecta a la satisfacción del trabajador, dicho modelo expone los factores intrínsecos y extrínsecos desde el punto de vista de la empresa. A lo mencionado Gallo (2015) expresa concordancias en su estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, provincia de Pastaza, en donde se presentaba absentismo laboral y relaciones interpersonales conflictivas se recomendó fragmentar la inadecuada comunicación, la incertidumbre, ambigüedad y conflicto de rol, dicha información se plasmó por medio de un manual de prevención de riesgos psicosociales, no obstante discrepa en relación al modelo de factores psicosocial utilizado, considerando que el modelo demanda/control-apoyo social presentado por Robert Karasek, ejemplifica de mejor manera.

8.2.1. Factores psicosociales

Al hacer referencia a los factores psicosociales se habla de condiciones que se encuentran implícitas en el entorno laboral y que pueden afectar en mayor o menor grado a la salud física como psicológica de los trabajadores, y en este sentido si una persona no se encuentra en óptimas condiciones tiende a presentar un desempeño menor, de modo que la empresa se ve perjudicada también, en consecuencia los efectos que se derivan de los factores psicosociales pueden ser estudiados desde dos perspectivas: del empleado y organizacional al referirse a la empresa.

Gran parte de empresas aun en la actualidad se limita a gestionar aquellos cuyos efectos menoscaban la salud física de los empleados, dejando de lado otros factores de orden psicológico y social, y es precisamente allí que el estudio de los factores psicosociales trata de dar explicación a fenómenos que siempre han existido y ampliar la dimensión del concepto de salud, enfatizando en que patologías como el estrés o la depresión, por mencionar algunos de los efectos, ocurre cuando ciertos factores inherentes a la empresa o al empleado, desencadenan circunstancias con alta probabilidad de riesgo (Littlewood y Uribe, 2018).

Los factores psicosociales contemplan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos, las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, inconvenientes de las relaciones laborales y el trabajo por turnos. Gran parte de empresas aun en la actualidad se limita a gestionar aquellos cuyos efectos menoscaban la salud física de los empleados, dejando de lado otros factores de orden psicológico y social, y es precisamente allí que el estudio de los factores psicosociales trata de dar explicación a fenómenos que siempre han existido y ampliar la dimensión del concepto de salud, enfatizando en que patologías como el estrés o la depresión, por mencionar algunos de los efectos, ocurre cuando ciertos factores inherentes a la empresa o al empleado, desencadenan circunstancias con alta probabilidad de riesgo (Torres, 2018).

8.2.1.1. Historia del concepto de factores psicosociales

Sauter, Murphy y Hurrell (2015) señalan que en 1966 el Comité de Asesoría de Salud presentó al ministro de salud de Estados Unidos un informe titulado “Protección de la salud de 80 millones de trabajadores: un objetivo de la salud ocupacional”, su contenido mencionaba que los riesgos de seguridad, no eran los únicos que podrían afectar la salud de los trabajadores, haciendo alusión desde ya al estrés y la depresión asociado al ambiente laboral, recalcando que se presentaban con mayor frecuencia, como resultado de tal informe se adjuntó una lista con alrededor de veinte situaciones problemáticas que debían ser atendidas de manera emergente, en primera instancia figuraba la salud mental y los factores inherentes al entorno laboral que representaban un riesgo para ella, y entre las principales causas que se mencionó salió a relucir la evolución de la tecnología y el constante aumento de los requerimientos psicológicos.

Según un estudio publicado por la Organización Internacional de Trabajo se menciona que los factores en el trabajo son: reconocimiento y control que se remontan a 1974, por la Asamblea Mundial de la Salud, donde comunica que se debe poner atención a los efectos que puede ocasionar los factores psicosociales en el campo laboral, dando como resultado la fatiga y el estrés laboral, dicho artículo fue publicado en el año 1984, a partir de aquel se reconoció la complejidad del tema, considerando que tiene implicación en la productividad de las empresas y el bienestar de las personas (Pozo, 2018; Abello y Lozano, 2017).

Es un hecho que la historia de los factores psicosociales se encuentra indisolublemente unida a la dignificación de los derechos de los trabajadores, a la aparición de los sindicatos y normativas de seguridad laboral, si bien hoy en día varios estudios se han ocupado de analizar sus causas y efectos con el fin de generar estrategias que permitan paliar las consecuencias negativas que dejan a nivel individual y organizacional, aún existe mucho por hacer para gestionarlos y prevenir los efectos adversos que podrían significar para las empresas como para los trabajadores, y es que su identificación resulta algo compleja porque poseen características como: extensión en el espacio y tiempo, complejidad para ser medidos, relación con otros tipos de factores como los de riesgo laboral y deficiente cobertura legal (Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2015).

8.2.1.2. Clasificación de los factores psicosociales

La clasificación de los factores psicosociales comprende: las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, satisfacción del trabajo y las condiciones de la empresa u organización. En otro sentido también se considera las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. A su vez va estar acompañado de las experiencias y vivencias durante el trabajo demostrando influencia en el rendimiento laboral, satisfacción y salida de los trabajadores; al respecto Camacho y Mayorga (2017), proponen la siguiente clasificación:

Factores psicosociales internos

Los factores psicosociales a nivel interno son referidos a la empresa, a continuación, se detalla cada uno:

Interacciones en el trabajo.

Este factor psicosocial se refiere a las interacciones que a diario establecen los trabajadores, es decir que se trata de relaciones interpersonales, por lo tanto, dependen de la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, tomando en consideración una serie de pautas de comportamiento que le permita integrarse al equipo de trabajo y contribuir a la realización de las actividades asignadas. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación, eso sería lo idóneo, no obstante, es común que en el entorno laboral surjan desavenencias, desconfianza y hasta cierto punto predisposición negativa entre trabajadores, aspectos que deben ser manejados con profesionalismo empleando la comunicación para resolver cualquier tipo de discrepancia existente. De no ser así el ambiente de trabajo se torna tenso y ejerce influencia sobre la reacción del trabajador en su labor diaria, que demuestra en su forma que realiza sus labores, la concentración que mantenga al desarrollar su trabajo y otro tipo de características en las cuales se ve involucrada la actitud y disposición del empleado (Pozo, 2018; Sum, 2015).

Dentro del factor interacciones en el trabajo se encuentran las interpretaciones y percepciones de los empleados que conforman una organización, es decir la formación de vínculos

interpersonales, estos se dan permanentemente, y se retroalimentan, a su vez influyen sobre el comportamiento que adoptan los empleados derivando en distintas reacciones. La esencia de las relaciones interpersonales contempla el manejo de emociones tanto positivas como negativas que deben ser encauzadas dentro de un marco de respeto y comunicación con el fin de establecer vínculos sanos de convivencia entre compañeros de trabajo (Moreira y Párraga, 2017).

Medio ambiente

El medio ambiente como factor psicosocial se define como un conjunto de condiciones físicas del lugar de trabajo, y se le atribuye la capacidad de influir en el trabajador tanto física como químicamente; en este sentido se menciona que cada actividad económica y sitio de trabajo puede representar distinto grado de riesgo. Por ejemplo, en este caso los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica se encontrarán más expuestos, que aquellos trabajadores que laboran en una empresa comercial. De la misma forma quienes desarrollen a diario actividades de exposición o manipulación de sustancias químicas, pueden verse perjudicados tanto a corto como largo plazo. A este tipo de factor psicosocial se asocian los efectos secundarios originados por olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. (Camacho y Mayorga, 2017; Gallo, 2015).

El medio ambiente en que un trabajador desarrolla sus actividades puede incidir negativamente sobre la salud laboral convirtiéndose en factor psicosocial, por ejemplo en relación a la infraestructura se podría presentar exposiciones a ruido, labores repetitivas, humedad, temperatura altas o bajas, iluminación deficiente o excesiva, contaminación con sustancias químicas que podrían afectar a los trabajadores rápida o paulatinamente, es importante señalar que estos dependen de la actividad económica del negocio; una de las características de este tipo de factores es que su riesgo puede ser minimizado por medio de acciones concretas por parte de la empresa, siendo que dichas mejoras requieren de un buen proceso de planificación como recursos, sin embargo debería ser considerado como una inversión compensada por un rendimiento (Bordas, 2016).

Satisfacción con el trabajo

Considerando que las personas pasan más del 80% de su vida en el trabajo, es de vital importancia que encuentren satisfacción al desempeñarlo, de no ser así puede sentirse frustrado y tal sensación impediría que efectuara sus actividades laborales en forma adecuada, además podría repercutir en su vida personal. La satisfacción con el trabajo como factor psicosocial contempla una serie de aspectos como los horarios de trabajo, las jornadas, sistemas de remuneración, el contenido de las tareas que debe desarrollar el empleado, el ritmo de trabajo, el grado de exposición a la presión, el conflicto y la ambigüedad de rol, la monotonía asociada a la tarea, la autonomía, la carga mental, la cualificación y el estatus profesional, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta grado de incertidumbre (Verano, 2015).

Indudablemente la satisfacción de un trabajador depende de múltiples factores, primero están aquellos que son inherentes a cada persona (personalidad y temperamento) y por otro lado dentro del ambiente de trabajo están el estilo de liderazgo, cultura organizacional, relaciones interpersonales, la distribución de tareas y contenido, delimitación de jerarquías y conflicto de roles. Los últimos se caracterizan por hallarse bajo el alcance de la empresa, por medio de una adecuada gestión es posible reducir los riesgos al mínimo, el desequilibrio en la administración eleva el riesgo ante la exposición de los factores psicosociales. En consecuencia, si no están bien definidas las funciones, podría surgir una sobrecarga de tareas en determinado trabajador, no disponer de las herramientas y equipos necesarios, desempeñar actividades que no corresponden a la instrucción recibida, entre otro tipo de situaciones conllevan a un empleado a experimentar sensaciones como frustración, depresión (Espeleta, 2015).

Condiciones de la organización

Las condiciones de la organización son definidas como una combinación entre la tecnología, los sistemas, los materiales y el trabajo para la obtención de un producto o servicio determinado. Y como factor psicosocial se refiere al déficit de determinación o inconvenientes en las competencias, comunicación e información, conflictos con el estilo de mando que bien podría ser demasiado flexible o extremadamente autoritario, diseño de la organización formal, los procesos de trabajo y las normas. Se relaciona de forma estrecha con

las prácticas de recursos humanos y la cultura interna que caracteriza a un establecimiento y le otorga personalidad (Bordas, 2016).

En empresas con una estructura rígida, caracterizada por el poder y autoritarismo, existe una impostergable necesidad de comunicación, aquello es sinónimo de mínima participación del personal, por otro lado, una estructura cargada de flexibilidad refleja ausencia de liderazgo de parte de los directivos y reducido poder de decisión. En este sentido los directivos y mandos intermedios deben encontrar un equilibrio en la administración y particularmente cómo van a ser comunicadas las órdenes al personal, entre los factores que podrían presentar riesgos están: la comunicación, el estilo de dirección, la participación y otros elementos organizativos, promoción, estabilidad en el empleo, etc. (Torres, 2018).

Factores psicosociales externos

Los factores psicosociales externos, se caracterizan particularmente por ser inherentes al empleado:

Capacidades del empleado

Las capacidades del empleado comprenden un factor de suma relevancia para desempeñar cualquier cargo, y poseer los conocimientos y habilidades necesarios, supone una responsabilidad personal, en este contexto se distinguen dos tipos: las habilidades laborales como el liderazgo, la iniciativa, el trabajo en equipo, comunicación eficaz, innovación y creatividad, capacidad de negociación, y por otro están las habilidades sociales entre las que se encuentra: la empatía, optimismo, confianza y capacidad de convencimiento (Arboleda y Zabala, 2016).

Como se dijo anteriormente las capacidades del empleado dependen de cada persona, no obstante, la organización por medio de capacitaciones podría inferir sobre su desarrollo en forma directa o indirecta, derivando en mejores resultados en términos de rendimiento. Y para las empresas contar con personal idóneo, capaz de desenvolverse a la altura de lo esperado ya no es una opción es una necesidad, y las organizaciones que no lo entienden quedan al margen del mercado (Camacho y Mayorga, 2017).

Necesidades de los trabajadores

Las necesidades del empleado pueden ser de tipo económico, social o afectivo, y dependiendo del grado de profundidad que haya calado en el individuo puede manifestarse de forma positiva o negativa en el ambiente de trabajo y por supuesto los resultados a nivel de productividad. La pirámide de Maslow intenta explicar las necesidades humanas en forma cíclica, considera que una persona presenta varias necesidades que son agrupadas en cinco escalas: como cimiento están las necesidades vitales como alimentación, descanso, vivienda, etc. Posteriormente ubica a aquellas que se relacionan con la seguridad física como de recursos; en el escalón continuo se hallan las necesidades sociales como la amistad, intimidad sexual y afecto; en el siguiente grupo está el reconocimiento y por último la autorrealización que contempla aspectos como la espontaneidad, creatividad, tolerancia, entre otras (Camacho y Mayorga, 2017).

Cultura

La cultura se refiere a los rasgos que distinguen a una persona y que constituyen pautas de actuación, es decir que se trata de una característica humana que exclusivamente se desarrolla en medio de una sociedad, se constituye como un factor psicosocial porque forma parte del ser humano y al interactuar con otras variables del ambiente laboral puede dejar como resultados desfavorables para el trabajador, y para la empresa; en este punto existen ciertos patrones de conducta que resultan coherentes y equilibrados, y también están otros que son negativos y están arraigados a una población, por ejemplo la tendencia generalizada de impuntualidad en los países latinos (Herrera y Gaeta, 2017).

De esta forma existen ciertas conductas o comportamientos que en determinado lugar son normales porque han sido transmitidos y diseminados en un grupo de personas o sociedad, como la poligamia. Por ejemplo, en algunos países asiáticos es bien vista y aceptada legalmente, cosa que no sucede en otros continentes, y para la formación de la cultura es necesario el proceso de socialización, que constituye el medio de transmisión de las conductas aprendidas (Muñoz, Orellana y Hernández, 2017).

Situación personal fuera del trabajo

Los riesgos que se derivan de este factor escapan a la gestión y control de la organización, y alrededor de ello existen criterios divididos respecto a la igualdad de oportunidades que se debe brindar a las personas con respecto a la contratación y gestión de personal; porque esa premisa señalaría que los conflictos personales representarían un obstáculo para ser admitido en una empresa o a su vez podría ser causal de despido, al considerar que tales problemáticas terminarían repercutiendo en el rendimiento laboral (Camacho y Mayorga, 2017).

La vida personal de los trabajadores comprende la edad, estado civil, trabajos realizados, experiencia a nivel laboral, status social, padecimientos de tipo físico o psicológico, nivel de instrucción académica, personalidad, entre otros; todos aquellos aspectos inciden en mayor o menor medida sobre su comportamiento, por ejemplo, si tiene problemas con su cónyuge, o sus hijos, si presenta deudas, problemas con el alcohol o sustancias estupefacientes, así los demás ámbitos de su vida se verán influenciados negativamente, entre ellos el ambiente laboral (Bordas, 2016).

8.2.1.3. Características de los factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgos psicosociales presentan ciertas características como son:

Extensión en el espacio y el tiempo

Contrario a los factores psicosociales, los riesgos de seguridad suelen estar definidos temporal y espacialmente, porque transcurren en un sitio y circunstancias determinadas, no pasa lo mismo con los factores psicosociales porque las situaciones en que se generan no pueden ser atribuidas a un lugar concreto. Y es que la existencia de riesgo es inherente al desarrollo de cualquier actividad, y esta característica sugiere que los riesgos psicosociales no tienen fecha de caducidad y por tanto se mantienen implícitos en la estructura organizacional a lo largo del tiempo; lo importante para la empresa es minimizarlos en la medida posible, realizando la debida identificación y planificación (Abello y Lozano, 2017).

Complejidad en la objetivación

Esta cualidad hace inferencia sobre la existencia de actividades o acciones como el rol, la cohesión grupal, la supervisión, ya que la comunicación no tiene unidades propias de medida; pese a la búsqueda de indicadores de tales variables, frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva, por ejemplo las características operativas como administrativas varían de una empresa a otra, así los criterios para su análisis deben adaptarse, de lo contrario sus resultados pierden validez (Secretaría Acción Sindical, Salud Laboral y Ambiental, 2016).

Uno de los grandes problemas al identificar los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida que reflejen el impacto que generan, además cuesta separarlos de otro tipo de riesgos como los de seguridad o ergonómicos sobre todo si se analiza la estrecha relación que mantienen, en fin esta característica se refiere a lo complicado que resulta identificar el impacto que genera, siendo que un empleado podría responder de forma regular frente a determinadas tareas, horario o clima laboral, mientras que otro podría tener un comportamiento totalmente distinto en base a los mismos factores (Litlewood y Uribe, 2018).

8.2.1.4. Influencia de riesgos psicosociales

La influencia que los factores psicosociales pueden ejercer negativamente sobre la salud del talento humano por medio de la aparición de determinadas afecciones a nivel físico y mental, dando lugar al estrés, carga mental, fatiga, insatisfacción laboral, depresión; los efectos que deja una condición psicosocial varía en cada persona, porque cada uno tiene un conjunto de características individuales como su temperamento y personalidad, expectativas, disposición al cambio, etc. (Abello y Lozano, 2017).

Es decir que los trabajadores comprenden una unidad funcional que se retroalimenta y conjuga factores internos como externos, mismos que determinan su conducta y comportamiento, y esa es precisamente la base sobre la cual se sustenta el estudio de los factores psicosociales, adicionando que sus efectos se acentúan en aquellos cuya presencia resulta más habitual como inestabilidad laboral, horarios de trabajo extenuantes, presencia de tareas monótonas, relaciones interpersonales conflictivas e incompatibilidad con el equipo de trabajo (SASIS, 2016).

El incremento del nivel de riesgo psicosocial se refleja en los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, es decir los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Así la interacción conlleva a un mayor grado de riesgo para los trabajadores, su influencia se agudiza aún más considerando la dificultad que representa la determinación y ejecución de un curso de actuación para mitigar los riesgos. Por consiguiente un ambiente laboral dañino caracterizado por un liderazgo autocrático que censura la participación de los empleados, sumado a altos niveles de presión por parte de los jefes inmediatos superiores tiene una incidencia negativa sobre la salud mental y física de los empleados, y por ende sobre el rendimiento laboral, no obstante su intervención no resulta del todo clara y los avances que se obtengan tampoco, en primera porque pueden ser atribuidos a otro tipo de acciones, y en segunda porque sus repercusiones son de mediano y largo plazo (Intaclí, 2017).

8.2.1.5.Efectos de los factores psicosociales

A continuación, se describe los principales efectos causados por los factores psicosociales:

Estrés

Es uno de los principales efectos de los factores psicosociales, se define como una complicación de salud más grave de lo que se ha considerado, está afectando cada vez más a la población trabajadora provocando discapacidad mental o física y alteración del desarrollo normal de sus actividades, el estrés laboral repercute sobremanera en la salud de los trabajadores y puede desembocar en accidentes tanto dentro de la entidad como fuera de ella, puede ser causada por diferentes factores como una carga horaria extenuante, turnos de trabajo nocturnos, un clima laboral cargado de hostilidad, acoso laboral, entre otros (Feldman y Blanco, 2017).

Particularmente en el ámbito laboral, escuchar sobre este término se ha convertido en el pan de cada día, es causado por distintos factores, pero particularmente por desequilibrios entre las demandas ocupacionales y la capacidad del individuo para llevarlas a cabo, al transcurrir el tiempo, el estrés laboral produce un agotamiento continuo de las capacidades del individuo, conduciéndolo a estados de frustración, apatía y desinterés que le impiden una realización adecuada en su perspectiva profesional, a lo largo de la historia esta patología ha sido denominada de diferentes formas siendo el más contemporáneo síndrome de burn out, a este

se le atribuye debilidad del sistema nervioso con propensión a agudizarse y desembocar en depresión (Díaz, 2017).

Fatiga laboral

La fatiga laboral es una condición que afecta a los trabajadores, no obstante la identificación de sus causas resulta bastante compleja, su aparición es frecuente en los entornos de trabajo especialmente en aquellos que requieren de una alta carga física y en los que se emplea tecnología cuyo uso es complicado, dichas situaciones pueden exponer al hombre a máximas exigencias, llevándolo a funcionar de forma incontrolada afectando de forma psicofisiológica al empleado, hasta hace algunas décadas la fatiga únicamente se asociaba a los trabajadores cuyas edades eran avanzadas, y a labores manuales con prevalencia de esfuerzo físico, sin embargo cada vez son mayores las cantidades de personas jóvenes que también la padecen (Bordas, 2016).

Supone un fenómeno inherente al proceso salud enfermedad, se relaciona con la forma de empleo de las capacidades físicas y psicológicas de los trabajadores, poseen enorme influencia sobre el cuerpo y la mente. Las condiciones que determinan el grado de fatiga que experimenta un trabajador se asocian al estilo de vida sobre todo socioeconómico como vivienda inadecuada, déficit alimenticio, inseguridad en el empleo, deficiente nivel de educación y servicios sanitarios, falta de descanso, bajos salarios y por último están aspectos referidos a otras enfermedades (Feldman y Blanco, 2017).

Depresión

Como efecto de los factores psicosociales se puede hablar de depresión en base a tres enfoques diferentes: como un trastorno, es decir, cuando se presentan ciertos síntomas característicos y detectables en el trabajador; como un síntoma, aislado o como consecuencia de otros sin relación directa; o como un síndrome, basado en la tristeza y cuyos síntomas se relacionan con: desánimo, déficit de concentración, dificultad para tomar decisiones, desinterés por su apariencia física, notable cansancio; quienes sufren esta enfermedad por lo general presentan varias de las siguientes actitudes: lentitud y frecuentes errores, problemas

de concentración y en consecuencia retrasos en la entrega de trabajos, ausencias injustificadas y en conjunto afectan la productividad de la empresa (Littlewood y Uribe, 2018).

Las causas que conducen a la depresión en general se asocia a sucesos de la vida diaria como pérdidas o incapacidad para hacerles frente, cambios químicos en el cerebro, efecto secundario de medicamentos, diversos trastornos físicos, factores genéticos y evolutivos; mismos que desencadenan una alteración funcional reversible de los mecanismos de gratificación y refuerzo; diversos estudios han concluido que entre el 20% y el 30% de los empleados es propenso a sufrir alguna clase de enfermedad mental en el transcurso de su vida laboral (Pozo, 2018).

8.2.1.6. Efectos subjetivos

Dentro de los efectos subjetivos que desencadenaron los factores psicosociales en los trabajadores se encuentran: las conductas agresivas e irritables, vergüenza, frustración, tristeza, sentimientos de culpa, baja autoestima, episodios de nerviosismo y soledad desmedida, a lo anterior se suma el sentimiento de inseguridad y con ello la dificultad para tomar decisiones, por tanto es imprescindible motivar a los trabajadores para que haya un adecuado clima organizacional, se puede lograr que cada uno se desenvuelva de acuerdo con sus características, pensamientos y cultura personal de igual manera es importante promover valores, igualdad y respeto hacia las diferencias (Sánchez, 2016; Verano, 2015).

8.2.1.7. Efectos conductuales

Entre los principales efectos conductuales se presentan el absentismo, presentismo y abandono, a continuación, se detalla en qué consiste cada uno:

Absentismo

El absentismo consiste básicamente en la inasistencia de los trabajadores, es decir el personal no acude a la empresa a prestar sus servicios, dentro de este ítem se menciona las ausencias por causas de depresión crónica, es decir llega un punto en que la persona ya no tiene la fuerza necesaria para salir de su cama, menos para cumplir con sus obligaciones laborales, en

relación a enfermedades de carácter físico representan grandes costos que deben asumir las empresas, se trata de licencias remuneradas, reemplazos temporales o desaceleración de la producción, por tanto la salud no es un problema exclusivo de los trabajadores, pues tienen repercusiones directas en la organización a nivel económico por la disminución de productividad y desembolsos por las causas antes mencionadas (Díaz, 2017).

Presentismo

Su definición se ha ampliado refiriéndose a aquellas situaciones en que los trabajadores van a sus lugares de trabajo, no obstante, gran parte del tiempo que permanecen allí lo destinan a actividades que nada tienen que ver con las tareas correspondientes a su cargo, o actividades improductivas, su valoración no resulta sencilla porque el empleado está en el trabajo. Sin embargo no está cumpliendo eficazmente, dicha falta de productividad, con todos sus inconvenientes y conflictos, la asume la organización y el propio afectado; ya sea por falta de motivación, afecciones en la salud o problemas de tipo personal, los trabajadores pueden presentar comportamientos como permanencia en el puesto de trabajo más allá de la jornada laboral con el fin de aparentar compromiso con la organización, demora en terminar las tareas asignadas simulando que son complejas, presentarse en la empresa enfermo para que le certifiquen su asistencia, entre otras (Espeleta, 2015; Feldman y Blanco, 2017).

Abandono

La falta de motivación unida a la insatisfacción en el puesto de trabajo, y situaciones de carácter personal generalmente conllevan al abandono del cargo, y la empresa inevitablemente termina afectada, pues pierde la posibilidad de contar con grandes talentos, a consecuencia de un manejo inadecuado de los riesgos psicosociales, aumentando costos al tener que realizar continuamente procesos de búsqueda de talento, inducción, capacitación y tiempo de adaptación a la empresa. Uno de los principales efectos que se deriva del abandono de puestos de trabajo es una tasa de rotación de personal alta, y dentro de la gestión de talento humano son varios los procesos que se efectúan con el fin de contar con empleados calificados que respondan de forma adecuada al cargo ocupado, por ejemplo, el reclutamiento, selección, inducción, entre otros demandan tiempo y recursos, y al tener que llenar vacantes

frecuentemente incurren en costos que bien podrían haberse ahorrado si tan solo la tasa de rotación de personal hubiese sido menor (Herrera y Gaeta, 2017).

8.2.1.8. Efectos fisiológicos

El grado de vulnerabilidad frente a los factores psicosociales se encuentra asociado a la importancia que los directivos le otorguen, y el primer paso es la medición, en base a los resultados de ese proceso se puede desarrollar medidas de prevención, por tal razón la valoración de los efectos fisiológicos cada vez adquiere mayor relevancia, y son visibilizadas en distintas normativas e incluyen las exposiciones que conllevarían riesgos para el bienestar y los resultados de salud de las personas que forman una empresa. Los riesgos fisiológicos asociados a los factores psicosociales suponen el incremento de las hormonas a nivel sanguíneo, elevación de los niveles de glucosa, aceleraciones del corazón, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, insomnio, hipertensión, palpitación, opresión respiratoria, alergia (Sanchez, 2016).

El mayor porcentaje de enfermedades actuales tiene origen o se relaciona con reacciones o sentimientos, así es común que los profesionales de la medicina tengan presente el término estrés al razonar sobre las causas de distintos malestares. Y es que resulta difícil separar los efectos fisiológicos de los psicológicos, porque el cuerpo humano funciona de forma articulada, es decir ambos aspectos están plenamente vinculados. Así las emociones positivas como la alegría, gratitud, entusiasmo, esperanza o humor tienen la capacidad de generar cambios no solo a nivel conductual sino también fisiológico sucede lo contrario con emociones negativas como la ira, tristeza o frustración (Abello y Lozano, 2017).

8.2.1.9. Efectos organizacionales

En relación a los efectos organizacionales, se destaca el deficiente grado de compromiso de parte del talento humano hacia la entidad, aquello impide que se involucren realmente en el desarrollo de sus actividades y alcancen un desempeño satisfactorio, de igual forma el entorno laboral no es el óptimo y los trabajadores no se sienten incentivados, como efecto de lo

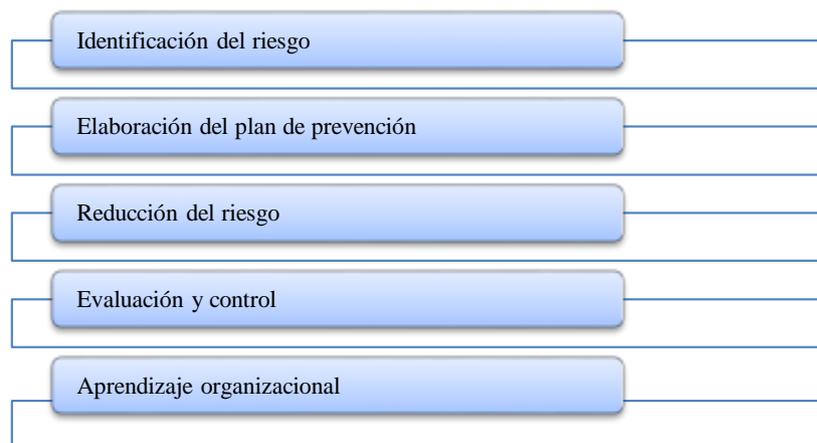
anterior se evidencia descenso de los niveles de productividad, ya sea a nivel administrativo como operativo (Littlewood y Uribe, 2018).

Los efectos organizacionales de los factores psicosociales se traducen en relaciones interpersonales deficientes, accidentes en el sitio de trabajo, rotación de personal, clima organizacional estresante, insatisfacción laboral, escasa o nula participación del personal en la toma de decisiones; estas actitudes inciden de forma directa en el desarrollo de su trabajo, que en conjunto dejan un bajo rendimiento laboral y representan pérdidas económicas para la empresa (Camacho y Mayorga, 2017).

8.2.1.10. Evaluación de los riesgos psicosociales

En función del ambiente dinámico en que operan las personas se podrían generar estresores laborales que afectan su integridad física y psicológica, por tal razón es realmente vital poner en marcha una evaluación de riesgos psicosociales con el propósito de reducir los efectos adversos que podrían traer consigo en la salud del talento humano. La evaluación de riesgos psicosociales a nivel laboral es aplicada mediante un procedimiento de gestión de riesgos, mismo que posee una serie de fases básicas:

Figura 1: Fases de la evaluación de riesgo



Fuente: Camacho y Mayorga (2017).

Como se puede apreciar en los últimos años los riesgos psicosociales están tomando una gran importancia en las organizaciones, y la lucha por eliminarlos o reducirlos es cada vez más notable, debido a que los riesgos psicosociales afectan a la seguridad y salud en el trabajo, e

influyen en los niveles de productividad de la empresa, para realizar una valoración de los factores psicosociales puede emplearse el método del Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud conocido por sus sigla ISTAS, este se enfoca en la prevención de los riesgos de este tipo, empleando cuestionarios para la identificación de los riesgos que representa cada factor (Bordas, 2016).

Instrumentos que permiten medir los riesgos psicosociales

Entre los principales instrumentos que permiten la estimación de los riesgos psicosociales en las empresas se encuentran los siguientes:

Cuestionario de contenido de trabajo JCQ

Las siglas de Job Content Questionnaire en español corresponden a Cuestionario de Contenido Laboral, se trata de un instrumento de medición de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, se basa en el modelo demanda/control, es ampliamente utilizado para la medición de los factores psicosociales por su validez, consistencia intrínseca y estructura factorial en diferentes adaptaciones y validaciones desarrolladas en varias naciones alrededor del mundo (Herrera y Gaeta, 2017).

Se caracteriza por su objetividad, su estructura se encuentra compuesta por un conjunto de interrogantes recopilado en varias escalas de calificación, para valorar los principales parámetros que son tres: requerimientos o demandas psicológicas, apoyo social y control, en esta última dimensión se halla inmersa la posibilidad de desarrollo de habilidades, autonomía sobre el contenido del trabajo y control vertical: participación (Júarez, 2017).

Cuestionario Psicosocial de Copenhague

Este instrumento de medición fue establecido por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, su metodología posee dos versiones cuyo fin es adaptarse al tamaño del establecimiento económico, su contenido se enfoca en aspectos como: doble presencia, exigencias psicológicas, desarrollo, sentido y satisfacción del trabajo, control sobre tiempo, integración con la empresa, previsibilidad, claridad y conflictos de rol, liderazgo, refuerzos,

apoyo social, oportunidades de relación social, sentimientos de grupo, inseguridad en el empleo, salud general y mental, vitalidad y síntomas de estrés (Júarez, 2017).

Cuestionario de esfuerzo/compensaciones ERI

Las siglas ERI en español corresponden a Inventario de Confiabilidad del Empleado, este tipo de cuestionario tiene como base el modelo desequilibrio/esfuerzo/recompensa, su estructura presenta tres escalas: esfuerzo, recompensa y sobre compromiso, dispone de tres módulos que contienen variables sociodemográficas, esfuerzos extrínsecos y compensaciones laborales; y el último pretende identificar actitudes relacionadas con la entrega insana y desmedidas hacia el trabajo. El cuestionario de Inventario de Confiabilidad del Empleado, es un instrumento de medición ampliamente utilizado en el campo de factores psicosociales. La premisa que orienta este método sostiene que las situaciones de tensión laboral u otros efectos negativos se dan como resultado de la sinergia entre las variables de demandas y control, mismas que dejan como efecto situaciones psicosociales con sus correspondientes consecuencias en la salud mental y física del trabajador y por supuesto en la empresa (Júarez, 2017).

8.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al valor que la organización espera que los empleados aporten por medio de sus acciones, en otras palabras, sería la cantidad de esfuerzo que se aplica en determinada actividad; los factores o variables que pueden influenciarlo se relacionan con las habilidades y conocimientos que posee cada persona, pero sobre todo de la gestión organizacional de la empresa. En cierta forma se trata de un espejo porque muestra las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. La evaluación y el desempeño están relacionados directamente como un proceso innato de las organizaciones, no se puede hablar de la una sin referirse a la otra, al grado que el desempeño podría definirse como el resultado de una evaluación, cuya aplicación tiene por finalidad promover un ambiente de trabajo en que los empleados puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos al máximo (Silva, 2018).

El término desempeño laboral es el resultado de la actuación de las personas en su puesto de trabajo, comprende una serie de características individuales, entre las cuales se pueden

mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan en el entorno del trabajo para producir comportamientos que afectan los resultados, el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña (Díaz, 2017).

8.2.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral

De acuerdo a Amaya, Conde y Pedraza (2018) existen ciertos elementos o factores que influyen sobre el desempeño laboral, y la gestión óptima o inadecuada de los mismos, generando un alto o bajo resultado, entre los más sobresalientes se encuentran: las retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción con las tareas, habilidades y aptitudes del empleado, capacitación y desarrollo constante de los trabajadores, factores motivacionales, cultura organizacional y por ultimo las expectativas de los trabajadores. En el desempeño laboral influyen varios factores, a continuación, se brinda una breve descripción de cada uno:

Retribuciones monetarias y no monetarias

Las retribuciones monetarias hacen referencia principalmente al sistema de remuneraciones que las empresas deben gestionar para compensar a sus trabajadores, es decir los sueldos, salarios y beneficios sociales según estipulen las correspondientes normativas, no obstante, no es la única forma de retribuir al talento humano, y es precisamente allí que intervienen las compensaciones no monetarias que bien podrían tratarse de reconocimientos verbales o documentales, proporcionar confianza por medio autonomía para desarrollar el cargo, hasta horarios más flexibles (Amaya, Conde y Pedraza 2018).

El objetivo de establecer el sistema de remuneraciones es compensar al talento humano de forma justa por la prestación de sus servicios, y se originó con el fin de conseguir mejores resultados en las empresas, una deficiente administración del sistema de compensaciones posibilita el adecuado funcionamiento de la organización, porque el talento humano siente que sus esfuerzos estén siendo retribuidos de forma justa. En el caso contrario se generan daños en la calidad del ambiente de trabajo la productividad, se enfoca en las necesidades económicas y

las posibilidades de su satisfacción, siempre en relación con las necesidades de otros sectores, usualmente las necesidades están por encima de las posibilidades de su satisfacción, cuando las necesidades superan a las posibilidades de su satisfacción, decimos que existe una descompensación negativa (Camacho y Mayorga, 2017).

Satisfacción en relación a las tareas asignadas

Se trata de un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que el empleado percibe respecto a su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, se vincula con la naturaleza del trabajo y quienes conforman el contexto laboral, para conseguir tal factor las empresas pueden considerar que las personas ocupen puestos de acuerdo a su nivel de preparación, muestren aptitudes y habilidades que concuerden con los requerimientos para el cargo, por otro lado el ambiente laboral dentro del cual se encuentran implícitas las relaciones interpersonales debe ser idóneo (Quintero, Africano y Elsis, 2018).

La satisfacción en relación a las tareas asignadas se evidencia por medio de la actitud general de una persona hacia su puesto de trabajo, y es que la función de un individuo es mucho más que una ocupación, en el lugar de trabajo interactúan tanto directivos como los trabajadores, conformando un buen ambiente de trabajo y se pueden lograr las metas establecidas. En síntesis, el desempeño tiene relación con la satisfacción laboral, en esa línea de ideas, un trabajador que experimente emociones positivas como la alegría o motivación en relación a las labores realizadas en su trabajo, además cuenta con un entorno laboral adecuado, dicho trabajador tendrá mayor empeño en cada una de sus actividades, por tanto, los resultados que se obtienen en términos productivos a corto y largo plazo serán mucho mejores, en relación a otro trabajador que se desarrolle en un ambiente y condiciones distintas a las mencionadas (Camacho y Mayorga, 2017).

Habilidades de los trabajadores

Las habilidades laborales comprenden un conjunto de actitudes y aptitudes que posee cada persona para desarrollar de forma eficiente las tareas que competen a un cargo con fines organizacionales, siendo que hoy en día, una de las más apreciadas es el trabajo en equipo, que permite la conformación de una estructura consistente que articule un estable sistema de

interacciones, siendo que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo, a más de ello se mencionan: la adaptación, resolución de problemas, comunicación, seguridad, actitud positiva, etc. (Quintero, Africano y Elsis, 2018).

Todo trabajador más allá de ocupar un cargo, es una persona con habilidades y aptitudes distintas que precisamente lo distinguen y convierten en un ser único, y dicha premisa debe ser entendida por las empresas para poder construir una ventaja competitiva en base a su talento humano. Sin embargo gran parte de ellas se esfuerzan por homogeneizar a todos los individuos, así algunos trabajadores podrían tener mayores habilidades respecto al liderazgo, comunicación, y otros serán mucho mejores siendo creativos o sistemáticos (Chiang, 2015).

Capacitación y desarrollo constante

El enfoque que mantienen las acciones de capacitación son concebidas como esfuerzos generalizados para incrementar las destrezas y conocimientos del talento humano de las empresas, parte de la comparación de las necesidades para ocupar cada plaza de trabajo existente, y en base a tales necesidades se trabaja para cubrir dichas deficiencias, la capacitación y el desarrollo del talento humano se basan en que la mayor parte de los trabajadores es sujeto a un proceso de aprendizaje continuo (Parra y Rodríguez, 2016).

Las empresas en la actualidad se desenvuelven en un ambiente sumamente cambiante que establece día tras día nuevas imposiciones en relación a las capacidades, habilidades y conocimientos de parte del personal, ante esto las organizaciones deben responder de forma estratégica por medio de sus políticas de talento humano; y es que gran parte del rendimiento que obtengan los empleados depende del papel que adopten los responsables del área de talento humano considerando las fortalezas como las fragilidades del comportamiento individual y organizacional (Chiang, 2015).

Estabilidad laboral

La seguridad de permanencia en el trabajo consiste en tener una posición lo más estable posible a nivel laboral y en lo económico, en este contexto si la gente se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitar el perjuicio, y dicha amenaza

puede surgir de factores como la pérdida de empleo o de un medio de trabajo inestable y familiar, por lo general este tipo de situaciones surgen cuando la empresa pasa por crisis económicas, y empiezan a circular rumores de recortes de personal (Espeleta, 2015).

La estabilidad laboral es un derecho que corresponde a los trabajadores, y debe ser garantizada por las empresas, siempre y cuando la persona que se encuentra en relación de dependencia no haya cometido alguna falta que justifique su despido. Desde una visión psicológica las personas en general se comportan para preservar su seguridad, en un medio estable que esté libre de amenazas, en el plano laboral la estabilidad conlleva responsabilidad para el empleador y para el trabajador, si una empresa no garantiza tal derecho el personal experimentaría desinterés, y bajo nivel de implicación con los objetivos organizacionales (Camacho y Mayorga, 2017).

Factores motivacionales

Los factores motivacionales dentro del ámbito laboral se definen como la habilidad que poseen las organizaciones para involucrar a sus empleados con los objetivos de la empresa para conseguir el mayor rendimiento posible de su parte, por tal razón cada vez es mayor la preocupación e interés sobre este factor, y la motivación puede provenir de dos formas claramente diferenciadas: de manera intrínseca y sobre ella no puede influir la empresa y extrínseca que se genera de forma inducida por situaciones que se encuentran dentro del ambiente del empleado (Abello y Lozano, 2017).

Comprende un aspecto sumamente importante dentro del rendimiento laboral en el sentido de que un empleado motivado realizó las actividades de su competencia con mayor entusiasmo y al final del periodo su desempeño habrá sido superior, en relación a alguien que presenta un grado de autoestima baja, al tratarse de un sistema de necesidades del individuo, y que se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas, puesto que esa característica de la personalidad influye sobremanera en los resultados que cualquier individuo obtiene (Medina, 2017).

Clima organizacional

El clima organizacional se define como la percepción de los trabajadores sobre el entorno que los rodea, a nivel departamental y organizacional que incide de forma directa en la conducta, el comportamiento y forma de sentir; en palabras sencillas se trata de un fenómeno cargado de dinámica que crea sinergia entre los recursos tecnológicos y humanos que forman una empresa (Iglesias y Sánchez, 2015).

El clima laboral está vinculado con la motivación de los empleados, si el entorno es adecuado favorece la construcción de relaciones laborales equilibradas y predisposición a los empleados hacia el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades, en el caso contrario el entorno influye negativamente sobre estado de ánimo de los trabajadores y consecuentemente en los procesos organizacionales: la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la comunicación, entre otros, en fin las interacciones de los trabajadores dan lugar al clima organizacional por medio de la fusión de sus actuaciones individuales (Bordas, 2016).

Expectativas del empleado

Se trata de las representaciones que los trabajadores tienen sobre un puesto laboral o la empresa en general, se define como una visión prospectiva del empleado al ingresar a una organización, las expectativas del empleado se componen de una serie de ideas que el personal tiene sobre un cargo o una empresa en general, por ejemplo, sobre el ambiente de trabajo, los retos que suponen pertenecer a dicha organización, los horarios, la remuneración, estabilidad laboral, entre otros, es importante señalar que este factor depende sobremanera del empleado (Amaya, Conde y Pedraza, 2018).

8.2.2.2. Niveles de desempeño laboral

Es importante que las empresas puedan medir el desempeño de su talento humano porque de esa forma podrán identificar en qué nivel se ubica:

Alto desempeño laboral

El desempeño laboral alto es alcanzado por trabajadores que se sienten a gusto con el cargo ocupado, y tienen aspiraciones de mejorar continuamente; otra de las características que presentan es un grado de motivación elevado por ello realizan contribuciones que superan las expectativas y generan cambios ya sean a nivel administrativo u operacional (Medina, 2017).

En otros casos puede tratarse de empleados que efectivamente quieren superarse y se encuentran motivados por la obtención de una compensación como ascensos, bonificaciones, un mejor sueldo; a lo anterior podría sumarse el reconocimiento de parte de los jefes inmediatos superiores o directivos de los establecimientos económicos a los cuales pertenecen (Sum, 2015).

Mediano desempeño laboral

Por lo general este tipo de resultados suele ser obtenido por trabajadores cuyo tónico de trabajo es cumplir con lo señalado responsablemente, tienen arraigados los valores organizacionales y tienen cierto grado de conformismo en relación al sueldo percibido, por ello realizan actividades y tareas para las que fueron contratados y nada más (Medina, 2017).

Los empleados con un mediano desempeño laboral, por lo común se aferran a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar lo necesario, van al trabajo con la mira de aportar, pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo para hacer más de lo correspondiente a su puesto de trabajo, evidenciando una falta de iniciativa o deficiente sentido de pertenencia a la organización; en este sentido, estudios realizados en diferentes empresas han demostrado que la mayor parte de empleados se agrupan dentro de este tipo de rendimiento, es decir se limitan a llevar a cabo únicamente lo establecido (Sum, 2015).

Bajo desempeño laboral

Generalmente un bajo desempeño laboral es obtenido por aquellas personas que no han reflexionado sobre la oportunidad laboral que poseen, o a su vez se presenta como un síntoma de enfermedades físicas o psicológicas como el estrés o depresión, una de las principales diferencias entre este nivel y el anterior es que en este caso ni siquiera consideran el cumplimiento de las actividades básicas que le corresponden a su cargo, así las actividades

realizadas en una jornada laboral diaria por ejemplo pudo haber sido desarrollada en cuestión de un par de horas (Herrera y Gaeta, 2017).

8.2.3. Cooperativa de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades de derecho privado, su actividad económica es la intermediación financiera, se constituye por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, planean y efectúan actividades o trabajos de beneficio social y colectivo para mejorar la calidad de vida de sus socios, son formadas con los aportes económicos de sus socios y la gestión se caracteriza por ser democrática (Arboleda y Zabala, 2016).

Basándose en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se extrae que las Cooperativas de Ahorro y Crédito comprende la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras, en esencia una cooperativa no está formada por clientes sino por socios, en atención a que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta; su administración se caracteriza por ser de tipo democrático y su propiedad conjunta (Pardo y Huertas, 2017).

Este tipo de cooperativas tiene por razón de existencia proporcionar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, en síntesis, su actividad económica es recibir depósito de sus socios, adquirir préstamos con entidades financieras del país o extranjeras y proporcionar préstamos a los socios percibiendo por ello una tasa de interés.

8.2.3.1. Actividades económicas de las cooperativas de ahorro y crédito

Las actividades que pueden realizar las cooperativas de ahorro y crédito son las siguientes:

- Recibir y hacer depósitos a la vista y a plazo.
- Efectuar créditos.
- Conceder sobregiros ocasionales.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.

- Efectuar cobranzas, pagos y transferencia de fondos y emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- Recibir y conservar objetos muebles, documentos, valores como depósito para su custodia y arrendar cajas de seguridad.
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y débito.
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros mediante aceptaciones, endosos o avales de títulos, de crédito, por otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito interno y externo.
- Recibir préstamos de entidades financieras y no financieras del país y del exterior.
- Emitir obligaciones respaldadas en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida.
- Negociar títulos o facturas que representen obligación de pago por ventas a crédito y anticipo de fondos con garantía de los documentos señalados (Código Orgánico Monetario , 2014).

8.2.3.2. Principios cooperativos

Los principios de las cooperativas de ahorro y crédito son los siguientes:

Libre adhesión: Este principio enfatiza sobre la concepción cooperativista, que se traduce en el libre acceso de los miembros a formar parte de una organización.

Administración democrática: Dentro de las cooperativas el órgano máximo de decisión es la asamblea general misma que se encuentra constituido por todos los socios.

Su concepción no se limita a la nueva época que tuvo inicio con la Revolución Francesa, sino que se gestó dentro de los movimientos religiosos y sociedades secretas.

Autonomía e independencia: Este principio se refiere a la capacidad de decidir que poseen los socios sobre el curso de acción de la cooperativa, en el caso de recibir financiamientos de otras entidades deben llevarlo a cabo considerando el criterio de todos los socios, es decir anteponiendo la democracia (Moreno, 2016).

Educación, capacitación e información: Las cooperativas imparten educación y capacitación a sus socios, representantes elegidos, gerentes y trabajadores de modo que puedan contribuir eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Cooperación entre las cooperativas: deben atender a sus socios más eficazmente y fortalecer el movimiento cooperativo trabajando juntos a través, nacionales, regionales e internacionales.

Interés por la Comunidad: Este es una de las prioridades de las cooperativas en general, mejorar la calidad de vida de la colectividad en que desarrollan sus actividades (Martínez, 2016).

8.2.3.3. Segmentación del sector financiero popular y solidario

Según lo determinado en la resolución No. 038-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), se establece que las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 2: Segmentación de entidades del sector financiero

Segmento	Activos
1	Mayor a 80.000.000
2	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
3	Mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000
4	Mayor a 1.000.000 hasta 5.000.000
5	Hasta 1.000.000, cajas de ahorro y bancos comunales

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015).

Anteriormente la segmentación se basa en la posesión de los activos de las cooperativas, y fue determinada por los entes de control, cada entidad es autónoma en la toma de sus decisiones, establece sus normas, así como en la identificación institucional a la que corresponden.

8.2.3.4. Constitución y administración de las cooperativas de ahorro y crédito.

Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados, en tanto que las asambleas generales

ordinarias de las cooperativas de ahorro y crédito, podrán efectuarse anualmente. Las asambleas generales extraordinarias se reunirán para tratar asuntos puntuales en la convocatoria (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011). En relación al ingreso de socios los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS E HIPÓTESIS

9.1. Preguntas científicas

¿Los factores psicosociales afectan en el ámbito laboral de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná?

El análisis de los factores psicosociales demostró que tiene un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores de las cooperativas, esto como consecuencia de factores como: la no definición de un plan motivacional, estar ejerciendo un puesto no acorde a sus habilidades, que no favorecen el desarrollo de nuevos conocimiento y habilidades, en algunas cooperativas se evidenció la existencia de planes de motivación, mayor comprensión de su jefe inmediato, satisfacción con los sueldos y beneficios sociales el nivel de sinergia de los trabajadores fue positivo.

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná?

El desarrollo del diagnóstico efectuado mediante las entrevistas, dejó entrever la existencia de factores psicosociales negativos que afectaron a los colaboradores de las cooperativas de Ahorro y Crédito relacionados con los problemas personales, además enfatizaron que en su actual puesto no han podido poner en práctica sus habilidades, la insatisfacción por la sobrecarga laboral a los que se encuentran sometidos de manera continua es otro factor adverso que causa tensión y, esto sumado al temor a los despidos intempestivos y ajustes salariales. Además de la incomprensión e inflexibilidad mostrada por los directos en ocasiones derivó en inconvenientes interpersonales. De la misma forma un 64,36% de los trabajadores no demostró sinergia en el desarrollo de sus actividades.

¿Existe relación estadística entre los factores psicosociales y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito en el cantón La Maná?

El comparativo de la variables efectuadas con el ingreso de datos en el software SPSS versión 26, evidenciaron que la relación [1], satisfacción en el empleo que se vinculó con los factores motivacionales en un 0,511 que se considera como una relación positiva fuerte, mientras que la relación [2], satisfacción en el empleo frente a las expectativas de los trabajadores presentó una correlación de 0,604 considerada como una relación fuerte, mientras que la relación [3], las condiciones de la organización con la satisfacción de las tareas con 0,470 correlación positiva moderada.

9.2. Hipótesis de trabajo.

Los factores psicosociales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020.

10. METODOLOGÍA

10.1. Métodos teóricos

10.1.1. Histórico lógico

En este sentido tanto los factores psicosociales como el desempeño laboral han estado expuestos a múltiples cambios a través de los años, cada uno de ellos le otorgó ciertas particularidades a cada una de las variables, se empleó este método, tanto en el marco teórico donde se expuso la evolución de cada término hasta llegar a la actualidad, a fin de tener un escenario más amplio del tema abordado, de la misma forma se observó en retrospectiva y se desarrolló un análisis sobre su origen e historia, remarcando además los aspectos de mayor relevancia que efectivamente influyeron sobre ellas, una vez obtenida la información se organizó en forma secuencial según el orden en que se fueron desarrollando y fue presentada en la parte del estado de arte, se expuso estudios realizados con anterioridad sobre los factores psicosociales y desempeño laboral, mismos que permitieron identificar en qué estado se encontraba el tema de estudio (Flores, 2014).

10.1.2. Inductivo deductivo

La aplicación del método inductivo fue esencial porque permitió realizar el planteamiento de la problematización desde el nivel macro donde se describió a breves rasgos la situación de los factores psicosociales en un contexto internacional, pasando al ambiente meso donde se abordó la problemática existente sobre el ámbito nacional, y finalmente desde el ámbito micro se indagó sobre los factores psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores, es decir desde un ámbito general hacia lo particular. El método deductivo fue empleado para definir la formulación y diagnóstico del problema en este último se dedujo las causas y efectos que se extrajeron de la problematización, permitió además emitir criterios sobre las debilidades procedente de los resultados de las encuestas y entrevistas, esta información fue de gran valor para el desarrollo de la propuesta del plan de reducción de riesgos motivacionales (Maya, 2014).

10.1.3. Método analítico sintético

El método analítico sintético fue útil durante todo el desarrollo del proyecto, pero de forma más evidente se utilizó para la presentación de los resultados obtenidos de las encuestas, al analizar las respuestas de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito frente a las interrogantes de las variables estudiadas que fueron los factores psicosociales y el desempeño, de la misma forma se empleó en la redacción de la información recolectada por medio de las entrevistas aplicadas a los Gerentes o representantes de las entidades financieras del cantón La Maná. (Guerrero y Guerrero, 2014).

10.1.4. Métodos empíricos

10.1.4.1. Valoración por vía de expertos

Debido a la inexperiencia parcial de las investigadoras sobre el establecimiento de la relación entre los factores psicosociales y desempeño de los trabajadores fue necesaria la valoración y orientación del docente tutor, mismo que consideró adecuado el uso e ingreso de los datos al software SPSS versión 26 para gestionar la información que arrojada por las encuestas aplicadas a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná (Gómez, 2015).

10.2. Tipos de investigación

10.2.1. Investigación bibliográfica

Se utilizó la investigación bibliográfica para la fundamentación de las bases teóricas mediante la recopilación de información procedente de: libros, tesis, revistas y páginas sobre los factores psicosociales, el desempeño de los trabajadores y sobre las generalidades de las cooperativas de ahorro y crédito. Con el propósito de profundizar la revisión literaria se desarrolló aplicando la técnica de mapeo donde se define los componentes principales y la bibliografía base para el desarrollo de la fundamentación científica (Díaz y Arcelis, 2016; Hernandez , Fernández y Baptista , 2014).

10.2.2. Investigación de campo

La investigación de campo brinda al investigador la posibilidad de relacionarse con el objeto y construir por sí mismo la realidad estudiada, su principal objetivo es recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar. Permitió obtener información directa sobre la realidad de los factores psicosociales y desempeño de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná. Resultando necesario acudir a las instalaciones de las mismas para la aplicación de las entrevistas y encuestas, de esta manera las investigadoras, tuvieron la posibilidad de relacionarse con los colaboradores y responsables de las cooperativas y tener un acercamiento a la realidad de la problemática, su principal objetivo fue recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno analizado y poder determinar el nivel de incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral (Lerma, 2016).

10.3. Nivel o alcance de investigación

10.3.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es una investigación empírica o sistemática de un fenómeno en observación, es por ello que se empleó para la recolección de datos numéricos, para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de determinar la incidencia de los factores psicosociales en la variable del rendimiento laboral. Estos datos permitieron la comprobación de la hipótesis sobre el impacto de los factores psicosociales en el desempeño de los 87 trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, mediante un modelo estadístico de correlación (Muñoz, 2015).

10.3.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como propósito la caracterización de un objeto o fenómeno con el propósito de identificar un comportamiento, y ese es el propósito que persigue la presente investigación. Tal enfoque se evidencia en el planteamiento de la problemática en la cual se detalló las causas y efectos de los factores psicosociales en las cooperativas de ahorro y crédito, para el desarrollo del marco teórico la investigación descriptiva fue clave al momento de identificar las categorías fundamentales de cada variable en estudio. Además, se

empleó para la definición de las alternativas para la medición de variables que permitió identificar el nivel de incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral (Campos, 2017).

10.3.3. Investigación correlacional

El enfoque correlacional busca identificar la relación existente entre dos variables, estableciendo el grado de correlación, y es aquello lo que se pretende por medio de la presente investigación determinar la incidencia de los factores psicosociales en la variable rendimiento laboral de los trabajadores, el uso de esta modalidad de investigación fue crucial para el desarrollo de la investigación, en este contexto se aplicó el coeficiente correlacional de Spearman con un nivel de significancia del 0.01. Con el cual se puede determinar las relaciones positivas y negativas entre las dos variables de estudio, sin considerar un criterio de causalidad (Campos, 2017).

10.4. Diseño de la investigación

La presente investigación se efectuó a través de un enfoque cuali-cuantitativo, que permitió desde la perspectiva cualitativa identificar los factores psicosociales existentes entre las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná y un enfoque cuantitativo porque se trató de la cantidad de trabajadores que se investigó para determinar el desempeño laboral, utilizando el programa estadístico SPSS 26. Además de los tipos de investigación bibliográfica para la recolección de información teórica, la investigación descriptiva para especificar las generalidades de las variables factores psicosociales y desempeño laboral, la investigación de campo, porque fue necesario acudir a las cooperativas para la recolección de información mediante las técnicas de la entrevista a los 12 gerentes y las 87 encuestas a los trabajadores. También fue necesario emplear la investigación correlacional para establecer la relación existente entre las variables estudiadas, y así aceptar o rechazar la hipótesis alternativa. Para la validación del instrumento resultó útil recurrir a distintas fuentes bibliográficas, además de la apreciación de un profesional experto en la materia, de igual forma se realizó una prueba piloto que permitió verificar la coherencia de las preguntas planteadas. La información que permitió la comprobación de la hipótesis se ingresó los datos al software SPSS versión 26. Posteriormente se procedió al planteamiento de las conclusiones

y recomendaciones en torno a los resultados obtenidos. Los resultados negativos, sirvieron de base para el establecimiento de una propuesta como alternativa de solución antes los problemas detectados, considerando conveniente el desarrollo de un plan de prevención de riesgos psicosociales.

10.5. Población y muestra

10.5.1. Población.

La población de estudio estuvo constituida por los gerentes o representantes y los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Tabla 3: Población para encuesta

Población	Cantidad	Instrumento
Gerentes o representantes	12	Entrevista
Trabajadores	87	Encuesta

Fuente: Coque y Herrera (2019).

10.5.2. Muestra

No se calculó el tamaño de la muestra, porque se aplicó los instrumentos de investigación a la totalidad de la población de los gerentes o representantes y los trabajadores.

10.6. Proceso de validación del instrumento

La validación del cuestionario primeramente se llevó a cabo por medio de revisión de distintas fuentes bibliográficas, para entender los diferentes constructos. El ingreso de los datos se realizó en dos fases la primera con la información proporcionada por 20 trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, para tal efecto se utilizó el programa Statistics Product and Service Solution cuyo acrónimo es SPSS, que traducido al español sería Producto de Estadística y Solución de Servicio, en definitiva se trata de un gestor de datos, dicha acción se realizó para mostrar que tan adecuadas eran las preguntas y el grado de medición de la variable que se pretendía estimar. El cuestionario estuvo constituido

por 37 preguntas relacionadas a los factores psicosociales, mismas que fueron planteadas con el fin de determinar las distintas categorías y sus variables que se hallaban inmersas en la problemática tratada, dicha información se encuentra en el marco teórico como sustento científico, además se contó con la revisión de profesionales, cuya ayuda resultó enriquecedora para la estructuración del instrumento. En segunda instancia se consideró el uso del índice de alfa de Cronbach para saber si existía relación entre las interrogantes planteadas, se trató de una prueba piloto con el 23% de la información correspondiente a 20 encuestados, misma que dejó como resultados un 0,867 valor aceptable para determinar que efectivamente existe concordancia entre las preguntas que conformaban el cuestionado presentado.

Tabla 4: Índice de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,867	20

Fuente: Elaboración propia.

Una vez efectuada la prueba piloto con 20 encuestas, se efectuó los correctivos necesarios, y se procedió a aplicar las 87 encuestas, e ingresar la información en el programa SPSS 26.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1. Análisis de la entrevista

La información proporcionada por los Gerentes o representantes permitió identificar que efectivamente en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón se incentiva a los colaboradores a aplicar sus conocimientos y habilidades, asimismo coincidieron varios de ellos en que la actividad realizada para este fin: los reconocimientos, planificaciones, proporcionar confianza y actualización de conocimientos por medio de capacitaciones o cursos.

La mayoría de entrevistados concordaron en que el impulso del compañerismo entre los trabajadores de las COAC del cantón La Maná, se lleva a cabo por medio de reuniones sociales y trabajo en equipo que permite crear lazos laborales más estrechos entre la parte directiva y trabajadores; pero es importante resaltar que en un índice significativo de cooperativas no se desarrolla este tipo de actividades que disminuyen el nivel de compromiso del equipo de trabajo.

Los gerentes y los representantes de las COAC del cantón La Maná, excepto el de Sierra Centro, mencionaron que organizan y efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de los trabajadores, respecto a la frecuencia varios de ellos afirmaron que son realizadas cada semana. A lo anterior se agrega que la identificación de problemas debe ser acompañado de un seguimiento que permita inferir sobre la problemática y dar una solución en caso de tratarse de conflictos de carácter organizacional.

Se pudo apreciar nuevamente homogeneidad entre las apreciaciones de los entrevistados que afirmaron que sus colaboradores si forman un equipo adecuado, argumentando que se trata de personal responsable, profesional y con amplia experiencia dentro del sector financiero; por otro lado, el representante de la COAC Andina Limitada manifestó que el personal de dicha entidad aún no se ha consolidado como un equipo de trabajo, indicando que se encuentran en proceso de integración.

Un alto porcentaje de encuestados coincidió en que los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito que presiden si demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias,

y son precisamente cualidades como estas que permiten que día a día sus entidades financieras se desarrollen y tengan una mayor participación en el mercado, sin embargo, cabe resaltar que aun en pequeñas entidades financieras persiste inconformidad con el ítem evaluado y es fundamental tomar correctivos al respecto, puesto que este tipo de actitudes constituyen la carta de presentación frente a los socios llegando a ser un factor diferencial o ventaja competitiva en relación a otras entidades financieras.

La información proporcionada las COAC Cámara de Comercio, Andina Limitada, Sinchi Runa, CACPCE y CACPECO refiere que no han definido un plan motivacional, mientras que las demás sí disponen de uno, y generalmente contempla el desarrollo de los empleados, sistemas de bonos, comisiones, ascensos y reconocimiento por buen desempeño, por su parte el representante de la COAC Virgen del Cisne manifestó que el plan motivacional de su entidad financiera se basa en aspectos concernientes a beneficios sociales y capacitaciones, siendo que este último factor también fue mencionado por otros funcionarios.

En base a los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los gerentes o representantes de las COAC del cantón La Maná se evidenció que un tercio de las entidades se ha enfocado en mejorar los sitios de trabajo en relación a ruidos, temperatura, iluminación, seguridad y estado de los equipos; también se pudo apreciar que se han tomado acciones respecto a integración de los equipos de trabajo y afianzamiento de valores como la confianza y comunicación.

La información proporcionada por los entrevistados demostró que existió opiniones divididas, respecto a la existencia de sobrecarga laboral, en seis de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná si se presentó, y se identificó además que la causa que originó fue incremento de la demanda de servicios financieros, como efecto aumentó la cantidad de trámites, en las entidades restantes no se han suscitado casos de sobrecarga laboral hasta el momento.

11.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de las COACs del cantón La Maná

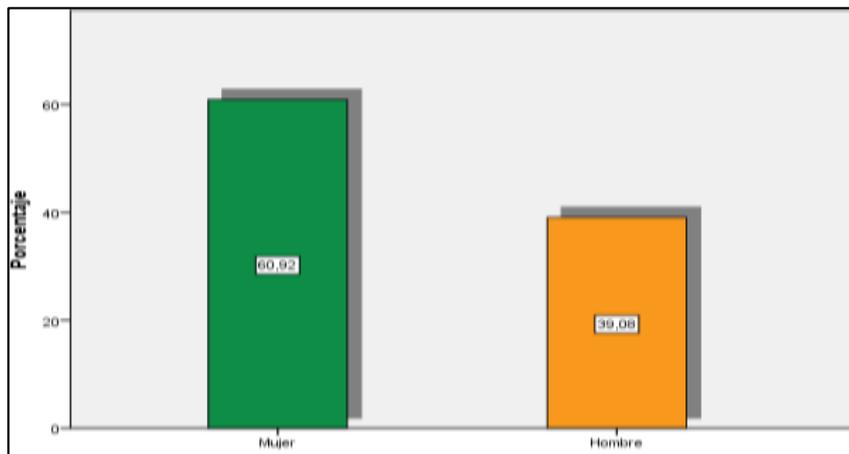
Pregunta 1. ¿Considera que sus compañeros demuestran buen trato, respeto y consideración a usted?

Tabla 5: Género

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Mujer	53	60,92	60,9
Hombre	34	39,08	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2: Género



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura el 60.92% de encuestados correspondió al género femenino, mientras que el 39.08% masculino; de los resultados se pudo evidenciar que la mayoría del talento humano que labora en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná son mujeres. Como bien se pudo apreciar la inclusión de las mujeres al ámbito laboral ha ido en aumento, dentro de casi todos los sectores que conforman la economía, aportando de esta manera al sustento de sus familias (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2018).

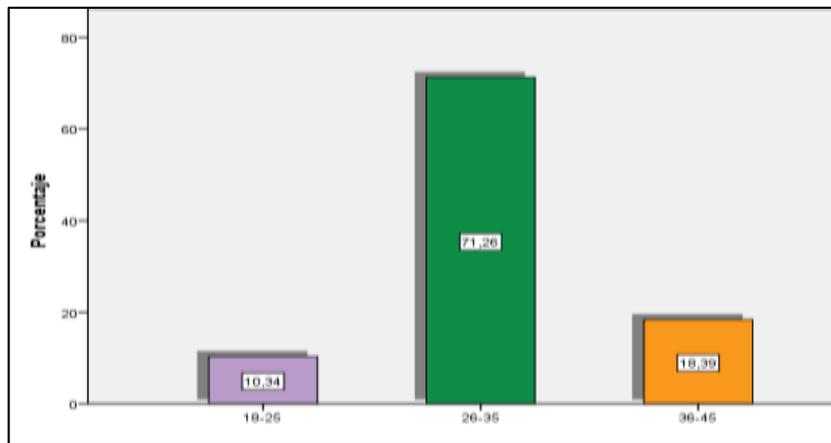
Pregunta 2. ¿Es satisfactorio trabajar en equipo con sus compañeros?

Tabla 6: Edad del trabajador.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
18-25	9	10,34	10,3
26-35	62	71,26	71,2
36-45	16	18,39	18,3
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Edad del trabajador.



Fuente: Elaboración propia.

Tomando en consideración los resultados de las encuestas se determinó que el 71.26% de encuestados tiene entre 26 a 35 años, el 18.4% 36 a 45 años y 10.34% entre 18 a 25 años; en base a la información proporcionada por el talento humano que presta sus servicios en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná se evidenció que el porcentaje superior de trabajadores son jóvenes cuyas edades oscilan entre 26 a 35 años. Una de las principales particularidades que presenta la demografía del país es la prevalencia de personas jóvenes dentro de la masa productiva, es decir la población del Ecuador en su mayoría es joven y se encuentra dentro de la Población Económicamente Activa (PEA) (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2018).

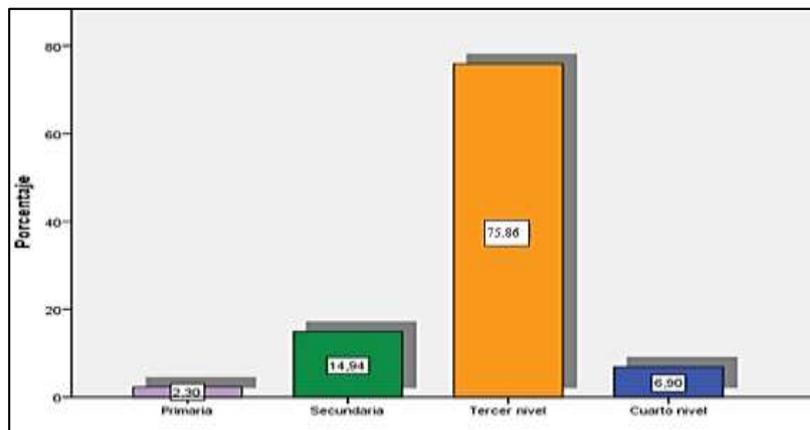
Pregunta 3. ¿La relación laboral con sus superiores es adecuada?

Tabla 7: Nivel académico.

Parámetro	Frecuencia	%	% acumulado
Primaria	2	2,30	2,30
Secundaria	13	14,94	17,20
Tercer nivel	66	75,86	93,10
Cuarto nivel	6	6,90	100,0
Sumatoria	87	100,00	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Nivel académico.



Fuente: Elaboración propia.

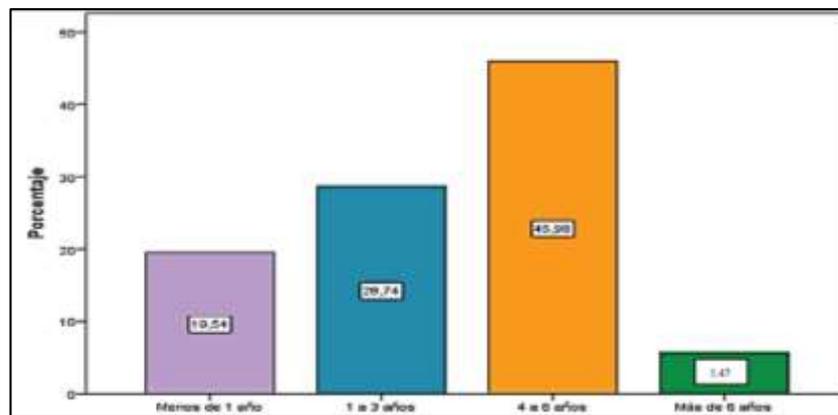
Una vez tabulados los datos de las encuestas se evidenció que el 75.86% de los trabajadores encuestados, el 14.94% secundaria, el 6.90% cuarto nivel y el 2.30% primaria; de tales resultados se aprecia que el porcentaje superior de empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná poseen títulos de tercer nivel; en el Ecuador en los últimos años el nivel de escolaridad al que han podido acceder los ciudadanos ha ido en ascenso (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2018).

Pregunta 4. Tiempo de trabajo.

Tabla 8: Tiempo de trabajo

Parámetro	Frecuencia	%	% acumulado
Menos de 1 año	17	19,54	19,5
1 a 3 años	25	28,74	48,3
4 a 6 años	40	45,98	94,3
Más de 6 años	5	5,74	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Tiempo de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

En base a la gráfica actual se observa que el 45.98% de empleados lleva trabajando entre 4 a 6 años, el 28.74% de 1 a 3 años, el 19.54% menos de un año y el 5.74% más de 6 años; el porcentaje más numeroso de colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito tienen amplia experiencia en el sector cooperativo financiero, dado que llevan varios años prestando sus servicios laborales. Uno de los aspectos que sale a relucir es que existe un bajo índice de rotación de personal, siendo un factor que juega a favor, al no tener que dedicar esfuerzos en el proceso de inducción del talento humano, función que resulta primordial en la gestión de empleados de nuevo ingreso (Bordas, 2016).

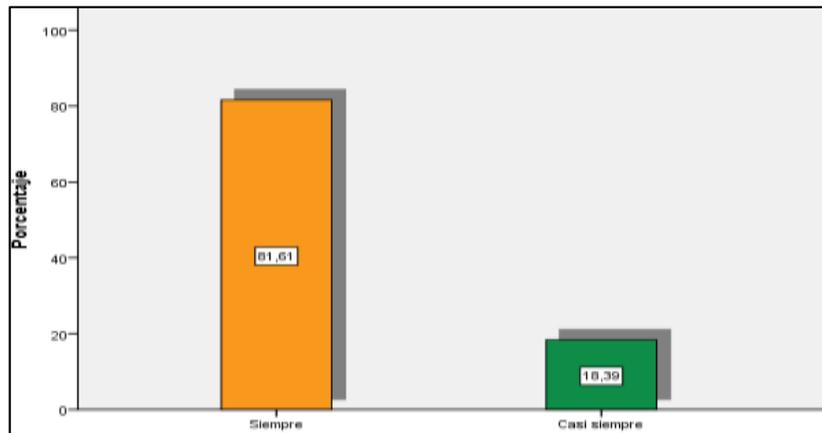
Pregunta 5. ¿Considera que sus compañeros tienen un buen trato hacia usted?

Tabla 9: Trato entre compañeros

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	71	81,61	81,61
Casi siempre	16	18,39	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Trato entre compañeros



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados arrojados de las encuestas aplicadas al personal que labora en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, se aprecia que el 81,61% considera que siempre sus compañeros de trabajo muestran un buen trato, mientras que el 16,39% señaló que casi siempre, las opciones en ocasiones, casi nunca y nunca obtuvieron 0 respectivamente; las relaciones entre compañeros constituyen una parte fundamental del clima laboral porque indudablemente pueden incidir de forma positiva como negativa sobre el desempeño de cualquier trabajador, de ahí la importancia de establecer buenas relaciones interpersonales (Iglesias y Sánchez, 2015).

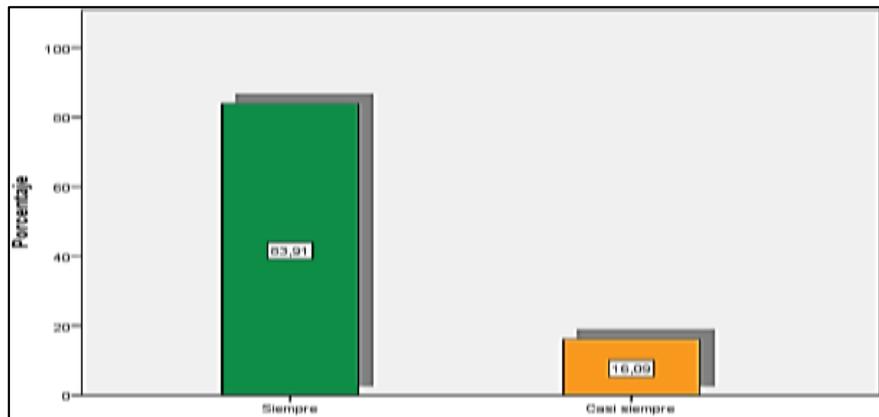
Pregunta 6. ¿Es satisfactorio trabajar en equipo con sus compañeros?

Tabla 10: Satisfacción

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	73	83,91	83,91
Casi siempre	14	16,09	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7: Satisfacción.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de las COACs del cantón La Maná, se pudo apreciar que el 83.91% de los empleados afirmó que siempre es satisfactorio trabajar en equipo y el 16.09% de ellos señaló que casi siempre lo es, las alternativas en ocasiones, casi nunca y nunca no presentaron frecuencia alguna. Dentro de las empresas cada vez resulta más común el trabajo en equipo, puesto que es una de las principales formas de obtener un rendimiento mayor no solamente a nivel de las entidades financieras sino dentro del ámbito laboral en general, no obstante son varios los factores que se deben considerar para la obtención de resultados favorables por medio del trabajo en equipo (Torres, 2018).

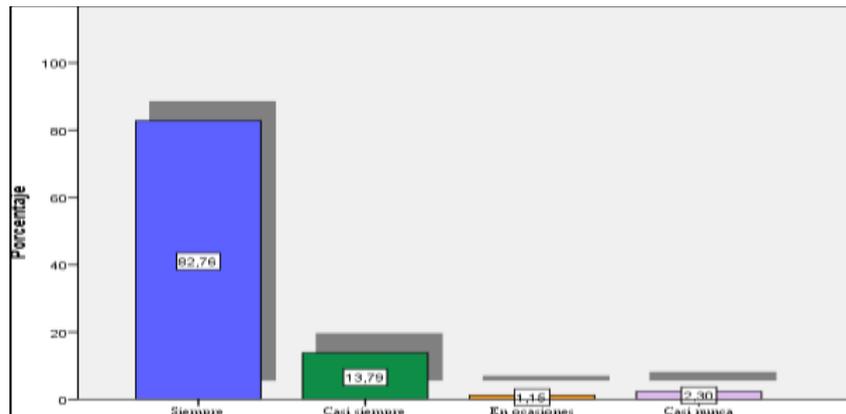
Pregunta 7. ¿La relación laboral con sus superiores es adecuada?

Tabla 11: Relación laboral.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	72	82,76	82,76
Casi siempre	12	13,79	96,6
En ocasiones	1	1,15	97,7
Casi nunca	2	2,30	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8: Relación laboral



Fuente: Elaboración propia

El 82.76% manifestó que la relación laboral con sus superiores siempre ha sido adecuada, el 13.79% casi siempre, el 1.15% en ocasiones y el 2.30% casi nunca, la alternativa nunca obtuvo 0. La mayor parte de empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná se refirió a la relación laboral como satisfactoria, en este sentido es relevante que las entidades financieras lleven adelante iniciativas que permitan constituir y mantener relaciones entre empleados y superiores caracterizadas por el respeto mutuo y colaboración, a fin de evitar fricciones que pudieran interferir en su rendimiento laboral (Gallo, 2015).

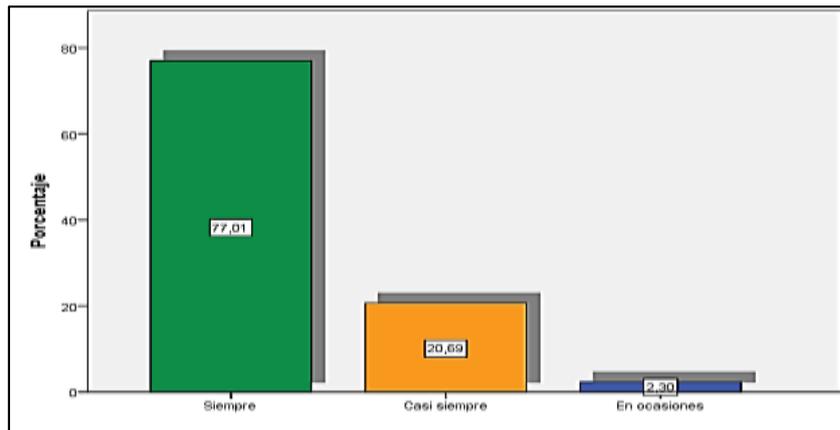
Pregunta 8. Considera que su lugar de trabajo es adecuado en cuanto: ¿iluminación, ruido, olores y temperatura?

Tabla 12: Ambientación.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	67	77,01	77,01
Casi siempre	18	20,69	97,7
En ocasiones	2	2,30	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9: Ambientación



Fuente: Elaboración propia.

En base a los resultados de las encuestas se evidenció que el 77.01% de empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná cree que siempre su sitio de trabajo tuvo las condiciones ambientales adecuadas, el 20.69% casi siempre y el 2.30% en ocasiones, las opciones casi nunca y nunca obtuvieron 0. Dentro de los factores psicosociales se identifica que los factores ambientales efectivamente tienen un rol protagónico porque de no ser gestionados adecuadamente implican un riesgo para la salud de los trabajadores tanto a nivel físico como mental (Abello y Lozano, 2017).

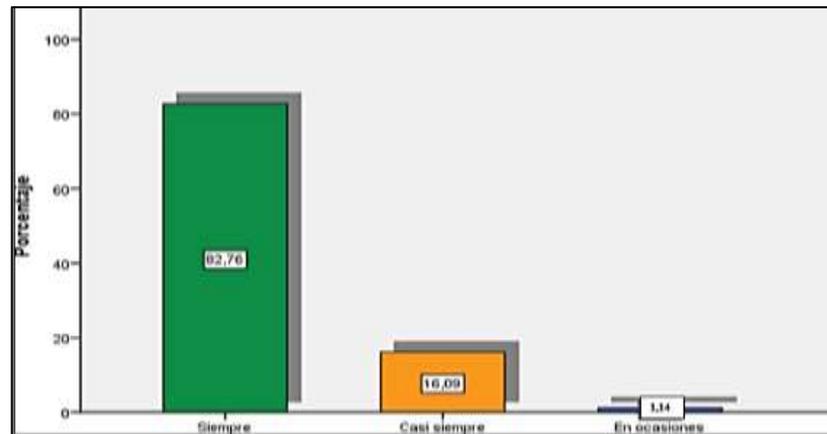
Pregunta 9. ¿Los materiales y equipos que emplea para el desarrollo de sus actividades están en buen estado?

Tabla 13: Materiales y equipos

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	72	82,76	82,76
Casi siempre	14	16,09	98,9
En ocasiones	1	1,14	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10: Materiales y equipos



Fuente: Elaboración propia.

Se determinaron los siguientes resultados, el 82.76% señaló que el equipo y materiales utilizados para realizar sus tareas en la cooperativa siempre se encuentran en buen estado, el 16.09% casi siempre y el 1.44% en ocasiones, casi nunca y nunca el 0; el estado y funcionamiento de los materiales como equipos debe ser revisado constantemente a fin de prevenir cualquier tipo de accidente o contratiempos en la prestación de servicios (Camacho y Mayorga, 2017).

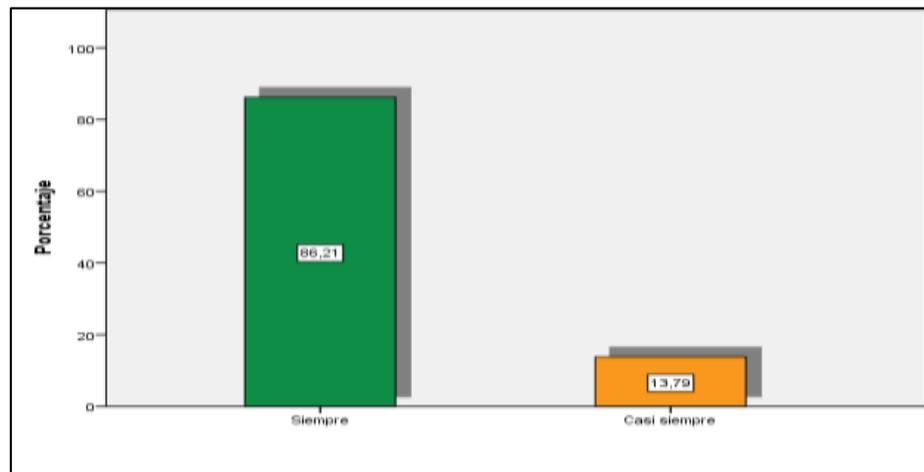
Pregunta 10 ¿El desarrollo de su trabajo permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

Tabla 14: Conocimientos y habilidades.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	75	86,2	86,2
Casi siempre	12	13,79	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11: Conocimientos y habilidades



Fuente: Elaboración propia.

Al ser cuestionados sobre la posibilidad de aplicar sus conocimientos y habilidades en el cargo laboral desempeñado el 86.21% de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná señaló que efectivamente si, mientras que el 13.79% casi siempre, en ocasiones, casi nunca y nunca obtuvieron el 0; nada resulta más satisfactorio para los trabajadores que poder desarrollarse continuamente, y que mejor manera que aplicar sus habilidades y conocimiento a diario en beneficio de la entidad en la que labora, asimismo resulta importante que las entidades sepan apreciar dicho esfuerzo (León y Paniagua, 2015).

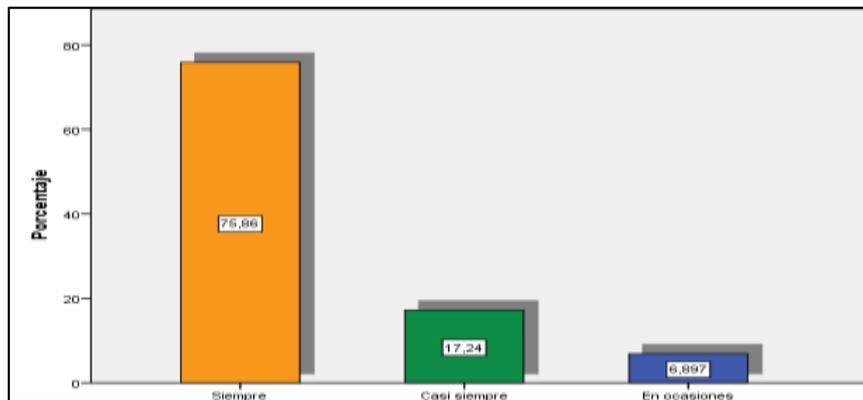
Pregunta 11. ¿Considera que es adecuado la remuneración y los beneficios que percibe por su trabajo?

Tabla 15: Remuneraciones

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	66	75,86	75,86
Casi siempre	15	17,24	93,1
En ocasiones	6	6,89	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Remuneraciones



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, se pudo observar que el 75.86% de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná señaló que la remuneración como los beneficios percibidos siempre han sido adecuados, por otro lado, el 17.24% manifestó que casi siempre, el 6.89% en ocasiones, 0 casi nunca y nunca. Uno de los factores que contempla la gestión del talento humano es el sistema de remuneración y compensaciones, mismo que debe atender dos requerimientos básicos por un lado debe compensar al trabajador por sus esfuerzos y por otro, debe ser competitivo para las entidades financieras (León y Paniagua, 2015).

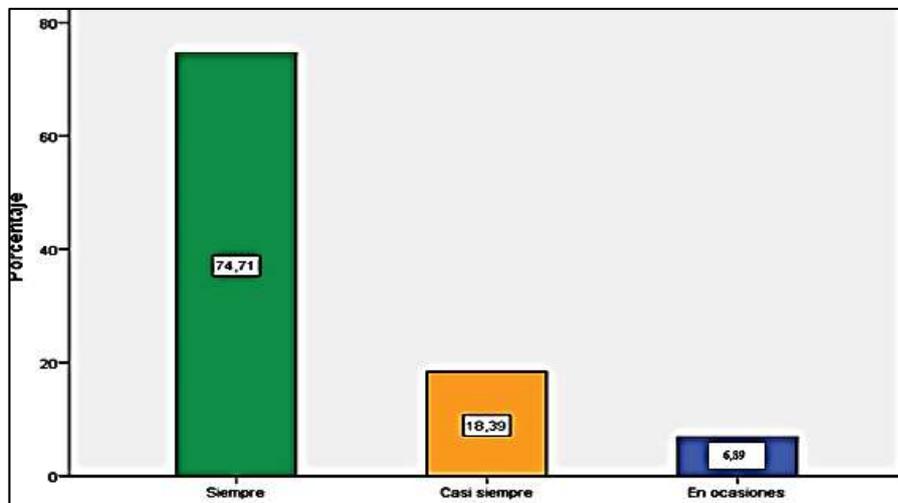
Pregunta 12. ¿Dispone de un instructivo o guía para realizar su trabajo?

Tabla 16: Instructivos

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	65	74,71	74,71
Casi siempre	16	18,39	93,1
En ocasiones	6	6,89	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13: Instructivos.



Fuente: Elaboración propia.

Al revisar los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná se determinó que el 74.71% indicó que siempre contaron con un manual para desarrollar sus labores, el 18.39% casi siempre, el 6.89% en ocasiones y casi nunca y nunca obtuvieron el 0. Uno de los factores claves para el proceso de inducción en las empresas es proporcionar a los trabajadores un instructivo que oriente las tareas que deben desempeñar (Silva, 2018).

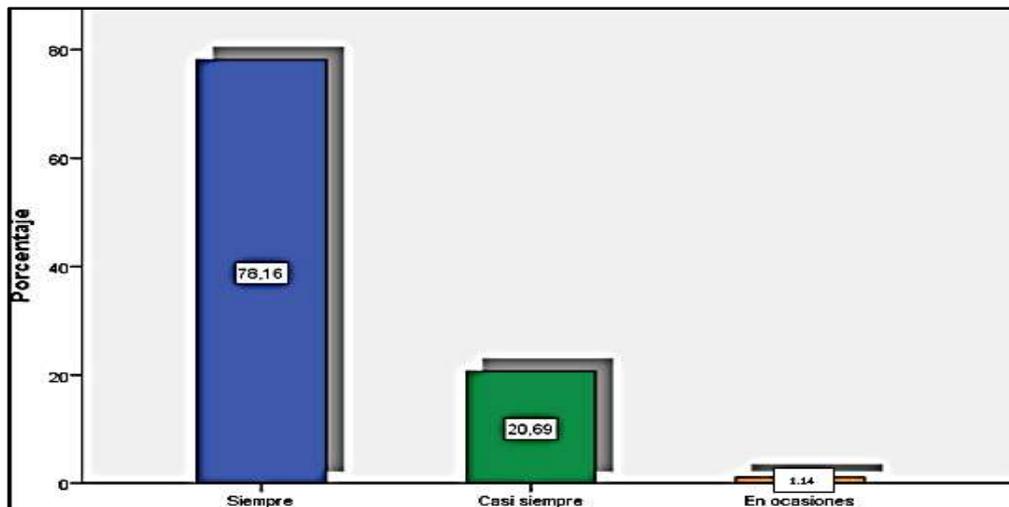
Pregunta 13. ¿El liderazgo ejercido en la cooperativa es flexible y abierto al diálogo?

Tabla 17: Liderazgo

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	68	78,16	78,16
Casi siempre	18	20,69	98,9
En ocasiones	1	1,14	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14: Liderazgo.



Fuente: Elaboración propia.

Se refiere al tipo de liderazgo ejercido en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, dejando como resultado que el 78.16% cree que el liderazgo de la entidad financiera en la que trabaja siempre es flexible y abierto al diálogo, el 20.69% señaló que casi siempre lo es, el 1.14% en ocasiones y casi nunca y nunca obtuvieron el 0. El liderazgo en las empresas determina el ambiente y las relaciones laborales, de esta forma se debe considerar la existencia de equilibrio y armonía, solo así el talento humano podrá desempeñarse de manera satisfactoria (Bordas, 2016).

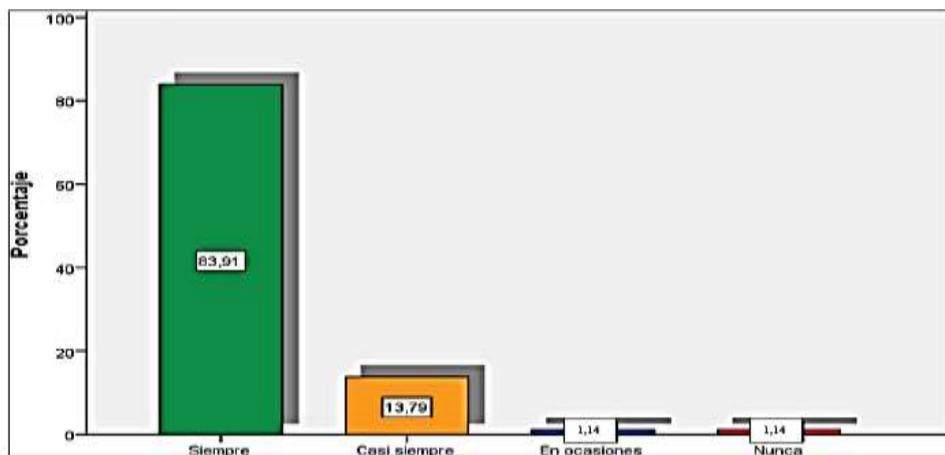
Pregunta 14. ¿Siente que el trabajo realizado es acorde a su preparación académica?

Tabla 18: Preparación

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	73	83,91	83,91
Casi siempre	12	13,79	97,7
En ocasiones	1	1,14	98,9
Nunca	1	1,14	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15: Preparación



Fuente: Elaboración propia.

Se evidenció que el 83.91% de personal de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná percibe que el trabajo desempeñado siempre ha sido acorde a su preparación académica, el 13.79% casi siempre, el 1.14% en ocasiones, el 1.14% nunca y la opción casi nunca 0. La percepción de los empleados en relación a no estar desempeñando tareas para las cuales se encuentra preparado, generalmente conlleva a la insatisfacción, aparte, de que su rendimiento quizá no es el óptimo considerando quizá que su nivel de instrucción o experiencia podrían ser más elevados o inferiores (Camacho y Mayorga, 2017).

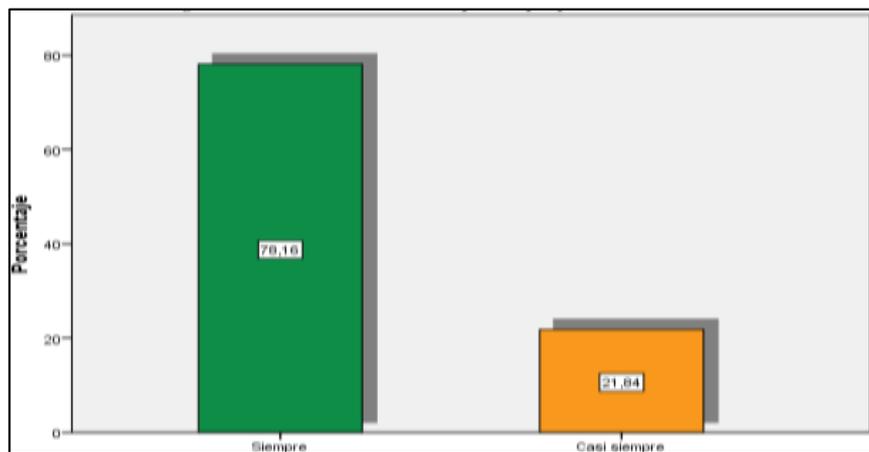
Pregunta 15. ¿Efectúa las tareas laborales por su propia iniciativa?

Tabla 19: Iniciativa

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	68	78,16	78,16
Casi siempre	19	21,84	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16: Iniciativa



Fuente: Elaboración propia.

Por medio de la información obtenida de las encuestas se determinó que el 78.16% de trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná siempre realiza las tareas correspondientes a su cargo por iniciativa propia y el 21.84% casi siempre, en ocasiones, casi nunca y nunca obtuvieron el 0. Una de las cualidades propias de los equipos de alto rendimiento es que cada uno de sus miembros tenga iniciativa, más aún en las labores que son de su competencia, además por medio de este factor se refleja el grado de compromiso del talento humano con la organización (Naumov, 2018).

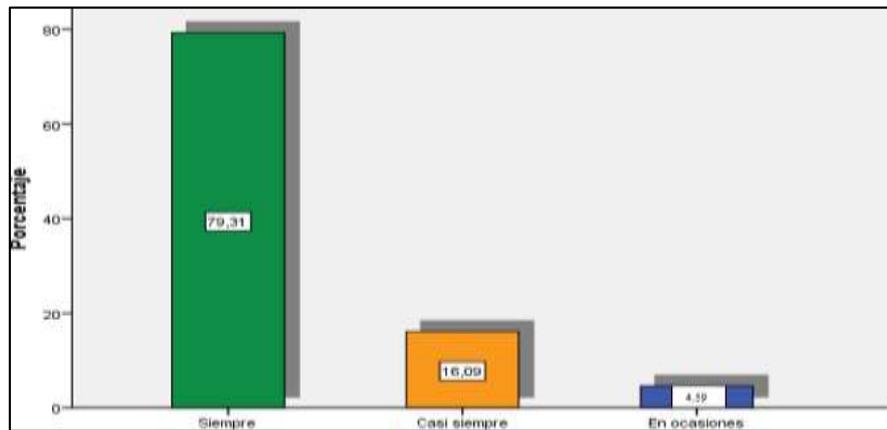
Pregunta 16. ¿Considera que sus superiores demuestran apoyo y sensibilidad con sus necesidades laborales?

Tabla 20: Apoyo laboral

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	69	79,31	79,31
Casi siempre	14	16,09	95,4
En ocasiones	4	4,59	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17: Apoyo laboral



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta respecto a la percepción de los colaboradores sobre el apoyo y sensibilidad mostrados por sus superiores, así el 79.31%, señaló que sus superiores siempre demostraron tales actitudes frente a sus necesidades laborales, el 16.09% casi siempre, el 4.59% en ocasiones, casi nunca y nunca obtuvieron el 0. El grado de compromiso que el talento humano desarrolle hacia la empresa en que trabaja depende de la preocupación que muestren sus superiores dentro del contexto laboral, es decir que se trata de un efecto de retroalimentación (León y Paniagua, 2015).

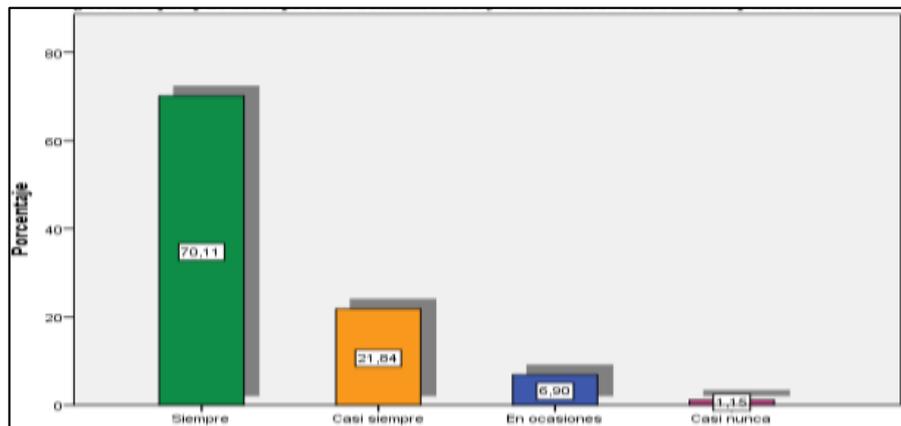
Pregunta 17. ¿Siente que puede expresar sentimientos y emociones con sus compañeros?

Tabla 21: Emociones

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	61	70,11	70,11
Casi siempre	19	21,84	92,0
En ocasiones	6	6,90	98,9
Casi nunca	1	1,15	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18: Emociones



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la percepción del 70.11% de empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná siempre han podido expresar sus sentimientos y emociones con sus compañeros de trabajo, mientras que el 21.84% dijo casi siempre, el 6.90% en ocasiones y el 1.15% casi nunca, nunca recibió el 0. Dentro del ambiente laboral sentirse cómodo y poder expresarse de forma libre permite que exista sinergia entre todos los miembros de un equipo de trabajo (Gallo, 2015).

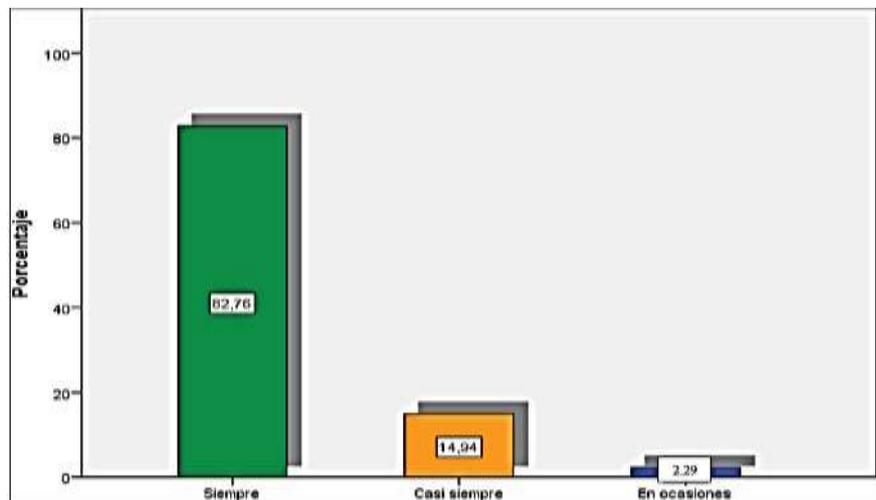
Pregunta 18. ¿Existe respeto por sus creencias y forma de pensar?

Tabla 22: Creencias

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	72	82,76	82,76
Casi siempre	13	14,94	97,7
En ocasiones	2	2,29	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19: Creencias



Fuente: Elaboración propia.

Se pudo evidenciar que el 82.76% de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná considera que siempre son respetadas sus creencias y forma de pensar, el 14.94% casi siempre, el 2.29% en ocasiones y casi nunca y nunca obtuvieron el 0. Indiscutiblemente las empresas deben impregnar entre su cultura y filosofía organizacional el respeto hacia todos y cada uno de empleados que la conforman independientemente de cualquier condición (Bordas, 2016).

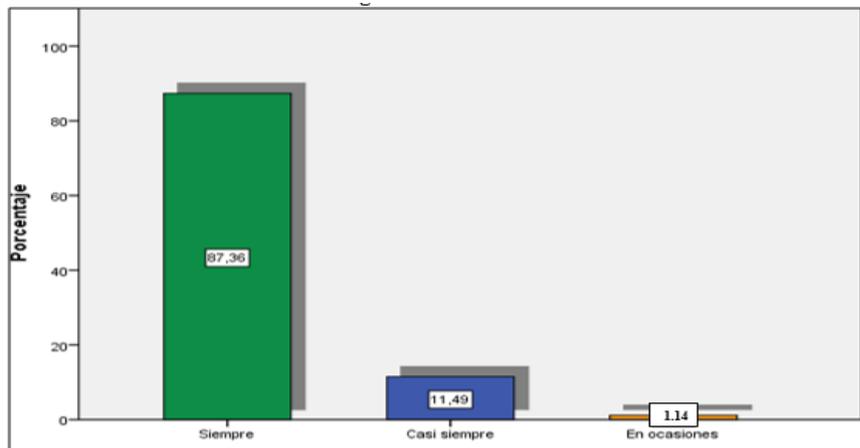
Pregunta 19. ¿Usted conoce sobre la misión, visión y valores que mantiene la entidad?

Tabla 23: Direccionamiento estratégico

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	76	87,36	87,36
Casi siempre	10	11,49	98,9
En ocasiones	1	1,14	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20: Direccionamiento estratégico



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, el 87.76% siempre tuvo conocimiento acerca de la misión, visión y valores organizacionales, el 11.49% casi siempre, el 1.14% en ocasiones y casi nunca y nunca obtuvieron el 0. Para cualquier empresa es importante involucrar y comprometer a los empleados con sus objetivos organizacionales y en esta medida difundir la misión, visión y valores es fundamental, porque dichos elementos comprenden su esencia (Viñarás, Cabezuelo, y Herraz, 2015).

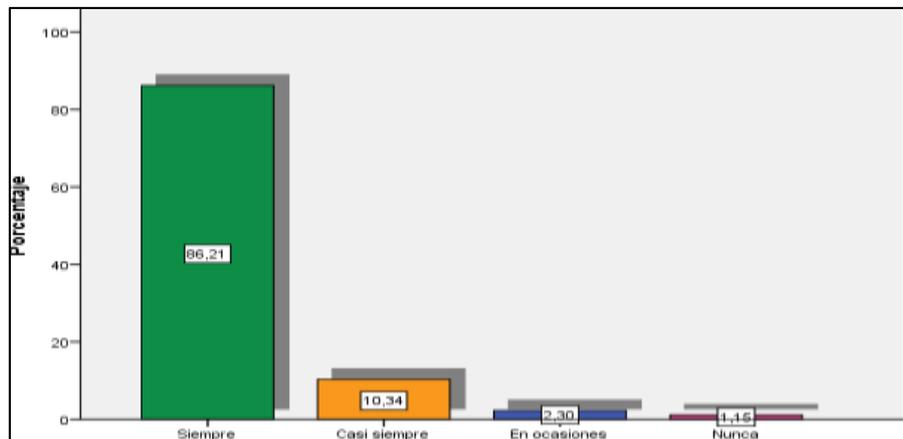
Pregunta 20. ¿Considera que tiene el apoyo de su familia en el ámbito laboral?

Tabla 24: Apoyo familiar

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	75	86,21	86,21
Casi siempre	9	10,34	96,6
En ocasiones	2	2,30	98,9
Nunca	1	1,15	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21: Apoyo familiar



Fuente: Elaboración propia.

Se determinó que el 86.21% de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito siempre se sintieron apoyados por su familia en el ámbito laboral, el 10.34% casi siempre, el 2.30% en ocasiones, el 1.15% nunca y 0 casi nunca. Es evidente que no solamente los factores inherentes al ambiente laboral influyen sobre la productividad del talento humano, también aspectos como las relaciones familiares en mayor o menor grado infieren sobre la forma en que comporta un trabajador y realiza las labores que le competen (Littlewood y Uribe, 2018).

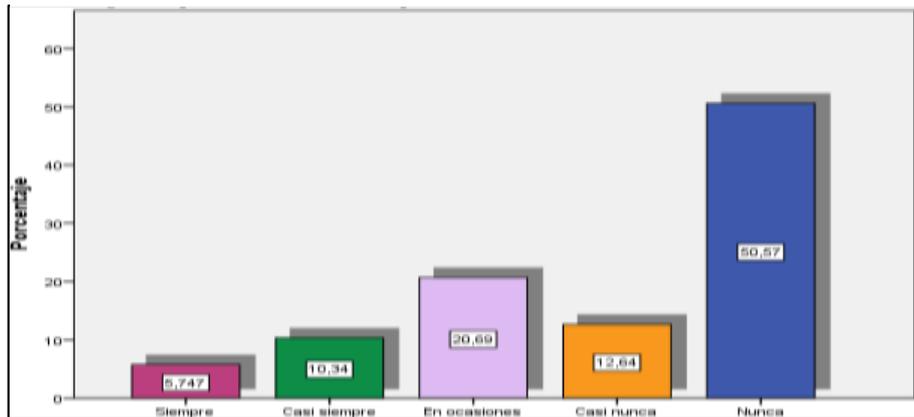
Pregunta 21. ¿Tiene problemas familiares que afectan su desenvolvimiento laboral?

Tabla 21: Problemas familiares.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	5	5,74	5,74
Casi siempre	9	10,34	16,1
En ocasiones	18	20,69	36,8
Casi nunca	11	12,64	49,4
Nunca	44	50,57	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22: Problemas familiares



Fuente: Elaboración propia.

Se pudo apreciar que el 50.57% de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná nunca tuvo problemas familiares que afectaron su desempeño laboral, el 20.69% en ocasiones, el 12.64% casi nunca, el 10.34% casi siempre, el 5.74% siempre. El talento humano más allá de ser fuerza laboral y evidentemente los problemas que tengan en su vida personal como las experiencias gratas influyen en su desempeño (Chiang, 2015).

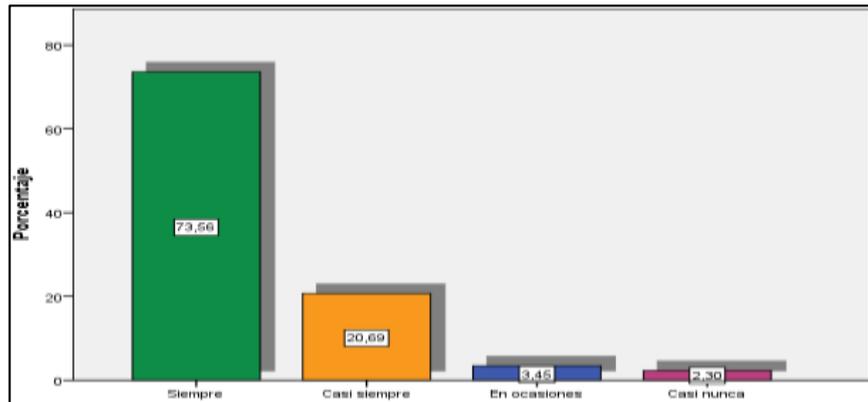
Pregunta 22. ¿En la cooperativa otorgan incentivos laborales como reconocimiento a su desempeño en el trabajo?

Tabla 25: Incentivos laborales.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	64	73,56	73,56
Casi siempre	18	20,69	94,3
En ocasiones	3	3,45	97,7
Casi nunca	2	2,30	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23: Incentivos laborales



Fuente: Elaboración propia.

Se evidenció que el 73.56% de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná afirmó que siempre se otorgan incentivos como reconocimiento a su desempeño, el 20.69% casi siempre, el 3.45% en ocasiones, el 2.30% casi nunca y nunca el 0. El esfuerzo y productividad del talento humano debe ser compensado y reconocido, de esta manera los empleados perciben el interés de la empresa, y se sienten motivados a desarrollar las tareas asignadas de la mejor manera posible (Bordas, 2016).

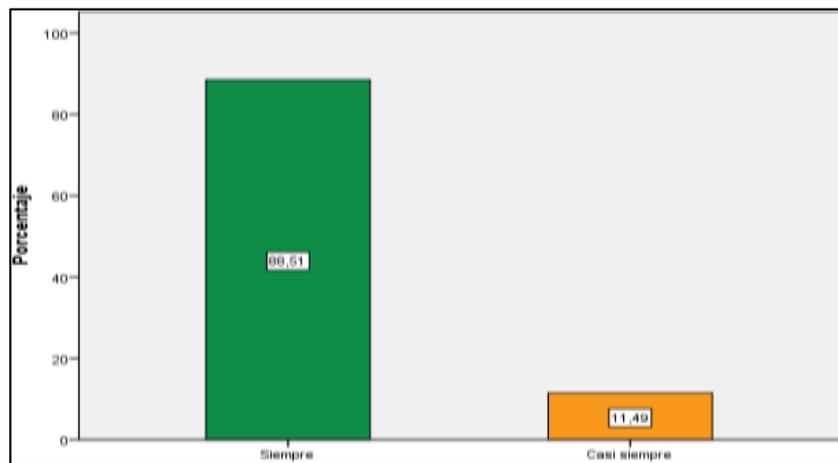
Pregunta 23. ¿Se cumple con los beneficios de ley en su trabajo?

Tabla 26: Beneficios sociales.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	77	88,51	88,51
Casi siempre	10	11,49	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24: Beneficios sociales.



Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo la siguiente información respecto al cumplimiento de los beneficios de ley en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, así el 88.51% manifestó que siempre se cumplieron. El 11.49% casi siempre y en ocasiones, casi nunca y nunca el 0. El cumplimiento de los beneficios sociales no solamente es una obligación, sino una forma de retribuir de manera justa el esfuerzo de los trabajadores, así las empresas atraen y retienen al talento humano, aspectos que en la actualidad son las mayores preocupaciones de las empresas (Bordas, 2016).

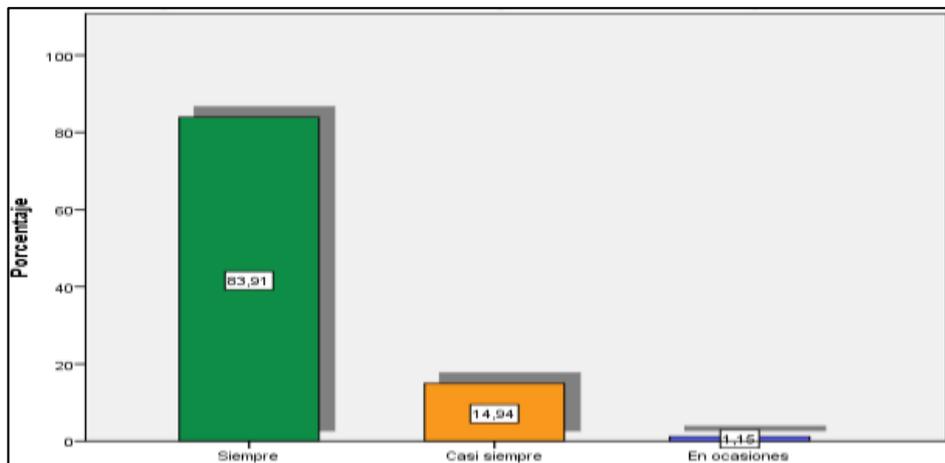
Pregunta 24. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar su trabajo?

Tabla 27: Recursos laborales.

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	73	83,91	83,91
Casi siempre	13	14,94	98,9
En ocasiones	1	1,15	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25: Recursos laborales



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, se determinó que el 83.91% señaló que siempre cuentan con los recursos necesarios para desarrollar su trabajo, el 14.94% casi siempre, el 1.15% y casi nunca y nunca el 0 de los encuestados. Para desarrollar las tareas en una empresa los empleados deben contar con los recursos correspondientes, de no ser así se corre el riesgo de que se efectúen actividades de forma inadecuada o incurrir en demoras, u otro tipo de contratiempos (Bordas, 2016).

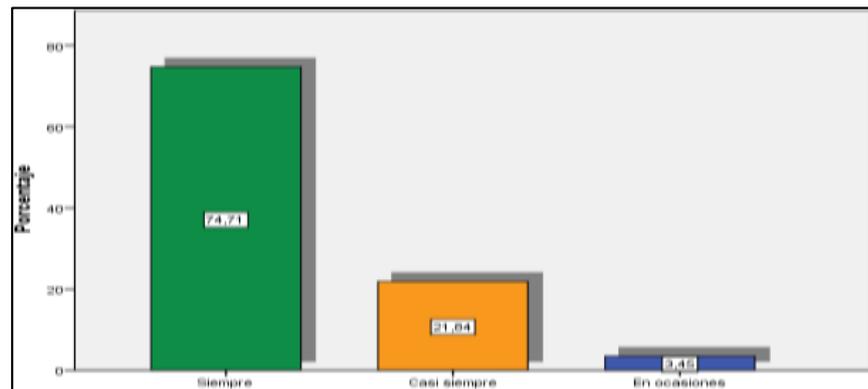
Pregunta 25. ¿Siente que cuenta con todas las seguridades laborales para el desarrollo de trabajo?

Tabla 28: Seguridad laboral

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	65	74,71	74,71
Casi siempre	19	21,8	96,6
En ocasiones	3	3,45	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26: Seguridad laboral



Fuente: Elaboración propia.

Se determinó que el 74.71% señaló que siempre la entidad financiera en que trabajan les proporciona un entorno de trabajo seguro, el 21.84% casi siempre, el 3.45% indicó que en ocasiones y casi nunca y nunca el 0. La seguridad laboral es un tema poco más visibilizado, dado que sus efectos son de naturaleza física, y sobre todo son fácilmente atribuibles a una causa en particular, no así los factores psicosociales (Díaz, 2017).

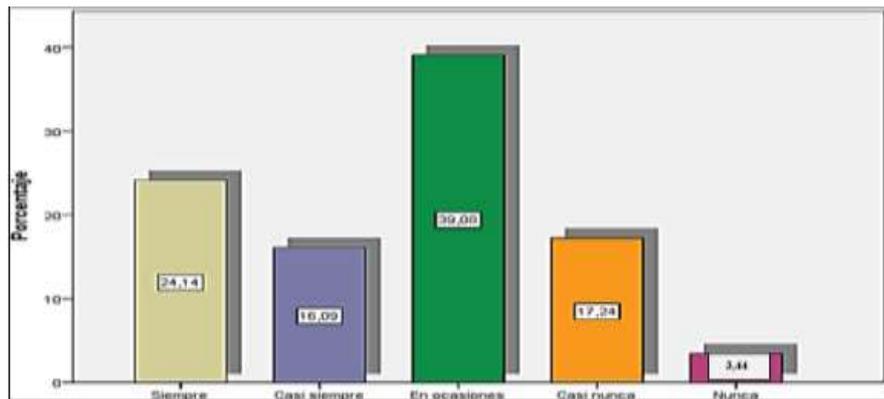
Pregunta 26. ¿Su trabajo requiere que aprenda habilidades nuevas?

Tabla 29: Habilidades

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	21	24,14	24,14
Casi siempre	14	16,09	40,2
En ocasiones	34	39,08	79,3
Casi nunca	15	17,24	96,6
Nunca	3	3,44	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 27: Habilidades



Fuente: Elaboración propia.

Se observó que el 39.08% de colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná indicó que solo en ocasiones necesitó aprender nuevas habilidades para efectuar su trabajo, el 24.14% siempre, el 17.24 casi nunca, el 16.09% casi siempre y el 3.44% nunca. La necesidad de aprendizaje constante en los cargos de trabajo es una temática que favorece, por un lado, al empleado, prácticamente a salir de su zona de confort y seguir asimilando nuevos conocimientos, mismos que son puestos en práctica en la empresa para la cual labora (Silva, 2018).

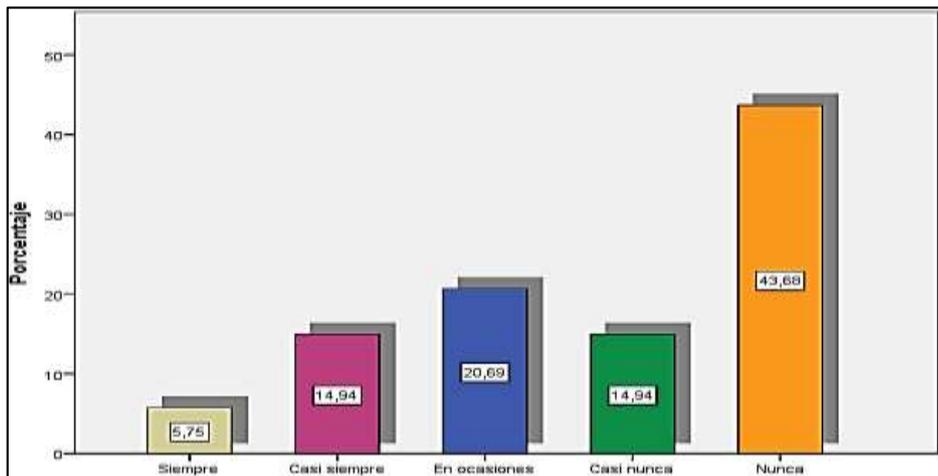
Pregunta 27. ¿Se le acumula trabajo con frecuencia?

Tabla 30: Frecuencia de acumulación de trabajo

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	5	5,75	5,75
Casi siempre	13	14,94	20,7
En ocasiones	18	20,69	41,4
Casi nunca	13	14,94	56,3
Nunca	38	43,68	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 28: Frecuencia de acumulación de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la presencia de sobrecarga el 20.69% mencionó en ocasiones, el 14,94% casi nunca, el 14,94% casi siempre y el 5.75% siempre. Los datos anteriores revelan que la sobrecarga laboral es un factor negativo predominante entre los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito. El origen de la sobrecarga laboral puede tener distintos matices por ejemplo una distribución inadecuada, incremento de clientes y por consiguiente de volumen de trabajo, eventos no previstos o descuidos de parte del trabajador (Litlewood y Uribe, 2018).

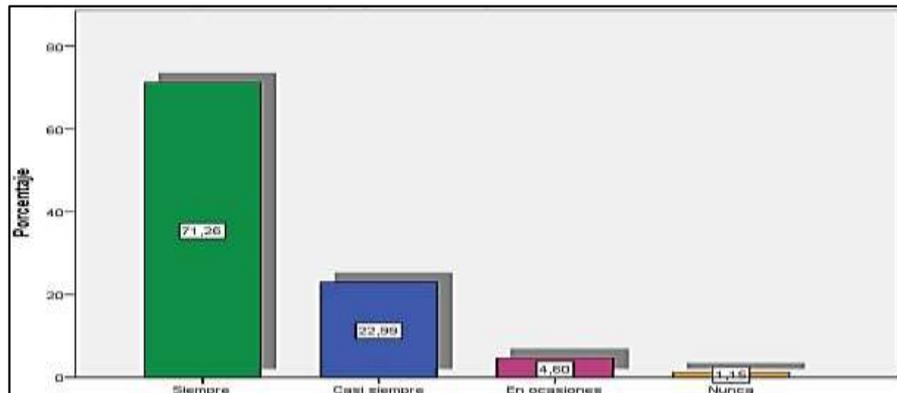
Pregunta 28. ¿Ha recibido capacitaciones que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades?

Tabla 31: Capacitaciones

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	62	71,26	71,26
Casi siempre	20	22,99	94,3
En ocasiones	4	4,60	98,9
Nunca	1	1,15	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 29: Capacitaciones



Fuente: Elaboración propia.

Se apreció que el 71.26% de colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná siempre ha recibido capacitaciones para realizar sus actividades laborales, el 22.09% casi siempre, el 4.60% en ocasiones, el 1.15% nunca, casi nunca el 0. La capacitación es un proceso de transmisión y actualización de conocimientos cuyo fin es propiciar el desarrollo de los empleados, bajo la premisa de que son entes sujetos de mejora, por tanto pueden incrementar su desempeño y la capacitación es una forma de lograrlo (Medina, 2017).

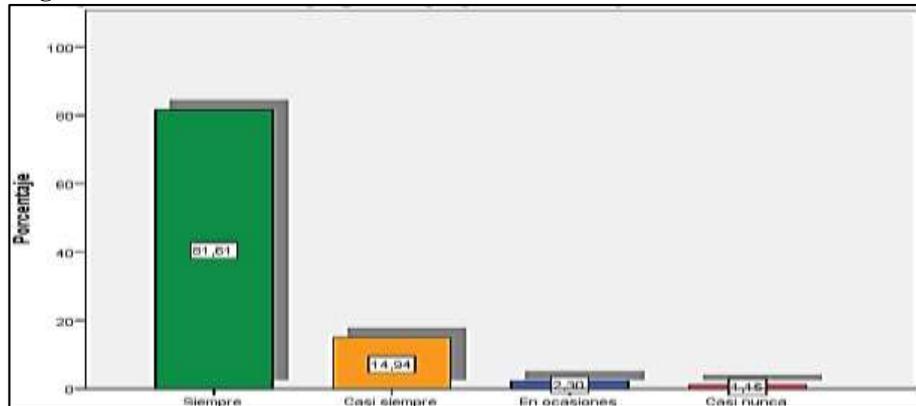
Pregunta 29. ¿Ha realizado cursos o programas que permitan un mayor desarrollo laboral?

Tabla 32: Cursos

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	71	81,61	81,61
Casi siempre	13	14,94	96,6
En ocasiones	2	2,30	98,9
Casi nunca	1	1,15	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 30: Cursos.



Fuente: Elaboración propia.

El resultado de las encuestas refleja que el 81.61% de empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná siempre realiza cursos o programas que permitan un mayor desarrollo laboral, el 14.94% casi siempre, el 2.30% en ocasiones, el 1.15% casi nunca y nunca el 0. Los cursos o programas de actualización de conocimientos son los pilares fundamentales para que el talento humano pueda elevar su nivel de productividad en el ámbito laboral, de ahí que las empresas deberían verlo como una inversión (Bordas, 2016).

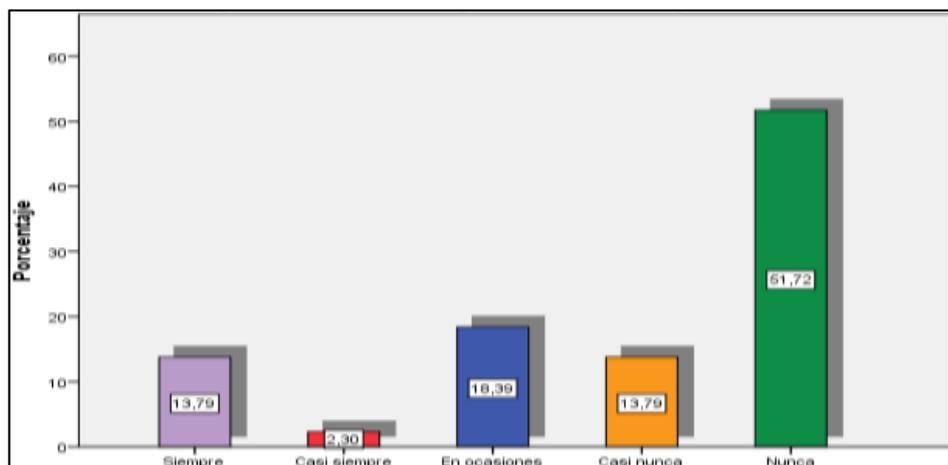
Pregunta 30. ¿Usted ha sufrido de alguna amenaza de despido?

Tabla 33: Despidos

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	12	13,79	13,79
Casi siempre	2	2,30	16,1
En ocasiones	16	18,39	34,5
Casi nunca	12	13,79	48,3
Nunca	45	51,72	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 31: Despidos.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados correspondientes a la percepción de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná sobre amenazas de despido, el 51.72% nunca sintió ningún tipo de presión por este tipo de causa, el 13.79% siempre, el 18.39% en ocasiones, el 13.79% casi nunca y el 2.30% casi siempre. Uno de los factores que motiva al talento humano es la estabilidad, y el hecho de convivir con la latente idea de un posible despido podría perjudicar el desempeño del empleado (Gallo, 2015).

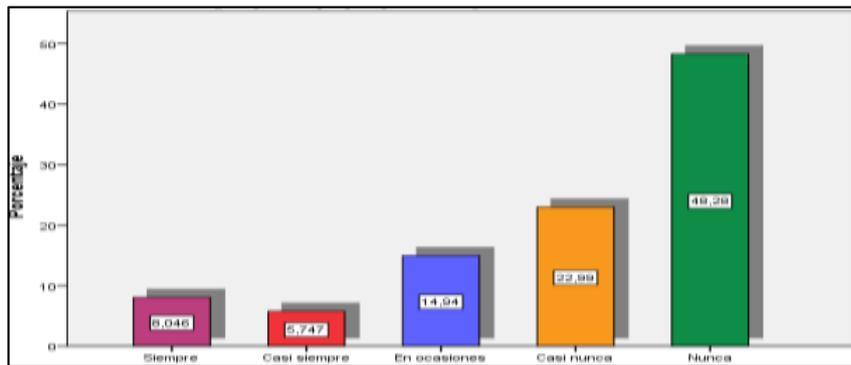
Pregunta 31. ¿Se preocupa por posibles ajustes salariales?

Tabla 34: Ajustes salariales

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	7	8,04	8,04
Casi siempre	5	5,74	13,8
En ocasiones	13	14,94	28,7
Casi nunca	20	22,99	51,7
Nunca	42	48,3	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 32: Ajustes salariales



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, el 48.28% nunca ha tenido preocupaciones relacionadas a posibles ajustes salariales, el 22.99% casi nunca, el 14.94% en ocasiones, el 5.74% casi siempre y el 8.04% siempre. Para realizar un ajuste salarial hace falta adoptar un enfoque equilibrado y basado en datos fácticos que tenga en cuenta, por una parte, las necesidades de los trabajadores y sus familias y por otra los factores económicos (Bordas, 2016).

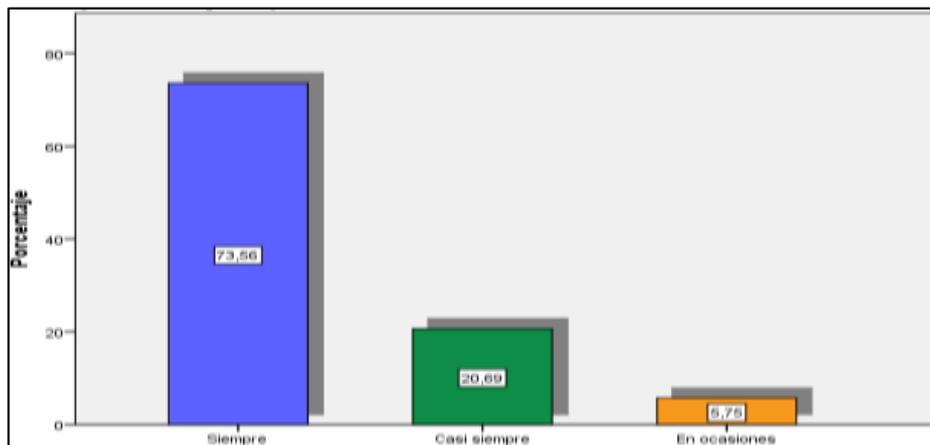
Pregunta 32. ¿Considera que su jefe inmediato incentiva el desarrollo de sus actividades?

Tabla 35: Actividades

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	64	73,556	73,56
Casi siempre	18	20,69	94,3
En ocasiones	5	5,75	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 33: Actividades



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, sobre la actitud de los jefes inmediatos superiores, el 73.56% señaló que siempre son incentivados a desarrollar sus actividades, el 20.69% casi siempre, el 5.75% en ocasiones y casi nunca y nunca obtuvieron 0. Es indudable que las personas constituyen el recurso dinámico de las empresas, puesto que se ocupan de llevar a la práctica los planes y programas establecidos, y el rol que adopte el jefe inmediato superior frente a los subordinados tiene que fusionar elementos motivadores y de disciplina al mismo tiempo para incentivarlos a cumplir con sus tareas de manera satisfactoria (Herrera y Gaeta, 2017).

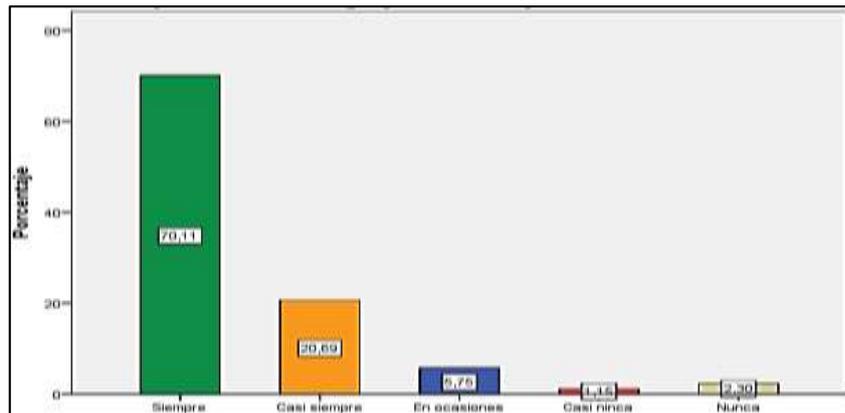
Pregunta 33. ¿Cuándo ha tenido algún problema la empresa fue flexible?

Tabla 36: Flexibilidad

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	61	70,111	70,1
Casi siempre	18	20,69	90,8
En ocasiones	5	5,75	96,6
Casi nunca	1	1,15	97,7
Nunca	2	2,30	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 34: Flexibilidad



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a esta pregunta sobre algún tipo de problema que tuvo alguno de sus empleados, así el 70.11% señaló que siempre la entidad financiera a la cual pertenece supo entender el problema presentado, el 20.69% casi siempre, el 5.75% en ocasiones, el 1.15% casi nunca, el 2.30% nunca. Las empresas más allá de sus fines de lucro, también cumplen con fines sociales, y al estar formadas por personas inevitablemente se forman relaciones laborales que enriquecidas por valores organizacionales como el respeto, tolerancia y solidaridad dejan como resultado un ambiente laboral idóneo (Bordas, 2016).

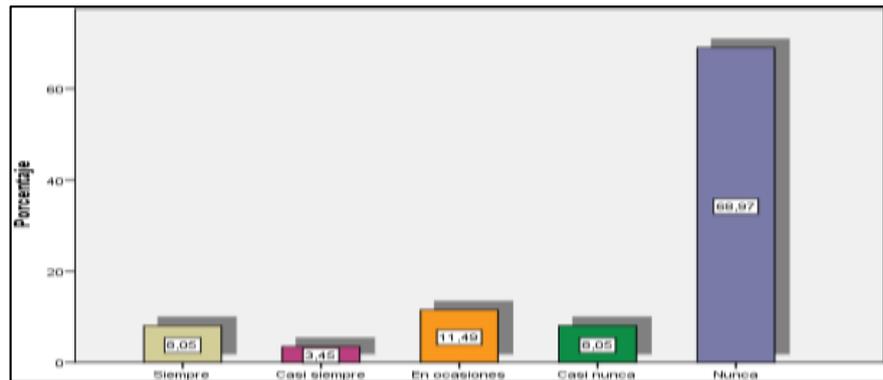
Pregunta 34. ¿Ha tenido algún tipo de conflicto laboral con sus compañeros?

Tabla 37: Conflictos laborales

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	7	8,05	8,05
Casi siempre	3	3,45	11,49
En ocasiones	10	11,49	23,0
Casi nunca	7	8,05	31,0
Nunca	60	68,97	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 35: Conflictos laborales



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta reflejan que el 68.97% de empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná nunca ha tenido conflictos con sus compañeros de trabajo, el 8.05% siempre, el 11.49% en ocasiones, el 8.05% casi nunca y el 3.45% casi siempre. Los conflictos entre compañeros de trabajo son un tema recurrente dentro de las empresas, dado que en ellas confluyen distintas personalidades y formas de ver y realizar las actividades, de hecho, sería prácticamente imposible conseguir que no existan discrepancias, no obstante todos y cada uno de los miembros de un equipo de trabajo deben anteponer el profesionalismo frente a tales situaciones (Bordas, 2016).

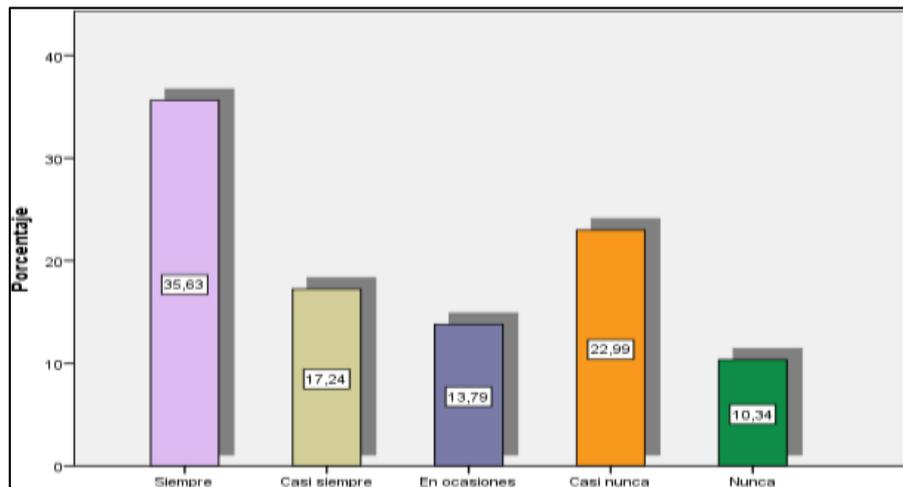
Pregunta 35. ¿Existe sinergia con sus compañeros para realizar sus actividades?

Tabla 38 Sinergia

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	31	35,6	35,63
Casi siempre	15	17,24	52,9
En ocasiones	12	13,79	66,7
Casi nunca	20	22,99	89,7
Nunca	9	10,34	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 36: Sinergia.



Fuente: Elaboración propia.

Por medio de los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, se evidenció que según el 35.63% siempre existió sinergia entre sus compañeros de trabajo, el 22.99% afirmó que casi nunca, el 17.24% casi siempre, el 13.79% en ocasiones y el 10.34% nunca. El trabajo en equipo es una de las estrategias más utilizadas en la actualidad para conseguir un mayor rendimiento por parte de sus empleados, no obstante, gran parte de ellos no obtiene resultados positivos dado que no existe sinergia entre sus miembros (Durán, 2018).

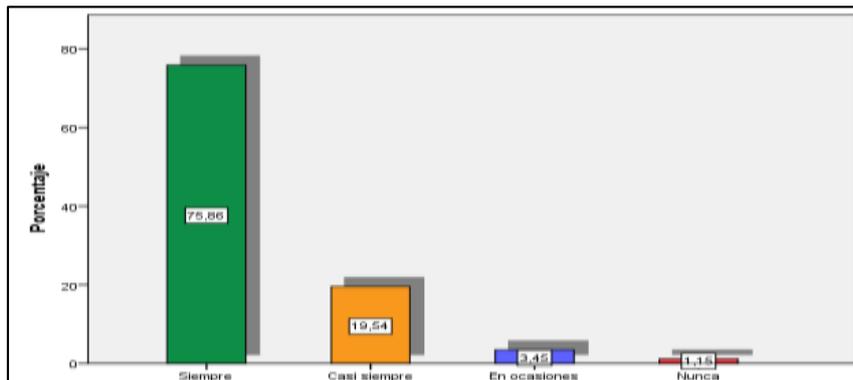
Pregunta 36. ¿Considera que el cargo que actualmente desempeña, contribuye a sus metas personales?

Tabla 39: Metas

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	66	75,86	75,86
Casi siempre	17	19,54	95,4
En ocasiones	3	3,45	98,9
Nunca	1	1,15	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 37: Metas



Fuente: Elaboración propia.

Se evidenció que los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, el 75.86% de ellos señaló que siempre el cargo desempeñado ha contribuido a sus metas personales, el 19.54% casi siempre, el 3.45% en ocasiones, el 1.15% nunca y casi nunca el 0%. El aporte que proporciona a los empleados el desempeño del cargo en el alcance de sus metas personales, tiene relación directa con el nivel de satisfacción que experimenta el talento humano, en este contexto las aspiraciones de cada persona adquieren un fuerte impacto, siendo, que uno podría tener la expectativa de permanecer en un cargo, otro soñaría con ocupar un cargo de mayor jerarquía (Durán, 2018).

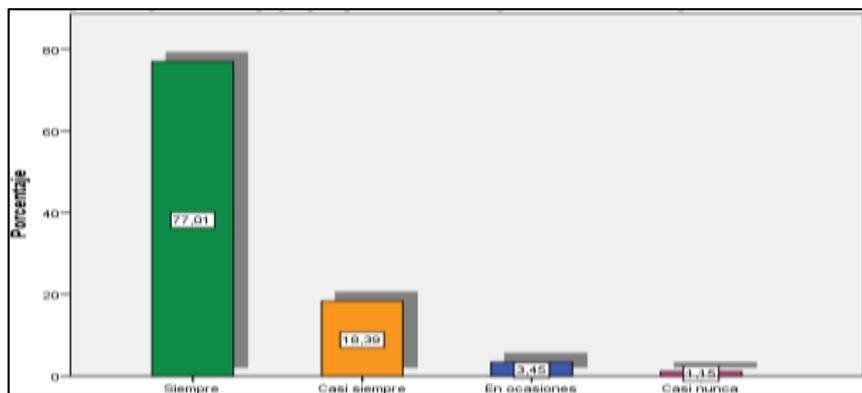
Pregunta 37. ¿Siente que existe apoyo por parte la entidad para su desarrollo profesional?

Tabla 40: Apoyo

Parámetros	Frecuencia	%	% acumulado
Siempre	67	77,01	77,01
Casi siempre	16	18,39	95,4
En ocasiones	3	3,45	98,9
Casi nunca	1	1,15	100,0
Sumatoria	87	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 38: Apoyo



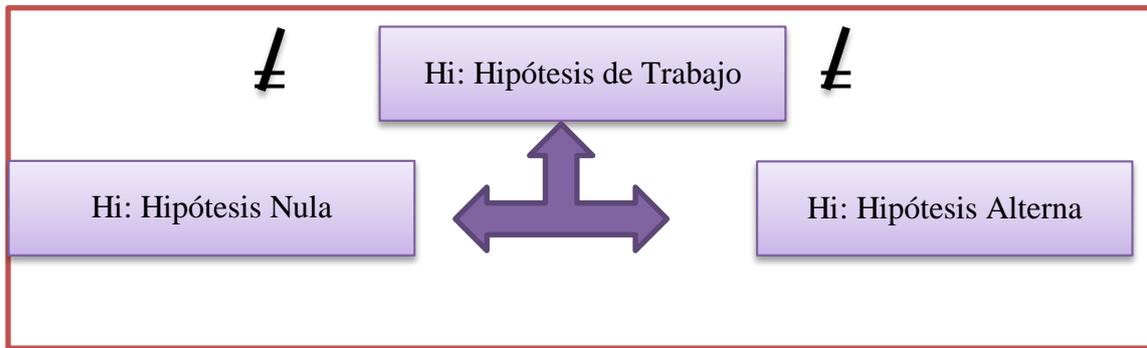
Fuente: Elaboración propia.

Se manifiesta que el 77.01% de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná siempre han contado con el apoyo de la entidad para desarrollarse profesionalmente, el 18.39% casi siempre, el 3.45% en ocasiones, el 1.15% casi nunca y nunca el 0%. El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado, tiene un mayor alcance y duración más extensa que la formación, debe ser una alternativa organizacional estratégica de las empresas que buscan sobresalir (Miranda, Hernández y Hernández, 2015).

11.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

11.3.1. Planteamiento de las hipótesis

Figura 39: Hipótesis



Fuente: Elaboración propia.

Hipótesis de trabajo

Hi: Los factores psicosociales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020.

Hipótesis nula

Los factores psicosociales no impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón a Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020.

Hipótesis alternativa

Los factores psicosociales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020.

11.3.2. Nivel de significación

Para la comprobación de la hipótesis se escogió un nivel de significación del $\alpha = 0,05$, considerando que a menor nivel la investigación será mejor.

11.3.3. Selección del modelo estadístico

Para la selección del modelo estadístico se tomó en consideración el cumplimiento de los siguientes supuestos:

Tabla 41: Distribución normal

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Interacción entre el trabajo.	0,449	87	0,000
Medio ambiente.	0,434	87	0,000
Satisfacción en el empleo.	0,436	87	0,000
Condiciones de su organización.	0,400	87	0,000
Capacidades del trabajador.	0,422	87	0,000
Necesidades.	0,396	87	0,000
Creencias.	0,448	87	0,000
Situación fuera del trabajo.	0,263	87	0,000
Remuneraciones.	0,426	87	0,000
Satisfacción de tareas.	0,442	87	0,000
Habilidades trabajadores.	0,180	87	0,000
Capacitación y desarrollo.	0,386	87	0,000
Estabilidad laboral.	0,214	87	0,000

Nota: Índice de correlación de significancia de Kolmogotov – Smirnov.

Para la realización de la distribución normal se seleccionó los resultados alcanzados por medio de la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyo objetivo es contrastar los valores de la muestra y la población para comprobar si se verifica la normalidad necesaria, de esta forma los resultados del análisis resultan más confiables (González, 2016).

Considerando que la población fue mayor a 50 (87), y los valores que se consiguió fueron menores a 0,05 para el caso de análisis de los factores psicosociales y el desempeño laboral, por tal razón se rechazó el empleo del modelo estadístico de Pearson, y acogiendo como

alternativa más adecuada el modelo lineal de Spearman que mide la fuerza y orientación de la asociación entre dos variables. El modelo de correlación de Spearman cuyo símbolo corresponde a “*rho*” se utiliza cuando una o las dos variables objeto de estudio son ordinales, se trata de una forma de estimar la dependencia de naturaleza no paramétrica, se aplica en los cuales no procede el método de correlación de Pearson (Sánchez, León y Barragán, 2015; Gonzáles, 2012).

La aplicación del modelo lineal de Spearman requiere del cumplimiento de tres condiciones:

- La muestra objeto de estudio debe ser mayor a 50.
- La muestra es una porción o subconjunto de una población universo a analizar (Maya, 2014).
- Las variables que están sujetas a análisis deben tener escalas métricas u ordinales.
- En este contexto se menciona que una variable ordinal es aquella cuyas categorías están ordenadas en forma sucesiva, es decir que su escala establece un orden lógico, que posibilita afirmar que un componente tiene más o menos cantidad o característica que se pretende estimar.
- Orientación cuantitativa de estudio.

Este enfoque es aquel en que se prioriza la recolección y análisis de datos cuantitativos respecto a las variables que se pretende estudiar, su orden es lógico y sistemático, se basa en una idea, se fundamenta de forma científica, se determinan hipótesis y variables; se planifica un diseño, se estiman las variables y se analizan los resultados. Una vez analizadas las condiciones para el uso del modelo lineal Spearman se evidenció que, si se cumplen los supuestos, por lo tanto, se procedió a realizar los correspondientes cálculos, como se muestra a continuación.

11.3.4. Cálculo del modelo estadístico

Tabla 42: Correlaciones

		Correlaciones							
Rho de Spearman		Remuneraciones	Satisfacción de tareas	Habilidades de trabajo	Capacitación y desarrollo	Estabilidad laboral	Factor motivacional	Clima organizacional	Expectativas del trabajador
Interacción en el trabajo	Coeficiente de correlación	0,005	0,281**	-0,026	0,125	-0,111	0,181	0,174	0,340**
	Sig.	0,961	0,008	0,811	0,249	0,308	0,093	0,108	0,001
Medio ambiente	Coeficiente de correlación	,3008**	0,260*	-0,251*	0,417**	-0,377*	0,266*	-0,205	0,330**
	Sig.	0,004	0,015	0,019	0,000	0,000	0,013	0,056	0,002
Satisfacción en el empleo	Coeficiente de correlación	0,417**	0,469**	-0,241*	0,391**	-0,335*	0,511**	-0,096	0,604**
	Sig.	0,000	0,000	0,024	0,000	0,002	0,000	0,376	0,000
Condiciones de su organización	Coeficiente de correlación	0,399**	0,470**	-0,178	0,314**	-0,344*	0,353**	-0,103	0,384**
	Sig.	0,000	0,000	0,099	0,003	0,001	0,001	0,343	0,000
Capacidades del trabajador	Coeficiente de correlación	0,088	0,194	-0,150	0,187	-0,140	0,263*	-0,216*	0,330**
	Sig.	0,416	0,072	0,167	0,083	0,196	0,014	0,045	0,002
Necesidades	Coeficiente de correlación	0,389**	0,343**	-0,306*	0,388**	-0,394*	0,537**	-0,125	0,357**
	Sig.	0,000	0,001	0,004	0,000	0,000	0,000	0,249	0,001
Cultura	Coeficiente de correlación	0,319**	0,075	-0,218*	0,265*	-0,238*	0,281**	-0,238*	0,316**
	Sig.	0,003	0,490	0,042	0,013	0,027	0,008	0,026	0,003
Situación fuera del trabajo	Coeficiente de correlación	-,077	0,028	0,174	-0,275*	,0352*	0,139	0,358**	0,169
	Sig.	0,479	0,793	0,106	0,010	0,001	0,198	0,001	0,117

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 43: Relaciones más significativas.

VARIABLES	Correlaciones	Nivel de significancia	Coefficiente relacional de Spearman.	Grado de significancia
Factores psicosociales	Satisfacción en el empleo – factores motivacionales.	0,01	0,511	0,000
Desempeño	Satisfacción en el empleo-expectativas del trabajador.	0,01	0,604	0,000
	Condiciones de la organización-satisfacción de las tareas.	0,01	0,470	0,000
	Necesidades de trabajador-factores motivacionales.	0,01	0,537	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Análisis y discusión de resultados del modelo estadístico

Con la finalidad de desarrollar el modelo estadístico se realizó el cálculo de los componentes por variables objeto de estudio, utilizando para tal efecto el software SPSS versión 26., obteniendo los siguientes resultados respecto a las relaciones de mayor relevancia:

La relación 1, satisfacción en el empleo se vincula con los factores motivacionales en un 0,511 que se considera como una relación positiva fuerte, esto se explica porque los colaboradores que son motivados por las entidades financieras experimentan un mayor nivel de satisfacción, esto se ratifica por Poaquiza (2018), por medio de los resultados de su investigación que considera que los factores motivacionales muestran el nivel de interés y preocupación de la entidad por sus colaboradores, respecto a ello Pérez (2018), en su libro señala que tales intenciones se reflejan por medio del aspecto monetario como bonos o comisiones; y en el otro grupo están las de tipo no monetario como reconocimientos verbales al buen desempeño o menciones honoríficas por medio de diplomas. Por su parte Gallo (2015) coincidió en que efectivamente existe un vínculo entre la satisfacción y las iniciativas empresariales realizadas, no obstante destacó que los factores motivacionales no solamente

contemplan aspectos que están dentro del alcance de las entidades, sino que involucran características innatas del trabajador como la personalidad y el temperamento; y en dicho sentido la relación está repleta de complejidades, sin embargo se concuerda en algo y es evidente su influencia sobre la satisfacción que experimenta cualquier trabajador.

La relación 2, satisfacción en el empleo frente a las expectativas de los trabajadores presentó una correlación de 0,604 siendo esta una relación positiva fuerte, la dependencia entre ellas se asocia a la implicación de las sensaciones e ideas previas que tiene el colaborador respecto a su trabajo y la empresa en general, de ello depende la satisfacción que experimente, frente a esos resultados Gallo (2015), en su investigación pudo identificar que las expectativas de los trabajadores tuvieron un nivel de asociación considerable, con respecto a la satisfacción, argumentando que si un empleado tuvo una gran expectativa por ocupar un cargo o alcanzar determinado nivel de sueldo y la realidad dista mucho, sentirá un grado de satisfacción mínimo. En este sentido Pérez (2018), menciona que las expectativas comprenden una suposición individual e inherente a cada persona, y tal como se pudo apreciar se relaciona estrechamente con la satisfacción en el empleo.

Asimismo, la relación 3, las condiciones de la organización con la satisfacción de las tareas con 0,470 evidenciando una correlación positiva moderada, en esencia se denota que las condiciones de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná influyen en el grado de satisfacción de los colaboradores porque determinan la forma en que son llevadas a cabo las actividades y en parte definen el ambiente de trabajo, así lo afirma (Pérez, 2018). En este sentido Ordóñez (2018), señala que en su investigación se evidenció que dentro de las condiciones de la organización se encuentran implícitos aspectos como el tipo de liderazgo ejercido, la distribución de jerarquía y actividades por cargo, el sistema de comunicación entre otros.

Por último la relación 4, las necesidades de los trabajadores con los factores motivacionales cuya relación es positiva fuerte dado que presentó una correlación de 0,537, se vinculan de forma estrecha porque, las necesidades que presenten los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito darán resultados las acciones de motivación efectuadas, en este contexto Pérez (2018), afirma que algunos empleados podrían valorar mucho más un reconocimiento verbal de parte de sus superiores, mientras que otros priorizarían el aspecto económico;

Poaquiza (2018) afirmó en su investigación una correlación positiva moderada, enfatizando que cada trabajador puede tener distintas necesidades expresadas en diferentes grados de prioridad, entenderlas es un reto para las entidades, sin embargo es necesario para promover el proceso de desarrollo del personal y con ello el incremento de los niveles de desempeño.

Relación entre las variables de estudio

Una vez que se efectuó el correspondiente análisis por cada categoría de las variables, se consideró pertinente exponer el vínculo existente entre las variables de factores psicosociales y el desempeño laboral, recurriendo una vez más al software SPSS versión 26, llegando a obtener los siguientes resultados:

Tabla 44: Correlación entre variables

Correlaciones		Desempeño
Factores	Correlación de Pearson	0,301**
Psicosociales	Sig. (bilateral)	0,005
	N	87

Fuente: Elaboración propia.

Regla de decisión.

Con el propósito de determinar la regla de decisión se procedió a citar los parámetros respecto a su interpretación de resultados:

Tabla 45: Parámetros de decisión.

Valor	Interpretación
-1	Relación perfecta (-)
-0,75	Correlación (-) fuerte
-0,50	Correlación (-) moderada
-0,25	Correlación (-) débil
0	Inexistencia de relación
0,25	Correlación (+) débil
0,50	Correlación (+) moderada
0,75	Correlación (+) fuerte
1	Relación (+) perfecta

Fuente: Salazar (2018).

Criterio de interpretación de los resultados del modelo de Spearman

Tomando en consideración un nivel de significancia de 0,01 si los valores de la relación establecida por el coeficiente de correlacional de Spearman fluctúan entre 0 y -1 se debe negar la hipótesis alternativa y se admite la hipótesis nula, si por el contrario el valor de significancia se ubica entre 0 y 1 se invierten la interpretación, es decir que se admite la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula dando por sentado que si existe vínculo entre las variables estudiadas.

Decisión final

Luego de haber realizado los correspondientes cálculos y análisis de los vínculos existentes de los elementos de la variable factores psicosociales que son: interacción en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el empleo, condiciones de la organización, capacidades del trabajador, necesidades, cultura y situación fuera del trabajo y por otro los pertenecientes al desempeño que fueron: retribuciones, satisfacción en relación a las tareas, habilidades, capacitación y desarrollo, estabilidad laboral, factores motivacionales, clima organizacional y expectativa del trabajador se determinó que si existe relación entre dichos componentes.

En consecuencia, se refleja que si existe una relación positiva moderada de 0,301 con un nivel de significancia de 0,005 por lo tanto basados en las reglas y criterio de decisión se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa que señala que los factores psicosociales inciden el desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

12. IMPACTOS

El desarrollo de la investigación sobre los factores psicosociales y su impacto en el desempeño de los trabajadores entre las cooperativas de ahorro y crédito el cantón La Maná, presentó los siguientes impactos:

12.1. Sociales

El desarrollo de la investigación posee un impacto en el ámbito social, porque estuvo dirigido a un sector social del cantón La Maná, como fue los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito, quienes se beneficiaron con el desarrollo del plan de prevención de riesgos psicosociales, que fueron elaboradas acorde a los puntos débiles detectados en las entrevistas y encuestas.

12.2. Económicos

El desarrollo de la propuesta otorga a este sector de la Economía Popular y Solidaria del cantón La Maná, la prevención de los riesgos psicosociales y con ello el mejoramiento de la productividad laboral que se vio reflejada en una sinergia positiva que contribuye al incremento de la cartera de clientes, de la misma forma la prevención de estos riesgos a nivel personal, ahorrarán futuros gastos médicos o psicológicos entre los trabajadores.

12.3. Técnicos

Posee impacto técnico por cuanto el procedimiento para establecer la relación estadística entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito en el cantón La Maná se empleó el software SPSS versión 26 que ofrece un nivel de confianza alto sobre el desarrollo de la propuesta.

13. PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Los costos inherentes al desarrollo del presente proyecto se describen a continuación:

Tabla 46: Presupuesto del proyecto

Detalle	FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL PROYECTO			
	Autogestión	UTC	Comunidad	TOTAL
Objetivo 1.				
Diagnosticar los factores psicosociales que afectan en el ámbito laboral de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.				\$300,00
Actividad 1. Diseño de cuestionarios para las encuestas.	\$50,00			
Actividad 2. Aplicación y tabulación de datos.	\$150,00			
Actividad 3. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.	\$100,00			
Objetivo 2.				
Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores para el desarrollo administrativo y operativo.				\$350,00
Elaboración de los cuestionarios para las entrevistas.	\$100,00			
Aplicación, tabulación y análisis de las entrevistas a los gerentes o representantes.	\$150,00			
Objetivo 3.				
Establecer la relación estadística entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores.				\$250,00
Actividad 1. Definición de hipótesis a comprobar.	\$50,00			
Actividad 2. Ingreso de datos al software SPSS versión 26.	\$100,00			
Actividad 3. Elección del modelo estadístico	\$50,00			
Actividad 4. Elección del modelo estadístico	\$50,00			
Subtotal:				\$900,00
Imprevistos 10%				\$90,00
TOTAL:				\$990,00

Fuente: Elaboración propia.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

Una vez analizado los diferentes factores psicosociales se demostró que tuvo un impacto en el desempeño de los trabajadores de las cooperativas. Debido a situaciones como: la organización del trabajo, ambiente laboral, liderazgo, comunicación y actividades repetitivas que no favorecen el desarrollo de nuevos conocimiento y habilidades. El análisis de las relaciones más significativas, demostró que la relación 1, satisfacción en el empleo que se vinculó con los factores motivacionales en un 0,511 se consideró como una relación positiva fuerte, mientras que la relación 2, satisfacción en el empleo frente a las expectativas de los trabajadores presentó una correlación de 0,604, calificada como una relación fuerte, mientras que la relación 3, las condiciones de la organización con la satisfacción de las tareas con 0,470 fue una correlación positiva moderada.

A través del diagnóstico se identificó que los factores psicosociales que afectaron a los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito fueron: problemas en su vida personal con el 43,67%, en tanto que el 50,57% reflejó insatisfacción por la sobrecarga laboral a los que se encuentran sometidos de manera continua, así también el 34,48% sintió temor a los despidos intempestivos y ajustes salariales con el 28,72%. Otro factor fue la incomprensión e inflexibilidad mostrada por los jefes inmediatos en ocasiones que tuvieron algún inconveniente laboral. De la misma forma un 64,36% de los trabajadores no demostró sinergia en el desarrollo de sus actividades.

La información proporcionada por los Gerentes o representantes permitió identificar que las COAC Cámara de Comercio, Andina Limitada, Sinchi Runa, CACPCE y CACPECO, no cuentan con un plan de motivación, mientras que las demás sí; además un tercio de las entidades han enfocado sus esfuerzos en mejorar los sitios de trabajo en relación a ruidos, temperatura, iluminación, seguridad y estado de los equipos; y la porción restante no ha efectuado un mayor énfasis en este aspecto. Se denotó opiniones divididas respecto a la existencia de sobrecarga laboral, en seis de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, dejando entrever que un alto porcentaje de trabajadores estuvieron sometidos a una sobrecarga laboral, siendo este un factor negativo existente entre las entidades en estudio.

El establecimiento de la relación estadística entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores utilizando el software SPSS versión 26, reflejó las siguientes relaciones más significativas: la relación 1, estuvo conformada por el factor satisfacción en el empleo que se vinculó con los factores motivacionales con un 0,511, considerado como una relación positiva fuerte, esto se explicó porque los colaboradores que recibieron algún tipo de motivación, experimentaron un mayor nivel de satisfacción. La relación 2, satisfacción en el empleo se relacionó con las expectativas de los trabajadores con una correlación de 0,604 siendo esta una relación positiva fuerte, la dependencia entre ellas se asoció a la implicación de las sensaciones e ideas previas que tuvo el colaborador respecto a su trabajo y la organización en general. La relación 3, que trató sobre las condiciones de la organización mantuvo una correlación positiva moderada con el factor satisfacción de las tareas con 0,470 y finalmente la relación 4, correlacionada por las necesidades de los trabajadores con los factores motivacionales, cuya relación fue positiva fuerte con 0,537. Por lo tanto, basándose en las reglas y criterio de decisión se rechazó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alternativa que señaló que los factores psicosociales inciden el desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

14.2. Recomendaciones

Una vez demostrado que los factores psicosociales sí influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, se recomienda lo siguiente:

Diseñar programas que permitan disminuir el impacto negativo de los factores psicosociales de mayor incidencia para mejorar la organización de trabajo, fomentar un liderazgo con líneas de comunicación abierta al diálogo para una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones relevantes y el desarrollo de capacitaciones para favorecer el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades.

Sugerir estrategias que permitan la reducción de los efectos psicosociales que generan los problemas personales, actividades que permitan poner en práctica las habilidades que poseen los trabajadores, disminuir la sobrecarga laboral a través de una mejor organización del

trabajo en equipo y pautas motivacionales para elevar los niveles de sinergia entre los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Es fundamental sugerir el desarrollo de estrategias enfocadas a elevar el nivel de motivación, puesto que este factor fue relevante dentro del rendimiento laboral; además tomar medidas correctivas con respecto a los ruidos, temperatura, iluminación, seguridad de los equipos y la sobrecarga laboral de sus trabajadores a través de una redistribución de las actividades que permita un trabajo más equitativo.

Una vez que se determinó la existencia de relación entre los factores psicosociales en el rendimiento laboral se recomienda el desarrollo de un plan de prevención de riesgos psicosociales enfocándose en la satisfacción en el empleo, factores motivacionales, mejorar la sinergia en el trabajo, el uso de habilidades de los trabajadores y disminución de la sobrecarga laboral para lograr un rendimiento laboral adecuado y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

15. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

15.1. Información general

Título: Plan de prevención de los riesgos psicosociales para las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Entidad ejecutora: Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná.

Beneficiarios: Cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.
Trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Localización:

Provincia: Cotopaxi.

Cantón: La Maná.

Tiempo aproximado de duración: 6 meses.

Responsables: Departamento de talento Humano de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

15.1.1. Antecedentes de la propuesta

Según el estudio realizado a los trabajadores mediante las encuestas y las entrevistas a los gerentes o representante de las cooperativas, el 50,57% de los trabajadores mostraron insatisfacción en cuanto a la sobrecarga laboral a la que se encuentran expuestos de manera continua, debido a causas como una distribución inadecuada de las actividades, esto sumado al temor a los despidos intempestivo con el 34,48%, los problemas personales con el 43,63% e inflexibilidad mostrada por su jefe inmediato en ocasiones que tuvieron algún inconveniente laboral con 21,83%, dando como resultado que un 64,36% experimentaron una sinergia inadecuada en el desarrollo de sus actividades. Por estas razones surgió la necesidad del desarrollo de un plan de prevención de riesgos psicosociales que contribuya al mejoramiento

de la calidad de vida de los trabajadores y beneficie de manera directa a la productividad laboral de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

15.2. Justificación

El propósito del presente plan de prevención de los riesgos psicosociales para las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, fue contribuir en la mitigación de los efectos nocivos que estos podrían tener sobre la salud mental y física de los colaboradores que trabajan en las áreas que componen estas entidades, y de esta manera fomentar que el personal se involucre con los objetivos organizacionales respondiendo con eficacia y eficiencia a los requerimientos inherentes a cada cargo.

Para ello resulta fundamental conocer los distintos peligros que se derivan de cada puesto de trabajo existente en las entidades crediticias, las potenciales causas que los provocan y los riesgos que se asocian a estos; identificarlos permite tener control por medio de parámetros aceptables de seguridad para los trabajadores. Posterior al reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial es imprescindible aplicar disposiciones o medidas de prevención para descartar o en su defecto establecer control a través de técnicas con bases científicas y apegadas a los correspondientes cuerpos legales.

15.3. Objetivos

15.3.1. Objetivo general

Diseñar un plan de prevención de los riesgos psicosociales para los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

15.3.2. Específicos

Describir los riesgos psicosociales de mayor impacto entre el personal de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Identificar los responsables y participantes de la ejecución del plan de prevención de los factores psicosociales.

Establecer los planes de acción para la prevención de los riesgos psicosociales en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

15.4. Factibilidad organizacional

Al inferir sobre el entorno organizacional de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón se indagó sobre la situación de los factores psicosociales de los colaboradores, de forma que sea posible establecer medidas correctivas imprescindibles para disminuir el nivel de los riesgos, contando con el apoyo de las autoridades y trabajadores que ayudaron para la obtención de los resultado, los mismos que fueron de vital importancia para el desarrollo de la presente propuesta sobre el plan de prevención de riesgos psicosociales.

15.4.1. Factibilidad legal

El curso de acción planteado a través de la presente propuesta se apoya en distintos cuerpos legales como la Constitución de la República del Ecuador (2008) que en su artículo 326 literal 5 señala que toda persona goza del derecho de realizar sus actividades laborales en un entorno idóneo y propicio que brinde las garantías necesarias en cuanto a: integridad, seguridad, higiene y calidad de vida en general.

Asimismo, se hace referencia al artículo 38 del Código de Trabajo que estipula que los riesgos provenientes de las actividades laborales en relación de dependencia son responsabilidad del empleador y si los trabajadores son víctimas de alguna afección el primero está en la obligación de indemnizarlo, en el artículo 42 numeral se estipulan las obligaciones del empleador en relación a la seguridad y prevención en los sitios de trabajo refiriéndose a la seguridad e higiene, así como el pago de indemnizaciones por accidentes y dolencias laborales; por lo tanto, se considera que existe factibilidad legal para desarrollar el plan de prevención de riesgos psicosociales.

Por medio del artículo 10 del Código de Trabajo (2005) se estableció el concepto de trabajador: persona que se obliga a la prestación del servicio o el desarrollo de una obra en beneficio de otra.

A través del artículo 38 se determinó que los riesgos provenientes del trabajo corren por cuenta de la empresa, y en caso de que el empleado tenga algún accidente y su salud se vea desfavorecida el empleador está en la obligación de indemnizarle.

El artículo 42 del mismo código se refiere a las obligaciones de empleador, entre las cuales se encuentran la dotación de un ambiente de trabajo seguro y con las debidas medidas de seguridad que correspondan al sector económico y los puestos laborales desempeñados.

El artículo 47 infiere sobre las jornadas y descanso que por ley les corresponde a los trabajadores: la jornada laboral será de 8 horas diarias, sin exceder los 48 semanales, en el artículo 50 se establece los días sábados y domingos como descanso obligatorio. De igual forma en casos de excepción se puede recurrir a la jornada disminuida como prolongada siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo, es decir el empleador y trabajador.

Normativa de erradicación de la discriminación en el trabajo

En su artículo 9 se refiere a la prevención de los factores psicosociales, señalando que se trata de un tema de prioridad en el ámbito laboral, y establece la obligatoriedad de implementación de un plan de prevención para todas las empresas tanto públicas como privadas que posean más de 10 empleados, el cual debe propender acciones para disminuir su riesgo sobre la salud del talento humano.

De la misma forma se insta a empresas que no estén dentro de la especificación antes señalada a desarrollar actividades que permitan disminuir los riesgos que traen consigo los factores psicosociales, y esta normativa se complementa por medio de una guía para la implementación del programa de prevención emitido por el Ministerio de Trabajo, cuyo objetivo es minimizar los riesgos de los factores psicosociales en personas naturales y jurídicas.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Se creó por medio del decreto 2393 y está orientado a prevenir, disminuir o eliminar los riesgos de trabajo, mismo que en el artículo 175 se refiere a la responsabilidad que poseen las

empresas de proveer a su personal condiciones adecuadas para el desarrollo de sus labores, mientras que en el artículo 187 se determina que queda terminantemente prohibido hacer que los trabajadores operen en ambientes insalubres, así como permitir que los empleados efectúen sus labores sin el uso de ropa y equipos de protección correspondientes a cada actividad económica y cargo desempeñado. De la misma forma se enfatiza sobre la responsabilidad de mantener en buen estado los equipos, herramientas e infraestructura de modo que garanticen la integridad de los trabajadores.

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2016) acogiendo la definición de la Organización Mundial de la Salud, en su artículo 6 establece que las enfermedades profesionales comprenden el deterioro lento y progresivo que sufren los trabajadores por efecto de la exposición a factores de riesgo que se encuentran en el ambiente laboral.

En su artículo 9 señala que las enfermedades profesionales u ocupacionales pueden ser provocadas por riesgos de naturaleza: química, física, biológico, ergonómico y psicosocial.

Por medio del artículo 53 se determina los principios que fundamentan la acción preventiva de los factores de riesgo, y uno de ellos es la asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores, priorizando las horas de trabajo establecidas como jornada de trabajo máxima, contribuyendo así en la erradicación de la sobrecarga laboral.

15.4.2. Factibilidad económico – financiera

Se establece que la propuesta es factible económica y financieramente porque uno de los efectos que se prevé obtener es el incremento de los niveles de productividad en todas las áreas de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, porque podrán tener un equipo de trabajo conformado por colaboradores plenamente calificados para desarrollar las actividades competentes a su cargo.

15.4.3. Fundamentación científico técnica

A lo largo de la investigación se ha constatado que los factores psicosociales comprenden una serie de aspectos que corresponden a la actividad laboral, como consecuencia del

desequilibrio en la gestión del trabajo a los cuales se suman ciertas características individuales de los trabajadores; y pueden repercutir negativamente sobre su salud mental y física.

Tomando en consideración los resultados de la investigación y las pertinentes normativas de prevención de los riesgos psicosociales es de vital importancia inferir sobre sus raíces, mismas que se encuentran en la estructura organizacional, hacia allí se debe orientar los cambios.

15.4.4. Cambios para contrarrestar los riesgos de los factores psicosociales

En relación a los factores psicosociales gran parte de sus estudios han coincidido en que la prevención es el curso de actuación a seguir, enfocándose en promover cambios organizacionales que es el punto de partida de los riesgos, las variaciones a introducir tienen como ámbito de actuación la estructura organizacional conllevando a la permanencia de condiciones laborales equilibradas.

Los cambios organizacionales deben presentarse como exigencias coherentes como: la dotación de autonomía a determinadas tareas, oportunidad de aplicar nuevos conocimientos y habilidades en el ambiente laboral de las entidades crediticias, mayor interacción y cooperación entre colaboradores y jefes inmediatos superiores en la medida de lo posible, reforzar el sentido de interés de parte de las cooperativas por sus colaboradores por medio del establecimiento de sistemas de incentivos como retribuciones justas; todo aquello debe materializarse por medio de un curso de acción o estrategias que deben ser aplicadas en las cooperativas de ahorro y crédito involucrando a todo el personal.

Las estrategias buscan reducir la exposición de los colaboradores a riesgos psicosociales relacionados con el ambiente (ruido, iluminación, olores y temperatura), el bajo nivel de desarrollo de las habilidades y conocimientos en los puestos de trabajo, deficiencias en los sistemas de incentivos y el estilo de liderazgo, comunicación ejercida actualmente; lo se pretende establecer mejoras en los procesos que tienen relación con tales funciones para intensificar las probabilidades de desarrollar las capacidades de los colaboradores al mismo tiempo que realizan sus labores diariamente; de este modo se enriquece el contenido de tareas aportándole un mayor requerimiento de creatividad e innovación.

Teniendo lo anterior en mente se podría mencionar la rotación entre cargos de trabajo y en este contexto resulta de gran utilidad desplegar diversas modalidades para involucrar directamente a todos y cada uno de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Modalidades de participación

Es vital promover la autonomía de los colaboradores en términos eficaces fomentando su implicación en las tomas de decisiones que competen a su cargo, en esencia consiste en determinar modos de brindar a cada trabajador la capacidad de delinear las propiedades y condiciones en que realizará las actividades en base a su experiencia.

Liderazgo y comunicación

En este contexto ciertas deficiencias en el estilo de liderazgo y comunicación dejaron como resultado un sentido de insatisfacción en los colaboradores por lo tanto se plantea como medida preventiva estrategias orientadas a contrarrestar efectos como la rivalidad entre compañeros de trabajo y así eludir conflictos organizacionales sumados a características inherentes a la personalidad de cada colaborador de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Exigencias coherentes

Desde una perspectiva de prevención este ítem pretende abordar las exigencias cuantitativas, puesto que la asignación de tareas debe ser adaptada a la duración de la jornada y para tal efecto es necesario buscar un equilibrio, considerando que los extremos siempre son perjudiciales; es decir que la distribución adecuada de tareas como la determinación de parámetros pueden ser componentes que permiten suprimir requerimientos cuantitativos que ejercen influencia negativa sobre la salud mental y física de los colaboradores.

Interés de la empresa

Situaciones como variaciones en el contenido de las tareas, nuevos requerimientos en los puestos de trabajo, jornadas de trabajo establecidas sin debido proceso de planeación, cargar

actividades extras a los colaboradores, duración del trabajo, entre otras hacen que su aparición resulte perjudicial para los trabajadores.

Plan de acción

Herramienta empresarial que permite recopilar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar un objetivo (Forest y Fred, 2017).

Planificación

Es anticiparse a una situación u objetivo que se pretende alcanzar por medio de una serie de elementos como metas, estrategias, políticas y presupuestos (Sutton, Janes, Strickland, y Thompson, 2017).

Indicadores

Es un parámetro de referencia o comparación cuya razón de ser es medir una variable (Forest y Fred, 2017).

Responsable

Es aquella persona que debe realizar determinada acción o conjunto de ellas y responder por ello (Sutton, et. al, 2017).

Metas

Es un fin que se pretende alcanzar a largo plazo, se diferencia de un objetivo porque mantiene un enfoque más general (Sutton, et. al, 2017).

Objetivos

Son enunciados claros y precisos de los propósitos que se prevé alcanzar en un tiempo determinado (Forest y Fred, 2017).

Políticas

Se trata de lineamientos de actuación que deben ser acatados por los miembros de una organización en el desempeño de sus funciones (Sutton, et. al, 2017).

Instructivo

Documento que establece detalladamente los pasos para desarrollar determinada acción (Sutton, et. al, 2017).

Talleres

Se trata de cursos breves de transmisión de contenidos sobre determinado tema (Sutton, et. al, 2017).

Trabajo en equipo

Se refiere a un esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de una actividad (Forest y Fred, 2017).

Sobrecarga laboral

Conjunto de exigencias físicas y mentales a los cuales se expone un empleado por la asignación excesiva de trabajo (Sutton, et. al, 2017).

Problema personal

Se trata de inconvenientes que experimenta una persona dentro de su entorno más cercano, por lo general referido a su familia (Gallo, 2015).

Presupuesto

Se trata de la previsión de gastos e ingresos derivados de una actividad en particular en un periodo (Sutton, et. al, 2017).

Normativa

Se define como un conjunto de disposiciones orientadas a regular determinada actividad o grupo de ellas (Bordas, 2016).

Evaluación

Es un proceso a través del cual se mide o determina los resultados o estado de algo en concreto (Sutton, et. al, 2017).

Flujograma

Un flujograma es una metodología de representación gráfica de una secuencia de actividades, son desarrollados por medio de un conjunto de símbolos con significados predefinidos (USAID, 2015).

Norma ANSI para elaborar flujograma

La normativa que se empleó para la realización de los flujogramas fue desarrollada por el Instituto Nacional de Estandarización Estadounidense cuya sigla corresponde a ANSI, esta simbología en un inicio fue orientado únicamente al procesamiento electrónico, no obstante, gran parte de sus símbolos han sido adaptados para la elaboración de diagramas de flujo en el sector empresarial, a continuación, se muestra la simbología:

Tabla 47: Simbología ANSI.

Símbolo	Significado
	Inicio – fin
	Operación-actividad
	Documento
	Decisión
	Archivo

Fuente: Adoptado de USAID (2015).

15.5. Factores psicosociales de mayor impacto entre las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

El desarrollo de las encuestas y entrevistas permitió conocer cuáles son los factores negativos que afectan a los trabajadores, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 48: Factores psicosociales negativos.

Factor	%
Problemas personales.	43,67
Sobrecarga laboral.	50,57%
Temor a los despidos intempestivos.	34,48%
Inflexibilidad de los superiores.	21,83%
Bajo nivel de sinergia.	64,36%

Fuente: Elaboración propia.

15.6. Responsables y participantes del plan de prevención de los factores psicosociales.

Los principales responsables de la aplicación del plan de prevención de riesgos psicosociales en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná fueron:

- Gerentes o representantes
- Jefes departamentales

Y el apoyo de todos los trabajadores, de manera conjunta con el seguimiento de un cronograma se logrará el éxito en la reducción de los riesgos psicosociales.

15.7. Etapa de desarrollo

Tabla 49: Etapa de planificación

OBJETIVOS	POLÍTICAS	INDICAD.	BASE	META	ACCIONES	RESPONS.
Realizar un taller sobre el manejo de problemas personales para la disminución del impacto en el trabajo.	Mejora del desempeño de las actividades de los trabajadores.	Número de trabajadores con mayor productividad laboral.	56,33%	85%	Planificación: objetivos, contenidos, tiempo, responsables. Adecuación del sitio de las cooperativas para el taller. Aplicación del taller. Evaluación del taller.	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.
Definir un instructivo para organizar el trabajo de manera equitativa, disminuyendo la sobrecarga laboral.	Disminución de trabajadores con estrés.	Tasa de trabajadores con cargas laborales adecuadas.	49,43%	88%	Planificación del contenido del instructivo. Diseño del instructivo. Especificación de las normativas en cuanto al desarrollo de los cargos existentes. Socialización del instructivo. Evaluación de los resultados.	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.
Plantear medidas de flexibilización para evitar despidos intempestivos.	Disminución de los trabajadores con miedo a perder su trabajo.	Número de medidas de flexibilización implementadas.	65,52%	87%	Firmas de contratos laborales que aseguren estabilidad a los trabajadores. Diálogo frecuente con los trabajadores para conocer la causa de su miedo y la búsqueda de soluciones.	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.
Proponer el desarrollo de un taller de relaciones humanas que contribuya a la flexibilidad del trato de los superiores.	Comunicación asertiva entre directivos y trabajadores.	Número de trabajadores satisfechos con su trabajo.	78,17%	90%	Planificación: objetivos, contenidos, tiempo, responsables. Adecuación del sitio de las cooperativas para el taller. Aplicación del taller. Evaluación del taller.	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.
Plantear el desarrollo de un taller de trabajo en equipo que eleve el nivel de sinergia laboral.	Trabajo participativo.	Número de trabajadores comprometidos.	35,64%	80%	Planificación: objetivos, contenidos, tiempo, responsables. Adecuación del sitio de las cooperativas para el taller. Aplicación del taller. Evaluación del taller.	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 50: Taller 1. Manejo de problemas personales.

Objetivo	Contenido	Tiempo	Duración	Recursos	Responsable
Realizar un taller sobre el manejo de problemas personales para la disminución del impacto en el trabajo.	Tipos de conflictos familiares.	2/10/2020	1 hora	Proyector. Material impreso. Esferos. Adecuación de instalación.	Jefe o Gerente de Agencia. Facilitador
	Causas que generan los conflictos emocionales.	9/10/2020	1 hora		
	Efectos de un manejo inadecuado de las emociones.	16/10/2020	1 hora		
	Gestión de manejo de emociones.	23/10/2020	1 hora		

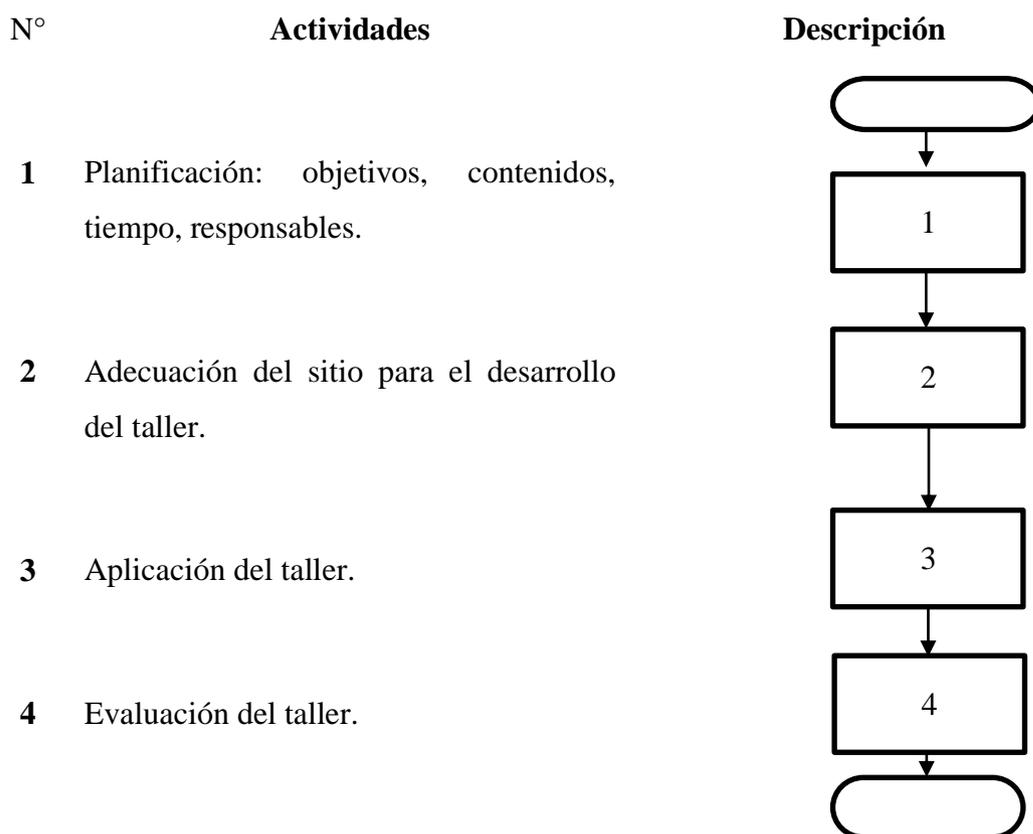
Fuente: Elaboración propia.

* Las fechas podrán ser modificadas en la disponibilidad de tiempo de cada cooperativa.

Tabla 51: Flujograma desarrollo del Taller 1.

Taller de capacitación.	
Proceso	Establecer un taller sobre el manejo de problemas personales.
Responsable.	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.
	Código F.D.T.- 001

Flujograma.



Fecha de aprobación: 10/2020

Fecha de actualización:

Elaborado por: Equipo de trabajo

Instructivo para organizar el trabajo de manera equitativa

Objetivo:

Definir un instructivo para organizar el trabajo de manera equitativa, disminuyendo la sobrecarga laboral.

Introducción

El presente instructivo se detalló las fases que comprende la organización del trabajo de manera equitativa, el cual tuvo como propósito fundamental la disminución de la sobre carga laboral entre los trabajadores de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, debido que fue identificado como un factor que afecta de manera negativa en el rendimiento laboral, por tal razón es necesario que se trabaje en la aplicación de estas sugerencias de manera conjunta para lograr el objetivo propuesto.

Factor de intervención

- Sobrecarga laboral
- Estrés laboral
- Fatiga laboral

Efectos

- Afecciones físicas y psicológicas

Fase 1. Planificación a través de la revisión de la carga total de cada uno de los trabajadores.

En una reunión se proceda a efectuar un informe donde se detalle los cargos existentes y las horas que cada uno dedica a tales funciones, esto permitirá obtener un panorama sobre qué colaborador esta con una acumulación de trabajos.

Fase 2. Comprobar la disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades

Para este efecto se efectuará una indagación previa a los trabajadores y una observación directa que permita conocer si se dispone de recursos como equipos, indumentaria e insumos adecuados o su vez que recursos son deficientes y dificulta el desarrollo de la actividad que puede terminar siendo el cuello de botella que contribuye a la sobrecarga laboral.

Fase 3. Recopilar información las habilidades, conocimientos y experiencia de cada colaborado

A través de esta fase se pretende establecer qué aspectos requieren ser reforzados en el colaborador a través de capacitaciones.

Fase 4. Solicitar que cada trabajador describa que situaciones generan la acumulación de trabajos

En una reunión con todos los directivos se expondrán de manera detallada las causas que originan la acumulación de trabajo, esta información será analizada por los directivos de manera detallada y comprobada a través de una observación directa.

Fase 5. Crea un borrador del plan para la redistribución de actividades por cargo

En base a las opiniones, evaluaciones y la observación directa una redistribución de cargos donde prime la equidad para cada colaborador, estableciendo prioridades que alivie la carga de trabajo a quienes sean más afectados.

Fase 6. Definir el plan y su respectiva aplicación

Una vez establecido el plan de redistribución, este deberá ser aplicado, previa una socialización con todos los trabajadores.

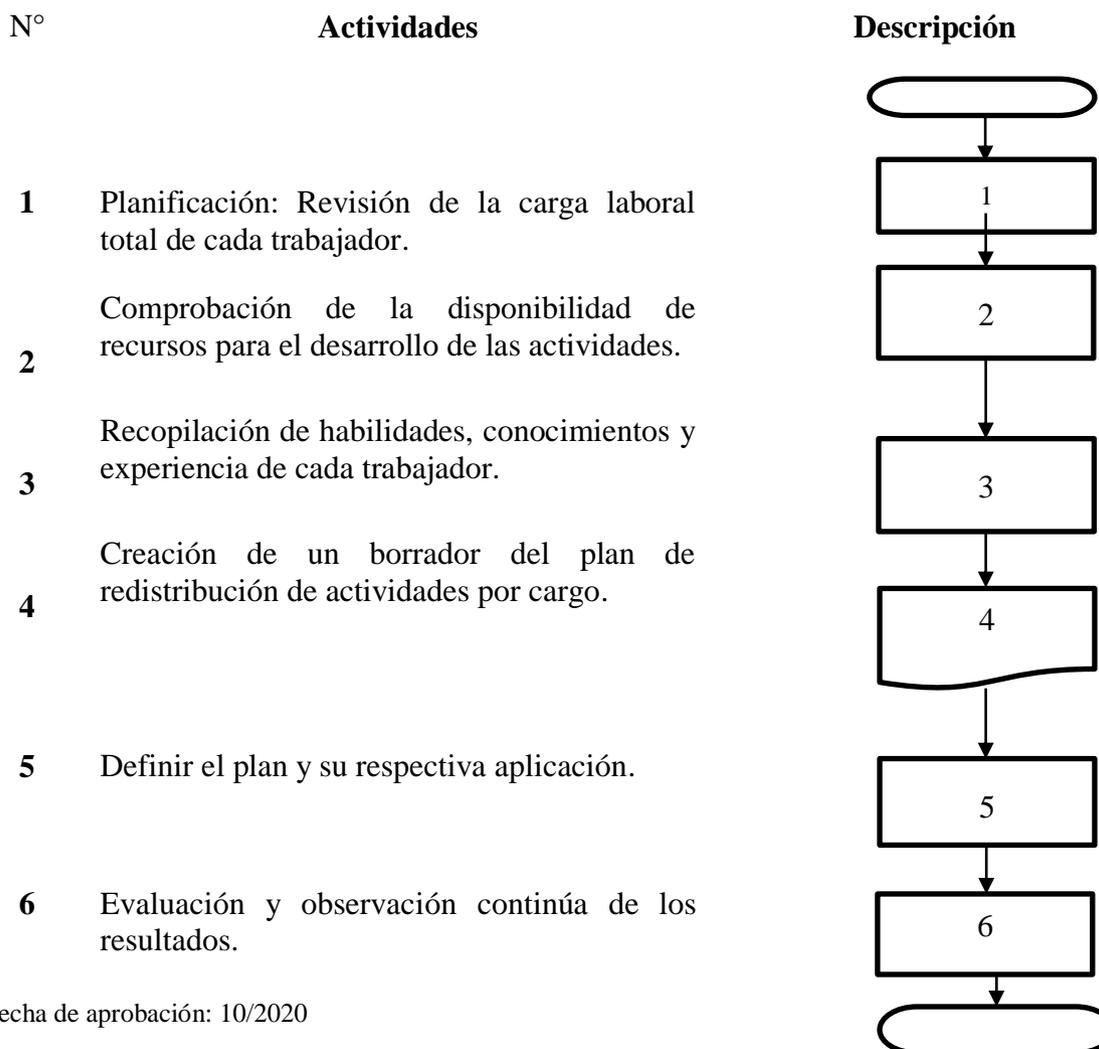
Fase 7. Evaluación de resultados y observación continúa de los resultados

Una vez implantadas estas medidas, la persona o comisión designada para este efecto deberá realizar un test de evaluación donde se evalúe aspectos inherentes a la sobrecarga laboral por colaborador.

Tabla 52: Flujograma desarrollo del instructivo trabajo equitativo

Instructivo de trabajo		
Proceso.	Definición de un instructivo para organizar la carga laboral.	Código
Responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente. • Representantes. • Jefes departamentales. 	F.D.I.TE.- 001

Flujograma



Fecha de aprobación: 10/2020

Elaborado por: Equipo de trabajo.

Tabla 53: Taller 2. Relaciones humanas.

Objetivo	Contenido	Tiempo	Duración	Recursos	Responsable
Proponer el desarrollo de un taller de relaciones humanas que contribuya a la flexibilidad del trato de los superiores.	La actitud y su incidencia en el trabajo.	6/11/2020	1 hora	Proyector. Material impreso.	Gerente o representante de Agencia.
	Personalidad y relaciones humanas.	13/11/2020	1 hora	Esferos Adecuación de instalación.	Facilitador.
	Características de las relaciones interpersonales sanas.	20/11/2020	1 hora		
	Mejorar las relaciones interpersonales.	27/11/2020	1 hora		

Fuente: Elaboración propia

* Las fechas podrán ser modificadas en la disponibilidad de tiempo de cada cooperativa.

Tabla 54: Flujograma desarrollo del Taller 2.

Taller de capacitación	
Proceso	Proponer el desarrollo de un taller de relaciones humanas que contribuya a la flexibilidad del trato de los superiores.
Responsable	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.
	Código F.D.T.-002
Flujograma	
N°	Actividades
1	Planificación: objetivos, contenidos, tiempo, responsables.
2	Adecuación del sitio para el desarrollo del taller.
3	Aplicación del taller.
4	Evaluación del taller.

Descripción

Fecha de aprobación: 10/2020 :

Elaborado por: Equipo de trabajo

Tabla 55: Taller 3. Trabajo en equipo

Objetivo	Contenido	Tiempo	Duración	Recursos	Responsable
Plantear el desarrollo de un taller de trabajo en equipo que eleve el nivel de sinergia laboral.	Las 5 C del trabajo en equipo. Factores que hacen exitoso a un equipo. Ventajas del trabajo en equipo. Técnicas de trabajo en equipo.	4/12/2020 11/12/2020 18/12/2020 23/12/2020	1 hora 1 hora 1 hora 1 hora	Proyector. Material impreso. Esferos. Adecuación de instalación.	Gerente o representante de Agencia. Facilitador.

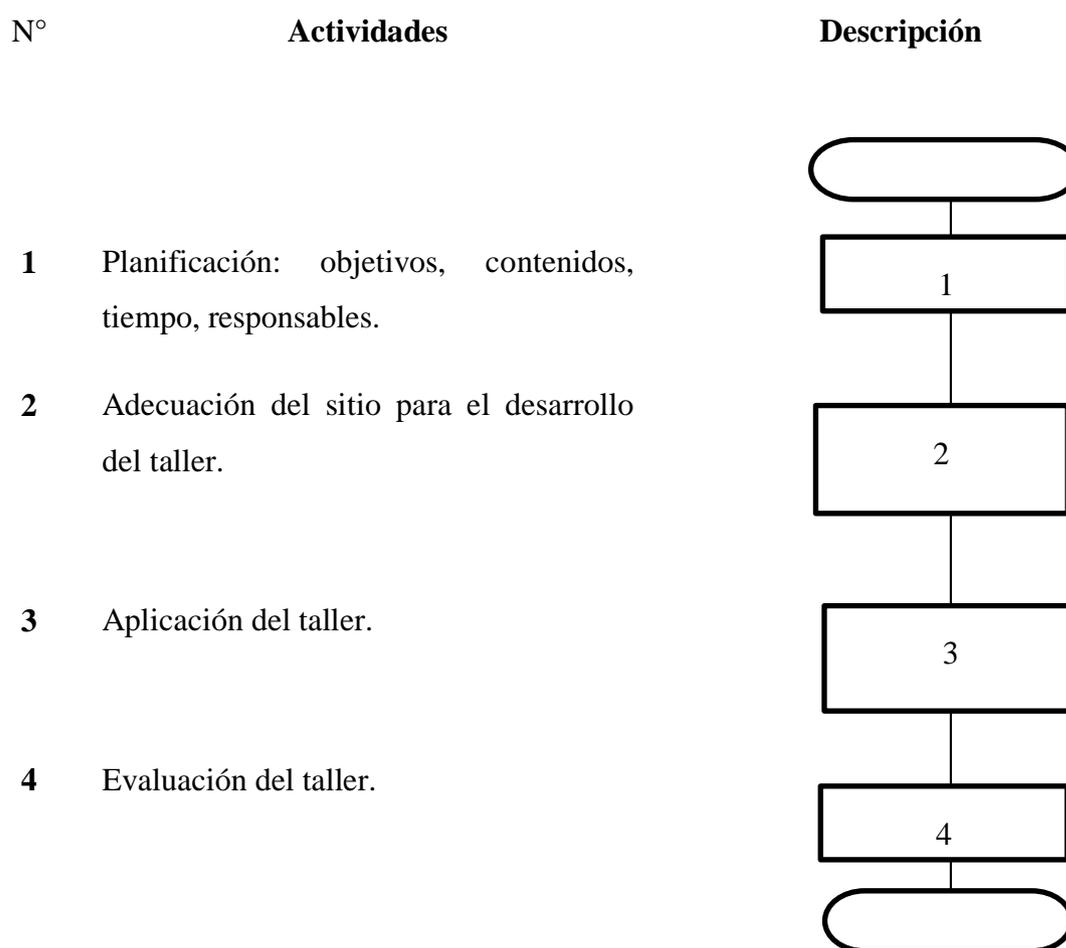
Fuente: Elaboración propia

* Las fechas podrán ser modificadas en la disponibilidad de tiempo de cada cooperativa.

Tabla 56: Flujograma desarrollo del Taller 3.

Taller de capacitación	
Proceso	Plantear el desarrollo de un taller de trabajo en equipo que eleve el nivel de sinergia laboral.
Responsable	Gerente. Representantes. Jefes departamentales.
	Código F.D.T.- 003

Flujograma



Fecha de aprobación: 10/2020

Elaborado por: Equipo de investigación

15.7.1. Plan de acción.

Tabla 57: Plan de acción de la propuesta

ACCIONES	PRESUP.	FRECU.	LUGAR	RECUR.	SEGUIM.	LOGRO
Planificación: objetivos, contenidos, tiempo, responsables. Adecuación del sitio del sitio para el desarrollo del taller. Aplicación del taller. Evaluación del taller.	75,00	Semestral	COAC s La Maná	Proyector . Laptop. Gastos de adecuaci ón Expositor .	Hoja de asistencia a los talleres Video del desarrollo del taller.	Taller sobre el manejo de problemas personales.
Planificación del contenido del instructivo. Diseño del instructivo. Especificación de las normativas en cuanto al desarrollo de los cargos existentes. Socialización del instructivo. Evaluación de los resultados.	75,00	Anual	COAC s La Maná	Computa dora Impresio nes.	Test de evaluació n de sobrecarg a laboral.	Instructivo para organizar el trabajo.
Firmas de contratos laborales que aseguran estabilidad a los trabajadores.	100,00	Anual	COAC s La Maná	Computa dora Impresio nes.	Verificaci ón de expedient e laboral de los empleado s.	Medidas de flexibilizaci ón para evitar despidos intempestiv os.
Planificación: objetivos, contenidos, tiempo, responsables. Adecuación del sitio donde se va a desarrollar el taller. Aplicación del taller. Evaluación del taller.	75,00	Semestral	COAC s La Maná	Proyector . Laptop. Gastos de adecuaci ón Expositor .	Hoja de asistencia a los talleres. Video de desarrollo del taller.	Taller sobre relaciones humanas.
Planificación: objetivos, contenidos, tiempo, responsables. Adecuación del sitio donde se va a desarrollar el taller. Aplicación del taller. Evaluación del taller.	75,00	Semestral	COAC La Maná	Proyector . Laptop. Gastos de adecuaci ón Expositor	Hoja de asistencia a los talleres. Video de desarrollo del taller	Talleres sobre trabajo en equipo.
TOTAL:	400,00					

Fuente: Elaboración propia.

15.7.3. Modelo de Evaluación de la propuesta

Tabla 58: Modelo de Evaluación de la propuesta.

RESUMEN DEL PLAN	INDICADORES	RESULTADOS ALCANZADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Taller sobre el manejo de problemas personales.	Números de trabajadores con mayor productividad laboral.		
Definir un instructivo para organizar el trabajo de manera equitativa.	Tasa de trabajadores sin estrés.		
Plantear medidas de flexibilización para evitar despidos intempestivos.	Número de medidas de flexibilización implementadas.		
Proponer el desarrollo de un taller de relaciones humanas.	Número de trabajadores satisfechos con su trabajo.		
Plantear el desarrollo de un taller de trabajo en equipo.	Número de trabajadores comprometidos.		
TOTAL:			

Fuente: Elaboración propia.

15.7.4. Modelo operativo de la propuesta.

Tabla 59: Modelo operativo de la propuesta

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Socialización	Socializar el plan de prevención de riesgos psicosociales.	Convocatoria de los representantes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito La Maná.	Humano. Tecnológicos. Materiales. Institucionales.	Gerentes o representantes. Investigadoras.
Planificación	Planificar los recursos a entregar.	Entrega del plan de reducción de riesgos psicosociales.	Humano. Tecnológicos. Materiales. Institucionales.	Gerentes o representantes. Investigadoras.
Ejecución	Ejecutar las estrategias sugeridas.	Distribución de las fotocopias de las estrategias del plan.	Humano. Tecnológicos. Materiales. Institucionales.	Gerentes o representantes. Investigadoras.
Evaluación	Evaluar a través de indicadores.	Medición de los indicadores y cumplimiento de las metas.	Humano. Tecnológicos. Materiales. Institucionales.	Gerentes o representantes. Investigadoras.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 60: Administración de la propuesta.

FASES	RESPONSABLES
Sensibilización.	Gerentes o representantes. Investigadores.
Fase de implementación.	Gerentes o representantes. Investigadores.
Evaluación.	Gerentes o representantes. Investigadores.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 61: Cronograma de actividades Titulación I y II

TIEMPO	2019																2020			
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del tema de investigación		■																		
Planteamiento del problema			■																	
Elaboración de la información general				■																
Diseño de la descripción del proyecto					■															
Revisión del proyecto					■															
Planteamiento de los objetivos						■														
Recopilación de la información teórica							■	■	■											
Elaboración de antecedentes investigativos										■	■	■								
Elaboración del marco teórico													■	■	■	■				
Revisión del proyecto																		■		
Planteamiento de preguntas científicas																		■		
Metodología y tipos de investigación																			■	
Realización del estudio de presupuesto para su ejecución																				■
Cronograma																				■
Revisión del proyecto																				■
Designación del tribunal de lectores																				■

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 62: Cronograma de actividades Titulación I y II.

TIEMPO ACTIVIDADES DESARROLLADAS	2020																							
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del Proyecto de Titulación I.	■																							
Revisión del Proyecto de Titulación I.		■																						
Sustentación del proyecto de titulación I. Correcciones del marco teórico.			■																					
Revisión de la definición del problema				■																				
Recepción de correcciones de la definición del problema.					■																			
Revisión del Fundamento teórico; metodología.						■																		
Recepción de correcciones del Fundamento teórico; metodología.							■																	
Revisión de la validación de los instrumentos: entrevista y encuesta. Prueba piloto.								■																
Recepción de correcciones de validación del instrumento correcciones: entrevista y encuesta.									■															
Ingresos de Datos al Software SPSS 26, análisis del Índice de Alfa de Cronbach. Aplicación definitiva de los instrumentos.										■														
Revisión y proceso para ingresos de Datos al Software SPSS 26											■													
Recepción del Análisis y discusión de resultados												■												
Aplicación del modelo estadístico en el Software SPSS 26.													■											
Planteamiento de conclusiones y recomendaciones														■										
Diseño de los propuesta															■									
Revisión del informe final																■								
Descanso académico																	■	■	■	■				
Recepción de correcciones del informe final																					■	■		
Envió del informe final																								■

Fuente: Elaboración propia.

16. BIBLIOGRAFÍA

- Abello, A., y Lozano, D. (2017). Importancia de los factores de riesgo psicosocil y clima laboral organizacional. Universidad del Rosario, Mestría en administración. Bogotá: Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Amaya, G., Conde, M., y Pedraza, E. (2018). Desempeño laboral y estabilidad del personal. Revista Scielo. ISSN 1315-9518
- Arboleda, O., y Zabala, H. (2016). Gestión del factor comunidad en cooperativas con actividad de ahorro y crédito del departamento de Antioquia. (Primera ed.). Universidad Católica Luis Amigó. Recuperado el Junio de 2020, de Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/1>
- Barba, D., y Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. Revista Ciencia UNEMI, 9.
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. (Primera ed.). Madrid, España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el Junio de 2020, de <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/48843>
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales perspectiva organizacional. Revista Prolegomenos, 172 p. DOI: <http://dx.doi>.
- Campos, M. (2017). Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica (1era Ed). Costa Rica : Universidad de Costa Rica .
- Chiang, M. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. (F. d. Empresariales, Ed.) Scielo, 54 p. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Código Orgánico Monetario . (2014). Ley 0. Registro Oficial Suplemento 332. Ecuador, Ultima modificación: 31-dic.-2019.
- Coque, D., y Herrera, N. (2019). El marketing digital y su incidencia en el posicionamiento de la mente de los socios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del

cantón La Maná, provincia de Cotopaxi,. Facultad de Ciencias Administrativas. Cotopaxi: UTC.

- Díaz, C. (2017). Guía de prevención de riesgos de psicosociales e el trabajo (Primera ed.). Madrid: Delta. Recuperado el Junio de 2020
- Díaz, V., y Arcelis, C. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad.
- Durán, A. (2018). Trabajo en equipo (Primera ed.). Madrid, España: Elearning. Recuperado el Julio de 2020
- Espeleta, P. (2015). Los riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones. Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo. España: Universidad de Valladolid.
- Feldman, L., y Blanco, G. (2017). Factores psicosociales laborales y sus efectos: haciendo visible lo invisible: experiencias en Venezuela. Venezuela: Araca Editores. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/124160>.
- Flores, R. (2014). Fundamentos de la metodología de investigación. Madrid: Ediciones Lulú.
- Forest, D., y Fred, D. (2017). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson. Recuperado el Septiembre de 2020
- Gallo, Á. (2015). 1. “Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña empresa de pastaza Ltda. matriz Puyo, Provincia de Pastaza”. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Gómez, S. (2015). Metodología de la investigación (Segunda Ed.). México: Editorial Red Tercer Milenio .
- Gonzáles, M. (2012). Estadística aplicada (Primera ed.). Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el Agosto de 2020
- Guadalupe, G., y Guerrero, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Patria.

- Hernandez , R., Fernández , C., & Baptista , M. (2014). Metodología de la Investigación. Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Herrera, A., y Gaeta, M. (2017). Factores psicosociales temáticas emergentes. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/113081>
- Iglesias, A., y Sanchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. Revista Redalyc, 457. E-ISSN: 1727-897X
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2018). Atlas de género. Quito, Ecuador: Ecuador en cifras. Recuperado el Julio de 2020, de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Atlas_de_Genero_Final.pdf
- Intaclí, G. (2017). Riesgos Psicosociales en el trabajo una alternativa para las patologías extrasistémicas. ISSN 2618-5466
- Juárez, L. (2017). Propiedades psicosométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima. Facultad de Psicología. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado el Marzo de 2020
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- León, M., y Paniagua, E. (2015). Recursos humanos y dirección de empresas. Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el Julio de 2020
- Lerma, D. (2016). Metodología de la investigación (Primera ed.). Bogotá: Ecoe. ISBN 958771346X
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). Registro Oficial 444. 10-may.-2011, Ecuador: Última modificación: 23-oct.-2018.
- Littlewood, H., y Uribe, J. (2018). Psicología organizacional en Latinoamérica (Primera ed.). (M. moderno, Ed.) México: UNAM. Recuperado el Junio de 2020

- Llanquecha, H., y Marín, J. (2018). Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte. Facultad de Enfermería. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado el Julio de 2020
- Marco, S. (2012). Ensayo sobre filosofía y lenguaje. El Cid Editor | apuntes.
- Martínez, A. (2016). La cooperativa y su identidad (Primera ed.). Madrid, España: Dykinson. Recuperado el Enero de 2020, de Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/96863>.
- Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. México: Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Arquitectura.
- Mazariegos, M. (2015). MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL. Quito: Editorial S. A.
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de. Escuela de Posgrado. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Miranda, A., Hernández, M., y Hernández, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de la formación y la introducción de resultados. Revista Cubana de Ciencias, Vol. 9, 121 p. Recuperado el Julio de 2020
- Moreira, J., y Párraga, L. (2017). Observaciones acerca de los factores psicosociales en la agresividad y la conducta violenta. Dialnet, 11 p. Recuperado el Agosto de 2020
- Moreno, J. (2016). Las relaciones entre los valores y principios cooperativos y los. Revesco, 126 p. ISSN: 1885-8031
- Muñoz, C. (2015). Metodología de investigación (Primera ed.). Mexico: Primera. Recuperado el Junio de 2020
- Muñoz, D., Orellano, N., y Hernández, H. (2017). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. (U. S. Bolívar, Ed.) Revista Redalyc, 21(40). DOI: 10.17081/psico.21.40.3090
- Naumov, S. (2018). Gestión e innovación del capital humano (Primera ed.). México: Patria. Recuperado el Julio de 2020

- Navarro, M. (2014). El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda. Facultad de Ciencias administrativas. Ambato: Universidad Técnica de Cotopaxi. Recuperado el Julio de 2020
- Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. (2017). Acuerdo Ministerial 82. Registro Oficial 16 de 16-jun.-2017. Quito: No. MDT-2017-0082.
- Oficina de Evaluación del PNUD. (2009). Manual de seguimiento y evaluación de resultados. New York: B - PNUD.
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. Recuperado el Julio de 2020, de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Ginebra: Ediciones de la OMS.
- Pardo, L., y Huertas, M. (2017). Modelos influyentes en las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia. (U. C. Madrid, Ed.) Revista de Estudios Cooperativos, 133 p. ISSN: 1135-6618
- Parra, C., y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Revista investigación, desarrollo e innovación, 6(2), 143 p. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Paspuel, L. (2014). Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. Quito : Universidad Cenntal del Ecuador.
- Pérez, E. (2018). Comportamiento humano y habilidades directivas (Primer ed.). Madrid, España: Editorial Centro Ramón Areces. Recuperado el Agosto de 2020
- Poaquiza, P. (2018). Factores de Riesgos Psicosociales en trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SA. Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el Agosto de 2020

- Pozo, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área. Área de gestión. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado el Mayo de 2010
- Quintero, N., Africano, N., y Elsis, F. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. 50 p. Recuperado el Junio de 2020
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores. (1986). Decreto Ejecutivo 2393. Registro Oficial 565 de 17-nov.-1986. Quito, Ecuador.
- Reglamento del Seguro General de Resgos del Trabajo. (Ultima modificación: 01-jun.-2017 de 2016). Resolución del IESS 513. Registro Oficial Edición Especial 632 de 12-jul.-2016. Quito, Ecuador: Estado: Reformado. Recuperado el Septiembre de 2020
- Romero, C., R, B., Ucros, M., Echeverría, A., y Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. (REVENF, Ed.) Redalyc(31), 16 p. Recuperado el Julio de 2020
- Ruiz, R. (2005). Historia y evolución del pensamiento científico. Madrid: Servicio de Publicaciones, Universidad Complutense de Madrid.
- Sacristán, F. (2016). Análisis de necesidades de una organización. El Cid Editor.
- Salazar, L. (2018). Probabilidad y estadística para bachilleratos tecnológicos (Segunda ed.). México: Patria. Recuperado el Agosto de 2020
- Sánchez, D., León, S., y Barragán, C. (2015). Correlación de inteligencia emocional con bienestar psicológico. Redalyc, 132 p. doi: 2007-865X
- Sanchez, N. (2016). Estrés en el trabajoempresarial. (M. d. Social, Ed.) Costa Rica, Consejo de Salud Ocupacional: MTSS. Recuperado el 22 de 12 de 2019
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., y Levi, L. (2015). Factores psicosociales y de organización. En Enciclopedia de salud laboral (pág. 88 p.). Recuperado el Agosto de 2020, de <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psic+osociales+y+de+organizaci%C3%B3n>

- Secretaría Acción Sindical, Salud Laboral y Ambiental. (2016). Manual de Prevención de riesgos psicosociales el mundo laboral. España: Edición y Gestión de Z S.L.
- Senplades. (2017). Toda la vida, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.
- Silva, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano (Primera ed.). España: Ediciones 3Ciencias. Recuperado el Junio de 2020
- SNIESE. (1997). Obtenido de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-Areas-Subareas-Conocimiento-UNESCO-Manual-SNIESE-SENESCYT.pdf>
- Sum, I. (2015). Desempeño. Universidad de Quetzaltenango, Campus de Quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el Junio de 2020
- Sutton, C., Janes, A., Strickland, A., y Thompson, A. (2017). Administración estratégica: teoría y casos. México: McGraw Hill. Recuperado el Septiembre de 2020
- Torres, M. (2018). Factores psicosociales en el entorno laboral. Madrid: Adaptar.
- Uribe. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: Editorial El Manual Moderno. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/39714>
- Uribe, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: Editorial El Manual Moderno.
- USAID. (2015). Guía de elaboración de procedimientos. Agencia de EE.UU para el Desarrollo Internacional. Paraguay: CEAMSO. Obtenido de USAID: https://www.mopc.gov.py/mopcweb/application/files/3115/4030/2749/GUIA_DE_EL_ABORACION_DE_PROCEDIMIENTOS.pdf
- Velasquez. (2015). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de la empresa IMPORCALZA. Facultad de ciencias humana y de la educación. Ambato: UTA. Recuperado el Julio de 2020

- Verano, R. (2015). Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales. *Revista gestión de las personas y tecnología*(24). ISSN 0718-5693
- Viñarás, M., Cabezuelo, F., & Herraz, J. (2015). Filosofía corporativa y valores organizacionales. *Prisma Social*(14), 410 p. Recuperado el Marzo de 2020

17. ANEXOS

ANEXO 1. DATOS INFORMATIVOS DEL TUTOR DEL PROYECTO.

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Nombres: Mario Fernando
 Apellidos: Navarrete Fonseca
 Nacionalidad: Ecuatoriano.
 Fecha de nacimiento: 01 de agosto del 1988
 Cédula de identidad: 1804354890
 Teléfono/ celular: 0995672612
 Dirección domiciliaria: La Maná, Cotopaxi
 Cantón: La Maná
 Correo electrónico: navarretemario1988@gmail.com



TÍTULOS OBTENIDOS

Universidad Técnica de Ambato título de Ingeniero de empresas en Ecuador

Universidad Técnica de Ambato título de Licenciado en ciencias de la educación mención educación básica en Ecuador

Universidad Técnica de Ambato título de Magister en gestión del talento humano en Ecuador

Universitat de les Illes Balears título de Doctorate in economics, Management and Organization en España

EXPERIENCIAS ACADÉMICAS E INVESTIGACIÓN

Docente Investigación en la Universidad Técnica de Cotopaxi

Docente de Investigación, Estadística, Emprendimiento y Proyectos Socios Productivos. Instituto Tecnológico Superior “Manuel Lezaeta A.”

Docente de Investigación en la Fundación Caminos del Sol

Docente de Matemáticas en la Unidad Educativa Mayor Ambato

ANEXO 2. DATOS INFORMATIVOS DE LOS INVESTIGADORES DEL PROYECTO.

Nombres: Selena Lizbeth.
 Apellidos: Enríquez Martínez.
 Nacionalidad: Ecuatoriana.
 Fecha de nacimiento: 21 de octubre de 1997.
 Lugar de nacimiento: Quevedo – Los Ríos.
 Cédula de identidad: 120532412-0
 Teléfono/ celular: 0993623958 - (032) 288-251
 Dirección domiciliaria: El Moral- vía La Maná.
 Cantón: La Maná.
 Correo electrónico: selena.enriquez4120@utc.edu.ec



TÍTULOS OBTENIDOS

Maestra de Taller de Belleza, otorgado por el Colegio Pedro León Barrezuela cantón La Maná.

Bachiller de Servicios en Contabilidad, otorgado por el Unidad Educativa “Ciudad de Valencia” Provincia de Los Ríos, cantón Valencia.

CERTIFICADOS OBTENIDOS

Seminario de Liderazgo Juvenil comunitario en la Unidad Educativa “Ciudad de Valencia” cantón Valencia, del 30 de mayo hasta 1 de agosto del 2014, con una duración de 40 horas.

Charlas de Capacitación sobre Riesgos Laborales, realizado en la ciudad de La Maná, el 22 de febrero del 2018, duración 40 horas.

Primeras Jornadas Administrativas en Creatividad, Innovación y Emprendimiento realizado del 16 al 18 de julio del 2018, duración 40 horas

IV Congreso Internacional de Investigación Científica UTC, La Maná 2019, realizado el 08 al 10 de mayo del 2019.40 horas.

II Jornadas Administrativas realizada del 04 al 06 de diciembre del 2019, duración 40 horas.

Certificado de Vinculación Social, Defunción Radial de la cultura Universitaria a la sociedad, realizado en Radio Bonita en el cantón La Maná, Abril Agosto del 2016

ANEXO 3. DATOS INFORMATIVOS DE LOS INVESTIGADORES DEL PROYECTO.

DATOS PERSONALES

Nombres: Vilma Rebeca
 Apellidos: Toaquiza Chitupanta
 Nacionalidad: Ecuatoriana.
 Fecha de nacimiento: 06 de agosto del 1995
 Lugar de nacimiento: La Maná- Cotopaxi
 Cédula de identidad: 050405836-3
 Teléfono/ celular: 0969374807
 Dirección domiciliaria: Vía Latacunga “ Recinto el Progreso “
 Cantón: Pujilí
 Correo electrónico: vilma.toaquiza8363@utc.edu.ec



TÍTULOS OBTENIDOS

Bachiller en Contabilidad y Administración, otorgado por el Colegio Instituto Tecnológico Superior La Mana.

CERTIFICADOS OBTENIDOS

Programa de Educación en Cultura Tributaria realizado en la Ciudad de La Maná con una duración de 200 horas del 20 de Junio al 13 de Noviembre del 2015

Certificado de Vinculación Social, Defunción Radial de la cultura Universitaria a la sociedad a la realizado en Radio Bonita en el cantón La Maná, Abril Agosto del 2016

Primeras Jornadas Administrativas en Creatividad, Innovación y Emprendimiento realizado del 16 al 18 de julio del 2018, duración 40 horas

IV Congreso Internacional de Investigación Científica UTC, La Maná 2019, realizado el 08 al 10 de mayo del 2019.40 horas.

II Jornadas Administrativas realizada del 04 al 06 de diciembre del 2019, duración 40 horas.

Anexo 4. Formato de la entrevista a aplicar a los gerentes o representantes de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
PERIODO ACADÉMICO: MAYO - SEPTIEMBRE 2020
ENTREVISTA AL GERENTE O REPRESENTANTE DE LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020.”

Objetivo: Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores para el desarrollo administrativo y operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Compromiso: Para efectos de la realización de la presente investigación es indispensable recopilar información de fuente primaria; por lo tanto, solicitamos a usted de la manera más comedida se sirva contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

Datos del entrevistado:

Razón social de la cooperativa.....

Dirección.....

Cargo.....

Género		Edad		Instrucción primaria	
Femenino	()	18-25	()	Primaria	()
Masculino	()	26-35	()	Secundaria	()
		36-45	()	Tercer nivel	()
		Más de 46	()	Cuarto nivel	()

1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?

.....
.....
.....

2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?

.....
.....
.....
.....

4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?

.....
.....
.....
.....

6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione qué aspectos contempla el mismo?

.....
.....
.....
.....

7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?

.....
.....
.....
.....

8. En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo. ¿Mencione la situación?

.....
.....
.....

9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?

.....
.....
.....
.....

Anexo 5. Formato de encuesta dirigida a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
PERIODO ACADÉMICO: MAYO -SEPTIEMBRE 2020**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020.”

Objetivo: Diagnosticar los factores psicosociales que afectan el ámbito laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Compromiso: Para efectos de la realización de la presente investigación es indispensable recopilar información de fuente primaria; por lo tanto, solicitamos a usted de la manera más comedida se sirva contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

Primera parte: datos informativos del encuestado:

Género	Edad	Nivel académico	Tiempo de trabajo
Femenino ()	18-25 ()	Primaria ()	Menos de 1 año ()
Masculino ()	26-35 ()	Secundaria ()	1 a 3 años ()
GLTB ()	36-45 ()	Tercer nivel ()	4 a 6 años ()
	Más de 46 ()	Cuarto nivel ()	Más de 6 años ()

Segunda parte: desarrollo de variables:

ÍTEMS		ESCALA				
Mediciones		Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Casi Nunca	Nunca
Factores Psicosociales						
Interacciones entre el trabajo						
1.	¿Considera que sus compañeros demuestran buen trato, respeto y consideración a usted?					
2.	¿Es satisfactorio trabajar en equipo con sus compañeros?					
3.	¿La relación laboral con sus superiores es adecuada?					
Medio ambiente						
4.	¿Considera que su lugar de trabajo es adecuado en cuanto: iluminación, ruido, olores y temperatura?					
5.	¿Los materiales y equipos que emplea para el desarrollo de sus actividades están en buen estado?					
Satisfacción en el empleo						
6.	¿El desarrollo de su trabajo permite aplicar sus conocimientos y habilidades?					
7.	¿Considera que es adecuada la remuneración y los beneficios que percibe por su trabajo?					
Condiciones de su organización						
8.	¿Dispone de un instructivo o guía para realizar su trabajo?					
9.	¿Considera que el liderazgo ejercido en la cooperativa es flexible y abierto al diálogo?					
Capacidades del trabajador						
10.	¿Siente que el trabajo que usted realiza es acorde a su preparación académica?					

11.	¿Efectúa las tareas laborales por su propia iniciativa?					
Necesidades						
12.	¿Considera que sus superiores demuestran apoyo y sensibilidad con sus necesidades laborales?					
13.	¿Siente que puede expresar sentimientos y emociones con sus compañeros?					
Cultura						
14.	¿Existe respeto por sus creencias y forma de pensar?					
15.	¿Usted conoce sobre la misión, visión y valores que mantiene la entidad?					
Situación personal fuera del trabajo						
16.	¿Considera que tiene el apoyo de su familia en el ámbito laboral?					
17.	¿Tiene problemas familiares que afectan su desenvolvimiento laboral?					
Desempeño laboral:						
Retribuciones monetarias y no monetarias						
18.	¿En la cooperativa otorgan incentivos laborales como reconocimiento a su desempeño en el trabajo?					
19.	¿Se cumple con los benéficos de ley en su trabajo?					
Satisfacción en relación a las tareas asignadas						
20.	¿Cuenta los recursos necesarios para desarrollar su trabajo?					
21.	¿Siente que cuenta con todas las seguridades laborales para el desarrollo de trabajo?					
Habilidades de los trabajadores						
22.	¿Su trabajo requiere que aprenda habilidades nuevas?					
23.	¿Se le acumula trabajo con frecuencia?					

Capacitación y desarrollo constante					
24.	¿Ha recibido capacitaciones que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades?				
25.	¿Ha realizado cursos o programas que permitan un mayor desarrollo laboral?				
Estabilidad laboral					
26.	¿Usted ha sufrido de alguna amenaza de despido?				
27.	¿Se preocupa por posibles ajustes salariales?				
Factores motivacionales					
28.	¿Considera que su jefe inmediato incentiva el desarrollo de sus actividades?				
29.	¿Cuándo ha tenido algún problema la empresa fue flexible?				
Clima organizacional					
30.	¿Ha tenido algún tipo de conflicto laboral con sus compañeros?				
31.	¿Existe sinergia con sus compañeros para realizar sus actividades?				
Expectativas del trabajador					
32.	¿Considera que el cargo que actualmente desempeña, contribuye a sus metas personales?				
33.	¿Siente que existe apoyo por parte la entidad para su desarrollo profesional?				

Anexo 6. Datos de la población de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

Entidades financieras agencia La Maná	Beneficiarios directos		
	Directivos	Socios	Colaboradores
COAC Cacpeco Ltda.	8	20.000	11
COAC Virgen del Cisne	1	8.900	12
COAC 9 de Octubre Ltda.	0	180	5
COAC Futuro Lamanense.	14	19.500	15
COAC Sumak Kawsay Ltda.	5	6.718	8
COAC Andina Ltda.	0	1.200	8
COAC Sierra Centro Ltda.	0	3.645	6
COAC Cacec Ltda.	0	1.100	4
COAC Coorcotopaxi Ltda.	0	1.650	5
COAC Sinchi Runa Ltda.	0	3.800	3
COAC Cámara de Comercio La Maná	9	1.518	4
COAC Occidental.	0	1.500	6
Total beneficiarios	37	69.711	87

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017).

Anexo 7. Resultados de las entrevistas

Análisis de la entrevista al representante Agencia Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná.

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?</p>	<p>Claro que, sí se incentiva a los trabajadores de forma verbal, y por medio de acciones concretas.</p>	<p>Según lo manifestado por la gerente la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio La Maná si toma en consideración el factor motivacional, no obstante no supo definir con exactitud cuáles son las actividades que se efectúan para motivar al personal.</p>
<p>2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?</p>	<p>La actividad que se realiza para fomentar el compañerismo son las reuniones, por lo general se efectúan cada mes.</p>	<p>En base a la información proporcionada se apreció que fomentar el compañerismo entre los trabajadores es un factor que se ha descuidado, dado que se realizan únicamente reuniones cuya temática gira en torno a temas laborales más no se trata de esparcimiento y socialización.</p>
<p>3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>Siempre se busca el bienestar de los trabajadores por lo tanto si se realizan reuniones que permitan conocer sobre algún conflicto que los afecta.</p>	<p>Frente a dicha información se agrega que la identificación de los problemas que afectan el desempeño laboral deben ser acompañados de un seguimiento que permita inferir sobre la problemática y dar una solución siempre y cuando se trate de conflictos de carácter organizacional.</p>
<p>4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?</p>	<p>Efectivamente el grupo de personas que integran el equipo de trabajo de la cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná están capacitados para desempeñar adecuadamente sus funciones.</p>	<p>Se analiza que la funcionaria entrevistada estima a sus colaboradores, por lo tanto considera que forman buen equipo de trabajo, no obstante también se señaló que podrían mejorar su rendimiento.</p>

5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Por lo general los trabajadores de la Cooperativa si cumplen sus funciones tomando en cuenta los factores de empatía y vitalidad, sin embargo de vez en cuando si se presentan quejas de parte de los socios por haber recibido un trato insatisfactorio.	Es importante enfatizar en que la falta de empatía y vitalidad al desarrollar las actividades laborales pueden ser producto de la falta de motivación o algún otro tipo de factor.
6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?	Si se ha considerado su importancia, mas no se ha definido un plan de motivación, no obstante, la cooperativa tiene presente que se trata de un aspecto fundamental para el desarrollo de su equipo de trabajo.	Al igual que en gran parte de empresas el factor motivacional supone complejidad por su naturaleza intangible y de allí la dificultad para estimar los beneficios reales que representa la ejecución de un plan de motivación.
7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?	Una de las principales acciones que se ha tomado en consideración para ofrecer un ambiente laboral idóneo a los trabajadores es el mejoramiento de la infraestructura.	Es importante considerar que si bien la infraestructura comprende un aspecto fundamental para lograr un ambiente adecuado, son muchos otros factores que deben ser tomados en cuenta.
8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?	Si se han presentado varias veces casos de sobrecarga, particularmente por el incremento de servicios financieros, situación que tiene lugar en ciertas épocas del año, asimismo la rotación de personal suele ser otra causa.	La información proporcionada dejo entrever que el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio si están expuestos a la sobrecarga de trabajo, se resalta que constituye un agente que repercute negativamente sobre el desempeño laboral.
9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?	Considero que el desempeño del equipo de trabajo es bueno, sin embargo deben mejorar en varios temas puntuales que resultan claves para alcanzar los objetivos institucionales.	Si bien la funcionaria calificó como bueno el desempeño de los trabajadores también se indicó que requieren mejorar y contribuir en mayor medida al cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la entrevista Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Limitada

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?</p>	<p>Si se incentiva a los trabajadores por medio de reconocimientos al buen desempeño.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina el factor motivacional se ha reducido al hecho de reconocer de forma verbal el desempeño de sus empleados, sin embargo son muchas otras las actividades que podrían desarrollarse para motivar a su personal.</p>
<p>2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?</p>	<p>Con el fin de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina se efectúan reuniones y salidas de esparcimiento social.</p>	<p>Es importante mencionar que las reuniones y salidas de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de un espíritu de compañerismo, lo que favorece a la formación de un ambiente laboral adecuado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina.</p>
<p>3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>Si se realizan reuniones con dicha finalidad.</p>	<p>Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina demuestra que se preocupa por el bienestar de sus empleados.</p>
<p>4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?</p>	<p>El personal que labora en la empresa está formado por profesionales responsable en el cumplimiento de su trabajo, no obstante aún no se han consolidado como un equipo debido al tiempo escaso que llevan prestando sus servicios en la entidad.</p>	<p>En base a lo manifestado se evidenció que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina aún no se han acoplado del todo, por lo tanto, no podrían ser considerados como un equipo de trabajo.</p>
<p>5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?</p>	<p>Los trabajadores si desarrollan sus funciones con empatía y vitalidad.</p>	<p>Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el desarrollo de cualquier tipo de trabajo y efectivamente el personal de la cooperativa.</p>

<p>6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?</p>	<p>Si se motiva al personal, sin embargo, no se ha definido un plan de motivación.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Limitada aún no se ha dado el interés suficiente a la motivación de sus trabajadores debido a que no cuentan con un plan motivacional.</p>
<p>7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?</p>	<p>Una de las principales acciones que se ha tomado en consideración para ofrecer un ambiente laboral idóneo a los trabajadores es el mejoramiento de la infraestructura.</p>	<p>Es importante considerar que si bien la infraestructura comprende un aspecto fundamental para lograr un ambiente adecuado, son muchos otros factores que deben ser tomados en cuenta.</p>
<p>8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?</p>	<p>Si se han presentado varias veces casos de sobrecarga.</p>	<p>El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Limitada si están expuestos a la sobrecarga de trabajo, particularmente por el incremento de servicios financieros, situación que tiene lugar en ciertas épocas del año, asimismo la rotación de personal suele ser otra causa.</p>
<p>9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?</p>	<p>El desempeño de los trabajadores es bueno, no obstante deben mejorar en relación a su integración como equipo.</p>	<p>Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad es bueno, pero requieren mejorar y contribuir aún más al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la entrevista Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?</p>	<p>El principal incentivo que proporciona la entidad financiera hacia el personal es la confianza, de esta forma cada uno de los empleados pueden dar a conocer sus conocimientos y habilidades, eso permite que cada uno crezca como profesional.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay se prioriza en la dotación de confianza hacia los empleados como punto de partida para la motivación, no obstante, no se definió de forma puntual las actividades que se realizan con dicha finalidad.</p>
<p>2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?</p>	<p>Se realizan actividades de recreación, reuniones entre compañeros de trabajo y familiares; todo ello permite estrechar lazos de amistad y compañerismo.</p>	<p>Es importante mencionar que las reuniones y salidas de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de un espíritu de compañerismo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.</p>
<p>3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>Nos reunimos cada semana con el fin de identificar cualquier inconveniente o inquietud que tengan los compañeros dentro del ámbito laboral.</p>	<p>Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay demuestra que se preocupa por el bienestar de sus empleados.</p>
<p>4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?</p>	<p>El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay si forma un equipo adecuado porque disponen de cualidades como la responsabilidad, honradez y humildad.</p>	<p>Según lo expresado la experiencia y profesionalismo de cada uno de los miembros del personal han contribuido a la formación de un equipo adecuado.</p>
<p>5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?</p>	<p>Afortunadamente la entidad financiera cuenta con un equipo humano que si trabaja con empatía y vitalidad.</p>	<p>Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el adecuado desarrollo de cualquier tipo de trabajo y efectivamente el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay si cumple en ese sentido.</p>

<p>6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?</p>	<p>Si se ha definido un plan de motivación que permita por un lado incrementar los niveles de productividad y por otro la calidad de vida de los empleados.</p>	<p>En base a lo manifestado se determinó la existencia de un plan de motivación en la Cooperativa, no obstante, se hizo alusión a que no se ha puesto en práctica aún.</p>
<p>7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?</p>	<p>Una de las principales acciones que se ha tomado en consideración es el fomento del respeto y la empatía, de esta forma se ha conseguido un ambiente laboral idóneo.</p>	<p>La práctica del respeto y empatía son las principales iniciativas que se han tomado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.</p>
<p>8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?</p>	<p>En cuanto a la carga de trabajo efectivamente se ha incrementado debido a proyectos y tareas que se retrasaron por la pandemia, no obstante la entidad tiene grandes metas y vamos a cumplirlas.</p>	<p>El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina si está expuesto a la sobrecarga de trabajo, sin embargo, dicha situación fue atribuido a un hecho fortuito como la pandemia.</p>
<p>9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?</p>	<p>Calificaría al equipo de trabajo de esta entidad financiera como excelente porque son sumamente profesionales y con el paso del tiempo se han acoplado de forma óptima.</p>	<p>Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad es satisfactorio, por lo que fue calificado como excelente.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Resultados de entrevista Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	Sí, se incentiva a los trabajadores, para ello se realizan planificaciones, flujos de flujos semanales y mensuales, así como habilidades para llegar hacia los socios.	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental se promueve el desarrollo de conocimientos y habilidades del personal por medio de asignación de tareas que impliquen un reto para ellos, así aprenden algo nuevo.
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	Se realizan actividades de recreación, reuniones entre compañeros, se promueve la solidaridad entre el personal.	Estas actividades de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de lazos de compañerismo.
3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Se realizan reuniones con una frecuencia semanal, a fin de identificar y hallar soluciones a dichos conflictos.	Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental evidencia su interés por el bienestar de su talento humano.
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental si forma un equipo adecuado.	La experiencia de los miembros del personal ha contribuido a la consolidación de un equipo adecuado.
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Los trabajadores de la Cooperativa si muestran empatía y vitalidad, aquello han permitido que los servicios tengan gran acogida en el mercado financiero del cantón La Maná.	El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental desempeña sus funciones con empatía y vitalidad, aspecto que contribuye a la consolidación de una ventaja competitiva para el establecimiento financiero.
6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?	Si se ha definido un plan de motivación, como parte de este se gestionaron comisiones por cumplimiento y reconocimientos por ser el mejor empleado.	En base a lo manifestado se determinó la existencia de un plan de motivación en la Cooperativa, y se mencionó varias estrategias que forman parte de este.

7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?	Una de las principales acciones que se ha tomado en consideración es la participación de los empleados, su opinión es importante, logrando así que se sientan comprometidos con la entidad financiera.	Se ha considerado que hacer partícipes a los empleados es una de las acciones más efectivas para proporcionar un ambiente laboral porque eleva el nivel de compromiso del personal con los objetivos de la entidad financiera
8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobrecarga de trabajo? ¿Mencione la situación?	No se han presentado casos de sobrecarga laboral, en el tiempo que llevo prestando mis servicios laborales en esta entidad.	Según lo manifestado, en la entidad nunca se ha presentado este tipo de inconvenientes.
9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?	Calificaría como excelente porque conformamos un equipo eficiente y trabajamos en conjunto.	Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad financiera es totalmente satisfactorio, así lo aseveró el entrevistado, atribuyendo tal aspecto al profesionalismo y experiencia de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis entrevista aplicada al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sinchi Runa

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	Se incentiva a los empleados a mantenerse en constante aprendizaje por medio de asignación de actividades como la planificación, comunicación y organización de actividades, establecimiento de estrategias.	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sinchi Runa se promueve el desarrollo de conocimientos y habilidades por medio de la asignación de tareas que requieran de nuevos conocimientos.
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	El compañerismo en la entidad financiera se fomenta con la celebración de fechas especiales como los cumpleaños, y otro; también se organizan reuniones y salidas de convivencia.	El compañerismo es uno de los factores primordiales para la formación de un ambiente laboral idóneo, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sinchi Runa lo fomenta por medio de varias actividades.

3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Si se realizan reuniones con dicha finalidad, por lo general cada dos o tres semanas.	Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sinchi Runa muestra su interés por el bienestar de su talento humano
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Sinchi Runa si forma un equipo adecuado.	La consolidación de un equipo adecuado, según lo manifestado por el representante ha sido posible gracias a la disposición y cooperación de los empleados.
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Los trabajadores de la Cooperativa si muestran empatía y vitalidad, aquello han permitido que los servicios tengan gran acogida en el mercado financiero del cantón La Maná.	El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sinchi Runa desempeña sus funciones con la mejor disposición.
6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?	Si se ha definido un plan de motivación, como parte de este se gestionaron comisiones por cumplimiento y reconocimientos por ser el mejor empleado.	En base a lo manifestado se determinó la existencia de un plan de motivación en la Cooperativa, y se mencionó varias estrategias que forman parte de este.
7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?	Una de las principales acciones que se ha tomado en consideración es la participación de los empleados, su opinión es importante, logrando así que se sientan comprometidos con la entidad financiera.	Se ha considerado que hacer partícipes a los empleados es una de las acciones más efectivas para proporcionar un ambiente laboral porque eleva el nivel de compromiso del personal con los objetivos de la entidad financiera.
8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobrecarga de trabajo? ¿Mencione la situación?	No se han presentado casos de sobrecarga laboral, en el tiempo que llevo prestando mis servicios laborales en esta entidad.	Según lo manifestado, en la entidad nunca se ha presentado este tipo de inconvenientes.
9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?	El funcionario señaló que calificaría como excelente porque forman un equipo eficiente y trabajan en conjunto.	Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad financiera es totalmente satisfactorio, así lo aseveró el representante, atribuyendo tal aspecto al profesionalismo y experiencia de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista aplicada al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?</p>	<p>Efectivamente si se incentiva al personal, ya que ellos son parte fundamental de la empresa, de la misma manera es importante hacerles saber que estamos conformes con su desempeño.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, el componente motivacional se ha reducido al hecho de reconocer de forma verbal el desempeño de sus empleados, sin embargo son muchas otras las actividades que podrían desarrollarse para motivar a su personal.</p>
<p>2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?</p>	<p>Con el objetivo de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, se realizan reuniones laborales y actividades grupales fuera del área laboral.</p>	<p>Un aspecto fundamental sería mencionar que las reuniones y salidas de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de un espíritu de compañerismo, lo que favorece a la formación de un ambiente laboral adecuado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.</p>
<p>3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>En este aspecto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, tiene como principio tratar de resolver los efectos negativos causantes del problema.</p>	<p>Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro demuestra que se preocupa por el bienestar de sus empleados.</p>
<p>4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?</p>	<p>Considero que el personal el cual forma parte de la entidad si se encuentra adecuadamente capacitado para desenvolverse de manera óptima en sus respectivos puestos.</p>	<p>En base a lo manifestado se evidenció que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro aún no se han acoplado del todo, por tanto no podrían ser considerados como un equipo de trabajo.</p>
<p>5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?</p>	<p>Sí, ya que, en el área laboral, estos dos aspectos, ayudan a establecer buenas relaciones con los demás compañeros.</p>	<p>Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el adecuado desarrollo de cualquier tipo de trabajo y efectivamente el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro si cumple en ese sentido</p>

<p>6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?</p>	<p>Efectivamente si se cuenta con un plan de motivación el cual se basa en dar un trato respetuoso al personal y darles autonomía en cuanto al cargo que desempeñan.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro aún no se ha dado el interés suficiente a la motivación de sus trabajadores debido a que no cuentan con un plan motivacional.</p>
<p>7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?</p>	<p>En este punto la empresa se ha enfocado en dos aspectos, en crear un ambiente de confianza entre jefes y empleados y en que los empleados también sean escuchados.</p>	<p>Es importante considerar que, si bien la infraestructura comprende un aspecto fundamental para lograr un ambiente adecuado, son muchos otros factores que deben ser tomados en cuenta.</p>
<p>8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?</p>	<p>Si se ha dado en ciertas ocasiones, in embargo el trabajador cuenta con apoyo social y calidad de liderazgo con la actividad que está realizando.</p>	<p>El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro si están expuestos a la sobrecarga de trabajo, particularmente por el incremento de servicios financieros, situación que tiene lugar en ciertas épocas del año, asimismo la rotación de personal suele ser otra causa.</p>
<p>9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?</p>	<p>Considero que el personal tiene un desempeño óptimo, ya que las actividades que han realizado las han cumplido con eficiencia y responsabilidad.</p>	<p>Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad es bueno, pero requieren mejorar y contribuir aún más al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista aplicada al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?</p>	<p>Si se realizan actividades, en la empresa nos enfocamos en brindar a los empleados cursos cada 3 meses, de acuerdo a las necesidades actuales.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 Octubre el factor motivacional se ha reducido al hecho de reconocer de forma verbal el desempeño de sus empleados, sin embargo son muchas otras las actividades que podrían desarrollarse para motivar a su personal.</p>
<p>2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?</p>	<p>Las principales actividades que se realizan dentro de la entidad son el trabajo en equipo e incentivos (cumpleaños y fechas especiales).</p>	<p>Es importante mencionar que las reuniones y salidas de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de un espíritu de compañerismo, lo que favorece a la formación de un ambiente laboral adecuado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre.</p>
<p>3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>Si se realizan de manera constante, de acuerdo a las necesidades que se presenten.</p>	<p>Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre demuestra que se preocupa por el bienestar de sus empleados.</p>
<p>4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?</p>	<p>Si contamos con un excelente equipo de trabajo.</p>	<p>En base a lo manifestado se evidenció que los trabajadores de la Cooperativa, aún no se han acoplado del todo, por tanto no podrían ser considerados como un equipo de trabajo.</p>
<p>5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?</p>	<p>Sí, además es una obligación que nuestro personal ofrecer un excelente trato a nuestros clientes y socios.</p>	<p>Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el adecuado desarrollo de cualquier tipo de trabajo y efectivamente el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre si cumple en ese sentido</p>

<p>6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?</p>	<p>Sí, se motiva al personal con remuneraciones variables al cumplir metas establecidas por la empresa.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre aún no se ha dado el interés suficiente a la motivación de sus trabajadores debido a que no cuentan con un plan motivacional.</p>
<p>7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?</p>	<p>Al personal se le ofrece un adecuado ambiente laboral, poniendo a su disposición equipos de trabajo apropiados para cada área.</p>	<p>Es importante considerar que, si bien la infraestructura comprende un aspecto fundamental para lograr un ambiente adecuado, son muchos otros factores que deben ser tomados en cuenta.</p>
<p>8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?</p>	<p>No, ninguna.</p>	<p>El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre si están expuestos a la sobrecarga de trabajo, particularmente por el incremento de servicios financieros, situación que tiene lugar en ciertas épocas del año, asimismo la rotación de personal suele ser otra causa.</p>
<p>9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?</p>	<p>El desempeño de los trabajadores es aceptable, se están cumpliendo los objetivos propuestos.</p>	<p>Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad es bueno, pero requieren mejorar y contribuir aún más al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista aplicada al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	Sí, se incentiva al personal con capacitaciones enfocadas a temas relacionados con los objetivos de la empresa, de esta manera puedan mejorar su desenvolvimiento laboral.	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi el factor motivacional se ha reducido al hecho de reconocer de forma verbal el desempeño de sus empleados, sin embargo son muchas otras las actividades que podrían desarrollarse para motivar a su personal.
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	Con el objetivo de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo se llevan a cabo reuniones fuera del ambiente laboral y se motiva al continuo trabajo en equipo.	Es importante mencionar que las reuniones y salidas de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de un espíritu de compañerismo, lo que favorece a la formación de un ambiente laboral adecuado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi.
3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Sí, ya que con las reuniones se establecen soluciones a problemas si en algún momento llegan a suscitarse y de este modo se mejora el desempeño laboral y personal de los empleados.	Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi demuestra que se preocupa por el bienestar de sus empleados.
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	Sí, ya que en el tiempo que han laborado en la empresa han mostrado un desempeño adecuado.	En base a lo manifestado se evidenció que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi, aún no se han acoplado del todo, por tanto no podrían ser considerados como un equipo de trabajo.
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Sí, de hecho, los empleados demuestran sus valores y empatía en los servicios que ofrecen y en las actividades diarias que realizan.	Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el adecuado desarrollo de cualquier tipo de trabajo y efectivamente el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi sí cumple en ese sentido.

<p>6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?</p>	<p>De hecho, la empresa se enfoca mucho en este punto y de muchas formas motivamos a nuestros empleados a cumplir metas mensuales con el fin de obtener un reconocimiento por su desempeño.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi aún no se ha dado el interés suficiente a la motivación de sus trabajadores debido a que no cuentan con un plan motivacional.</p>
<p>7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?</p>	<p>Una de las acciones primordiales es brindarles un equipo de trabajo apto y tomar en cuenta las condiciones a su alrededor, como el ruido y la iluminación.</p>	<p>Es importante considerar que si bien la infraestructura comprende un aspecto fundamental para lograr un ambiente adecuado, son muchos otros factores que deben ser tomados en cuenta.</p>
<p>8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?</p>	<p>Sí, en ciertas ocasiones si existe la sobre carga laboral, un caso sería el del incremento de la demanda en ciertos servicios.</p>	<p>El personal de la Cooperativa, si están expuestos a la sobrecarga de trabajo, particularmente por el incremento de servicios financieros, situación que tiene lugar en ciertas épocas del año, asimismo la rotación de personal suele ser otra causa.</p>
<p>9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?</p>	<p>Personalmente considero que los empleados han mostrado un desempeño favorable, ya que cumplen funciones importantes que requieren amplios conocimientos y habilidades profesionales.</p>	<p>Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad es bueno, pero requieren mejorar y contribuir aún más al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista aplicada al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia La Maná

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	Si, se realizan actividades continuamente como, talleres de carrera profesional relacionada con el funcionamiento de la empresa y se facilita libros de trabajo sobre planificación profesional.	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Maná el factor motivacional se ha reducido al hecho de reconocer de forma verbal el desempeño de sus empleados, sin embargo son muchas otras las actividades que podrían desarrollarse para motivar a su personal.
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	Con la finalidad de crear buenas relaciones entre compañeros de trabajo, se realizan eventos deportivos, de esta manera se promueve la integración y aumenta el rendimiento laboral.	Es importante mencionar que las reuniones y salidas de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de un espíritu de compañerismo, lo que favorece a la formación de un ambiente laboral adecuado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Maná.
3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Sí, porque de esta manera se puede identificar las causas de los problemas y de la misma manera determinar soluciones convenientes para cada caso.	Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Maná demuestra que se preocupa por el bienestar de sus empleados.
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	Sí, ya que en la empresa se capacita constantemente al personal.	En base a lo manifestado se evidenció que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Maná, aún no se han acoplado del todo, por tanto no podrían ser considerados como un equipo de trabajo.
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Sí, ya que nuestro personal tiene conocimiento que para crear buenas relaciones con los socios/clientes este es un factor vital.	Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el adecuado desarrollo de cualquier tipo de trabajo y efectivamente el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Maná si cumple en ese sentido.

<p>6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral.</p> <p>7. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?</p>	<p>Con el objetivo de que nuestros empleados incrementen su productividad laboral.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Maná aún no se ha dado el interés suficiente a la motivación de sus trabajadores debido a que no cuentan con un plan motivacional.</p>
<p>8. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?</p>	<p>Una de las acciones primordiales es brindarles un equipo de trabajo apto y tomar en cuenta las condiciones a su alrededor, como el ruido y la iluminación.</p>	<p>Es importante considerar que si bien la infraestructura comprende un aspecto fundamental para lograr un ambiente adecuado, son muchos otros factores que deben ser tomados en cuenta.</p>
<p>9. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?</p>	<p>Sí, en ciertas ocasiones si existe la sobre carga laboral, un caso sería el del incremento de la demanda en ciertos servicios.</p>	<p>El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Maná si están expuestos a la sobrecarga de trabajo, particularmente por el incremento de servicios financieros, situación que tiene lugar en ciertas épocas del año, asimismo la rotación de personal suele ser otra causa.</p>
<p>10. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?</p>	<p>Personalmente considero que los empleados han mostrado un desempeño favorable, ya que cumplen funciones de mucha importancia, los cuales requieren amplios conocimientos y habilidades profesionales.</p>	<p>Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad es bueno, pero requieren mejorar y contribuir aún más al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.</p>

Fuente: Elaboración propia

Entrevista aplicada al Representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?</p>	<p>Sí, se incentiva al personal con capacitaciones enfocadas a temas relacionados con los objetivos de la empresa, de esta manera puedan mejorar su desenvolvimiento laboral.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE el factor motivacional se ha reducido al hecho de reconocer de forma verbal el desempeño de sus empleados, sin embargo, son muchas otras las actividades que podrían desarrollarse para motivar a su personal.</p>
<p>2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?</p>	<p>Con el objetivo de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo se llevan a cabo reuniones fuera del ambiente laboral y se motiva al continuo trabajo en equipo.</p>	<p>Es importante mencionar que las reuniones y salidas de esparcimiento contribuyen en gran medida a la creación de un espíritu de compañerismo, lo que favorece a la formación de un ambiente laboral adecuado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE.</p>
<p>3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>Sí, ya que con las reuniones se establecen soluciones a problemas si en algún momento llegan a suscitarse y de este modo se mejora el desempeño laboral y personal.</p>	<p>Por medio de iniciativas como estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE demuestra que se preocupa por el bienestar de sus empleados.</p>
<p>4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?</p>	<p>Sí, ya que en el tiempo que han laborado en la empresa han mostrado un desempeño adecuado.</p>	<p>En base a lo manifestado se evidenció que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE, aún no se han acoplado del todo, por tanto no podrían ser considerados como un equipo de trabajo.</p>
<p>5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?</p>	<p>Sí, de hecho los empleados demuestran sus valores y empatía en los servicios que ofrecen y en las actividades diarias que realizan.</p>	<p>Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el adecuado desarrollo de cualquier tipo de trabajo y efectivamente el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE si cumple en ese sentido</p>

<p>6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?</p>	<p>De hecho, la empresa se enfoca mucho en este punto y de muchas formas motivamos a nuestros empleados a cumplir metas mensuales con el fin de obtener un reconocimiento.</p>	<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE aún no se ha dado el interés suficiente a la motivación de sus trabajadores debido a que no cuentan con un plan motivacional.</p>
<p>7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?</p>	<p>Una de las acciones primordiales es brindarles un equipo de trabajo apto y tomar en cuenta las condiciones a su alrededor, como el ruido y la iluminación.</p>	<p>Es importante considerar que si bien la infraestructura comprende un aspecto fundamental para lograr un ambiente adecuado, son muchos otros factores que deben ser tomados en cuenta.</p>
<p>8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?</p>	<p>Sí, en ciertas ocasiones si existe la sobre carga laboral, un caso sería el del incremento de la demanda en ciertos servicios.</p>	<p>El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPCE si están expuestos a la sobrecarga de trabajo, particularmente por el incremento de servicios financieros, situación que tiene lugar en ciertas épocas del año, asimismo la rotación de personal suele ser otra causa.</p>
<p>9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?</p>	<p>Considero que los empleados demuestran un desempeño favorable, ya que cumplen funciones de mucha importancia.</p>	<p>Se resalta que el desempeño de los trabajadores en esta entidad es bueno, pero requieren mejorar y contribuir aún más al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACPECO

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco sí, se motiva al personal a ser más productivos y eficaces en su trabajo, una de las formas que se utiliza como incentivo es el trabajo en equipo.	Se analizó que la motivación de los trabajadores no es un factor que se gestione de forma adecuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco, dado que no se realiza ningún tipo de actividad para ello, a más de lo mencionado sobre el trabajo en equipo.
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	Se realizan reuniones y actividades grupales para fomentar el compañerismo.	Es indudable que uno de los factores que puede motivar a los trabajadores es un ambiente organizacional caracterizado por relaciones cordiales y amistosas.
3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Si claro, se realizan reuniones con dicho fin.	Si bien no se especificó la frecuencia con que se realizan, es importante que este tipo de actividades se efectúen y prime la objetividad y practicidad, de esta forma se cumplirá el cometido.
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO si forma un buen equipo de trabajo, y eso se refleja en la productividad.	En base a lo manifestado se evidenció que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO cumplen con las expectativas al representante que se refirió a ellos como un buen equipo laboral.
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Los trabajadores si desempeñan sus labores poniendo su mayor empeño a diario para sacar adelante las metas de la entidad financiera.	Las dos cualidades mencionadas son esenciales para el adecuado desenvolvimiento de cualquier empleado, más aun si se encuentran en constante interacción con los socios, y el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO lo tiene muy claro.
6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?	El plan de motivación laboral de la cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO se enfoca en la dotación de un lugar de trabajo seguro y confortable.	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO aún no se ha dado el interés suficiente a la motivación de sus trabajadores, puesto que lo ha orientado exclusivamente a la parte de infraestructura.

7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?	Son tres las acciones que se han considerado: la seguridad, autonomía para desarrollar las tareas y equipamiento de los sitios de trabajo.	El ambiente laboral se compone de múltiples variables, y su identificación sentaría las bases para una adecuada gestión de los mismos.
8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?	Sí, en ciertas ocasiones si existe el sobre carga laboral, debido al incremento de la demanda en ciertos servicios.	El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO en ocasiones si está expuesto a la sobrecarga de trabajo, particularmente por el incremento de servicios financieros.
9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?	El talento humano de la Cooperativa CACPECO ha tenido un buen desempeño, claro que existen ciertas deficiencias que son identificadas y se establecen medidas de corrección.	El desempeño de los trabajadores en esta entidad es bueno, sin embargo, podrían mejorar y aportar más al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense sí, se motiva al personal, se desarrollan capacitaciones, se proporciona libertad de trabajo, bonificaciones en metas cumplidas e incentivos semanal en reuniones.	En la cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense el factor motivación se encuentra más desarrollada porque se ha considerado varios aspectos que incentivan a los trabajadores a desarrollar sus labores de mejor manera cada día.
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	Se realizan juegos recreativos cada semana y en base a un aporte mensual se festejan los cumpleaños de cada uno de los trabajadores.	Uno de los factores que puede motivar a los trabajadores es un ambiente organizacional caracterizado por relaciones cordiales y amistosas entre todos, y es precisamente lo que se pretende lograr por medio de las actividades de socialización realizadas en esta entidad financiera.

3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Según lo manifestado por el representante, si se realizan reuniones para determinar problemas que pudieran estar incidiendo negativamente sobre el rendimiento de los trabajadores.	No se señaló la frecuencia de realización de las reuniones, sin embargo se deduce que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense mantiene una filosofía de mejoramiento continuo de su personal.
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	Constituyen un equipo de trabajo formidable que consigue buenos resultados.	En vista de lo señalado se dedujo que todos y cada uno de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense constituyen una pieza clave del equipo de trabajo.
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Si, desempeñan sus funciones con empatía y vitalidad.	Tanto la empatía como la vitalidad son esenciales para el adecuado desenvolvimiento de un empleado, más aun si se encuentra en constante contacto con los socios, por tanto la cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense
6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?	El plan de motivación laboral de la cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se enfoca en la estrategia de crecimiento laboral.	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, retando así a sus trabajadores a superarse teniendo como finalidad la obtención de un cargo superior dentro del organigrama estructural.
7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?	Capacitaciones permanentes, presentación de informes de labores mensuales y comunicación abierta.	Las acciones consideradas evidentemente si suponen un gran aporte para la estructuración de un ambiente laboral que contribuya a la satisfacción de los trabajadores.
8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?	No se han presentado casos de sobrecarga en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	En vista de lo manifestado se determina que existe una gestión adecuada de las tareas.
9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?	El desempeño de los empleados de la cooperativa es excelente.	Se agrega que dos fueron las características que influyeron en el entrevistado para calificar como excelente al personal de la cooperativa.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7: Análisis de la entrevista.

PREGUNTA	COAC Cámara de Comercio	COAC Andina Ltda.	COAC Sumak Kawsay	COAC Occide ntal	COAC Sinch i Runa	COAC Sierra Centro
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	Sí De forma verbal	Sí Reconoci mientos	Sí Confianza	Sí Planifica ciones	Si Planificacio nes	Sí Reconocimie nto
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	Reuniones	Salidas sociales	Reuniones	Reunion es sociales	Celebració n de fechas especiales	Críticas constructivas Reuniones y actividades grupales.
3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	No
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	Si	No Están en proceso de integraci ón.	Sí	Sí	Sí	Sí
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Si	Sí	Sí	Si	Si	Sí
6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?	No	No	Si Desarrollo del empleado	Si Comisio nes Recono cimient o	No	Si Autonomía y práctica de valores
7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?	Adecuación de sitio de trabajo.	Adecuaci ón de sitio de trabajo	Práctica de valores	Particip ación	Infraestruct ura	Confianza y comunicació n
8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?	Si Mayor demanda.	No.	Sí. Pandemia	No	Sí Mayor demanda	Sí Mayor demanda
9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?	Bueno	Sí	Excelente	Excelen te	Excelente	Bueno

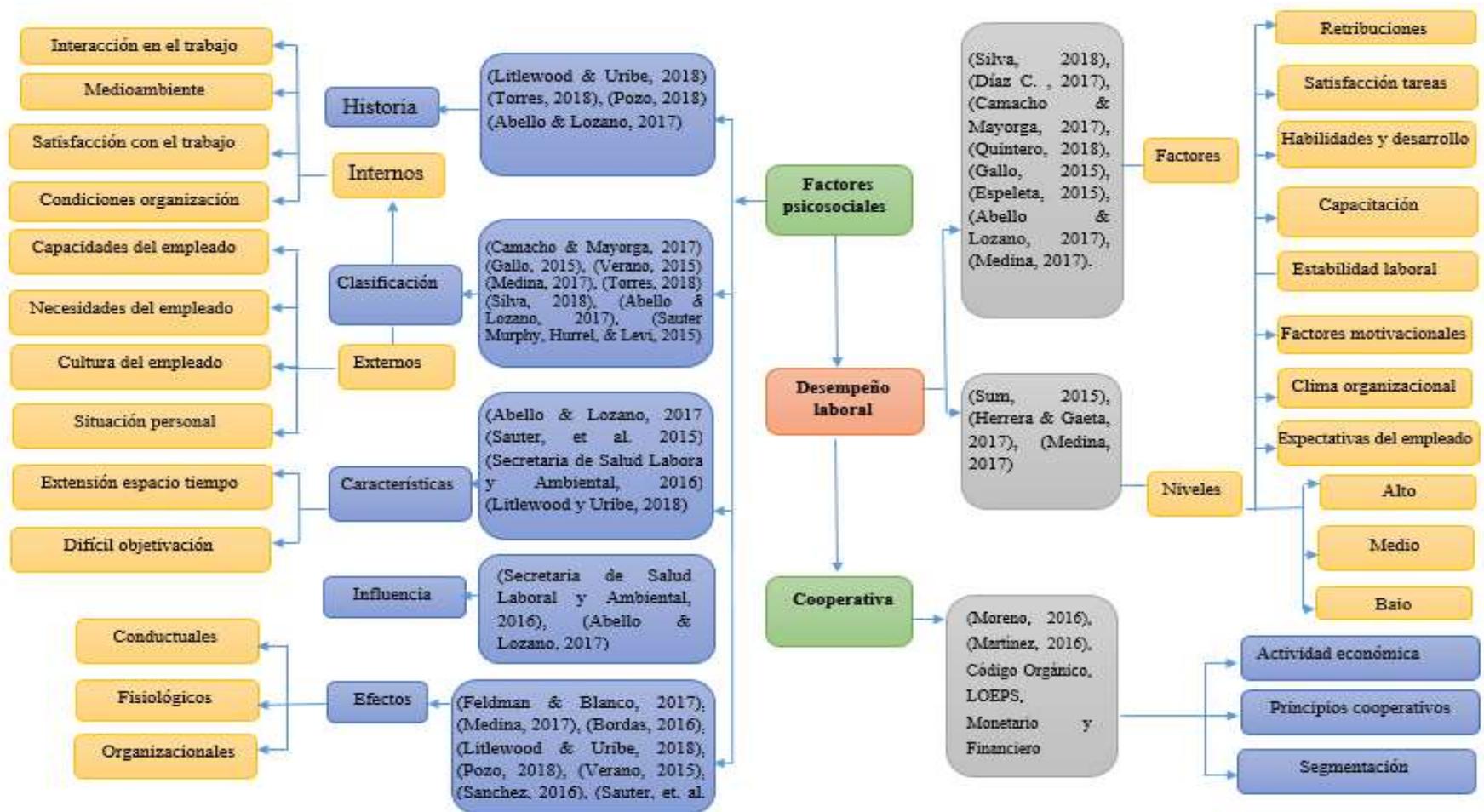
Fuente: Elaboración propia.

PREGUNTA	COAC 9 de Octubre	COAC Coorcotopaxi	COAC Virgen del Cisne	COAC CACPCE	COAC CACPE CO	COAC Futuro Lamanense
1. En la cooperativa se incentiva que los trabajadores apliquen sus conocimientos y habilidades mencione. ¿Qué tipo de actividades se realizan para este efecto?	Sí Cursos	Sí Actualización de conocimientos	Sí Capacitaciones	Sí Cursos Gestión de recursos e indicadores	Sí Cumplimiento de metas y objetivos	Sí Capacitación Autonomía Bonos
2. ¿Qué actividades se realizan para promover el compañerismo entre sus trabajadores?	Trabajo en equipo Celebraciones de fechas especiales	Trabajo en equipo Reuniones	Juegos deportivos Reuniones de trabajo	Actividades recreativas de vinculación con la sociedad	Reuniones	Festejo de cumpleaños. Recreación grupal
3. ¿Se efectúan reuniones para identificar los problemas que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
4. Considera que sus trabajadores son un equipo adecuado. ¿Mencione las causas, sino lo es?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
5. ¿Los trabajadores demuestran empatía y vitalidad al realizar sus labores diarias en la cooperativa?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
6. En la cooperativa se ha definido un plan de motivación laboral. ¿Mencione que aspectos contempla el mismo?	Si Sistema de bonos por cumplimiento de metas	Sí Reconocimientos por desempeño	Sí Beneficios sociales Capacitaciones	No	No	Sí Ascensos

7. ¿Qué acciones se han tomado para ofrecer un ambiente laboral idóneo a sus trabajadores?	Dotación de equipos Valores	Sí Factores ambientales (ruido, temperatura, iluminación)	Integración del equipo de trabajo	Recompensas por cumplimiento de metas	Seguridad para desarrollar funciones	Capacitaciones Comunicación
8. ¿En la cooperativa se ha dado casos de sobre carga de trabajo? ¿Mencione la situación?	No	Sí Mayor demanda	No	No	Si Mayor demanda	No
9. Acorde a su criterio. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa?	Aceptable	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8 Mapeo de Sampieri.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9. Validación del instrumento de investigación

La, Maná, 27 de Julio de 2020

Magister

Mario Fernando Navarrete Fonseca

Docente Investigador

Carrera de Administración de Empresas – Extensión La Maná

Universidad técnica de Cotopaxi

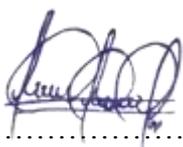
Presente

De mi consideración:

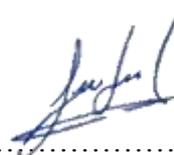
Yo, **Selena Lizbeth Enríquez Martínez** con Cl. **120532412-0** y **Vilma Rebeca Toaquiza Chitupanta** con Cl. **050405836-3**, me dirijo a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020” previo a la obtención del Título de Ingeniería Comercial.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Selena Lizbeth Enríquez Martínez

Autora del proyecto

Vilma Rebeca Toaquiza Chitupanta

Autora del proyecto**Adjunto:** Encuesta - Matriz de validación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
PERIODO ACADÉMICO: MAYO -SEPTIEMBRE 2020

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020.”

Objetivo: Diagnosticar los factores psicosociales que afectan el ámbito laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Compromiso: Para efectos de la realización de la presente investigación es indispensable recopilar información de fuente primaria; por lo tanto, solicitamos a usted de la manera más comedida se sirva contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

Primera parte: datos informativos del encuestado:

Género	Edad	Nivel académico	Tiempo de trabajo
Femenino ()	18-25 ()	Primaria ()	Menos de 1 () año
Masculino ()	26-35 ()	Secundaria ()	1 a 3 años ()
GLTB ()	36-45 ()	Tercer nivel ()	4 a 6 años ()
	Más de 46 ()	Cuarto nivel ()	Más de 6 años ()

Segunda parte: desarrollo de variables:

ÍTEMS		ESCALA				
	Mediciones	Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Casi Nunca	Nunca
Factores Psicosociales						
Interacciones entre el trabajo						
1.	¿Considera que sus compañeros tienen un buen trato hacia usted?					
2.	¿Es satisfactorio trabajar en equipo con sus compañeros?					
3.	¿La relación laboral con sus superiores es adecuada?					
Medio ambiente						
4.	¿Considera que su lugar de trabajo es adecuado en cuanto: iluminación, ruido, olores y temperatura?					
5.	¿Los materiales y equipos que emplea para el desarrollo de sus actividades están en buen estado?					
Satisfacción en el empleo						
6.	¿El desarrollo de su trabajo permite aplicar sus conocimientos y habilidades?					
7.	¿Considera que es adecuada la remuneración y los beneficios que percibe por su trabajo?					
Condiciones de su organización						
8.	¿Dispone de un instructivo o guía para realizar su trabajo?					
9.	¿El liderazgo ejercido en la cooperativa es flexible y abierto al diálogo?					
Capacidades del trabajador						
10.	¿Siente que el trabajo que usted realiza es acorde a su preparación académica?					
11.	¿Efectúa las tareas laborales por su propia iniciativa?					
Necesidades						
12.	¿Considera que sus superiores demuestran apoyo y sensibilidad con sus necesidades laborales?					
13.	¿Siente que puede expresar sentimientos y emociones con sus compañeros?					
Cultura						
14.	¿Existe respeto por sus creencias y forma de pensar?					
15.	¿Usted conoce sobre la misión, visión y valores que mantiene la entidad?					
Situación personal fuera del trabajo						
16.	¿Considera que tiene el apoyo de su familia en el ámbito laboral?					
17.	¿Tiene problemas familiares que afectan su desenvolvimiento laboral?					

Desempeño laboral:					
Retribuciones monetarias y no monetarias					
18.	¿En la cooperativa otorgan incentivos laborales como reconocimiento a su desempeño en el trabajo?				
19.	¿Se cumple con los benéficos de ley en su trabajo?				
Satisfacción en relación a las tareas asignadas					
20.	¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar su trabajo?				
21.	¿Siente que cuenta con todas las seguridades laborales para el desarrollo de trabajo?				
Habilidades de los trabajadores					
22.	¿Su trabajo requiere que aprenda habilidades nuevas?				
23.	¿Se le acumula trabajo con frecuencia?				
Capacitación y desarrollo constante					
24.	¿Ha recibido capacitaciones que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades?				
25.	¿Ha realizado cursos o programas que permitan un mayor desarrollo laboral?				
Estabilidad laboral					
26.	¿Usted ha sufrido de alguna amenaza de despido?				
27.	¿Se preocupa por posibles ajustes salariales?				
Factores motivacionales					
28.	¿Considera que su jefe inmediato incentiva el desarrollo de sus actividades?				
29.	¿Cuándo ha tenido algún problema la empresa fue flexible?				
Clima organizacional					
30.	¿Ha tenido algún tipo de conflicto laboral con sus compañeros?				
31.	¿Existe sinergia con sus compañeros para realizar sus actividades?				
Expectativas del trabajador					
32.	¿Considera que el cargo que actualmente desempeña, contribuye a sus metas personales?				
33.	¿Siente que existe apoyo por parte la entidad para su desarrollo profesional?				

Gracias por su colaboración

Encuestadoras:

Selena Lizbeth Enríquez Martínez y Vilma Toaquiza Chitupanta

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos los factores si están acorde a las variables de estudio se muestra una revisión de la literatura.

Observaciones

Validado por:

Lcdo. Medina López Enry Gutember Mg.

C.I: 050113451-4

Firma:



Fecha: 31 de Julio del 2020

La Maná, 27 de Julio de 2020

Magister

Mario Fernando Navarrete Fonseca

Docente Investigador

Carrera de Administración de Empresas – Extensión La Maná

Universidad técnica de Cotopaxi

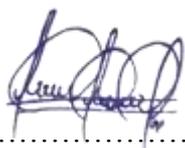
Presente

De mi consideración:

Yo, **Selena Lizbeth Enríquez Martínez** con Cl. **120532412-0** y **Vilma Rebeca Toaquiza Chitupanta** con Cl. **050405836-3**, me dirijo a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020” previo a la obtención del Título de Ingeniería Comercial.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Selena Lizbeth Enríquez Martínez

Autora del proyecto

Vilma Rebeca Toaquiza Chitupanta

Autora del proyecto**Adjunto:** Matriz de validación

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos los factores si están acorde a las variables de estudio se muestra una revisión de la literatura.

Observaciones

Validado por:

Ing. Pazmiño Cano Gloria Evelina M. Sc.

C.I: 120556823-9

Firma:



Fecha: 31 de Julio del 2020

La Maná, 27 de Julio de 2020

Magister

Mario Fernando Navarrete Fonseca

Docente Investigador

Carrera de Administración de Empresas – Extensión La Maná

Universidad técnica de Cotopaxi

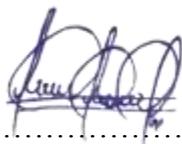
Presente

De mi consideración:

Yo, **Selena Lizbeth Enríquez Martínez** con Cl. **120532412-0** y **Vilma Rebeca Toaquiza Chitupanta** con Cl. **050405836-3**, me dirijo a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2020” previo a la obtención del Título de Ingeniería Comercial.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

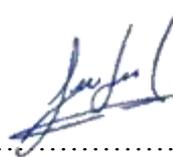
Atentamente,



Selena Lizbeth Enriquez Martinez

Autora del proyecto

Adjunto: Matriz de validación



Vilma Rebeca Toaquiza Chitupanta

Autora del proyecto

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos los factores si están acorde a las variables de estudio se muestra una revisión de la literatura.

Observaciones

Validado por:

Abg. Almache Soto Emilio José

C.I: 172104521-7

Firma:



Fecha: 31 de Julio del 2020

Anexo 10. Evidencias fotográficas del trabajo de campo

Foto 1: Encuesta Jefes de Agencia



Foto 2: Encuesta a colaboradores

