



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DEL GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY  
LTDA”**

Proyecto investigativo presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas  
en Gestión del Talento Humano

**AUTORES:**

Ivonne Nayeli Cacuango Gómez  
Maria Yolanda Chaluisa Sanchez

**TUTOR:**

Mg. Roberto Carlos Herrera Albarracín

**LATACUNGA – ECUADOR**

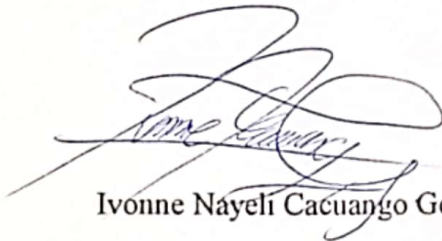
**AGOSTO-2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Cacuango Gómez Ivonne Nayeli, con cédula de ciudadanía No. 1755744750, Chaluisa Sanchez Maria Yolanda, con cédula de ciudadanía No. 0550223176 declaramos ser autores del presente PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA”, siendo el Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín, 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.

Latacunga, agosto 15 del 2024



Ivonne Nayeli Cacuango Gómez  
C.C. 175574475-0



Maria Yolanda Chaluisa Sanchez  
C.C. 055022317-6

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

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

**“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWAY LTDA”**, de Cacuango Gómez Ivonne Nayeli; Chaluisa Sanchez Maria Yolanda, de la carrera de Gestión de Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normativas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en el pre-defensa.

Latacunga, 15 de agosto de 2024



Mg. Roberto Carlos Herrera Albarracín

C.C.: 050231025-3

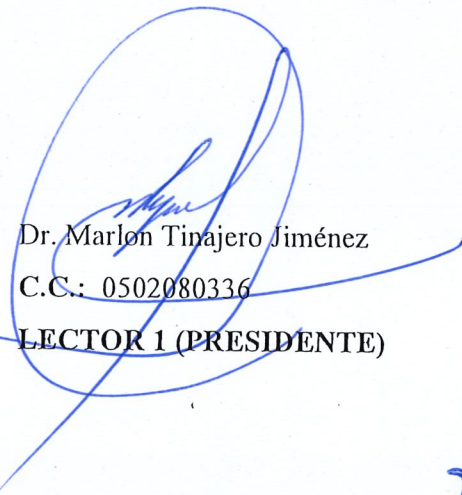
**TUTOR**

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto las postulantes: Cacuango Gómez Ivonne Nayeli; Chaluisa Sanchez Maria Yolanda, con el Título del Proyecto de Investigación: “**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA**”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 15 de agosto de 2024



Dr. Marlon Tinajero Jiménez

C.C.: 0502080336

**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Mg. Ángel Villarroel Maya

C.C.: 0602765406

**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Mg. Martha Patricia Silva Guzmán

C.C.: 1716407992

**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por la sabiduría e inteligencia que me ha dado, a mis padres por su apoyo condicional y a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, por su generosa apertura y colaboración el proceso de nuestro proyecto, Su disposición para compartir la información necesaria que ha enriquecido profundamente el análisis para culminar el trabajo*

Ivonne

*Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi por los conocimientos impartidos durante el trayecto académico, mi sincero reconocimiento a mi tutor, Mg. Roberto Herrera, cuya orientación experta y constante apoyo han sido esenciales para la culminación de este proyecto, gracias por su dedicación y compromiso en cada etapa del trabajo.*

Yolanda

## DEDICATORIA

*A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino académico. Sin su luz y bendición, este logro no habría sido posible. A mis padres, por su amor incondicional, apoyo y sacrificio. Gracias por ser mi fuerte de inspiración y por creer siempre en mí. Su paciencia y comprensión me han permitido alcanzar este sueño.*

**Ivonne**

*A Dios, por brindarme la sabiduría, la fuerza y la perseverancia necesaria para alcanzar esta meta. Su amor y guía han sido mi ánimo en los momentos más desafiantes. A mis padres, cuyo amor, apoyo y sacrificio han sido fundamentales en mi vida, gracias, por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. A mi **Abuela** y a mi **Tío**, que desde el cielo han sido mi inspiración y mi fuerza sus recuerdos y enseñanzas viven en mi corazón.*

**Yolanda**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### TÍTULO: “FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA”

#### **Autores:**

Cacuango Gómez Ivonne Nayeli

Chaluisa Sanchez Maria Yolanda

#### **RESUMEN**

El propósito del estudio titulado «Factores de Riesgo Psicosocial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.» fue identificar los elementos emocionales y psicológicos que impactan a los empleados de esta cooperativa. Específicamente, el objetivo fue determinar los aspectos más importantes de los riesgos psicosociales presentes y diseñar métodos para mitigar esos riesgos, con la intención de mejorar tanto el entorno de trabajo como el rendimiento laboral de los trabajadores. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y su diseño de investigación fue descriptivo, sin incluir experimentos. Para la recopilación de datos, se utilizó la herramienta FPSICO 4.1, desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) de España, que evalúa los aspectos psicosociales. La herramienta se implementó a través de encuestas dirigidas a 76 colaboradores, obteniendo 69 respuestas. Se emplearon datos sociodemográficos y respuestas a cuestionarios para realizar un análisis exhaustivo del entorno de trabajo y los riesgos psicológicos presentes en la institución. La confiabilidad del instrumento se aseguró mediante la aplicación rigurosa de los estándares establecidos por FPSICO 4.1. Los resultados revelaron que la Cooperativa Sumak Kawsay presenta altas tasas en varias dimensiones: un 43.5% de los colaboradores reportan una carga de trabajo excesiva, mientras que un 48% enfrentan riesgos altos o muy altos relacionados con el tiempo de trabajo. Además, las demandas psicológicas son significativas, lo que contribuye a altos niveles de estrés y cansancio emocional entre el personal. Se descubrió un desequilibrio entre la participación y la supervisión, afectando negativamente la satisfacción y el compromiso laboral. Se han propuesto varias técnicas mitigantes, como la promoción del trabajo consciente, revisiones frecuentes de la carga de trabajo, rotación del liderazgo en los proyectos y la creación de un portal para la clarificación de deberes. Se concluye que, abordar adecuadamente estos elementos psicológicos tiene el potencial de aumentar considerablemente la productividad y eficiencia de la cooperativa, así como la satisfacción laboral de sus empleados. Mantener un buen ambiente de trabajo es esencial para preservar el nivel de servicio ofrecido a los miembros y garantizar la viabilidad a largo plazo de la cooperativa.

**Palabras clave:** Bienestar, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Estrés, Factores psicosociales, FPSICO.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TITLE: PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AT “SUMAK KAWSAY” LTDA  
SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE**

**Authors:**

Cacuango Gómez Ivonne Nayeli

Chaluisa Sanchez Maria Yolanda

**ABSTRACT**

The research entitled "Psychosocial Risk Factors at Sumak Kawsay Ltda. Savings and Credit Cooperative" aimed to determine psychosocial factors that affect workers of this cooperative. Specifically, it sought to identify critical dimensions of psychosocial risks, present and develop strategies for their mitigation, in order to improve work environment and collaborators performance. The used methodology in the project was based on the quantitative approach, with a non-experimental and descriptive research design. For data collection, FPSICO 4.1 tool of National Institute of Safety and Health at Work (INSST) of Spain was used, a method of evaluating psychosocial factors was applied through surveys directed to a total of 76 collaborators and 69 responses obtained from the cooperative. The sociodemographic data and the responses to the questionnaire allowed a detailed analysis of working conditions and psychosocial risks in the institution. The reliability of the instrument was guaranteed through the rigorous application of established standards by FPSICO 4.1. The obtained results revealed that Sumak Kawsay Cooperative presents high indices in several dimensions: 43.5% of collaborators report an excessive workload, while 48% face high or very high risks related to working time. In addition, the psychological demands are significant, contributing to high levels of stress and emotional exhaustion among the staff. Regarding participation and supervision, an imbalance was identified that negatively affects job satisfaction and commitment. The proposed mitigation strategies include the implementation of conscious work promotion, periodic review of the workload, leadership rotation in projects, development of a role clarity portal. It is concluded that adequately addressing these psychosocial factors can significantly improve the productivity and efficiency of the cooperative, as well as job satisfaction of its employees. A positive working environment is essential to maintain the quality of service offered to members and ensure cooperative long-term sustainability.

**Keywords:** Well-being, Savings and Credit Cooperative, Stress, Psychosocial factors, FPSICO.

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA**” presentado por: **Cacuango Gómez Ivonne Nayeli; Chaluiza Sanchez Maria Yolanda**, egresadas de la Carrera de **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, 20 de agosto de 2024

Atentamente,



**MG. Edison Marcelo Pacheco Pruna**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**C.C: 050261735-0**



## Índice de contenido

<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b> .....	ii
<b>AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	iii
<b>AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>AVAL DE TRADUCCIÓN</b> .....	ix
<b>Índice de Tablas</b> .....	xiii
<b>Índice de Figuras</b> .....	xiv
<b>1. Información General</b> .....	1
<b>2. Introducción</b> .....	2
<b>3. Planteamiento del Problema</b> .....	5
3.1. Justificación.....	8
3.2. Pregunta de investigación .....	9
3.3. Objetivos de la investigación .....	9
3.3.1. <i>Objetivo General</i> .....	9
3.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	9
<b>4. Beneficiarios del Proyecto</b> .....	11
<b>5. Fundamentación Científica Técnica</b> .....	12
5.3. Antecedentes .....	12
5.4. Fundamentación Teórica .....	16
5.4.1. <i>Definiciones de Salud ocupacional</i> .....	16
5.4.2. <i>Definiciones de seguridad laboral</i> .....	17
5.4.3. <i>Definiciones de factores de riesgo</i> .....	18
5.4.4. <i>Definiciones de Factores de Riesgo Psicosociales</i> .....	20
5.5. Definiciones de los principales factores psicosociales.....	22
5.5.1. <i>Tiempo de trabajo</i> .....	22
5.5.2. <i>Autonomía</i> .....	23
5.5.3. <i>Carga de Trabajo</i> .....	24
5.5.4. <i>Demandas Psicológicas</i> .....	24
5.5.5. <i>Variedad / Contenido del Trabajo</i> .....	25

5.5.6.	<i>Participación/ Supervisión</i> .....	26
5.5.7.	<i>Interés por el trabajador / compensación</i> .....	28
5.5.8.	<i>Desempeño de Rol</i> .....	28
5.5.9.	<i>Relaciones y Apoyo Social</i> .....	29
5.6.	<b>Estrategias</b> .....	29
5.6.1.	<i>Estrategia de Fomento del Trabajo Consciente.</i> .....	29
5.6.2.	<i>Estrategia de Revisión Periódica de la Carga de Trabajo.</i> .....	30
5.6.3.	<i>Estrategia de Construcción de Trabajo Emocionalmente Seguro.</i> .....	30
5.6.4.	<i>Estrategia de Rotación de Liderazgo en Proyectos.</i> .....	31
5.6.5.	<i>Estrategia de Desarrollo de un Portal de Claridad de Roles.</i> .....	31
5.6.6.	<i>Estrategia de Implementación de una Política de "Puertas Abiertas"</i> .....	32
<b>6.</b>	<b>Marco Metodológico</b> .....	32
6.3.	<b>Enfoque de Investigación</b> .....	32
6.3.1.	<i>Enfoque Cuantitativo</i> .....	32
6.4.	<b>Diseño de Investigación</b> .....	33
6.4.1.	<i>No Experimental</i> .....	33
6.5.	<b>Alcance de Investigación</b> .....	33
6.5.1.	<i>Descriptivo</i> .....	33
6.6.	<b>Fuente de Datos</b> .....	34
6.6.1.	<i>Investigación Bibliográfica</i> .....	34
6.7.	<b>Técnicas de Recolección de Datos</b> .....	35
6.7.1.	<i>Encuesta</i> .....	35
6.7.2.	<i>Herramienta FPSICO (Factores psicosociales método de evaluación Versión 4.1)</i> 35	
6.8.	<b>Población y Muestra</b> .....	38
6.8.1.	<i>Población</i> .....	38
6.8.2.	<i>Muestra</i> .....	38
<b>7.</b>	<b>Análisis De Resultados</b> .....	38
7.3.	<b>Datos Sociodemográficos</b> .....	39
7.4.	<b>Resultados del Instrumento PFSICO 4.1.</b> .....	43
7.4.1.	<i>Tiempo de Trabajo.</i> .....	43
	Figura. 8 Respuesta de la dimensión tiempo de trabajo. ....	43
7.4.2.	<i>Autonomía</i> .....	44
	Figura. 9 Respuesta de la dimensión autonomía. ....	44

7.4.3.	<i>Carga de trabajo</i> .....	45
	Figura. 10 Respuesta de la dimensión cargo de trabajo. ....	45
7.4.4.	<i>Demandas Psicológicas</i> . ....	46
	Figura. 11 Respuesta de la dimensión demandas psicológicas. ....	46
7.4.5.	<i>Variedad/ Contenido</i> .....	47
7.4.6.	<i>Participación/Supervisión</i> .....	48
7.4.7.	<i>Interés por el Trabajador/ Compensación</i> .....	49
7.4.8.	<i>Desempeño de rol</i> .....	50
7.4.9.	<i>Relaciones y Apoyo Social</i> .....	51
<b>8.</b>	<b>Estrategias de Mejora</b> .....	<b>52</b>
<b>9.</b>	<b>Análisis y Discusión de los Resultados</b> .....	<b>59</b>
<b>10.</b>	<b>Impactos (Técnicos, Sociales, Ambientales o Económicos)</b> .....	<b>61</b>
10.3.	Impactos Tecnológicos:.....	62
10.4.	Impactos Sociales: .....	62
10.5.	Impactos Económicos:.....	63
<b>11.</b>	<b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	<b>64</b>
11.3.	Conclusiones.....	64
11.4.	Recomendaciones .....	66
	<b>Bibliografía</b> .....	<b>68</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>71</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Cronograma de objetivos, actividades, resultados y recursos de la investigación.....	9
<b>Tabla 2</b> Fiabilidad de los factores. ....	37
<b>Tabla 3</b> Estrategias para disminución de los riesgos psicosociales. ....	53
<b>Tabla 4</b> Detalles del presupuesto planificado. ....	87

## Índice de Figuras

<b>Figura. 1</b> Categorización de los niveles de las dimensiones.....	39
<b>Figura. 2</b> Porcentajes obtenidos de la primera pregunta.....	39
<b>Figura. 3</b> Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta.....	40
<b>Figura. 4</b> Porcentaje de la respuesta de la tercera pregunta.....	40
<b>Figura. 5</b> Porcentaje de la respuesta de la cuarta pregunta.....	41
<b>Figura. 6</b> Porcentajes de la respuesta de la quinta pregunta.....	41
<b>Figura. 7</b> Porcentajes de la respuesta de la sexta pregunta.....	42
<b>Figura. 8</b> Respuesta de la dimensión tiempo de trabajo.....	43
<b>Figura. 9</b> Respuesta de la dimensión autonomía.....	44
<b>Figura. 10</b> Respuesta de la dimensión cargo de trabajo.....	45
<b>Figura. 11</b> Respuesta de la dimensión demandas psicológicas.....	46
<b>Figura. 12</b> Respuesta de la dimensión variedad/ contenido.....	47
<b>Figura. 13</b> Respuesta de participación / Supervisión.....	48
<b>Figura. 14</b> Respuesta de interés por el trabajador / compensación.....	49
<b>Figura. 15</b> Respuesta de la dimensión desempeño rol.....	50
<b>Figura. 16</b> Respuesta de la dimensión relaciones y apoyo social.....	51
<b>Figura. 17</b> Valoración de los riesgos de la exposición.....	52
<b>Figura. 18</b> Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.....	71

## 1. Información General

**Título de Proyecto:**

Factores de Riesgos Psicosociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” LTDA.

**Fecha de inicio:** Abril 2024

**Fecha de finalización:** Agosto 2024

**Lugar de ejecución:**

Barrio la Estación, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia Cotopaxi.

**Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Gestión de Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado:**

Ninguno

**Grupo de investigación:**

Ninguna

**Equipo de trabajo:**

Ivonne Nayeli Cacuango Gómez. CI: 1755744750

María Yolanda Chaluisa Sánchez. CI: 0550223176

**Tutor de titulación:**

Ing. Mg. Roberto Carlos Herrera Albarracín. CI: 0502310253

**Área de Conocimiento:**

Administrativa

**Línea de investigación:**

“Administración y economía para el desarrollo sostenible en organizaciones”

**Sub línea de investigación de la carrera:**

“Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XXI”

## 2. Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es una empresa financiera que se fundamenta en los ideales y principios del cooperativismo ecuatoriano. El nombre de la institución, que deriva de la lengua quichua “Buen Vivir”, en el sector financiero cooperativo del país, Sumak Kawsay se ha consolidado como un participante importante. La organización se creó con la intención de fomentar el crecimiento económico y social de sus miembros y de las zonas en las que viven.

Esta cooperativa se ha diferenciado desde su fundación por su dedicación al concepto de inclusión financiera. Presta servicios específicamente adaptados a las necesidades de sectores que históricamente han estado desatendidos por la banca convencional. Los principios de responsabilidad social, sostenibilidad medioambiental y apoyo a la iniciativa empresarial local son manifestaciones de la filosofía de la empresa, que se basa en la antigua noción del «Buen Vivir».

La Cooperativa Sumak Kawsay reconoce la necesidad crucial de preservar un ambiente de trabajo saludable y productivo en esta época, en la que las instituciones financieras se enfrentan a problemas cada vez más complicados. Por este motivo, ha tomado la iniciativa de realizar una investigación exhaustiva de los elementos psicológicos que repercuten en su personal.

Esta investigación no sólo marca un hito significativo en la progresión de la gestión del talento humano dentro de la cooperativa, sino que también coincide con los valores básicos de Sumak Kawsay, subrayando la dedicación de la organización al bienestar holístico de todas sus partes interesadas. Este esfuerzo tiene el potencial de servir de referencia para otras instituciones del sector cooperativo, lo que contribuiría al desarrollo y la sostenibilidad del movimiento cooperativo en Ecuador. Los hallazgos y lecciones aprendidas de esta iniciativa tienen el potencial de servir de referencia.

Cuando se trata de las circunstancias laborales que pueden repercutir en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en su capacidad para realizar su trabajo, nos referimos a los elementos psicosociales del lugar de trabajo. Aunque este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo, en su base sigue estando la relación que existe entre un individuo y el entorno en el que desempeña sus tareas.

Estos elementos incluyen una serie de características, como la estructura y el diseño del puesto de trabajo, las funciones que se han asignado, las conexiones interpersonales que existen dentro de la empresa y el entorno social interno. El hecho de que tengan la capacidad de influir en la salud física y mental de los trabajadores tanto de forma positiva como negativa es la principal razón de su importancia. (Villacís, 2022).

Las circunstancias psicosociales desfavorables pueden ser la raíz de muchos problemas de salud. Los problemas digestivos, cutáneos y circulatorios son algunos ejemplos de dolencias que pueden manifestarse fisiológicamente. Las consecuencias pueden manifestarse en forma de cambios de comportamiento, como mayor agresividad o asunción de riesgos, cambios cognitivos, como problemas de concentración o pérdida de memoria, o problemas emocionales, como melancolía o preocupación. Los síntomas psicológicos de estas afecciones son posibles.

Es crucial tener en cuenta que estos efectos perjudiciales pueden ser consecuencia directa de componentes psicológicos inadecuados o de su interacción con otros elementos del entorno laboral, como la disposición física de la oficina. Es fundamental ser plenamente consciente de estos factores y tomar las medidas adecuadas para abordarlos con el fin de construir entornos de trabajo seguros y eficaces que favorezcan el bienestar de los empleados y el éxito de la organización.

Tanto las variables psicosociales como el estrés laboral son cuestiones complejas que requieren una estrategia global para comprenderlas y abordarlas con eficacia. Los numerosos estudios realizados en este ámbito coinciden en un punto crucial: existe una interacción continua entre el individuo y el entorno en el que se desenvuelve. Esta conexión es muy importante, ya que la mayoría de las veces, los problemas de salud se manifiestan cuando las exigencias del trabajo no están en consonancia con los requisitos, las expectativas o las capacidades del trabajador (Barreno, 2021).

No sólo las personas se ven afectadas negativamente por los efectos adversos de un entorno psicológico desfavorable; las empresas en su conjunto también se ven afectadas positivamente por estas circunstancias. A pesar de que los empleados pueden tener problemas con su salud física y mental, las empresas pueden ver un aumento del absentismo, un aumento del número de conflictos laborales, un aumento del número de renuncias voluntarias y una pérdida general de productividad.

Por otro lado, es esencial tener en cuenta que la relación entre el trabajo y la persona no siempre tiene un impacto negativo. De hecho, esta conexión puede ser bastante ventajosa, especialmente cuando el entorno de trabajo ofrece al empleado la oportunidad de mejorar sus talentos. Por lo tanto, el objetivo no debe ser eliminar los aspectos psicosociales de la ecuación, sino optimizarlos para reducir los riesgos y maximizar los posibles beneficios. (Barreno, 2021).

Una de las cosas más importantes que hay que tener en cuenta es que cada trabajador responde de forma diferente a otros trabajadores en situaciones psicológicas comparables. La personalidad, las necesidades, las expectativas, la vulnerabilidad y la adaptabilidad son algunos de los rasgos humanos que definen estas reacciones individuales. Otras características personales son la vulnerabilidad y la adaptabilidad. Por lo tanto, la influencia de las variables psicosociales en los niveles de estrés, satisfacción laboral y motivación viene determinada principalmente por la forma en que el trabajador percibe estos elementos y las herramientas de que dispone para gestionarlos.

Dada esta complejidad, una estrategia de éxito para gestionar los factores psicosociales en el lugar de trabajo debe centrarse en el desarrollo de entornos laborales que satisfagan las necesidades individuales, promuevan el desarrollo tanto a nivel personal como profesional y proporcionen recursos para la gestión del estrés. La utilización de esta estrategia global, que tiene en cuenta tanto las características individuales de los empleados como su entorno laboral, es esencial para lograr un equilibrio que fomente la productividad y el bienestar en el trabajo (González, 2024).

De acuerdo con la normativa vigente, el empresario debe preparar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos asociados al entorno laboral. El Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) define esta evaluación como un procedimiento que se utiliza para cuantificar el alcance de los riesgos que no pueden evitarse y para recabar información que pueda utilizarse para tomar decisiones sobre medidas preventivas. Esta evaluación debe tener en cuenta todas las variables de riesgo, incluidos los elementos psicológicos, para incluirlos en la gestión global de la prevención de riesgos de la empresa.

La prevención de riesgos laborales tiene un amplio objetivo que comparte el examen de los aspectos psicológicos. Este objetivo consiste en identificar los peligros, evaluar los riesgos, desarrollar métodos de mejora y control y establecer medidas de control. Debido a que es difícil

demostrar una relación causal clara entre el factor de riesgo y el daño, proporciona un mayor nivel de complejidad. Esto se debe a que los problemas de salud derivados de unas condiciones psicosociales insuficientes suelen tener un origen multicausal.

Además de garantizar que la empresa cumple la ley, la evaluación psicosocial permite detectar posibles fallos organizativos y evitar irregularidades en el funcionamiento de la empresa. Es esencial reconocer que los elementos psicosociales repercuten no sólo en la salud de los individuos, sino también en la salud de la organización en su conjunto (Pérez, 2023). Por ello, se requiere un enfoque bio-psicosocial que integre los niveles de salud física, psíquica y social, proporcionando una visión completa y holística de la situación laboral y su impacto en el bienestar de los trabajadores y la eficacia de la organización.

### **3. Planteamiento del Problema**

Según las estimaciones recopiladas conjuntamente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la carga de enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo durante el periodo 2000-2016, se tuvieron en cuenta 19 factores de riesgo laboral. Estos factores de riesgo incluían, entre otros, la exposición de los trabajadores a jornadas laborales prolongadas y la contaminación atmosférica en el lugar de trabajo. La exposición a jornadas laborales prolongadas se identificó como el principal peligro, y se relacionó con unas 750.000 muertes (Organización Internacional del Trabajo, 2021). En el transcurso de los últimos años, las cuestiones psicosociales del trabajo han surgido como una preocupación importante en las empresas. Según la investigación titulada “State of the Global Workplace 2023” elaborada por Gallup, el 59% de los trabajadores están «renunciando silenciosamente», lo que significa que no están interesados en su trabajo. Además, el 18% de los trabajadores están «renunciando en voz alta», lo que indica que están activamente desvinculados, pero siguen trabajando. Según estimaciones de Gallup, los bajos niveles de implicación están costando a la economía mundial cerca de nueve billones de dólares (Valinsky, 2023).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha observado que la retención de los empleados y la capacidad de las personas para realizar su trabajo con eficacia y eficiencia pueden verse afectadas negativamente por la falta de estructuras de apoyo y eficaces en el lugar de trabajo. Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que los problemas de

salud mental asociados al trabajo suponen un coste significativo para las personas y las economías de todo el mundo (OMS, 2022).

Según Juárez (2022), la importancia de los elementos psicológicos en el lugar de trabajo ha alcanzado un nivel de significación nunca visto en el entorno macroeconómico y empresarial actual. Estos aspectos, que incluyen las conexiones interpersonales, las condiciones de trabajo y la capacidad de mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, tienen una influencia sustancial no solo en la salud mental y física de los trabajadores, sino también en la productividad y sostenibilidad de las empresas.

Durante el período 2018-2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizó un estudio comparativo sobre la legislación nacional de 132 países. Las conclusiones de este estudio revelaron que dos tercios de estos países no incluían la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en su legislación nacional sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Además, la violencia en el lugar de trabajo sólo estaba prohibida en muchas naciones si perturbaba las prácticas morales o religiosas de la población (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

La seguridad y salud en el trabajo tiene como objetivo primordial salvaguardar el bienestar integral de los trabajadores en todas las actividades laborales, lo que implica la identificación, medición, evaluación y control de los factores de riesgo asociados al ambiente de trabajo, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales; la ergonomía, como disciplina científica, juega un papel fundamental en la consecución de este objetivo, al buscar la optimización de las condiciones de trabajo para garantizar la satisfacción y el óptimo desempeño de los trabajadores. (Villacís, 2022).

En el contexto ecuatoriano, se ha evidenciado una limitada aplicación de los principios ergonómicos, lo cual ha generado entornos laborales inadecuados que pueden comprometer la salud y seguridad de los trabajadores (CENEA, 2023). Sin embargo, en los últimos años, las empresas ecuatorianas han mostrado un creciente interés por encontrar soluciones a estos problemas y construir lugares de trabajo ergonómicos capaces de adaptarse a las necesidades y características específicas de los trabajadores, con el fin de mejorar el bienestar y la productividad de estas personas. Los factores de riesgo psicosocial están reconocidos como riesgos laborales, y existen políticas para garantizar su identificación, control y verificación en el lugar de trabajo. Las leyes, decretos y reglamentos que aplica el Ministerio de Trabajo tanto

en las empresas públicas como en las privadas son las herramientas que se utilizan para la identificación de estos factores de riesgo. García y Ordellin (2021) mencionan algunas de las leyes que podrían abordarlos, como la Ley Orgánica de Salud, que contempla aspectos relacionados con la salud ocupacional, y el Código del Trabajo, que podría tener disposiciones sobre condiciones laborales y seguridad en el trabajo (pág. 9).

Además, existen normas especiales relativas a la gestión de riesgos laborales. Un ejemplo de este tipo de normativa es la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN, ISO 45001, que hace referencia a los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. De acuerdo con esta norma internacional, se orienta sobre

La evaluación del desempeño del talento humano y su influencia en la atención a los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak kawsay del cantón La Maná Provincia de Cotopaxi, ubicada en el cantón Latacunga, fue objeto de una investigación que Tonato y Millingalle realizaron en el año 2021. En esta investigación, se demostró que existe una falta de manejo adecuado de los factores de riesgo psicosocial (FRPS), así como la presencia de nuevos peligros psicosociales que conllevan a un deterioro de la salud de los trabajadores. Estas características hacen que los trabajadores experimenten una carga mental asociada a la organización de su trabajo, las funciones que ejecutan, la forma en que se llevan a cabo y las tareas de las que son responsables. Esta carga mental puede provocar diversas dificultades de salud, aunque el motivo no es inmediato, sino que se refleja a lo largo de un periodo de tiempo más prolongado. Además de otras enfermedades mentales, la exposición a estos factores de riesgo psicosocial puede dar lugar a dificultades como el estrés relacionado con el trabajo, el síndrome de burnout y otras afecciones similares (García S, 2022).

Cuando se trata de empresas que prestan servicios financieros, como la Cooperativa Sumak Kawsay, los trabajadores están sometidos diariamente a factores internos y externos (endógenos y exógenos) que pueden repercutir en su salud mental y física, así como en su calidad de trabajo y su productividad. A la hora de diseñar y ejecutar medidas preventivas eficaces, es fundamental tener en cuenta que la evaluación de los factores de riesgo psicológico en el lugar de trabajo es clave (Ministerio de Relaciones Laborales, 2022). En el contexto de la Cooperativa Sumak Kawsay, la identificación de los factores de riesgo psicosocial particulares permitirá construir un programa pertinente y eficaz para la población trabajadora con el fin de disminuir el impacto de estas variables.

### 3.1. Justificación

Por abarcar la identificación y estudio de los elementos psicológicos que influyen en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 'Sumak Kawsay' LTDA, esta investigación es de suma importancia. Se realizó un extenso diagnóstico utilizando técnicas de recolección de datos verificadas y reconocidas por la comunidad académica. Estos instrumentos incluían cuestionarios dirigidos a los trabajadores. El riguroso enfoque metodológico que se utilizó hizo factible la adquisición de evidencias empíricas importantes y representativas, lo que a su vez facilitó el conocimiento profundo de los aspectos psicológicos que están presentes en este tipo de organizaciones financieras.

La importancia de la investigación radica en que aborda de forma crítica un componente crucial en la configuración del mercado laboral de las cooperativas de crédito, como son los aspectos psicológicos que inciden en los trabajadores. Estos aspectos incluyen cosas como la atmósfera del lugar de trabajo, el nivel de las instalaciones y la dinámica de las relaciones entre los empleados, que puede incluir tanto la competitividad amistosa como la competencia amistosa entre compañeros de trabajo. Dado que estos factores pueden influir potencialmente en el rendimiento laboral de un empleado, se consideró muy necesario llevar a cabo una investigación que permitiera profundizar en esta cuestión. La participación activa de los directivos, representantes y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito «Sumak Kawsay» LTDA, que mostraron una disposición positiva durante la realización de la encuesta, fue un factor importante para determinar si la investigación era viable o no. La recogida de datos creíbles y representativos tuvo un impacto significativo gracias a esta colaboración.

Las cooperativas objeto de esta investigación tienen una cantidad sustancial de beneficios prácticos que pueden derivarse del examen de los aspectos psicológicos. Al realizar un análisis de las encuestas a los trabajadores, fue posible identificar áreas susceptibles de mejora, lo que a su vez permitió establecer tácticas particulares con la intención de minimizar el impacto negativo que las cuestiones psicológicas tienen en el rendimiento profesional. Los empleados de la cooperativa serán quienes se beneficien directamente del plan que finalmente se desarrolle. Con la aplicación de las medidas recomendadas, se prevé una disminución considerable del número de factores de riesgo psicosocial entre los trabajadores. Esto sentará un precedente para la priorización de la salud psicosocial en el lugar de trabajo.

Se prevé que una mejora importante en la disposición y el nivel de atención prestados por los trabajadores durante las transacciones o solicitudes de servicios tendrá una influencia beneficiosa indirecta en los socios y clientes de la cooperativa, que podrán percibir un aumento sustancial de la calidad de la atención prestada por el personal. Esta optimización del entorno laboral y del bienestar de los trabajadores redundaría en una experiencia más satisfactoria para quienes hacen uso de los servicios prestados por la cooperativa.

### 3.2. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” LTDA?

### 3.3. Objetivos de la investigación

#### 3.3.1. *Objetivo General*

- Determinar los Factores Psicosociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” LTDA.

#### 3.3.2. *Objetivos Específicos*

- Fundamentar teóricamente mediante revisión bibliográfica sobre los Factores de Riesgos Psicosociales
- Diagnosticar los Factores de Riesgos Psicosociales que afectan a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay" LTDA.
- Elaborar estrategias de disminución de Factores de Riesgos Psicosociales para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” LTDA .

**Tabla 1**

*Cronograma de objetivos, actividades, resultados y recursos de la investigación.*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>	<b>Recursos</b>
Fundamentar teóricamente mediante revisión bibliográfica	-Búsqueda y recopilación de información con sustentación científica sobre los factores de riesgo psicosocial. -Clasificación de la	Se dará estructura a la fundamentación teórica	Equipos Tecnológicos

---

sobre los Factores de Riesgos Psicosociales	información encontrada de acuerdo al aporte que brinda en la investigación.	
	- Creación de una base de datos con los autores que aporte en el documento.	
	-Elaboración de las preguntas del Google Forms al FPSICO.	
	-Aplicación de la encuesta a todos los colaboradores de la Cooperativa a través de Google Forms.	
Diagnosticar los Factores de Riesgos Psicosociales que afectan a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay" LTDA.	-Diseño de preguntas demográficas a la herramienta FPSICO 4.1	Un diagnóstico
	-Ingreso manual de las respuestas obtenidas de Google Forms en la herramienta FPSICO 4.1	detallado a través del cuestionario,
	Generación de gráficos de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.	presentados por los colaboradores
	Análisis de gráficos obtenidos en la aplicación de la encuesta.	
	-Identificación de riesgos psicosociales de alto riesgo en la cooperativa.	
Elaborar estrategias de disminución de Factores de Riesgos Psicosociales para el	- Revisión de estudios de casos de empresas que han implementado con éxito estrategias de mitigación de	Propuesta de estrategias, fundamentadas
		Equipos tecnológicos.

---

---

personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” LTDA	factores de riesgos psicosociales. -Revisión de estrategias propuestas por diversos autores. - Elaboración de las estrategias de mitigación de factores de riesgos psicosociales y la orientación para su implementación.	para la mitigación de riesgos psicosociales
--	---	---

---

#### **4. Beneficiarios del Proyecto**

Con sus nueve sucursales estratégicamente dispersas por el territorio nacional y su equipo de setenta y seis dedicados empleados, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda. se enfrenta al reto de abordar los factores de riesgo psicosocial que tienen el potencial de afectar significativamente al bienestar y el rendimiento de sus empleados. Los beneficiarios directos, o personal que contribuye diariamente al desarrollo y éxito de la cooperativa, se ven directamente afectados por estos riesgos, que tienen su origen en circunstancias laborales y organizativas. Estos riesgos influyen directamente en la salud mental y física de los beneficiarios directos.

Como consecuencia de ello, es de suma importancia que la organización ponga en marcha medidas que sean a la vez exhaustivas y eficaces para identificar, evaluar y reducir el impacto de estos factores de riesgo. El objetivo último de la entidad es crear un entorno de trabajo seguro, saludable y que favorezca el crecimiento profesional y personal de todos sus trabajadores. La Cooperativa de Ahorro y Crédito 'Sumak Kawsay' Ltda. se extiende más allá de los confines de la propia institución para proporcionar beneficios indirectos a quienes se benefician de un tratamiento eficaz de los factores de riesgo psicológico. En primer lugar, los socios y clientes cosecharán los beneficios, ya que podrán observar una mejora significativa en el estado mental del personal mientras realizan transacciones o solicitudes de servicios. En segundo lugar, las entidades bancarias con las que la cooperativa mantiene contactos comerciales y financieros se beneficiarán de un entorno de trabajo saludable que garantiza la estabilidad de los trabajadores y el máximo rendimiento de los mismos.

Del mismo modo, la disminución de los gastos asociados a accidentes y enfermedades laborales ayudaría al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, encargado del bienestar y la seguridad de los empleados. En última instancia, el Ministerio de Relaciones Laborales - encargado de fomentar y vigilar unas condiciones de trabajo dignas y equitativas- encontrará en la cooperativa un modelo de grandes normas laborales que otras organizaciones del sector podrían imitar.

## **5. Fundamentación Científica Técnica**

### **5.3. Antecedentes**

Una investigación denominada «Factores Psicosociales y su Incidencia en el Desempeño de los Trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Año 2020» fue realizada por Enríquez y Toaquiza en el año 2020. Investigar los efectos de las variables psicológicas en el desempeño laboral de los trabajadores de 12 cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná -que emplean a 87 personas- fue el objetivo de esta investigación. El objetivo principal de esta investigación fue investigar la relación entre las variables psicológicas y el desempeño de los empleados, con el fin último de mejorar las capacidades operativas y administrativas de estas instituciones financieras. Los resultados demostraron una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y los factores motivadores (0,511), así como entre la satisfacción laboral y las expectativas de los empleados (0,604). Los hallazgos de este estudio sugirieron que las variables psicológicas tenían un impacto directo en el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo. Ambas correlaciones mostraron una relación positiva. Como resultado de los hallazgos de la investigación, se desarrolló una estrategia de prevención de riesgos psicosociales con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad de vida de los trabajadores de las cooperativas que ofrecen servicios de ahorro y crédito en el cantón La Maná. A través de la implementación de esta estrategia se abordarán las preocupaciones psicosociales identificadas y se fomentará un mejor y más productivo ambiente laboral.

Barreno (2021) encontró que esta institución financiera en particular, ubicada en la provincia de Bolívar, necesitaba un manual de seguridad y salud ocupacional. La investigación se tituló «Manual de Seguridad e Higiene Ocupacional para el San Miguel Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito». El objetivo principal de la investigación fue promover un ambiente de trabajo seguro y saludable para los empleados, razón por la cual se creó este manual. Una

revisión bibliográfica y documental, además de un enfoque descriptivo, fueron todos componentes de la técnica que se utilizó. Se utilizó la técnica de evaluación de riesgos que utiliza el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (INSHT) y se realizó una encuesta a los empleados. Con base en los hallazgos, se encontró que los peligros biológicos y ergonómicos fueron los más prevalentes, representando el 66% del total, y que el grado de riesgo fue alto e inaceptable. Además, se descubrió que el cincuenta por ciento de los individuos que trabajaban juntos no eran conscientes de los peligros a los que estaban expuestos, y el ochenta y nueve por ciento de ellos creía que era esencial tener un manual de seguridad e higiene ocupacional.

Dadas estas circunstancias, se decidió que era necesario elaborar un manual de salud y seguridad en el trabajo que incluyera cuatro ejes fundamentales. La gestión administrativa, la gestión técnica, la gestión de los recursos humanos y los principios operativos fundamentales son algunas de estas dimensiones. Tener acceso a este manual sería muy beneficioso para todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Sería una herramienta esencial para prevenir lesiones ocupacionales y fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Tonato y Millingalle (2021) realizaron un estudio con el título «Evaluación del desempeño del talento humano y su impacto en la atención a los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi». El propósito de este estudio fue investigar la relación entre la evaluación del desempeño del personal y la calidad del servicio que se brindó a los usuarios asociados a la cooperativa. El propósito principal de la investigación fue tomar una determinación sobre la influencia que tiene la evaluación del desempeño del talento humano en la atención que se presta a los usuarios con el fin de potenciar los servicios que se prestan.

En la técnica utilizada se integró un enfoque analítico-sintético, además de una estrategia bibliográfica, de capacitación y de investigación de campo. A la luz de los resultados, se determinó que los directores de la cooperativa habían hecho un esfuerzo significativo para garantizar que tanto sus empleados como sus clientes recibieran atención de alta calidad y que el ambiente fuera acogedor. Según los hallazgos de las encuestas que se llevaron a cabo, el 38 por ciento de los individuos que participaron en el estudio declararon que estaban muy de acuerdo con este componente, mientras que el 39,5% de ellos demostraron que estaban de acuerdo con otras partes.

Los resultados también revelaron que las actividades administrativas realizadas por los directivos han contribuido a la expansión y desarrollo institucional de la cooperativa. Esto fue algo que fue validado por los hallazgos. Según los encuestados, el 33,8% de ellos está muy de acuerdo con esta afirmación, y el 55,2% de ellos está de acuerdo con ella. En conclusión, la investigación enfatiza la importancia de implementar evaluaciones de desempeño del talento humano como un instrumento clave para mejorar la calidad del servicio y la atención que se brinda a los usuarios. Esto, a su vez, impulsará el crecimiento y desarrollo de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay en el cantón de La Maná.

De acuerdo con Villacrés (2021), en su estudio titulado "Permanencia del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay", realizó un diagnóstico del nivel de satisfacción que tenían 73 empleados de la organización con sus puestos de trabajo. A partir de la información recopilada, el objetivo principal fue diseñar un plan para la continuidad del empleo de las personas que se asignó a la cooperativa.

En el desarrollo de la investigación se utilizó una estrategia cuantitativa, de campo y descriptiva. A través de un cuestionario que fue aprobado por la opinión de expertos y tuvo una fiabilidad del 0,95%, la encuesta se realizó con la habilidad de recoger información. Este instrumento incluyó un total de doce ítems, el cual estuvo compuesto por tres dimensiones: desempeño profesional, circunstancias organizacionales y relaciones interpersonales. (4) encontró que la categoría "satisfecho" tuvo una incidencia significativa de frecuencia y respuestas, lo que indica que los hallazgos obtenidos en términos de grado de satisfacción fueron positivos. De esto se puede deducir que los colaboradores tienen una impresión favorable de la institución en general, así como del cargo que ésta conlleva. En síntesis, el estudio aportó información valiosa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, lo cual constituye un insumo fundamental para el diseño de estrategias y programas encarados a retener y fidelizar el talento humano, puntal fundamental para el éxito y crecimiento sostenible de la organización.

El autor Graneros (2022) realizó un estudio titulado "Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en Colaboradores de una Empresa de Ingeniería en Lima, 2022". El propósito de este estudio fue determinar la relación entre los factores psicosociales que están presentes en el lugar de trabajo y el estrés que experimentan los empleados de una empresa de ingeniería en Lima. El enfoque correlacional está representado por la dirección de la metodología. Hubo 289 parejas trabajadoras de ambos sexos que participaron en el estudio.

Estas personas ocupan una variedad de puestos dentro de la empresa. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario sobre Factores Psicosociales en el Trabajo y el cuestionario sobre Estrés Laboral.

A partir de los hallazgos, se puede concluir que existe una relación mitigada entre la variable Factores Psicosociales en el Trabajo y el estrés causado por el Trabajo. De la misma manera, sugieren que existe una relación mediada entre cada una de las dimensiones de los elementos psicosociales, que son las siguientes: la cantidad de trabajo, el contenido y las características del trabajo, las oportunidades de avance profesional, la interacción social y los componentes de la organización, y el estrés causado por el ambiente laboral. Es factible llegar a la conclusión de que la existencia de elementos psicológicos en el lugar de trabajo influye en los individuos que trabajan juntos, lo que puede resultar en la posibilidad de que se muestren consecuencias perjudiciales en su salud

Tomando en consideración que la cobertura en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial no se realizó al cien por ciento de la población, la orientación para el trámite de la misma fue realizada por personal que no estaba autorizado de acuerdo a su competencia, y no se han demostrado acciones de atención a los riesgos que resultaron del análisis del instrumento establecido por el departamento, el estudio llegó a la conclusión de que las acciones que ha tomado el sector financiero en materia de manejo del riesgo psicosocial no están concordadas con las resoluciones que se establecieron en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019.

En un estudio realizado por Miscellany, Guzmán, Barragán, Pazmiño y Hernández, 2024, titulado "Análisis plitogénico de las percepciones psicosociales de los operadores de centros de llamadas en Quito", los investigadores realizaron una investigación en profundidad sobre las percepciones de los operadores de centros de llamadas en Quito con respecto a diversos factores psicosociales que tienen un impacto en su entorno laboral. En esta investigación se utilizó una técnica plitogénica, que es una metodología avanzada que permite analizar la interacción entre muchas variables psicosociales. El propósito de este enfoque era obtener una mejor comprensión de cómo estos factores psicológicos y sociales impactan la salud y el bienestar de las personas. De acuerdo con los hallazgos del estudio, los operadores de los centros de contacto están sujetos a altos niveles de estrés como resultado de la presión persistente para cumplir con estrictos objetivos de producción, la monotonía de las actividades y la falta de apoyo social y aprecio en el entorno laboral. Además, se descubrió que la alta tasa

de rotación de los trabajadores y la falta de políticas de bienestar son factores que contribuyen a un ambiente laboral de alta calidad.

## **5.4. Fundamentación Teórica**

### ***5.4.1. Definiciones de Salud ocupacional***

La salud ocupacional es un área interdisciplinaria que se ocupa de desarrollar y preservar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos. La salud ocupacional es un campo que se centra en el bienestar de los trabajadores. Su objetivo principal es salvaguardar y promover la salud de los trabajadores, así como evitar accidentes y enfermedades provocados por las circunstancias laborales. Esta disciplina no sólo busca prevenir los problemas de salud provocados por las circunstancias laborales, sino que también busca adaptar el trabajo al trabajador, así como adaptar a cada trabajador a su actividad específica. (CENEA, 2023).

En general, la estructura legal y reglamentaria que rige la salud ocupacional difiere de un país a otro, pero generalmente establece responsabilidades para los empleadores, derechos y deberes de los trabajadores, normas mínimas de seguridad y salud, y métodos de inspección y control. Los principales componentes de la salud ocupacional incluyen la higiene industrial, que se centra en la identificación, evaluación y control de los agentes ambientales nocivos; la seguridad industrial, que hace hincapié en la prevención de accidentes laborales; ergonomía, que tiene como objetivo adaptar el trabajo al trabajador; y la medicina del trabajo, que se ocupa de la prevención y el tratamiento de las enfermedades profesionales (EuroFound, 2022).

La ejecución de una política, planificación y organización definidas, la evaluación de riesgos, la implementación de acciones preventivas y correctivas, el monitoreo continuo y la participación activa de los trabajadores son componentes esenciales de un sistema eficiente de gestión de la salud ocupacional. La salud en el trabajo se enfrenta ahora a una serie de dificultades, entre ellas la necesidad de adaptarse a los nuevos tipos de trabajo, la gestión de los riesgos psicológicos, la influencia de las nuevas tecnologías en la salud de los trabajadores, el envejecimiento de la mano de obra y los efectos del cambio climático en el entorno de trabajo. (Villacrés, 2021). Hay un enfoque en el bienestar del trabajador integral, una mayor integración con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial, y la personalización de las intervenciones de salud basadas en factores genéticos y ambientales. Estas son algunas

de las tendencias futuras que se espera que surjan en este campo. La inteligencia artificial y el big data se utilizarán para predecir y prevenir riesgos.

Cuando se trata de salvaguardar y mejorar la salud de los trabajadores, la salud laboral desempeña un papel clave. Abarca no solo los componentes físicos, sino también los mentales y sociales del lugar de trabajo para crear entornos saludables y productivos. La salud ocupacional siempre debe adaptarse para enfrentar nuevos problemas y aprovechar las posibilidades emergentes, siempre en beneficio de los trabajadores y las organizaciones. Esta adaptación constante es necesaria ya que el mundo laboral está en constante cambio.

#### ***5.4.2. Definiciones de seguridad laboral***

El término "seguridad ocupacional" se refiere a una parte clave del área de trabajo que comprende un conjunto de medidas, tácticas y estrategias diseñadas para preservar la integridad mental y física de los trabajadores mientras realizan su trabajo. La prevención de accidentes, lesiones y enfermedades profesionales, así como el establecimiento y mantenimiento de un entorno de trabajo seguro y saludable, son los principales focos de este tema científico (Pérez, 2024).

La seguridad en el lugar de trabajo abarca una amplia variedad de actividades, incluida la detección y evaluación de posibles peligros, así como la instalación de controles y medidas preventivas. Las empresas tienen la responsabilidad legal y ética de proporcionar un lugar de trabajo seguro, lo que incluye la capacitación y el entrenamiento de los empleados en prácticas seguras, el diseño y mantenimiento de instalaciones y equipos seguros, y el establecimiento de protocolos de emergencia. Además, las empresas están obligadas a cumplir con las regulaciones y normas que han sido establecidas por las autoridades competentes (Franco, 2023).

Esto implica llevar a cabo evaluaciones frecuentes de los riesgos, establecer mecanismos de control adecuados, proporcionar los equipos de protección personal necesarios y fomentar una cultura de la seguridad en toda la organización. La seguridad laboral en la era moderna ha evolucionado para hacer frente a nuevos retos, como los riesgos ergonómicos asociados al trabajo de oficina, los riesgos psicosociales como el estrés y el acoso en el trabajo, y los riesgos emergentes relacionados con las nuevas tecnologías. La seguridad laboral no sólo beneficia a los trabajadores, sino que también repercute positivamente en la productividad y

eficiencia de las empresas, reduciendo el absentismo, disminuyendo los costes asociados a los accidentes y mejorando la moral de los empleados (Holt, 2021).

Además, los conceptos de salud y bienestar en el trabajo se entrelazan cada vez más con la seguridad en el trabajo. Se reconoce así que la seguridad de un empleado en el trabajo está estrechamente relacionada con su bienestar físico y emocional. Una de las tendencias más populares hoy en día en el ámbito de la seguridad en el trabajo es una estrategia más integral que tenga en cuenta factores como la salud mental y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Otros avances contemporáneos son una estrategia más integral, el análisis de datos para predecir y evitar accidentes, y el uso de tecnología contemporánea, como la realidad virtual, para la formación en seguridad. En definitiva, la seguridad en el lugar de trabajo es una responsabilidad compartida entre empresarios y trabajadores, y el cumplimiento de esta responsabilidad requiere la participación activa y el compromiso de todos los niveles de la organización. La seguridad en el trabajo siempre será crucial para preservar tanto el rendimiento a largo plazo de las organizaciones como la salud y la felicidad de sus trabajadores, a pesar de que la naturaleza del trabajo cambia constantemente.

#### ***5.4.3. Definiciones de factores de riesgo***

El término "factores de riesgo" se refiere a aspectos, situaciones o eventos que están presentes en el lugar de trabajo y tienen el potencial de aumentar la posibilidad de que un empleado pueda verse involucrado en un accidente o adquirir una enfermedad relacionada con el trabajo. En estas categorías se incluye una amplia variedad de parámetros, que van desde las cualidades físicas del lugar de trabajo hasta las demandas psicológicas de las actividades que se realizan. Los elementos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicológicos son algunas de las categorías principales que se pueden utilizar para categorizarlos (Comisión Europea, 2022).

El ruido, las vibraciones, la iluminación insuficiente, las temperaturas excesivas y la radiación son ejemplos de condiciones que entran en la categoría de variables físicas. Una de las variables químicas es la exposición a polvos, gases, vapores y compuestos tóxicos, todos ellos potencialmente peligrosos para la salud. Cuando hablamos de factores biológicos, nos referimos a la existencia de microorganismos infecciosos como bacterias, virus y hongos capaces de transmitir enfermedades infecciosas. Las posturas incómodas de un trabajador, las acciones repetitivas y el diseño incorrecto de los equipos o puestos de trabajo son ejemplos de

factores ergonómicos. Los factores ergonómicos están relacionados con la interacción entre el trabajador y su entorno de trabajo. En la categoría de factores psicosociales se incluyen una serie de variables, como el estrés relacionado con el trabajo, la carga de trabajo excesiva, el acoso y la falta de apoyo social en el trabajo.

Es esencial identificar y evaluar estos factores de riesgo antes de crear medidas preventivas eficaces. Una evaluación detallada de las condiciones de trabajo, las actividades que se realizan y el espacio de trabajo forman parte de este método. La aplicación de medidas de control debe basarse en una jerarquía en la que la eliminación del riesgo sea lo primero, después la sustitución, los controles técnicos, los controles administrativos y, como último recurso, el uso de equipos de protección individual. Las medidas de control deben aplicarse tan pronto como se detecten los riesgos (Einarsen y Skogstad, 2023).

Es fundamental comprender que los factores de riesgo interactúan a menudo entre sí, exacerbando los efectos negativos de cualquier factor de riesgo que actúe por sí solo. Por ejemplo, la exposición a altos niveles de ruido puede elevar los niveles de estrés, lo que puede aumentar la susceptibilidad de una persona a otros riesgos. Las personas y las culturas también pueden tener percepciones y tolerancias diferentes del riesgo, lo que subraya la necesidad de un planteamiento integrador y colaborativo de la gestión del riesgo.

La legislación que regula la salud y la seguridad en el trabajo impone a las empresas la obligación de evaluar y gestionar los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo. Por otra parte, la verdadera eficacia de las medidas preventivas depende, en gran medida, del establecimiento de una sólida cultura de la seguridad dentro de la organización. Esta cultura debe ser una cultura en la que todos los niveles de la empresa estén dedicados a la protección de la salud y la seguridad (García & Ordelin, 2021).

Hay nuevos factores de riesgo que se están desarrollando en el mundo del trabajo, que está en continua expansión. Estos factores de riesgo están relacionados con las nuevas tecnologías, las formas flexibles de trabajo y los cambios en la estructura del trabajo. Por ello, es necesario actualizar continuamente tanto la información como las técnicas preventivas. El aumento del número de personas que trabajan desde casa, por ejemplo, ha dado lugar a la aparición de nuevos problemas en términos de ergonomía y aislamiento social.

Además de proteger la salud y el bienestar de los empleados, la gestión eficaz de los factores de riesgo aumenta el rendimiento, reduce los gastos asociados a accidentes y

enfermedades y mejora la percepción de las empresas como empleadores éticos. En definitiva, los entornos de trabajo seguros y saludables que son ventajosos tanto para las personas como para las empresas necesitan una estrategia proactiva para identificar y minimizar los factores de riesgo (García & Ordellin, 2021).

#### ***5.4.4. Definiciones de Factores de Riesgo Psicosociales***

Existen condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y el desempeño de la tarea. Estas condiciones tienen el potencial de afectar no sólo al bienestar y la salud (física, psicológica o social) del trabajador, sino también a la realización del trabajo. Estas condiciones se denominan factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo. La intrincada conexión que existe entre la persona, el entorno de trabajo y las relaciones laborales es la fuente de estas características. (Guerrero G., 2024).

La sobrecarga de trabajo es uno de los factores de riesgo psicosocial más importantes. Puede presentarse en dimensiones tanto cuantitativas como cualitativas, causando estrés y agotamiento en el proceso. El control sobre el trabajo, o la falta del mismo, es otro factor que influye significativamente. Cuando los empleados no tienen suficiente autonomía o capacidad para tomar decisiones sobre su trabajo, pueden sufrir sentimientos de irritación y desmotivación. Es posible que los conflictos de rol provoquen ansiedad y una disminución del rendimiento. Los conflictos de rol se producen cuando las expectativas y responsabilidades de un puesto de trabajo no están claras o son incoherentes.

El apoyo social que se recibe en el trabajo -de compañeros o superiores- es otro elemento crucial. La falta de apoyo puede provocar tensiones continuas y sentimientos de soledad. Para los empleados, la inseguridad laboral -especialmente en tiempos de incertidumbre económica- puede ser una fuente recurrente de preocupación e inquietud. La salud física y mental puede resentirse por la incapacidad de mantener un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal, especialmente en el caso de las personas que trabajan en horario nocturno o rotativo (Guerrero G, 2024).

El mobbing es un factor de riesgo psicosocial especialmente preocupante que puede repercutir negativamente en la salud física y mental de la víctima. No recibir suficiente reconocimiento e incentivos por los esfuerzos realizados puede conducir a la desmotivación y al síndrome de burnout, entre otros trastornos. La cultura de la empresa también tiene un

impacto sustancial; un lugar de trabajo tóxico o una comunicación deficiente pueden exacerbar otros factores de riesgo (Mazón y Espinoza, 2023).

Los avances tecnológicos han propiciado el establecimiento de nuevos factores de riesgo psicológico, que son beneficiosos en muchos sentidos. Debido a la hiperconectividad y a la expectativa de disponibilidad constante, las líneas entre la vida personal y profesional pueden volverse más difusas, lo que puede causar estrés y sentimientos de sobrecarga. Cada vez más personas trabajan a distancia, lo que puede provocar aislamiento social y hacer más difícil separarse de la oficina.

Estos factores de riesgo psicológico pueden dar lugar a resultados notables e inesperados. Individualmente, pueden manifestarse en forma de problemas de comportamiento, como consumo de drogas y conflictos interpersonales, problemas corporales, como síntomas musculoesqueléticos y cardiovasculares, y problemas de salud mental, como ansiedad, depresión y trastornos del sueño. Pueden provocar un deterioro del entorno de trabajo, un aumento de los errores y accidentes, un descenso de la productividad y un incremento del absentismo en la organización (Shiron, 2023). Para ser eficaz, el tratamiento de los factores de riesgo psicosocial requiere una estrategia a la vez global y preventiva. La realización de evaluaciones frecuentes de los riesgos, la adopción de medidas organizativas para limitarlos, el fomento de un entorno de trabajo agradable y la formación de las personas en habilidades de afrontamiento son pasos necesarios en este proceso. Es de suma importancia cultivar una cultura dentro de la organización que dé prioridad al bienestar psicológico de sus miembros, y que los líderes reciban formación para reconocer y manejar las distintas amenazas.

Del mismo modo, es esencial reconocer que la forma en que las personas perciben y reaccionan ante los factores de riesgo psicosocial puede variar drásticamente de una persona a otra. Para algunos, una tarea potencialmente estimulante puede ser una fuente de estrés insoportable para otros. Por consiguiente, las medidas de prevención y tratamiento deben ser adaptables y flexibles para satisfacer las necesidades tanto de los individuos como de los grupos.

Uno de los aspectos más importantes de la salud y la seguridad en el trabajo en el mundo actual es la consideración de los factores de riesgo psicosocial. No sólo es un requisito legal y ético para que las empresas gestionen eficazmente a sus empleados, sino que también es una estrategia esencial para garantizar que su personal no sólo esté sano, sino que también esté

comprometido y sea productivo. Para mantener el bienestar general de los trabajadores y el rendimiento a largo plazo de las empresas, cada vez es más vital prestar atención a estos elementos a medida que el mundo laboral sigue experimentando transformaciones (Salin, 2024).

### **5.5. Definiciones de los principales factores psicosociales.**

La elaboración de una lista de peligros psicológicos no es una tarea sencilla, a pesar de que se reconoce su importancia tanto por la magnitud de su impacto como por las consecuencias que acarrearán. A continuación, se enumeran los peligros más comúnmente reconocidos como importantes en el lugar de trabajo, junto con algunos otros que han alcanzado un cierto nivel de acuerdo como riesgos importantes en el lugar de trabajo y a los que se reconoce una repercusión significativa en la salud y la calidad de vida de los trabajadores.

Dentro de los principales factores psicosociales se encuentran los siguientes:

#### **5.5.1. *Tiempo de trabajo***

En lo que respecta a las condiciones de trabajo, uno de los aspectos que influyen de forma más inmediata en la vida cotidiana de los trabajadores, así como en su salud y bienestar, es la cantidad de tiempo que pasan trabajando. La necesidad de restringir las horas de trabajo excesivas y garantizar que haya suficientes intervalos de descanso y recuperación, incluidos el descanso semanal y las vacaciones anuales pagadas, para preservar la salud y la seguridad de los trabajadores ha sido siempre uno de los retos más importantes a los que se ha enfrentado la Organización Internacional del Trabajo (OIT). A lo largo de tantos años, estas preocupaciones se han reflejado en diversas normas internacionales relacionadas con las horas de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2024).

A menudo se considera que el tiempo de trabajo es el que sugiere una jornada laboral de ocho horas con una pausa para comer, y que suele oscilar entre siete y nueve horas y dieciocho o diecinueve horas; sin embargo, la ordenación del tiempo de trabajo es diferente cuando se incluye el trabajo por turnos. Cuando existen impedimentos, dificultades y obstáculos por parte de la dirección de la empresa a la participación de los trabajadores en la planificación de sus tareas y/o en la toma de decisiones; cuando existe una clara falta de control sobre la actividad; cuando los trabajadores no tienen posibilidad de participar en la planificación del tiempo de trabajo; cuando existen obstáculos a la conciliación de la vida

personal y laboral; cuando existen obstáculos a la conciliación de la vida personal y laboral; cuando existen impedimentos a la conciliación de la vida personal y laboral; cuando existen impedimentos a la conciliación de la vida personal y laboral; cuando existen impedimentos a la conciliación de la vida personal y laboral (Línea de Prevención laboral, 2024).

### **5.5.2. Autonomía**

Según la Organización Internacional del Trabajo (2024), la autonomía se define como la disponibilidad o iniciativa del trabajador para determinar el diseño y desarrollo de su trabajo, adquiriendo así un cierto nivel de control sobre sus propias actividades. Se incluyen en este factor la capacidad y el potencial individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones sobre componentes de la estructuración temporal de la actividad laboral, así como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Este factor engloba las características de las condiciones de trabajo relacionadas con la capacidad del trabajador.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía Temporal:**

Se refiere a la libertad que se concede al trabajador en cuanto a la gestión de determinados aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y las pausas. Estos aspectos incluyen la elección del ritmo, la posibilidad de alterarlo si es necesario, la distribución de las pausas a lo largo de la jornada laboral y la utilización del tiempo libre para atender asuntos personales (Pérez, 2023).

- **Autonomía Decisional:**

Se dice que un trabajador tiene autonomía de decisión cuando tiene capacidad para influir en el desempeño cotidiano de su trabajo. Esta capacidad se demuestra por el hecho de que tiene poder para tomar decisiones sobre las tareas que deben realizarse, la distribución de esas tareas, la selección de procesos y técnicas, la resolución de incidentes y otras cuestiones relacionadas (Pérez, 2023).

### 5.5.3. *Carga de Trabajo*

Independientemente de que la carga sea de carácter cognitivo o emocional, el término “carga de trabajo” se refiere a la cantidad de demanda de trabajo que el trabajador debe gestionar. En otras palabras, el grado de movilización necesario para satisfacer las exigencias de la actividad laboral determina el nivel de carga de trabajo. Cuando la tarea es a la vez pesada (compuesta de componentes cuantitativos) y exigente (compuesta de componentes cualitativos), se suele aceptar que la carga es elevada (Pérez, 2023). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de Tiempos:**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

- **Esfuerzo de Atención:**

A pesar de que el trabajo es de un tipo diferente, sin embargo, requiere un cierto grado de atención. Esto se define no solo por la intensidad y el esfuerzo de atención que es necesario para digerir la información que se recibe a lo largo del curso de la actividad laboral y para idear respuestas adecuadas, sino también por la consistencia con la que se debe mantener este esfuerzo.

Hay circunstancias en las que los niveles de esfuerzo atencional pueden ser mejorados. Estas circunstancias incluyen escenarios en los que hay interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son significativas, cuando se necesita atención para prestar atención a varias actividades al mismo tiempo, y cuando no hay previsibilidad en las tareas (Línea de Prevención laboral, 2024).

### 5.5.4. *Demandas Psicológicas.*

En el contexto del lugar de trabajo, el término «demandas psicológicas» se refiere a los muchos tipos de expectativas que deben cumplirse. Estas demandas son a menudo de carácter cognitivo, pero también de carácter emocional. El grado de movilización y esfuerzo intelectual que debe afrontar el trabajador para realizar sus tareas es lo que se entiende por el término «requerimientos cognitivos». Estos requisitos incluyen actividades como el procesamiento de

información del entorno o el sistema de trabajo basado en conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, razonamiento y búsqueda de soluciones, etc. (Línea de Prevención laboral, 2024).

Por tanto, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las necesidades del trabajo en cuanto a la demanda de información y gestión del conocimiento, las exigencias de planificación, las exigencias de toma de iniciativa, etcétera. Aquellas circunstancias en las que la realización del trabajo requiere un esfuerzo que repercute en las emociones que puede experimentar el trabajador son ejemplos de escenarios que se consideran emocionalmente exigentes (Pérez, 2023). En general, el propósito de tal esfuerzo es suprimir sentimientos o emociones y mantener la compostura para reaccionar a las demandas del trabajo. Por ejemplo, al interactuar con pacientes, clientes u otras personas, se puede exigir mantener la calma.

A veces, el intento de ocultar las emociones también puede realizarse dentro del contexto del propio lugar de trabajo; esto incluye comportamientos hacia supervisores, subordinados y otras personas. La cantidad de participación y compromiso con las circunstancias emocionales que surgen de las interacciones interpersonales en el trabajo también puede ser una fuente de demandas emocionales. Esto es especialmente cierto en el caso de los puestos que implican relaciones interpersonales con un componente emocional significativo, como los de los ámbitos de la atención sanitaria, la educación y los servicios sociales, entre otros. Otra forma de demanda emocional es la exposición a acontecimientos que tienen un efecto emocional significativo, incluso cuando no hay interacción directa con los clientes (Línea de Prevención laboral, 2024).

#### **5.5.5. *Variedad / Contenido del Trabajo.***

En este componente se incluye la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el individuo, para la empresa en su conjunto y para la sociedad en general, además de ser reconocido y apreciado, y proporcionar al trabajador un significado que va más allá de las ganancias económicas (Pérez, 2023). Este elemento se evalúa mediante un conjunto de preguntas que indagan en qué medida el trabajo está diseñado con una serie de actividades que son diversas y significativas, que el trabajo es importante y que al trabajador le gusta el reconocimiento del entorno en el que se desenvuelve.

### 5.5.6. *Participación/ Supervisión.*

En este componente se incluye la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el individuo, para la empresa en su conjunto y para la sociedad en general, además de ser reconocido y apreciado, y proporcionar al trabajador un significado que va más allá de las ganancias económicas (Pérez, 2023). Este elemento se evalúa mediante un conjunto de preguntas que indagan en qué medida el trabajo está diseñado con una serie de actividades que son diversas y significativas, que el trabajo es importante y que al trabajador le gusta el reconocimiento del entorno en el que se desenvuelve.

#### • **Grado de participación**

El grado de compromiso, contribución y dedicación de un individuo o grupo a la realización de una determinada tarea, proyecto o actividad laboral se denomina grado de participación en un trabajo. Se puede participar en un trabajo de diferentes maneras. Según EuroFound (2022), esta noción es muy significativa en el contexto del lugar de trabajo y del entorno organizativo, ya que repercute en la eficacia, la productividad y la satisfacción de los trabajadores. El grado de engagement, según Torres (2022).

El grado de implicación en el trabajo es un concepto fundamental que muestra hasta qué punto los empleados participan y se comprometen con sus deberes y obligaciones dentro de una organización. A este concepto lo denominamos grado de implicación. Pérez (2023) afirma que este elemento es fundamental para la prosperidad y eficacia de cualquier empresa, ya que afecta directamente a la producción, la creatividad y la satisfacción laboral.

Los trabajadores que no sólo realizan las tareas que les han sido asignadas, sino que además toman la iniciativa, aportan ideas y participan activamente en el proceso de toma de decisiones, son los que se considera que tienen un alto grado de engagement. Estos empleados tienden a sentirse más apreciados y vinculados a los objetivos de la empresa, lo que en última instancia se traduce en una mayor dedicación y lealtad por su parte.

Por el contrario, puede observarse un escaso compromiso cuando los trabajadores se limitan a hacer lo mínimo que se espera de ellos y no muestran ningún deseo de contribuir de alguna manera más allá de las responsabilidades que se les han asignado. A ello pueden contribuir numerosos factores, como una cultura laboral que desaliente la participación, un liderazgo deficiente o la falta de posibilidades de promoción profesional.

Las organizaciones pueden fomentar un mayor compromiso de los empleados estableciendo sistemas de gestión participativos, creando líneas de comunicación abiertas, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y reconociendo las importantes contribuciones de los miembros del personal. El estudio de Enríquez Martínez y Toaquiza Chitupanta de 2020 concluyó que un entorno que fomenta y facilita la participación activa tiene más posibilidades de ser dinámico, flexible y productivo a lo largo del tiempo.

Es fundamental reconocer que, incluso dentro de la misma organización, los equipos y los individuos pueden mostrar diferentes grados de participación. Muchos factores, como la cultura organizativa, las filosofías de liderazgo de los dirigentes y las características individuales del personal, pueden influir en este espectro de participación. Supervisar y mejorar el compromiso de los empleados es esencial para mantener una plantilla motivada y garantizar el éxito de la empresa a largo plazo.

#### • **Control Ejercido por el Inmediato Superior.**

El grado de control que ejerce el superior inmediato es uno de los factores más cruciales a tener en cuenta cuando se trata de dinámica laboral y gestión organizacional. Esta idea, según Pérez (2023), caracteriza el nivel de supervisión, dirección y monitoreo que un supervisor o jefe de línea realiza sobre los empleados en el ámbito del lugar de trabajo.

Las características del control estricto incluyen que el personal tenga una autonomía limitada, esté bajo observación frecuente y esté sujeto a instrucciones precisas. El superior inmediato está muy implicado en las actividades cotidianas, es responsable de tomar la mayoría de las decisiones y supervisa cuidadosamente el rendimiento de cada miembro del equipo que participa en esta situación. Aunque esta estrategia tiene el potencial de garantizar el estricto cumplimiento de las reglas y normas, también tiene el potencial de restringir la creatividad y la iniciativa de los miembros del personal.

El control más relajado o flexible, por otra parte, incluye proporcionar a los trabajadores un mayor grado de responsabilidades autónomas. Se trata de una situación en la que el superior jerárquico establece los objetivos y expectativas generales, pero se concede a los trabajadores la autoridad para decidir cómo pueden alcanzarse esos objetivos. El personal debe demostrar un alto grado de confianza y competencia para que esta estrategia tenga éxito (Ormaza, 2022). Por otro lado, puede fomentar la dedicación y la inventiva.

El grado adecuado de control suele venir determinado por una serie de factores, como los objetivos concretos del departamento o equipo, el tipo de trabajo que se realiza, la formación y aptitudes de los trabajadores, la cultura de la empresa y la cultura de la organización. Los empleados pueden trabajar en un entorno más satisfactorio y productivo cuando el control y la autonomía están adecuadamente equilibrados.

Pero es importante recordar que la motivación y la felicidad laboral de los trabajadores también pueden verse afectadas significativamente por el grado de control. Mientras que tener demasiado poco control puede provocar incertidumbre y falta de dirección, tener demasiado control puede causar estrés y desmotivación (Villacis, 2022).

Al fin y al cabo, la capacidad del superior jerárquico para adaptar su estilo de dirección a las necesidades del equipo y a las expectativas de la organización determina el grado de éxito de su control. Esto se hace en un esfuerzo por crear una atmósfera que fomente tanto la responsabilidad personal como el cumplimiento de los objetivos del grupo.

#### ***5.5.7. Interés por el trabajador / compensación***

El grado en que una organización demuestra una preocupación personal y a largo plazo por un trabajador se denomina lo que se conoce como «preocupación por el trabajador». La preocupación de la organización por la promoción, la formación y el desarrollo profesional de sus trabajadores, así como el compromiso de la organización por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como la percepción de seguridad en el empleo y la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que recibe por ello, son manifestaciones de estas cuestiones (Cooper & Williams, 2021).

#### ***5.5.8. Desempeño de Rol***

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo (Villacis, 2022). Comprende tres aspectos fundamentales:

- **La Claridad de Rol:**

Ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- **El conflicto de Rol:**

Hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

- **La sobrecarga de Rol:**

Se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

### **5.5.9. Relaciones y Apoyo Social**

Las características de las circunstancias laborales que se derivan de los vínculos que se desarrollan entre los individuos en el lugar de trabajo se denominan componente de relaciones y apoyo social. Uno de los factores que se considera moderador del estrés es el concepto de «apoyo social». Éste investiga la posibilidad de recibir apoyo instrumental o ayuda de otros individuos del entorno laboral, como supervisores o compañeros, para poder desempeñar el trabajo con eficacia, así como la calidad de estas relaciones (Línea de Prevención laboral, 2024).

Además, la naturaleza de las situaciones conflictivas que pueden surgir de las conexiones entre individuos puede variar tanto en términos de frecuencia como de gravedad. Estas situaciones conflictivas pueden ser de diversa índole, incluyendo desavenencias personales y diversos tipos de violencia. En respuesta a estas situaciones de conflicto, las organizaciones pueden o no haber desarrollado procedimientos de actuación específicos.

## **5.6. Estrategias**

### **5.6.1. Estrategia de Fomento del Trabajo Consciente.**

En su libro *Mindfulness for Beginners* (Atención plena para principiantes), publicado en 2019, Jon Kabat-Zinn describe cómo la práctica de la atención plena en el lugar de trabajo puede ser una herramienta útil para reducir los niveles de estrés y mejorar la concentración y la productividad de los empleados. Kabat-Zinn, líder en la introducción del mindfulness en la medicina occidental, sostiene que los trabajadores que realizan pausas breves y regulares de meditación están mejor preparados para gestionar las exigencias y distracciones de su trabajo. La consecuencia final es un ambiente de trabajo más tranquilo y productivo. En la actualidad,

esta técnica es muy utilizada por las empresas que buscan mejorar la resistencia emocional de sus empleados y disminuir los efectos negativos del estrés sobre ellos. Otros estudios han corroborado esta afirmación al demostrar que las técnicas de mindfulness pueden fomentar una mayor creatividad y un entorno de trabajo más cooperativo. Además, la investigación ha demostrado los beneficios de la práctica de mindfulness en la reducción del desgaste de los empleados y el aumento de los niveles de compromiso, ambos ventajosos para la empresa en general.

### ***5.6.2. Estrategia de Revisión Periódica de la Carga de Trabajo.***

Se cita el libro de Gary Dessler «Human Resource Management: Revisiting Workload Balancing» (2020), en el que destaca la importancia de las evaluaciones rutinarias de la carga de trabajo como método crucial para garantizar el bienestar de los empleados. Dessler afirma que las auditorías periódicas de la carga de trabajo evitan que los trabajadores trabajen en exceso hasta el punto de agotarse, al identificar los desequilibrios y asignar las tareas de forma más justa. Además, este enfoque permite a las empresas asignar recursos y educar al personal de forma más proactiva, lo que a la larga aumenta el rendimiento y la satisfacción laboral. Una gestión eficaz de la carga de trabajo no sólo mejora el bienestar de los empleados, sino que también optimiza el rendimiento de la organización al garantizar una distribución equitativa del trabajo basada en las competencias de los trabajadores.

### ***5.6.3. Estrategia de Construcción de Trabajo Emocionalmente Seguro.***

Amy Edmondson examina en su libro de 2018 «The Fearless Organization» cómo el establecimiento de un entorno de trabajo psicológicamente seguro puede tener un profundo impacto en la cultura de una empresa y lograr mejoras en el rendimiento de los empleados. mientras que los trabajadores reciben seguridad psicológica, pueden sentirse a gusto mientras comparten ideas, expresan preocupaciones y admiten errores sin el temor de ser castigados por hacerlo. Debido a que los trabajadores están más dispuestos a participar en conversaciones abiertas y constructivas en este entorno, es propicio para el desarrollo de ideas innovadoras y esfuerzos de colaboración. La investigación realizada por Edmondson demuestra que los equipos que funcionan en una atmósfera que es psicológicamente segura tienen más éxito, y también tienen mejores resultados cuando se trata de la toma de decisiones y la resolución de problemas. La creación de un entorno de trabajo psicológicamente seguro permite reducir el

estrés y las demandas emocionales, lo que a su vez ayuda a fomentar una cultura robusta y resistente dentro de la empresa.

#### ***5.6.4. Estrategia de Rotación de Liderazgo en Proyectos.***

En su libro de 2020 «The Wisdom of Teams» (La sabiduría de los equipos), Katzenbach y Smith examinan cómo la rotación en la dirección de proyectos puede ser una estrategia útil para mejorar la capacidad de liderazgo en todos los niveles organizativos. Se centran en las formas en que la rotación puede ayudar a desarrollar esta competencia. Mediante esta técnica, muchos empleados tienen la oportunidad de asumir funciones de liderazgo. Esto fomenta una mayor implicación y compromiso de los empleados, además de ampliar el abanico de experiencias de liderazgo dentro del equipo. El sentimiento de propiedad y responsabilidad de los miembros del equipo se fomenta con la rotación de las funciones de liderazgo, lo que puede mejorar el trabajo en equipo y el rendimiento. Además, al ayudar a identificar y formar a futuros líderes dentro de la organización, este enfoque contribuye a mantener el liderazgo y a permitir que la empresa se adapte.

#### ***5.6.5. Estrategia de Desarrollo de un Portal de Claridad de Roles.***

Para proporcionar a los trabajadores más claridad en sus funciones y asegurarse de que están alineados con los objetivos de la empresa, debe proporcionar un portal a través del cual puedan consultar sus funciones. En el ámbito de la gestión contemporánea de los recursos humanos, un portal de claridad de roles es un instrumento indispensable. En un estudio titulado «The Role Clarity Challenge», que fue publicado por Deloitte en 2021, se dijo que la falta de claridad en las responsabilidades que se espera que desempeñen las personas podría resultar en una caída tanto en la moral como en la productividad. A través del uso de un portal de roles, los trabajadores tienen acceso conveniente y continuo a definiciones integrales de sus tareas, objetivos y metas que están en línea con la estrategia general del negocio. Este acceso continuo ayuda a eliminar la incertidumbre, facilita la toma de decisiones y garantiza que los trabajadores sean conscientes de cómo el trabajo que realizan contribuye al éxito general de la empresa. Además, estos portales permiten a los gerentes realizar modificaciones en tiempo real a los roles y deberes que se les han asignado, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa y una mayor satisfacción laboral.

### **5.6.6. Estrategia de Implementación de una Política de "Puertas Abiertas"**

Para mejorar la comunicación en todos los niveles de la organización, se recomienda promover una política de puertas abiertas. Para construir una cultura dentro de un negocio que se basa en los principios de apertura, confianza y accesibilidad, una política de puertas abiertas es esencial. Según un artículo publicado en Forbes (2020), titulado «La política de puertas abiertas: beneficios y trampas», este tipo de política facilita que los trabajadores y los gerentes se comuniquen directamente entre sí. También hace posible que los empleados expresen sus problemas, pensamientos y propuestas sin obstaculizar el flujo de comunicación. Para que una política de puertas abiertas se implemente de manera efectiva, la alta dirección no solo debe ser accesible para escuchar, sino que también debe demostrar un verdadero compromiso con los problemas de los empleados al actuar de acuerdo con la política en lugar de solo escucharlos. Cuando los trabajadores creen que sus opiniones se valoran y se tienen en cuenta, aumenta su nivel de compromiso y su felicidad laboral. La productividad total de la empresa y el nivel del entorno de trabajo pueden mejorar con la aplicación de esta política, que puede ayudar a reconocer y resolver problemas antes de que se conviertan en conflictos importantes.

## **6. Marco Metodológico**

### **6.3. Enfoque de Investigación**

#### **6.3.1. Enfoque Cuantitativo**

**Cuantitativo:** El enfoque cuantitativo es aquel que se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos con el fin de obtener una comprensión de los fenómenos y proporcionar respuestas a las preguntas de investigación. Muñoz (2019) describe una estrategia que tiene como objetivo identificar patrones, hacer comparaciones y hacer generalizaciones sobre eventos basados en datos estadísticos. Esta técnica implica la medición y cuantificación de variables.

Como resultado de que el enfoque cuantitativo es una investigación metódica de un fenómeno que se está observando, se utilizó con el propósito de recopilar datos numéricos, probar una hipótesis que se basa en la medición numérica y el análisis estadístico, y determinar la frecuencia de los factores psicosociales en la variable del desempeño laboral. La hipótesis sobre la influencia de variables psicosociales en el desempeño de los 69 trabajadores de la

cooperativa de ahorro y crédito conocida como «Sumak Kawsay» pudo ser verificada con el uso de estos datos.

LTDA. (Muñoz, 2019).

## **6.4. Diseño de Investigación**

### **6.4.1. *No Experimental***

El diseño de investigación no experimental es una técnica que se utiliza en estudios en los que el investigador no cambia ni controla las variables independientes. En cambio, el investigador observa y evalúa cómo se presentan estas variables en su condición natural. Los diseños no experimentales, por otro lado, se concentran en observar eventos en su entorno natural sin interferir activamente en ellos (Dzul, 2020). Esto contrasta con los diseños experimentales, que tienen como objetivo demostrar vínculos causales manipulando variables y asignándolas al azar.

Categorías, ideas, variables, eventos, comunidades o situaciones que han tenido lugar previamente o que han tenido lugar sin la participación directa del investigador son la base sobre la que se construye el diseño. Al examinar las variables y las interacciones entre ellas en su contexto, este tipo de estudio a veces se denomina investigación «ex post facto», que se refiere a hechos y variables que ya han ocurrido después de que se realizó la investigación.

## **6.5. Alcance de Investigación**

### **6.5.1. *Descriptivo***

En el contexto de una investigación, el término «alcance descriptivo» se refiere a la capacidad de una investigación para describir y registrar rasgos, ocurrencias o eventos sin hacer ningún esfuerzo para ejercer influencia sobre ellos o establecer vínculos causales entre ellos. (Fernández & Bautista, 2022) Su propósito principal es proporcionar una representación integral y precisa de la realidad que se ha presenciado, con el énfasis puesto en describir lo que ocurre en lugar de investigar el por qué o el cómo del fenómeno en cuestión. En un estudio que tiene un alcance descriptivo, el investigador recopilará y presentará datos para identificar los principales patrones, tendencias y características que están asociados con los fenómenos de interés.

Desarrollar un conocimiento básico de un tema, elaborar hipótesis y crear una base para estudios adicionales que puedan investigar vínculos causales o tratamientos son resultados beneficiosos que se pueden lograr a través de esta forma de investigación. El alcance descriptivo es significativo porque proporciona una visión clara y completa del escenario que se investigó, lo que facilita la comprensión y la realización de un análisis inicial de los fenómenos que se están discutiendo (Dzul, 2020). Esto es a pesar del hecho de que no se esfuerza por demostrar la causalidad.

## **6.6. Fuente de Datos**

### **6.6.1. Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica es un método de investigación que se centra en la recopilación, análisis y síntesis de información que ya está disponible en diversas fuentes como libros, artículos académicos, informes y otras fuentes documentales. El objetivo principal de este estudio es examinar y recapitular el conocimiento que se ha adquirido previamente sobre un tema en particular, con el propósito de construir un marco teórico confiable, reconocer tendencias, identificar vacíos en la literatura existente y desarrollar una base para nuevas investigaciones (Torres, 2021).

Es común que el proceso de realizar una investigación bibliográfica tenga una serie de pasos esenciales. Inicialmente, es necesario hacer una búsqueda exhaustiva de fuentes que sean relevantes, incluidas bases de datos de datos académicos, bibliotecas y recursos en línea. A continuación, se realiza la evaluación de la calidad y relevancia de las fuentes que se descubrieron, con la selección de aquellas fuentes que proporcionan información que es a la vez significativa y fiable. A continuación, se realiza un análisis crítico de las fuentes, en el que se identifican las hipótesis, teorías, metodologías y controversias más importantes que se están discutiendo actualmente en relación con el tema (Torres 20, 2021).

Se realizó una revisión de la bibliografía para sentar las bases teóricas. Para ello se recopilaron datos de diversas fuentes, como libros, tesis, revistas y sitios web. Los datos recogidos se centraron en los determinantes psicológicos y sociales que afectan a los empleados, así como en las características básicas de las cooperativas que se ocupan de los préstamos y el ahorro. El propósito de desarrollar el enfoque de mapeo era mejorar la revisión bibliográfica esbozando los componentes principales y la base bibliográfica. Con ello se pretendía contribuir a la evolución de la base científica (Fernández & Bautista, 2022).

## **6.7. Técnicas de Recolección de Datos**

### **6.7.1. Encuesta**

Un método de estudio que intenta adquirir información de un grupo o muestra de personas sobre sí mismas o sobre un tema determinado se denomina encuesta, según Franco (2021). Debido a su adaptabilidad y eficiencia en la recopilación de datos cuantitativos, este instrumento se utiliza ampliamente en el campo de las ciencias sociales y del comportamiento.

Arias define un cuestionario como un tipo especial de encuesta escrita, a menudo en papel o digitalmente, que consiste en un conjunto de preguntas dispuestas en un orden predeterminado. La expresión «auto administrado» describe un método en el que el participante rellena el cuestionario de forma independiente, sin ayuda directa del investigador. Esta característica disminuye el sesgo del entrevistador y permite presentar las respuestas con mayor objetividad.

### **6.7.2. Herramienta FPSICO (*Factores psicosociales método de evaluación Versión 4.1*)**

El Método de Evaluación de Variables Psicosociales, a menudo conocido como FPSICO, es una técnica que se desarrolló para analizar variables psicosociales en una variedad de entornos organizacionales, incluidos entornos educativos, ocupacionales y otros. Con el fin de proporcionar una base para intervenciones y cambios en el entorno laboral o educativo, su objetivo es identificar y evaluar las circunstancias psicosociales que tienen un impacto en el bienestar y el rendimiento de las personas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022).

Evaluar los factores psicosociales que afectan a la salud mental y el bienestar de las personas es el principal objetivo de la FPSICO. El estrés laboral, la felicidad en el trabajo, las relaciones con supervisores y compañeros y la capacidad de mantener un equilibrio positivo entre la vida laboral y personal son algunos ejemplos de estos componentes. El objetivo de la herramienta es proporcionar una imagen completa de la forma en que estos componentes afectan a la dinámica y el rendimiento de las personas en diversas circunstancias.

Un grupo de profesionales con experiencia en psicología ocupacional y salud ocupacional ha colaborado para crear el instrumento FPSICO. El objetivo fue establecer una técnica sistemática y verificada con el fin de medir los elementos psicosociales que tienen el

potencial de influir en el bienestar y la eficiencia de los individuos en una variedad de entornos. FPSICO versión 4.1 es una actualización que agrega mejoras basadas en la retroalimentación y la investigación actual en el área (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, 2022). Esta actualización fue lanzada en 2022.

La FPSICO proporciona una variedad de cuestionarios que se integran para evaluar diversas características psicosociales. La versión 4.1 consta de 44 ítems repartidos en nueve dimensiones diferentes: la primera se denomina Tiempo en el trabajo (TT), la segunda Autonomía (AU), la tercera Carga de trabajo (CT), la cuarta Exigencias psicológicas (PD), la quinta Variedad/contenido (VC), la sexta Implicación/supervisión (ITT) C), la séptima Desempeño del rol (DR) y la octava Relaciones y apoyo social (RAS). Estas preguntas están diseñadas para captar «la percepción que tienen las personas de su entorno psicosocial», lo que proporciona una perspectiva global de las experiencias y opiniones de los individuos, según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2022).

El FPSICO hace uso principalmente de preguntas cerradas, que están destinadas a facilitar el análisis cuantitativo de los datos. Una evaluación sistemática y comparativa de las variables psicosociales es posible gracias al uso de preguntas cerradas, que requieren que los participantes elijan opciones de respuesta de una lista de alternativas predeterminadas. Los datos cuantitativos se complementan con estas preguntas, que proporcionan una perspectiva más completa de los aspectos psicosociales que están presentes en el entorno que se está evaluando.

**Fórmula del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ):**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$ : *Coefficiente de confiabilidad del cuestionario.*

$k$ : *Número de ítems del instrumento.*

$\sum s_i^2$ : *Sumatorio de las varianzas de los ítems.*

$S_t^2$ : *Varianza total del instrumento.*

Para cada uno de los factores, así como la escala global, se ha obtenido el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación se detallan a continuación:

- Inadecuada:  $r < 0,60$
- Adecuada, pero con déficits:  $0,60 \leq r < 0,70$
- Adecuada:  $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena:  $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente:  $\geq 0,85$

El coeficiente  $\alpha$  de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895 ( $n = 1108$ ), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. Se muestra a continuación este coeficiente para cada uno de los factores propuestos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2022). Como se puede observar, en todos los factores el valor del coeficiente indica una fiabilidad adecuada o buena, a excepción del factor tiempo de trabajo que presenta una fiabilidad adecuada, pero con déficits (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2022).

**Tabla 2**

*Fiabilidad de los factores.*

<b>Fiabilidad de cada factor</b>		
Factores del FPSICO	N	Alfa de Cronbach
Tiempo de trabajo	1660	0.697
Autonomía	1455	0.865
Carga de trabajo	1593	0.733
Demandas psicológicas	1465	0.737
Variedad/ contenido del trabajo	1539	0.705
Participación/ Supervisión	1249	0.732
Interés por el trabajador	1556	0.844
Desempeño de rol	1582	0.842
Relaciones y apoyo social	1520	0.716

**Fuente:** (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2022)

## **6.8. Población y Muestra**

### **6.8.1. Población**

La población de estudio estuvo constituida por los 76 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay LTDA. De los cuales se logró obtener 69 respuestas de toda la población de investigación del proyecto.

### **6.8.2. Muestra**

No se calculó el tamaño de la muestra, ya que se aplicó el instrumento de investigación a la totalidad de la población de los gerentes o representantes y los trabajadores de la Cooperativa Sumak Kawsay.

## **7. Análisis De Resultados**

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad ya definidas anteriormente se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para facilitar la interpretación de estos resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo definidos, estos niveles de riesgo se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario. Así pues, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores, reflejando para cada nivel una diferencia significativa en esta probabilidad. La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática para la Prevención (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponible para terceros. Esto, permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color, estos se sitúan en cuatro niveles:

**Figura. 1**

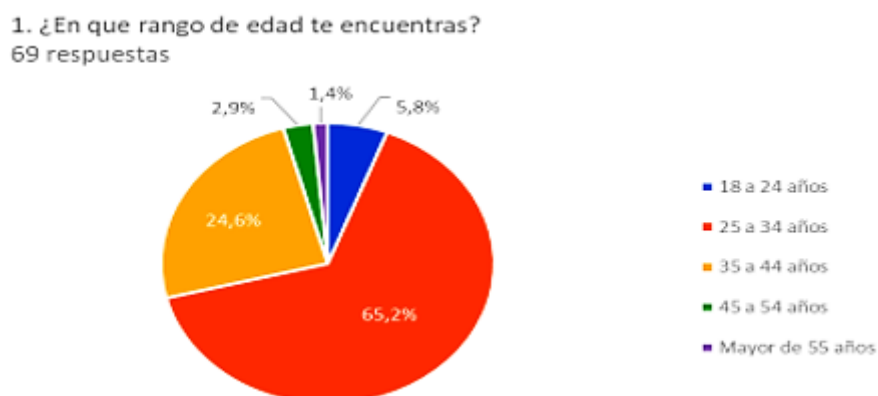
*Categorización de los niveles de las dimensiones.*

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

### 7.3. Datos Sociodemográficos.

**Figura. 2**

*Porcentajes obtenidos de la primera pregunta.*



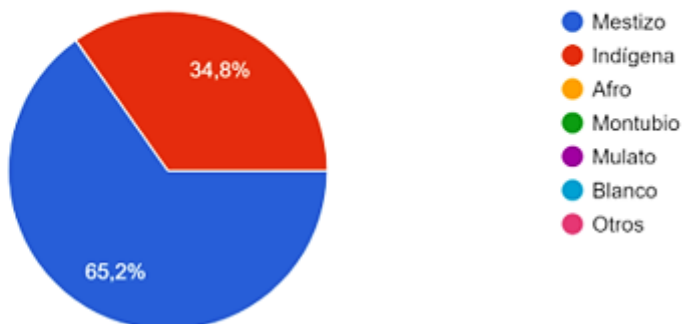
#### **Descripción:**

Cómo se observa en la figura 2, el 65, 2% de los encuestados menciona que se encuentran en un rango de edad de 25 a 34 años, el 24, 6% menciona que se encuentra en un rango de edad de 35 44 años el cinco, 8% menciona que se encuentra en un rango de 18 a 24 años, el 2,9% menciona que se encuentra en un rango de 45 a 54 años y el 1,4% de encuestados menciona que es mayor a 55 años.

**Figura. 3**

*Porcentajes obtenidos de la segunda pregunta.*

2. ¿Con qué etnia se identifica?  
69 respuestas

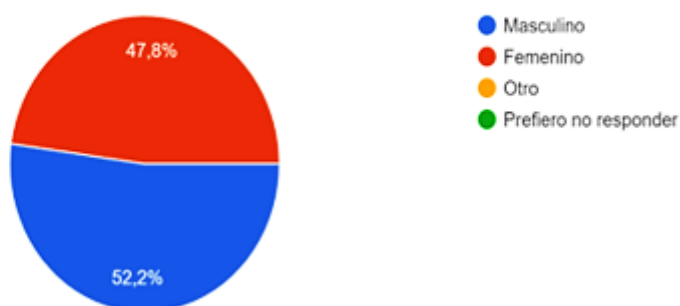
**Descripción:**

Como se observa en la figura 3, el 65.2% de los participantes encuestados se consideran como mestizos, mientras que el 34.8% se considera como indígena, demostrando que en la cooperativa solo sobresalen dos etnias.

**Figura. 4**

*Porcentaje de la respuesta de la tercera pregunta.*

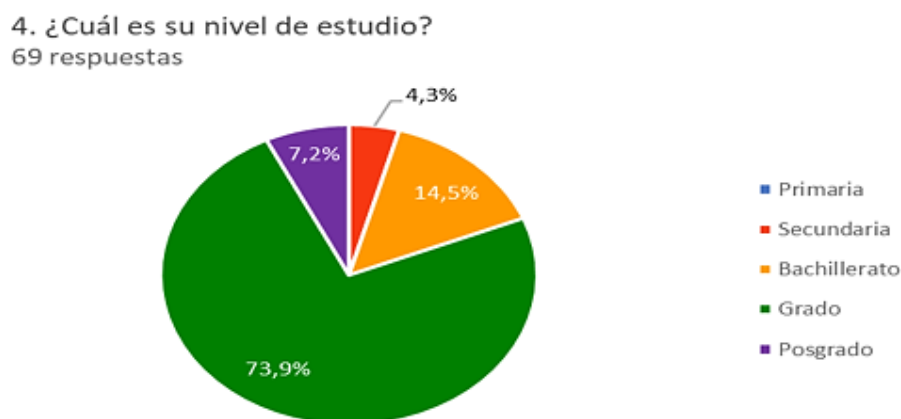
3. ¿Con qué género se identifica?  
69 respuestas

**Descripción:**

En la figura 4 se muestra que del total de los encuestados el 52.2% pertenece al género masculino y el 47.8% está en el género femenino, lo que demuestra que en la cooperativa si existe una inclusión y se está llegando a la equidad de género.

**Figura. 5**

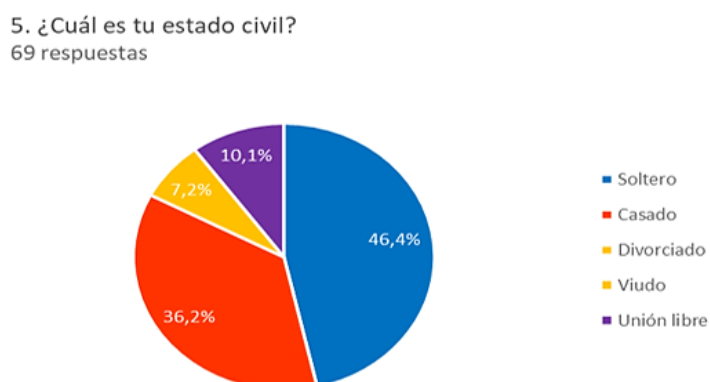
*Porcentaje de la respuesta de la cuarta pregunta.*

**Descripción:**

De acuerdo a la figura 5 el 73.9% de los encuestados presenta un nivel de estudios de grado, el 14.5% tiene un nivel de estudio bachillerato y el 7.2% posgrado; demostrando que la mayor parte de los colaboradores de la cooperativa solo tiene una preparación de grado, evidenciando que no siguen una mayor preparación académica, y el 4, 3% de los encuestados menciona que estudió secundario.

**Figura. 6**

*Porcentajes de la respuesta de la quinta pregunta.*

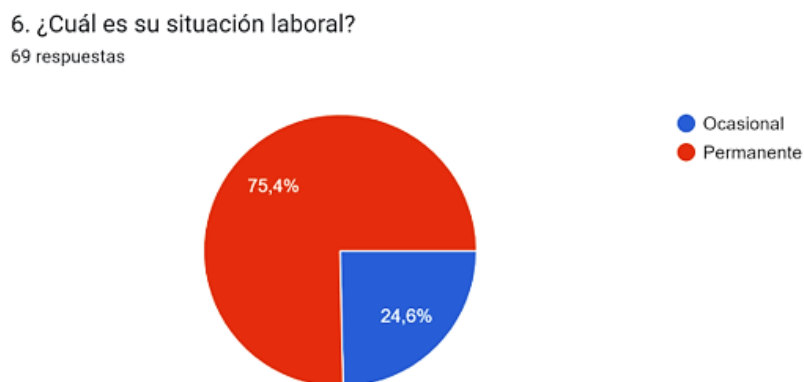
**Descripción:**

En la figura 5 se aprecia que el 36.2% de los encuestados es casado, el 46.4% se encuentra soltero y el 10.1% se encuentra en unión libre, esto resalta que la gran parte de los

colaboradores se encuentran conformando un núcleo familiar y el 7,2% menciona que es divorciado.

**Figura. 7**

*Porcentajes de la respuesta de la sexta pregunta.*



**Descripción:**

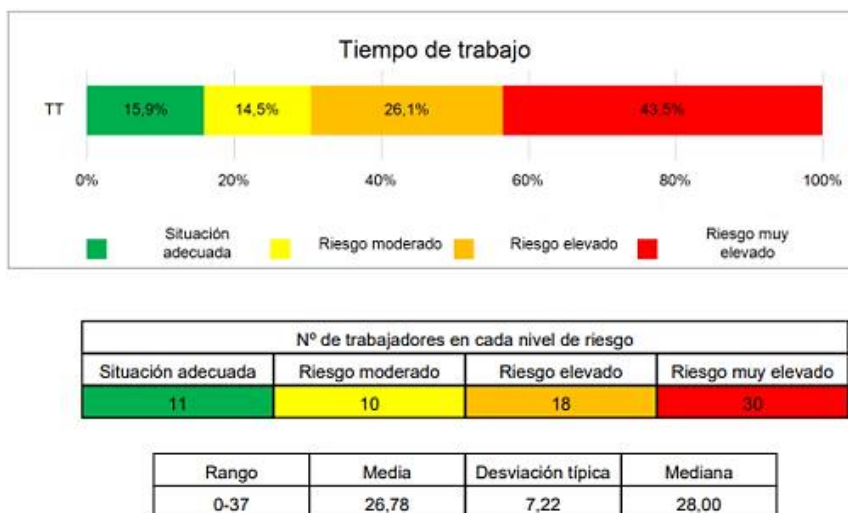
En la figura 6, se puede apreciar que el 75.4% de los encuestados se encuentra en una situación laboral permanente, mientras que el 24.6% se encuentra en una situación permanente. Esto demuestra que en su mayoría los colaboradores de la cooperativa tienen una situación permanente.

## 7.4. Resultados del Instrumento PFSICO 4.1.

### 7.4.1. Tiempo de Trabajo.

**Figura. 8**

**Respuesta de la dimensión tiempo de trabajo.**



#### **Descripción:**

En la figura 8 se puede apreciar que el riesgo en el factor de tiempo de trabajo es muy elevado marcando un 43.5%, demostrando que el tiempo de trabajo es un factor crítico en la salud y bienestar de los empleados, con implicaciones significativas para la productividad y la seguridad laboral. Jornadas laborales excesivamente largas, turnos irregulares o nocturnos, y la falta de descansos adecuados pueden llevar a fatiga crónica, estrés, y trastornos del sueño. Estos problemas no solo afectan la salud física y mental de los trabajadores, sino que también aumentan el riesgo de accidentes laborales y disminuyen la calidad del trabajo. Además, un mal manejo del tiempo de trabajo puede interferir con la conciliación entre la vida laboral y personal, generando conflictos y reduciendo la satisfacción laboral. Por lo tanto, es crucial que las empresas implementen políticas de gestión del tiempo que respeten los límites legales y fisiológicos, promoviendo un equilibrio saludable entre el trabajo y el descanso para mantener una fuerza laboral sana y productiva.

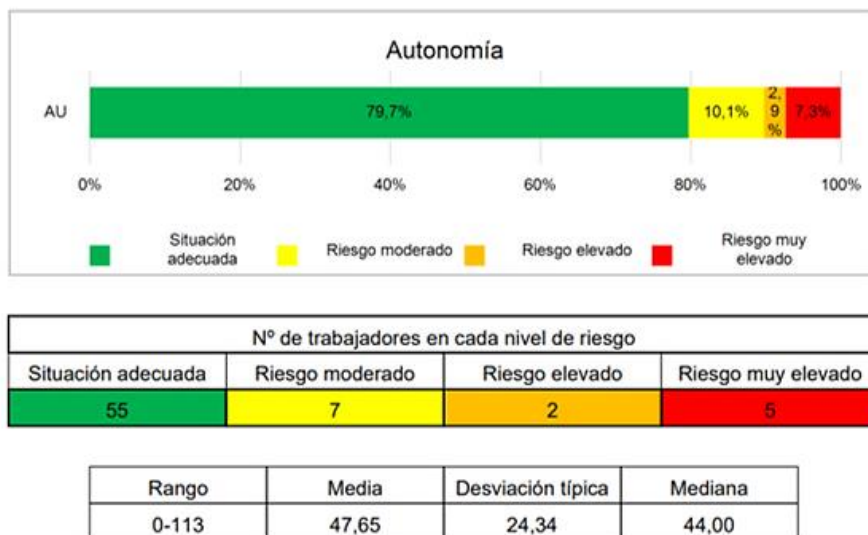
De igual forma en la figura 8 se puede observar que hay un total de 48 colaboradores que se encuentran dentro de un riesgo elevado y muy alto lo que significa que el tiempo del trabajo está afectando de manera muy fuerte las funciones en la cooperativa de ahorro y crédito, las estrategias

propuestas deberán mitigar este factor psicosocial que se encuentra muy elevado perjudicando el desarrollo de las actividades de los creadores y por ende las metas de la cooperativa.

#### 7.4.2. Autonomía

**Figura. 9**

**Respuesta de la dimensión autonomía.**



La figura 9 ilustra cómo la cooperativa estadounidense obtiene una puntuación alta en el elemento de autonomía, con un 79,7%. Esto indica que, en una cooperativa bien gestionada, la autonomía está equilibrada con el trabajo en equipo y la toma de decisiones en grupo. El sentimiento de propiedad y pertenencia se refuerza cuando los miembros tienen voz en las decisiones importantes. Este tipo de organización fomenta un lugar de trabajo más democrático y comprometido en el que cada persona es apreciada y responsable del éxito del grupo en su conjunto.

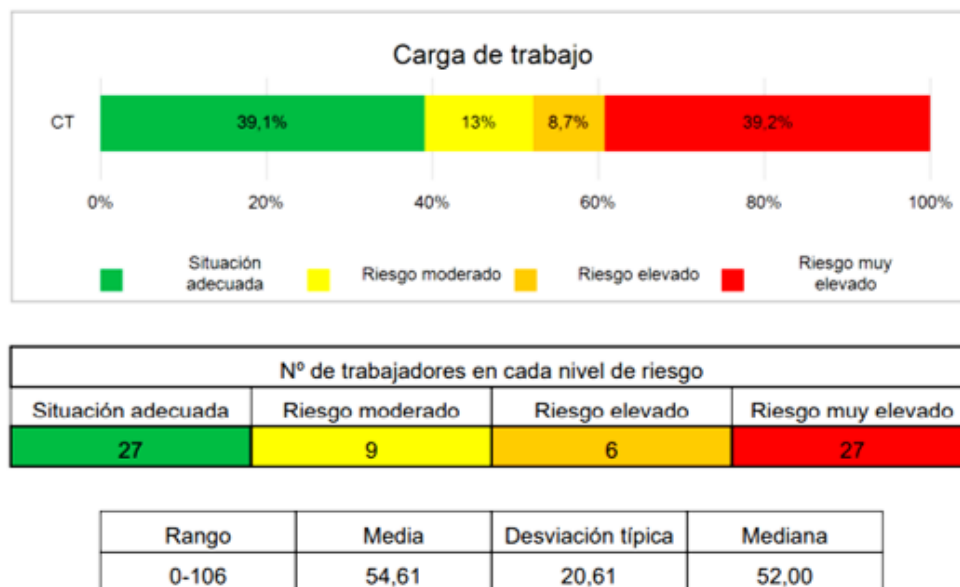
La autonomía en una cooperativa también implica la capacidad de autogestión y la independencia en la toma de decisiones estratégicas, siempre en el marco de los principios y valores cooperativos. Esto no solo mejora la calidad de vida laboral de los miembros, sino que también contribuye a la resiliencia y adaptabilidad de la organización frente a los desafíos del mercado.

De igual forma en la misma figura se pudo observar que la autonomía es un factor protector es decir que esto ayuda que los colaboradores logren cumplir a cabalidad con las metas que se le imponga la cooperativa fluctuando de mejor manera el desarrollo de la misma.

### 7.4.3. Carga de trabajo

**Figura. 10**

**Respuesta de la dimensión carga de trabajo.**



#### **Descripción:**

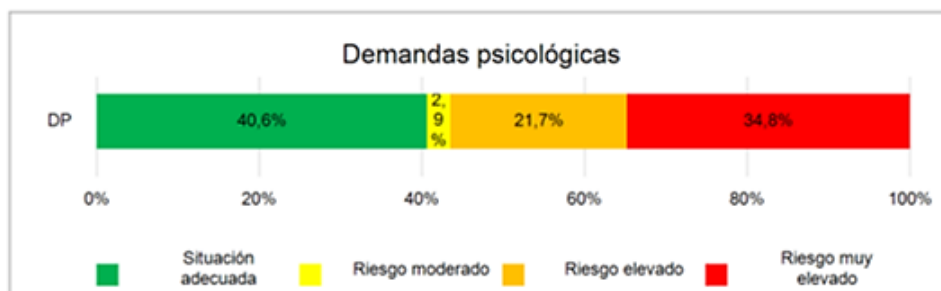
Cómo se observa en la figura 10 el riesgo de carga de trabajo en la cooperativa marca un riesgo muy elevado generando un problema en los trabajadores de la cooperativa, demostrando que, en una cooperativa, una carga de trabajo excesiva puede representar un riesgo muy alto para la salud y el bienestar de sus miembros, así como para la sostenibilidad de la organización. Cuando la demanda de trabajo supera constantemente la capacidad de los trabajadores-socios, se generan condiciones de estrés crónico y agotamiento. Este desequilibrio puede manifestarse en jornadas laborales extendidas, ritmos de trabajo acelerados, y una presión constante por cumplir objetivos poco realistas.

En la figura 10 se puede apreciar que la carga de trabajo se encuentra un riesgo muy elevado ya que 27 personas han respondido que la carga del trabajo y representa un factor de riesgo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito.

#### 7.4.4. Demandas Psicológicas.

**Figura. 11**

**Respuesta de la dimensión demandas psicológicas.**



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
28	2	15	24

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	66,00	23,09	71,00

#### **Descripción:**

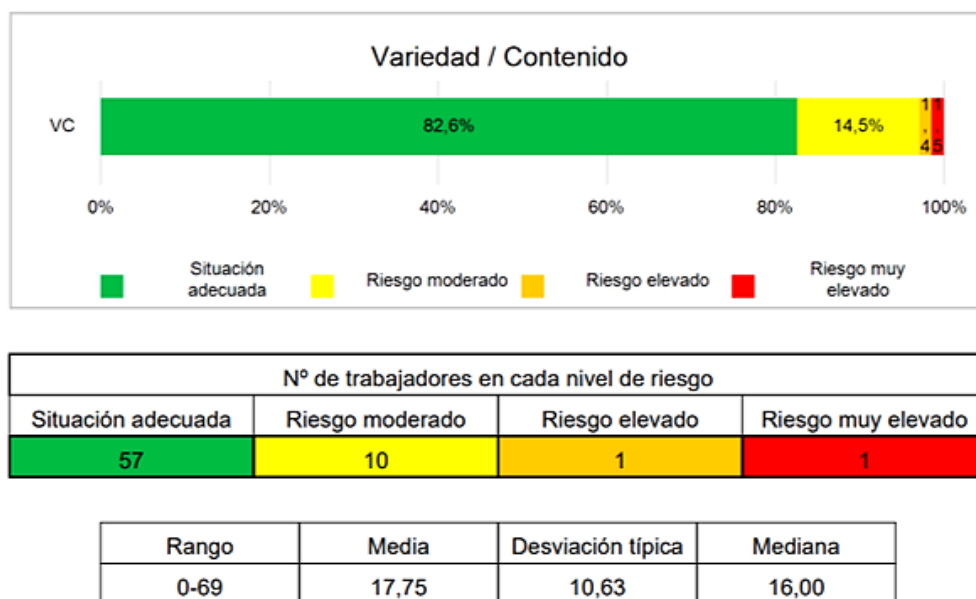
En la figura 11 se puede apreciar que la demanda psicológica en cooperativa tiene una situación adecuada en el entorno laboral, lo que demuestra que, en una cooperativa bien gestionada, la demanda psicológica se mantiene en un nivel que estimula y desafía a los miembros sin llegar a abrumarlos. Este equilibrio se caracteriza por tareas que requieren concentración, creatividad y resolución de problemas, pero que están dentro de las capacidades y habilidades de los trabajadores-socios. La carga mental es manejable, permitiendo a los miembros sentirse realizados y comprometidos con su trabajo.

En la figura 11 se puede apreciar que 28 personas encuestadas se encuentran dentro de una situación adecuada lo que significa que este es un factor que se encuentra cubierto dentro de la cooperativa.

### 7.4.5. Variedad/ Contenido

**Figura. 12**

*Respuesta de la dimensión variedad/ contenido.*



#### **Descripción:**

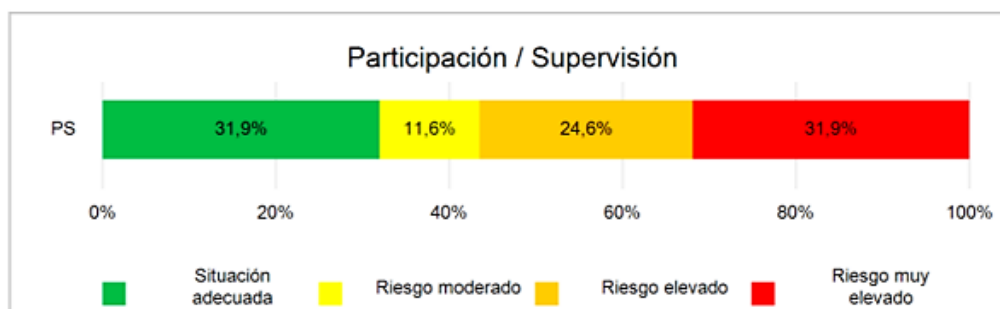
En la figura 12 se puede observar que el factor de variedad y contenido se encuentra en un rango adecuado en la cooperativa teniendo un porcentaje de 82,6%. Una condición adecuada en una cooperativa se caracteriza por la diversidad y el contenido equilibrado que promueve la participación activa y el bienestar colectivo. La variedad de habilidades, perspectivas y experiencias entre los miembros enriquece la cooperativa al fomentar la innovación, la resolución creativa de problemas y la colaboración efectiva. Además, un ambiente inclusivo y respetuoso asegura que todas las voces sean escuchadas, contribuyendo así a decisiones más informadas y al fortalecimiento de la comunidad cooperativa en su conjunto.

El factor de riesgo variedad y contenido es un factor de riesgo que se encuentra en una situación adecuada ya que 57 trabajadores en cada nivel manifiestan que no se encuentran bajo riesgo en cuanto a la variedad y contenido de sus labores diarias.

#### 7.4.6. Participación/Supervisión

**Figura. 13**

*Respuesta de participación / Supervisión.*



**Descripción:**

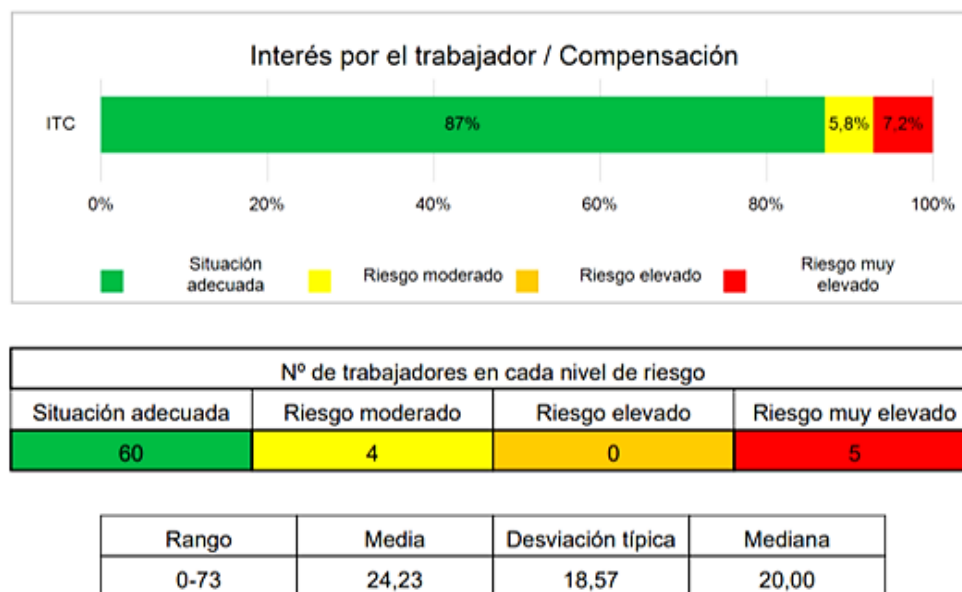
En la figura 13 se observa que el factor de participación y supervisión dentro de la cooperativa presenta una distribución variada de riesgos. Aunque el 31.9% de los colaboradores reportan una situación adecuada, lo que indica una participación activa y supervisión efectiva, existe un 11.6% que enfrenta un riesgo moderado en estos aspectos. Sin embargo, la preocupación principal radica en que un 24.6% de los empleados experimenta un riesgo elevado, y otro 31.9% se encuentra en un riesgo muy elevado en relación con la participación y supervisión.

Esto indica que más del 50% de los trabajadores cree que los problemas de supervisión y participación en sus tareas habituales les afectan. Este elevado índice de riesgo puede ser el resultado de la falta de claridad en las funciones y obligaciones, de una supervisión inadecuada o ineficaz y de las escasas posibilidades de que los miembros del personal participen en la toma de decisiones. Esta circunstancia pone de relieve la necesidad de mejorar las estructuras de gestión y liderazgo de la cooperativa para reducir estos riesgos y promover un entorno de trabajo más equitativo y equilibrado.

### 7.4.7. Interés por el Trabajador/ Compensación

**Figura. 14**

*Respuesta de interés por el trabajador / compensación.*



#### **Descripción:**

Con un porcentaje del 87%, el gráfico 14 ilustra que el elemento de interés de los trabajadores en la cooperativa se encuentra en un estado satisfactorio. La capacidad de una cooperativa para retener a sus socios y alcanzar el éxito depende en gran medida de su nivel de interés de los trabajadores. Este interés se manifiesta en un entorno laboral positivo cuando los empleados están más motivados, comprometidos y sienten que pertenecen a la cooperativa.

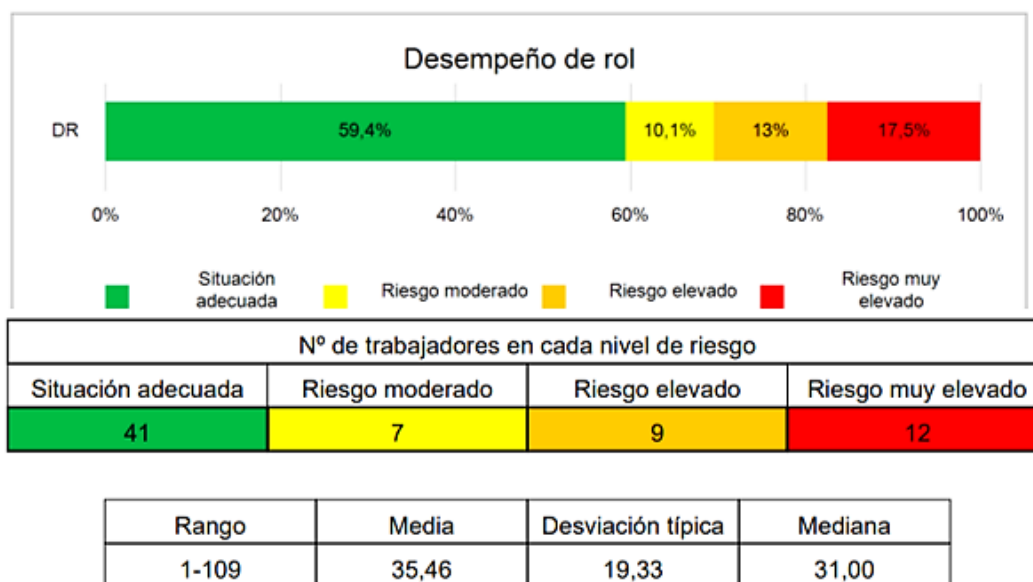
Las cooperativas, a diferencia de las empresas normales, se guían por los valores de equidad, participación democrática y beneficio compartido. Las decisiones importantes se toman con las aportaciones de los trabajadores, que a menudo son también socios. Esto promueve un ambiente de trabajo en el que los trabajadores se sienten apreciados y escuchados, lo que aumenta su nivel de satisfacción laboral y su rendimiento.

En la figura 14 se pudo apreciar que el riesgo de interés por el trabajador y su compensación se encuentra en una situación adecuada ya que 60 trabajadores manifiestan que se encuentran compensados de acuerdo a la carga laboral que realizan dentro de la cooperativa.

#### 7.4.8. Desempeño de rol

**Figura. 15**

*Respuesta de la dimensión desempeño rol.*



#### **Descripción:**

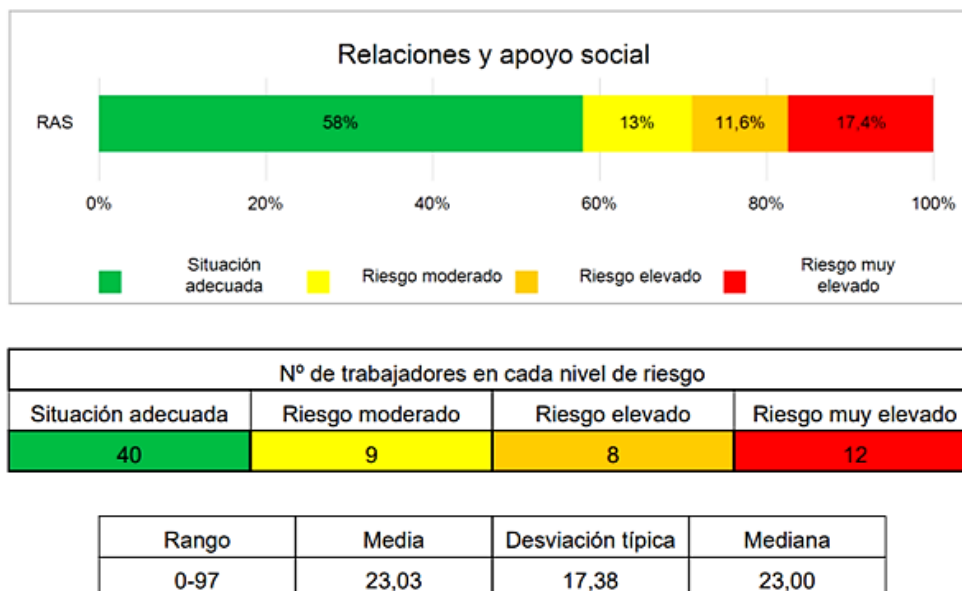
Cómo se observa la figura 15 el desempeño de rol se encuentra en una situación adecuada ya que de acuerdo al instrumento marca un porcentaje de 59, cuatro. Esto da conocer que dentro de la cooperativa cada miembro tiene clara sus responsabilidades y funciones dentro de la organización, los miembros cumplen sus tareas de manera efectiva control y contribuyendo al buen funcionamiento de la cooperativa lo que significa que los empleados se sienten cómodos realizando sus roles asignados.

El riesgo de desempeño de rol se encuentra una situación adecuada dentro de la cooperativa ya que 41 trabajadores manifiestan que se encuentran desempeñando actividades de acuerdo al rol que se les ha presentado en la cooperativa.

### 7.4.9. Relaciones y Apoyo Social

**Figura. 16**

*Respuesta de la dimensión relaciones y apoyo social.*



#### **Descripción:**

Cómo se pudo observar en la figura 16 la dimensión relaciones y apoyo social se encuentra con el 58% lo que significa que se encuentre en una situación adecuada. Este porcentaje muestra que en la cooperativa existe un clima de confianza y respeto mutuo entre los miembros, los empleados pueden expresar abiertamente sus ideas preocupaciones y emociones sin temor a ser juzgados; los empleados también son capaces de entender y compartir los sentimientos de sus compañeros manejando los desacuerdos de manera constructiva y pacífica

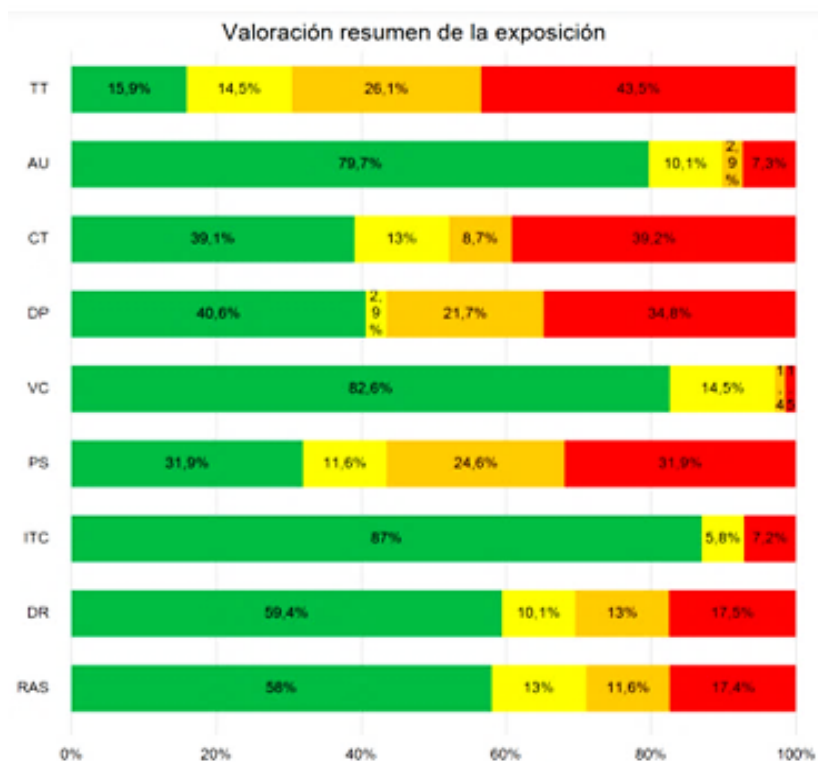
Cómo se puede observar en la figura 16, de los trabajadores encuestados 40 manifiestan que las relaciones de apoyo social en la cooperativa se encuentra una situación adecuada siendo así que ese no representa un factor psicosocial.

## 8. Estrategias de Mejora

De acuerdo a lo obtenido mediante la aplicación de la herramienta FPSICO se ha determinado que los riesgos más altos presentes en la cooperativa son los que se observa en la figura 17.

**Figura. 17**

*Valoración de los riesgos de la exposición.*



**Tabla 3***Estrategias para disminución de los riesgos psicosociales.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Limitaciones</b>	<b>Tiempo de Implementación</b>
<b>Tiempo de trabajo</b>	<p><b>Fomento del Trabajo Consciente:</b></p> <p>La introducción de prácticas de mindfulness, (prestar atención de manera intencional al momento presente, sin juzgar), como pausas regulares para la meditación, lo que reducirá la fatiga mental y aumentará la concentración y productividad. (Kabat-Zinn, 2019)</p>	<p>Mejorar significativamente el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, al ofrecerles opciones que aumenten su tiempo libre y reduzcan el estrés acumulado.</p>	<p><b>\$1,550 USD</b></p> <p><b>Anuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- \$645 USD, para programas de mindfulness.</li> <li>- \$430 USD, para capacitación en gestión de jornadas laborales comprimidas.</li> <li>- \$475 USD, para la implementación de políticas de trabajo flexibles (software de planificación).</li> </ul>	<p>Ciertos trabajadores pueden resistirse a modificar su rutina laboral y optar por jornadas comprimidas, especialmente aquellos con responsabilidades familiares que no se alinean con horarios más largos.</p>	<p>6 meses a 1 año</p> <p><b>Responsable:</b> Jefe del Talento Humano</p> <p><b>Involucrados:</b> Todos los colaboradores de Sumak Kawsay.</p>

---

			<b>\$2, 445 USD</b>	
			<b>Anuales:</b>	
			- \$1445 USD para	
		Reducir la sobrecarga de trabajo del personal mediante la implementación de tecnologías automatización, mejorando la eficiencia operativa permitiendo que los empleados se concentren en actividades que aporten más valor.	licencias de software de la automatización (herramientas de gestión de proyectos).	La implementación de tecnologías de automatización requiere una inversión inicial significativa, así como costos continuos de mantenimiento y actualizaciones. Existe el riesgo de que los empleados dependan demasiado de la tecnología.
<b>Carga de trabajo</b>	<b>Revisión periódica de la carga de trabajo:</b> Revisión trimestral para el ajuste de la carga de trabajo, asegurando una distribución equitativa y reduciendo la sobrecarga (Dessler, 2020).		- \$525 USD para formación en automatización.	6 meses a 1 año
			- \$475 USD para revisión y auditorías de la carga de trabajo.	<b>Responsable:</b> Jefe del Talento Humano <b>Involucrados:</b> Todos los colaboradores de Sumak Kawsay.

---

---

		<b>-\$1,625 USD</b>		
		<b>Anuales:</b>		
	<b>Construcción de un entorno de trabajo emocionalmente seguro:</b>	Crear un entorno laboral que promueva activamente el bienestar psicológico, proporcionando herramientas y espacios para la recuperación emocional fomentando una cultura de apoyo.	-\$950 USD para formación en empatía y escucha activa (talleres, consultoría).	Existe la posibilidad de que los miembros del personal vean estos esfuerzos como gestos simbólicos con poca importancia práctica, lo que podría dar lugar a una escasa implicación y desconfianza. Además, estos proyectos podrían no desarrollar todo su potencial si no se llevan a cabo bien.
<b>Demandas Psicológicas</b>	donde los empleados sientan que pueden expresar sus preocupaciones y emociones sin temor a represalias o juicio (Edmondson, 2018).		-675 USD para recursos de apoyo psicológico (software, línea de ayuda - apoyo).	3 a 6 meses <b>Responsable:</b> Jefe del Talento Humano <b>Involucrados:</b> Todos los colaboradores de Sumak Kawsay.

---

---

			<b>\$2,610 USD</b>		
			<b>Anuales:</b>		
				Puede generar	
	<b>Rotación de liderazgo en proyectos:</b>		- \$1,250 USD para	desconfianza si los	
	Implementación de un esquema de liderazgo rotativo para que diferentes trabajadores lideren proyectos, fortaleciendo sus habilidades de liderazgo y aumentando la participación dentro de la cooperativa (Katzenbach & Smith, 2020).	Promover la rotación en roles de liderazgo, se busca empoderar a los empleados para que participen en la toma de decisiones y se sientan valorados en su entorno laboral.	implementación de encuestas (plataformas, análisis de datos).	empleados no consideran que sus comentarios se tomen en serio o si perciben que no hay un cambio real basado en sus respuestas.	3 a 6 meses
<b>Participación / Supervisión</b>			- \$775 USD para capacitaciones en liderazgo.	La efectividad de la rotación de liderazgo también puede verse limitada si no se proporciona una formación adecuada.	<b>Responsable:</b> Gerente, jefe del Talento Humano
			- \$585 USD para incentivos por participación en liderazgo rotativo		<b>Involucrados:</b> Todos los colaboradores de Sumak Kawsay.

---

---

				<b>\$2,090 USD</b>		
				<b>Anuales:</b>		
				- \$930 USD para el		
				desarrollo y		
				mantenimiento del		
				portal.		
				- \$575 USD para		
				sesiones de		
				coaching		
				individualizado.		
				- \$585 USD para		
				talleres sobre		
				claridad de roles.		

<b>Desempeño de Rol</b>	<p><b>Desarrollo de un portal de claridad de roles:</b></p> <p>Creación de un portal donde los empleados puedan consultar sus responsabilidades, lo que permitirá una mayor claridad en su rol y alineación con los objetivos organizativos (Johson &amp; Smith, 2022).</p>	<p>Asegurar que cada empleado tenga una comprensión clara y precisa de su rol dentro de la organización, lo que facilitará su alineación con los objetivos de la empresa.</p>	<p>El portal de claridad de roles puede resultar en una sobrecarga de información si no está bien estructurado, lo que podría llevar a la confusión en lugar de la claridad, los trabajadores pueden mostrar resistencia si sienten que se cuestionan sus competencias actuales.</p>	<p>6 meses a 1 año</p> <p><b>Responsable:</b> Jefe del Talento Humano</p> <p><b>Involucrados:</b> Todos los colaboradores de Sumak Kawsay.</p>
-------------------------	---	---	--	--

---

---

			<b>\$1,550 USD</b>		
			<b>Anuales:</b>		
<b>Relaciones y Apoyo Social</b>	<b>Implementación de una política de "Puertas Abiertas":</b>  Desarrollo de una política de puertas abiertas para los trabajadores, esto permite mejorar la comunicación entre todos los niveles de la empresa (Miller & Thompson, 2021).	Fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización, mejorando la comunicación y colaboración entre los trabajadores de diferentes generaciones y niveles jerárquicos.	- \$735 USD para el programa de mentoría inversa (capacitación, recursos).  - \$690 USD para la implementación de la política de "Puertas Abiertas".  - \$125 USD para eventos de integración social (team building).	Diferencias generacionales y la posible resistencia de trabajadores antiguos a recibir orientación de colegas más jóvenes. Estos conflictos pueden dificultar la efectividad del programa.	6 meses a 1 año  <b>Responsable:</b> Gerente, jefe del Talento Humano  <b>Involucrados:</b> Todos los colaboradores de Sumak Kawsay.
<b>Valor Total Anual:</b>			<b>11, 870 USD</b>		

---

## 9. Análisis y Discusión de los Resultados

Los factores psicosociales tienen un impacto significativo en el desempeño y bienestar de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., influyendo en el funcionamiento de esta institución financiera. Es importante entender cómo elementos como la carga de trabajo, el tiempo de trabajo, las demandas psicológicas y la participación/supervisión influyen en el entorno laboral y en los resultados organizacionales.

La mayoría de los trabajadores (65,2%) se encuentra en la franja de edad de 25 a 34 años, que es una etapa de la vida profesional en la que las exigencias laborales son fuertes y la conciliación es especialmente importante, según el análisis de los datos sociodemográficos. Además, la cooperativa tiene una proporción de género muy equitativa entre su plantilla, con un 52,2% de trabajadores y un 47,8% de trabajadoras. El 75,4% de la plantilla tiene contrato indefinido, lo que pone de relieve lo crucial que es un entorno de trabajo seguro y satisfactorio para mantener el compromiso y el empuje.

En primer lugar, la carga de trabajo se destaca como un factor psicosocial crítico. El 43.5% de los empleados reporta experimentar una carga de trabajo excesiva, lo que lleva al agotamiento, estrés y una reducción en la calidad del trabajo. Este exceso de tareas no solo disminuye la productividad, sino que también aumenta el riesgo de errores operativos y eleva las tasas de rotación de personal. Esta situación pone en peligro la estabilidad operativa de la cooperativa y afecta directamente la calidad del servicio brindado a los socios. Comparativamente, estos hallazgos se alinean con estudios previos que señalan que la sobrecarga de trabajo es uno de los principales factores desencadenantes del síndrome de burnout en el sector financiero (González & Ramírez, 2023).

Por otro lado, el tiempo de trabajo tiene un impacto considerable en el bienestar de los empleados. Con un 48% de los colaboradores enfrentando riesgos elevados o muy altos relacionados con el tiempo de trabajo, es evidente que jornadas laborales largas, falta de flexibilidad y horarios irregulares están generando conflictos significativos en la conciliación trabajo-familia. Estos conflictos no solo afectan la satisfacción laboral, sino que también comprometen el compromiso de los empleados con la cooperativa. A largo plazo, esto puede traducirse en una disminución de la eficiencia operativa y la pérdida de talento valioso, que es esencial para mantener la competitividad de la institución. La literatura sugiere que una mala gestión del tiempo de trabajo no solo afecta la satisfacción laboral, sino que también puede

llevar a problemas de salud mental y física, como estrés crónico y enfermedades cardiovasculares (Villacís, 2022).

También es importante notar que el funcionamiento en una cooperativa de crédito viene con requisitos psicológicos significativos. Se requiere que los empleados traten con acontecimientos difíciles en una base consecuyente, que incluyen a la dirección de operaciones financieras, conformidad con requisitos reguladores y servicio de atención al cliente. Un número considerable de trabajadores experimenta altos niveles de ansiedad y cansancio emocional a consecuencia de la presión continua bajo la cual están realizar sus objetivos, además de la obligación de manejar la información sensible. Burnout puede llevar a un aumento de errores y una reactividad inferior a acontecimientos importantes, que pone la integridad de operaciones financieras en peligro. Esta circunstancia no sólo tiene un impacto a la salud mental de trabajadores, pero también pone la integridad de operaciones financieras en el peligro. Un empeoramiento en calidad del servicio, que es un aspecto significativo en la visión que los consumidores tienen sobre la seriedad de la cooperativa, se ha relacionado con la tensión psicológica en esta clase del ajuste, según Pérez y Molina (2023).

En lo que respecta a participación y supervisión, la investigación demuestra que un desequilibrio en estas áreas puede llevar al descontento y una carencia del entusiasmo entre trabajadores. Al otro lado, la carencia de instrucciones claras o supervisión inadecuada puede llevar a la incertidumbre y una carencia de la dirección, que puede tener un impacto perjudicial al sentimiento de pertenencia de esto los trabajadores tienen a la cooperativa, así como su lealtad a las tareas que la cooperativa trata de llevar a cabo. En un lugar de trabajo donde los trabajadores se sujetan ya a altos niveles de presión psicológica y cantidad de trabajo, estas dificultades se pueden hacer mucho más severas que actualmente son. En el contexto de instituciones financieras, una investigación relativa ha mostrado que la realización del mando participativo y la supervisión apropiada tienen el potencial para disminuir dramáticamente niveles de la tensión y realzar la satisfacción de trabajo, por último, llevando a una mejora de la retención de talento (Martínez & Gómez, 2022).

Un ambiente de trabajo que puede ser muy destructivo a la salud organizativa de la cooperativa se crea a consecuencia de la interacción entre estos componentes psicosociales, que no funcionan en el aislamiento, pero mejor dicho se relacionan el uno con el otro. Algunas repercusiones negativas que pueden ocurrir incluyen una decadencia en calidad del servicio, un aumento del número de errores operacionales, un precio de volumen de ventas alto entre

empleados y una pérdida de la eficacia para el negocio. En la luz de estos resultados, las cooperativas tienen que dar la seria consideración a la conducción de un examen cuidadoso de sus reglas de trabajo a fin de solucionar con éxito estas preocupaciones particulares.

Además, es esencial tener en cuenta las consecuencias a largo plazo que pueden resultar de no poder tratar apropiadamente estas variables de contribución psicosociales. Los empleados que están insatisfechos con sus empleos y quienes experimentan la tensión crónica pueden tener una decadencia en la moral, una subida del ausentismo y un aumento de los gastos de la asistencia médica. No sólo estas consecuencias tienen un impacto a trabajadores individuales, pero también tienen el potencial para dañar la cultura de la organización y perjudicar la capacidad de la cooperativa de innovar y adaptarse a cambios del mercado. La realización de programas de salud mental y salud, junto con una evaluación periódica de cantidad de trabajo y demandas psicológicas, puede tener la crucial importancia en inversión de estos impactos negativos y establecimiento de una atmósfera de trabajo que es tanto más sana como más productiva.

A fin de ayudar a aliviar estas consecuencias, es muy necesario para cooperativas de crédito establecer métodos que son tanto específicos como eficaces a fin de dirigirse a las cuestiones psicológicas. La optimización de cantidades de trabajo a fin de reducir la tensión y burnout, la realización de horas de trabajo más flexibles a fin de mejorar el equilibrio de vida del trabajo, la provisión del apoyo psicológico en curso a empleados a fin de manejar demandas emocionales y la promoción del mando participativo a fin de criar la autonomía y la claridad en la supervisión es todas las medidas potenciales. Las cooperativas sólo serán capaces de mantener un ambiente de trabajo sano y asegurar su éxito a largo plazo y sostenibilidad si toman una estrategia holística que coloca una prioridad en el bienestar de sus empleados.

Un entendimiento más completo de las cuestiones que las cooperativas se oponen en términos de aspectos psicosociales podría ser obtenido por la réplica de esta investigación en situaciones diferentes, que también proporcionarían la oportunidad de dar soluciones que más expresamente se adaptan a los requisitos de trabajadores.

## **10. Impactos (Técnicos, Sociales, Ambientales o Económicos)**

La presencia de factores psicosociales como el tiempo de trabajo, la carga laboral, las demandas psicológicas y la dinámica organizacional genera diversos impactos significativos en las cooperativas de ahorro y crédito, afectando múltiples aspectos de su funcionamiento y

desarrollo. Estos impactos pueden clasificarse en técnicos, sociales, ambientales y económicos, cada uno con repercusiones importantes para la institución y sus miembros.

### **10.3. Impactos Tecnológicos:**

- **Calidad del servicio:**

La exposición prolongada a factores psicosociales negativos puede llevar a una disminución en la calidad del servicio ofrecido. Empleados sometidos a altas cargas de trabajo o presión temporal constante son más propensos a cometer errores en transacciones financieras, asesoramiento a clientes o manejo de documentación.

- **Eficiencia operativa:**

El tiempo de trabajo inadecuado y la sobrecarga laboral pueden reducir significativamente la eficiencia operativa. Procesos que normalmente se realizan con precisión y rapidez pueden volverse lentos y propensos a fallos, afectando la capacidad de la cooperativa para atender eficazmente las necesidades de sus socios.

- **Innovación y adaptabilidad:**

Un ambiente laboral afectado por factores psicosociales negativos puede obstaculizar la capacidad de innovación y adaptación de la cooperativa. Los empleados, al estar enfocados en lidiar con el estrés y las demandas excesivas, tienen menos espacio mental para proponer mejoras o adaptarse a nuevas tecnologías y prácticas del sector

### **10.4. Impactos Sociales:**

- **Clima laboral:**

Los factores psicosociales influyen directamente en el clima laboral de la cooperativa. Un tiempo de trabajo desequilibrado o una carga laboral excesiva pueden generar tensiones entre compañeros, deteriorar las relaciones interpersonales y crear un ambiente de trabajo hostil o poco colaborativo.

- **Rotación de personal:**

La presencia persistente de factores psicosociales negativos puede llevar a un aumento en la rotación de personal. Empleados insatisfechos o estresados son más propensos a buscar oportunidades en otras instituciones, lo que resulta en la pérdida de talento y experiencia valiosa para la cooperativa.

- **Imagen institucional:**

El malestar interno puede reflejarse en la imagen externa de la cooperativa. Si los empleados están descontentos o estresados, es probable que esto se transmita en su interacción con los socios y la comunidad, afectando la percepción pública de la institución.

- **Salud y bienestar de los empleados:**

La exposición prolongada a factores psicosociales negativos puede tener consecuencias graves para la salud física y mental de los trabajadores. Esto no solo afecta su calidad de vida, sino que también puede resultar en un aumento del ausentismo y una disminución del compromiso laboral.

## **10.5. Impactos Económicos:**

- **Productividad:**

Los factores psicosociales negativos tienen un impacto directo en la productividad. Empleados estresados o sobrecargados son menos eficientes, lo que puede resultar en una disminución de la productividad general de la cooperativa y, por ende, en sus resultados financieros.

- **Costos operativos:**

El aumento en la rotación de personal, el ausentismo y los errores operativos derivados de factores psicosociales negativos pueden incrementar significativamente los costos operativos de la cooperativa. Esto incluye gastos en reclutamiento, capacitación, corrección de errores y posibles litigios laborales.

- **Competitividad:**

Una cooperativa afectada por problemas psicosociales internos puede ver disminuida su capacidad para competir efectivamente en el mercado financiero. La falta de innovación, la disminución en la calidad del servicio y la pérdida de talento pueden resultar en una pérdida de cuota de mercado y oportunidades de crecimiento.

- **Riesgo financiero:**

Además, la presencia de factores psicosociales negativos tiene el potencial de aumentar el riesgo financiero que la cooperativa puede enfrentar. Los errores en la evaluación de los créditos, la gestión inadecuada de las inversiones o las fallas en el cumplimiento de las regulaciones, todos los cuales se derivan potencialmente del estrés y el exceso de trabajo, tienen el potencial de exponer a la institución a fallas significativas en términos de recursos financieros.

Los elementos psicosociales, como la carga de trabajo, la duración de la jornada laboral, las presiones psicológicas y la dinámica organizativa, tienen un impacto significativo y complejo en las cooperativas de ahorro y crédito. Estos efectos están interconectados y se refuerzan mutuamente, creando un efecto dominó que podría perjudicar seriamente la viabilidad, eficiencia y salud a largo plazo de la institución. Las cooperativas deben comprender lo crítico que es abordar proactivamente estas preocupaciones mediante la aplicación de soluciones integrales que apoyen un entorno de trabajo equilibrado y saludable. Sólo así será posible reducir las consecuencias negativas y promover el desarrollo sostenible, lo que beneficiará a la institución, a su personal y a otras partes interesadas.

## **11. Conclusiones y Recomendaciones**

### **11.3. Conclusiones**

Los factores psicosociales desempeñan un papel crucial en el rendimiento de los empleados de la cooperativa Sumak Kawsay. Un entorno laboral positivo, caracterizado por bajos niveles de riesgos psicosociales y alta satisfacción laboral, promueve un aumento en la productividad y eficiencia de los trabajadores. En cambio, la presencia de riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva, demandas psicológicas elevadas y una gestión inadecuada

puede conducir a un descenso en el desempeño, incremento de errores y deterioro en la calidad del servicio ofrecido a los socios de la cooperativa.

Se concluye que la revisión bibliográfica realizada sobre los factores de riesgos psicosociales en el entorno laboral permitió consolidar un marco teórico robusto que resalta la importancia y complejidad de estos factores en la salud y bienestar de los trabajadores. A través de un análisis profundo de estudios previos y teorías pertinentes, se identificaron las principales dimensiones de los riesgos psicosociales, tales como la carga de trabajo, las demandas psicológicas, la participación y supervisión, así como las relaciones interpersonales y el apoyo social. La fundamentación teórica obtenida no solo reafirma la relevancia de estos factores en la dinámica laboral, sino que también ofrece una base sólida para el diagnóstico y la posterior creación de estrategias de mitigación, subrayando la necesidad de una gestión integral y preventiva en las organizaciones para proteger el bienestar de sus empleados.

Se evidencia que los resultados del diagnóstico realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay" LTDA., evidencian la presencia significativa de factores de riesgos psicosociales que afectan de manera considerable a sus colaboradores. Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que una proporción considerable de empleados enfrenta una carga de trabajo excesiva, la cual, combinada con altas demandas psicológicas, contribuye a niveles elevados de estrés y agotamiento emocional. Además, se detectó un desequilibrio en la participación y supervisión dentro de la cooperativa, impactando negativamente en la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores con la organización. Estos resultados demuestran que se destaca la necesidad de implementar medidas correctivas que mitiguen estos riesgos, mejorando la calidad del entorno laboral y, por ende, la productividad general de la cooperativa.

Se da a entender que la Cooperativa de Ahorro y Crédito «Sumak Kawsay» LTDA creó y puso en marcha una serie de formas de reducir estos riesgos a la luz de la identificación de los factores de riesgo psicológico. Estas tácticas incluyen la rotación en la dirección de los proyectos para fomentar el crecimiento de las capacidades de liderazgo e impulsar el compromiso del personal, así como la realización de evaluaciones periódicas de la carga de trabajo para equilibrar las tareas entre los socios. Además, se sugirió que los ejecutivos recibieran formación en empatía y escucha activa, además de normas que fomenten la transparencia y el apoyo entre los miembros del personal, con el fin de crear un entorno de trabajo emocionalmente seguro. Con estas tácticas se pretende fomentar un ambiente de trabajo

más positivo, saludable y productivo, en el que los miembros de la plantilla se sientan valorados y animados, todo lo cual contribuirá a que la cooperativa siga teniendo éxito a largo plazo.

#### **11.4. Recomendaciones**

Es fundamental que la propuesta presentada sea adoptada e implementada de manera completa, asegurando un despliegue sistemático y monitoreado de todos sus componentes. Se deben establecer condiciones laborales que fomenten un entorno de trabajo saludable y estimulante, diseñado para influir positivamente en el comportamiento y bienestar de los empleados, al tiempo que se mitigan los factores que pueden provocar estrés emocional y sus consecuencias adversas.

Se aconseja seguir leyendo nuevos estudios y publicaciones académicas para actualizar y ampliar el marco teórico en torno a los factores de riesgo psicosocial. De este modo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito «Sumak Kawsay» LTDA. podrá mantenerse al día en cuanto a métodos de vanguardia y mejores prácticas para gestionar estos riesgos, garantizando que las tácticas utilizadas sean siempre las más acertadas y estén respaldadas por los datos más recientes. Además, cultivar una cultura organizativa que priorice la formación continua y la aplicación práctica de los conocimientos teóricos es esencial para mejorar la salud y el bienestar de los miembros del personal.

Es esencial que la Cooperativa de Ahorro y Crédito «Sumak Kawsay» LTDA establezca una estrategia de seguimiento y evaluación periódica de los factores de riesgo psicológico. Las encuestas periódicas y un examen minucioso de las condiciones de trabajo deben formar parte de este sistema para detectar a tiempo cualquier indicador de peligro. La participación de los empleados en este proceso de supervisión es crucial, al igual que el fomento de un diálogo honesto y abierto en el que los miembros del personal se sientan libres para expresar cualquier preocupación. Tomando precauciones de antemano, los riesgos pueden evitarse antes de que se conviertan en problemas importantes que repercutan en la productividad y el bienestar.

Es fundamental que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay" LTDA., priorice la implementación de las estrategias propuestas, como la revisión periódica de la carga de trabajo, la rotación de liderazgo en proyectos, y la creación de un entorno laboral emocionalmente seguro. Es esencial que estas estrategias sean llevadas a cabo con un enfoque

participativo, involucrando a todos los niveles de la organización para garantizar que las soluciones adoptadas sean adecuadas y efectivas. Además, se sugiere establecer indicadores claros de éxito para evaluar el impacto de estas estrategias, y realizar ajustes necesarios en función de los resultados obtenidos, asegurando así una mejora continua en la gestión de los riesgos psicosociales.

## Bibliografía

- Barragan , L. (2024). *Metodologia de laninvestigación* .
- Barreno, C. (2021). *Manual De Seguridad E Higiene Ocupacional Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Miguel Ltda.* ". From <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2454/1/TRABAJO%20336%20-%20MAOESS%206%2C%20BARRENO%20TORRES%20CAROLINA%20DEL%20ROCIO.pdf>
- Breme, C. (2021). *Autonomía en acción: aprender a tomar decisiones* . From <https://www.ndscenter.org/wp-content/uploads/Autonomia-en-accion-aprender-a-tomar-decisiones.pdf>
- CENEA. (2023). *Ergonía ocupacional* . From <https://www.cenea.eu/la-ergonomia-ocupacional-en-ecuador/>
- Comision de derechos Humanos . (2024). *El acoso laboral: nuevas formas* .
- Comisión Europea . (2022). *El estres laboral* . España.
- Cooper, C., & Williams, S. (2021). *Creating Healthy Work Organizations*. Chichester.
- Dzul , M. (2020). *Diseño No Experimental*. From [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Einarsen , Y., & Skogstad , P. (2023). *El Mobbing*.
- Enríquez Martínez, S., & Toaquiza Chitupanta , V. (2020). *“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”*. From Repositorio Universidad de Cotopoxi : <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7753/1/UTC-PIM-000362.pdf>
- Espinosa , M. (2024). *romocion de la salud mental*. From Ciencias de la Salud : <https://www.redalyc.org/pdf/562/56209920.pdf>
- EuroFound. (2022). *Los riesgos psicosociales en los trabajos no ocnrolados* . From EuroFound.
- FasterCapital. (2022). *Fomentar dialogos en el trabajo* . From <https://fastercapital.com/es/tema/fomentar-el-di%C3%A1logo-abierto-y-honesto.html>
- Fernández, J., & Bautista, L. (2022). *Investigación Bibliográfica*.
- Franco , J. (2023). *Seguridad en el trabajo* .

- García, E., & Ordellin , D. (2021). *Factores de riesgo psicosocial*.
- García, S. (2022). *la carga mental del trabajo* . From Ministerio de trabajo y asuntos sociales : <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- González , A. (2024). *Abuso emocional* .
- Graneros , V. (2022). *Factores Psicosociales en el Trabajo y estres laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería - Lima* . From [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores\\_GranerosTairo\\_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero , G. (2024). *Metodología de la investigación* .
- Guerrero , L. (2021). *La metodolgia en la investigacion* .
- Holt, S. (2021). *Riesgos psicosociales actuales*. Francia.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. (2022). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.
- Juan Jose, F. (2021). *La encuesta*.
- Kinnunen, M., & Natti, H. (2022). *La inseguridad laboral* .
- Línea de Prevención laboral. (2024). *Tiempo en el trabajo*.
- Maslach , Q., & Jackson , J. (2022). *El burnot*.
- Maya , S. (2023). *Método Inductivo Deductivo*.
- Mazón , L., & Espinoza, D. (2023). *La violencia en el trabajo* .
- OIT. (2022). *Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid .
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2021). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra.
- Organización Interneacional del Trabajo . (2024). *Tiempo de trabajo* .
- Organización Mundial de la salud . (2022). *La salud mental en el trabajo* . From <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ormaza, P. (2022). “*Evaluación De La Relación Entre La Carga Postural Que Están Sometidos Los Trabajadores De La Empresa Producom Y El Riesgo Ergonómico*”. From <https://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/987/1/TTMA33.pdf>
- Perez , J. (2024). *Seguridad Laboral*. Quito .
- Pérez, J. (2023). *Factores psicosociales: metodologia de evaluación* . From Intituto nacional de seguridad he higiene en el trabajo : <https://www.insst.es/documents/94886/326775/926w.pdf>

- Ramires , J., Loaiza, J., & Rincon , C. (2021). *Riesgos psicosociales en trabajadores de áreas operativas del sector financiero de la ciudad de Manizales* . From <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2863/1/RIESGOS%20PSICO%20Juan%20Jacob%20Ramirez%2C%20Leslie%20Isabel%20trabajo.pdf>
- Salin, J. (2024). *Acoso laboral en instituciones publicas* .
- Sánchez , A. (2022). *Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa*. From Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas: <https://www.redalyc.org/pdf/807/80702909.pdf>
- Shiron, S. (2023). *El estres fuente de problemas en el trabajo*. España.
- Tonato , J., & Claudia, M. (2021). *Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak kawsay en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi*. From <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7751/1/UTC-PIM-000360.pdf>
- Torres , A. (2021). *Investigación Metodológica* .
- Torres , A. (2022). *Grado de participación* . Quito .
- Torres , A. (2024). *Demandas Psicológicas* .
- Villacis, M. (2022). *La ergonomía en el trabajo: importancia y factores de riesgo*. From UNIR: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/ergonomia-trabajo/>
- Villacrés , M. (2021). *Permanencia del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay*. From <https://revistaconcordia.org/index.php/concordia/article/view/74/197>

## ANEXOS

### Figura. 18

*Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.*



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

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

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

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

**A. 1. ¿En que rango de edad te encuentras?**

- 18 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- Mayor de 55 años

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

**B. 2. ¿Con qué etnia se identifica?**

- Mestizo
- Indígena
- Afro
- Montubio
- Mulato
- Blanco

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5
<input type="checkbox"/>	6

**C. 3. ¿Con qué género se identifica?**

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no responder

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

**D. 4. ¿Cuál es su nivel de estudios?**

- Primaria
- Secundaria
- Bachillerato
- Grado
- Posgrado

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

**E. 5. ¿Cuál es tu estado civil?**

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Viudo
- Unión libre

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

**F. 6. ¿Cuál es su situación laboral?**

- Ocasional
- Permanente

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

**1. ¿Trabajas los sábados?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                    |                          |   |
|--------------------|--------------------------|---|
| No hay información | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es adecuada        | <input type="checkbox"/> | 3 |

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

- |                    |                          |   |
|--------------------|--------------------------|---|
| No hay información | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es adecuada        | <input type="checkbox"/> | 3 |

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

- |                    |                          |   |
|--------------------|--------------------------|---|
| No hay información | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es adecuada        | <input type="checkbox"/> | 3 |

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

- |                    |                          |   |
|--------------------|--------------------------|---|
| No hay información | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es adecuada        | <input type="checkbox"/> | 3 |

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

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

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

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

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

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

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

- Muy clara  1
- Clara  2
- Poco clara  3
- Nada clara  4

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

- Muy clara  1
- Clara  2
- Poco clara  3
- Nada clara  4

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

- Muy clara  1
- Clara  2
- Poco clara  3
- Nada clara  4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- Buenas  1
- Regulares  2
- Malas  3
- No tengo compañeros  4

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

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

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

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

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

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

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

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

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

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  1
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema  2
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación  3
- No lo sé  4

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

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

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

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

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

- Muy alta  1
- Alta  2
- Media  3
- Baja  4
- Muy baja  5

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

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

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

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

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

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

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

- Excesiva  1
- Elevada  2
- Adecuada  3
- Escasa  4
- Muy escasa  5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

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

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| No       | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A veces  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Mucho    | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| Mucho    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                      |                          |   |
|----------------------|--------------------------|---|
| No es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Es importante        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es muy importante    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé             | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente                                   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular   | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente                               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
| Muy satisfecho   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Satisfecho       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insatisfecho     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

**Tabla 4***Detalles del presupuesto planificado.*

<b>Asignación Presupuestaria (USD)</b>	<b>Categoría de Gastos</b>	<b>Desglose Detallado</b>
\$1,550	Programas de mindfulness	<p>- <b>Programas de mindfulness: \$645</b> destinados a la contratación de facilitadores y la compra de recursos (meditaciones guiadas, aplicaciones de mindfulness).</p> <p>- <b>Capacitación en gestión de jornadas laborales comprimidas: \$430</b> para talleres que enseñan a los empleados cómo organizar su tiempo y reducir el estrés durante jornadas laborales intensas.</p> <p>- <b>Implementación de políticas de trabajo flexibles: \$475</b> para la adquisición de software de planificación que permita una mejor gestión de horarios flexibles y teletrabajo.</p>
\$2,445	Licencias de software de automatización	<p>- <b>Licencias de software de automatización: \$1,445</b> destinados a la compra de herramientas de gestión de proyectos para automatizar tareas rutinarias y mejorar la eficiencia operativa.</p> <p>- <b>Formación en automatización: \$525</b> para cursos y certificaciones que capaciten a los empleados en el uso de las herramientas de automatización adquiridas.</p> <p>- <b>Revisión y auditorías de la carga de trabajo: \$475</b> para contratar servicios de auditoría externa que evalúen la distribución de la carga laboral y recomienden ajustes.</p>
\$1,625	Formación en empatía y escucha activa	<p>- <b>Formación en empatía y escucha activa: \$950</b> para talleres dirigidos por expertos en comunicación, que enseñen habilidades de empatía y técnicas de escucha activa a los líderes de equipo.</p> <p>- <b>Recursos de apoyo psicológico: \$675</b> para la implementación de software especializado en apoyo psicológico y el establecimiento de una línea de ayuda confidencial para los empleados.</p>
\$2,610	Implementación de encuestas	<p>- <b>Implementación de encuestas: \$1,250</b> para el desarrollo y mantenimiento de plataformas de encuestas que recojan y analicen la retroalimentación de los empleados, incluyendo el costo de análisis de datos por consultores externos.</p>

	<p>Desarrollo y mantenimiento del portal</p>	<p>- <b>Capacitaciones en liderazgo: \$775</b> para programas de formación que desarrollen habilidades de liderazgo en los empleados, enfocados en liderazgo participativo y gestión de equipos.</p> <p>- <b>Incentivos por participación en liderazgo rotativo: \$585</b> para recompensar a los empleados que asuman roles de liderazgo temporal en proyectos, promoviendo la rotación y el desarrollo de habilidades de liderazgo.</p> <p>- <b>Desarrollo y mantenimiento del portal: \$930</b> para la creación de un portal interno donde los empleados puedan consultar sus responsabilidades y recibir actualizaciones sobre sus roles.</p> <p>- <b>Sesiones de coaching individualizado: \$575</b> para coaching personalizado enfocado en el desarrollo profesional y la clarificación de roles dentro de la organización.</p> <p>- <b>Talleres sobre claridad de roles: \$585</b> para talleres que ayuden a los empleados a entender mejor sus roles y responsabilidades, mejorando la alineación con los objetivos organizacionales.</p> <p>- <b>Programa de mentoría inversa: \$735</b> para la capacitación de mentores y la creación de recursos que faciliten el intercambio de conocimientos entre empleados jóvenes y veteranos.</p>
<p>\$2,090</p>		
<p>\$1,550</p>	<p>Programa de mentoría inversa</p>	<p>- <b>Implementación de la política de "Puertas Abiertas": \$690</b> para promover la accesibilidad de la alta dirección a todos los empleados, incluyendo materiales de comunicación y formación para líderes.</p> <p>- <b>Eventos de integración social: \$125</b> para la organización de actividades de team building que fomenten la cohesión y colaboración entre los equipos.</p>
<p><b>11,870 USD</b> <b>Anual</b></p>		