



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO

TEMA: “INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

AUTOR(AS):

CASPI RIOS MERY LIZBETH

BONILLA BASTIDAS VANESSA ESTEFANÍA

DIRECTOR:

PhD. ACOSTA ANDINO BYRON FABRICIO

IBARRA, MAYO 2020

RESUMEN

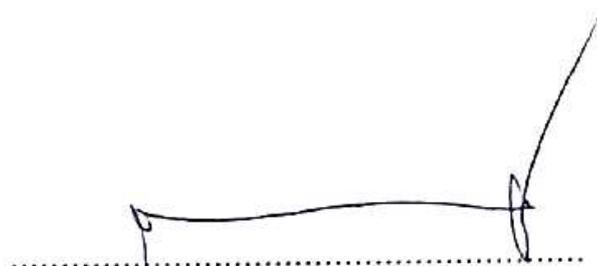
El presente proyecto tiene como objetivo determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores; para el análisis de la presente investigación se ha tomado como muestra a tres empresas que se desarrollan en diferentes sectores y actividades, En el desarrollo de la investigación se consideraron temas como: liderazgo, trabajo en equipo, organización, iniciativa, entre otros, puesto que son importantes para el análisis donde se presentan ideas relevantes que permitieron determinar los factores relacionados a las variables a analizar, se identificó los factores de riesgo psicosocial, efectos y causas, además de la gestión que realizan las empresas respecto al desempeño laboral, métodos y factores que intervienen. Se realizaron 105 encuestas para obtener la información y efectuar el análisis de la investigación. Al examinar las variables de la investigación se determinó elaborar un análisis correlacional que permita evaluarlas. Como resultado final se obtuvo que los riesgos psicosociales sí inciden en el desempeño laboral. Para determinar los resultados finales se utilizaron 60 hipótesis de las cuales se aceptaron 47 y se rechazaron 13, debido a que el p-value muestra que no existe correlación alguna. Mediante los resultados obtenidos en la investigación se puede identificar que los factores que generan riesgos psicosociales a los trabajadores se encuentran estrechamente relacionados con la estabilidad emocional, manifestándose así un deficiente desempeño laboral, además de la carga exagerada y excesiva de trabajo, que implica reducir la calidad y organización de trabajo. De igual forma la falta de organización, liderazgo, soporte y apoyo laboral en las empresas no permite que se realice un adecuado rendimiento y tiende a identificarse en la falta de motivación del trabajador.

ABSTRACT

This project aims to determine the incidence of psychosocial risks on the work performance of workers; In order to analyze this research three companies that develop activities in different sectors have been taken as a sample. In the research development, topics such as: leadership, teamwork, organization, initiative, among others, were considered, since these are important for the analysis in which relevant ideas are presented that made possible determining the factors related to the variables to be analyzed. Psychosocial risk factors, effects and causes were identified, as well as the management carried out by the companies in regard to job performance, methods and factors involved in. 105 surveys were carried out to collect the information to develop the research analysis. At the time to examine the research variables, it has led to develop a correlational to be evaluated. As a final result, it was obtained that psychosocial risks affect job performance. In order to determine the final results, 60 hypotheses were used, of which 47 were accepted and 13 were rejected, since the p-value shows that there is no correlation. Through the results of research, it can identify the factors that create psychosocial risks to workers are closely related to emotional stability, exhibiting performance under labor, plus a load of exaggerated and excessive work, which it implies reducing quality and organization of work. In the same way, the lack of organization, leadership, support and labor support companies does not allow adequate performance and the lack of motivation of workers tends to be identified.

ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de representante del PhD. Byron Fabricio Acosta Andino, dentro de la Universidad y asignado por las Autoridades pertinentes, como Director del trabajo de grado presentado por las egresadas **BONILLA BASTIDAS VANESSA ESTEFANÍA** y **CASPIRIOS MERY LIZBETH**, para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL**, cuyo tema es: **“INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES”**, considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública.



MSc. Luis Calderón Ayala

REPRESENTANTE – DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100394863-3 / 172507958-4	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	BONILLA BASTIDAS VANESSA ESTEFANÍA CASPI RIOS MERY LIZBETH	
DIRECCIÓN:		IBARRA QUITO	
EMAIL:		bonillavanessa976@gmail.com / caspimery@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:		063017627 022301254	TELÉFONO MÓVIL: 0987776255 0979158150

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
AUTOR (ES):	BONILLA BASTIDAS VANESSA ESTEFANÍA CASPI RIOS MERY LIZBETH
FECHA: DD/MM/AAAA	13-May-2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA COMERCIAL
ASESOR /DIRECTOR:	PhD. ACOSTA ANDINO BYRON FABRICIO

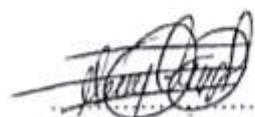
2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los trece días del mes de mayo del 2020.

EL AUTOR:


.....
VANESSA BONILLA


.....
MERY CASPI

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETIVOS	2
1.1. Objetivo General	2
1.2. Objetivos Específicos	2
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	2
3. HIPÓTESIS	3
4. MARCO TEÓRICO	3
4.1. Factores, dimensiones y subdimensiones de los riesgos psicosociales	3
4.2. Desempeño laboral	11
4.3. Evaluación del desempeño	16
5. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS	21
5.1. Diseño muestral	21
5.2. Período de referencia	21
5.3. Diseño de cuestionario	21
5.4. Procedimiento de recolección de datos	23
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	24
6.1. Resultados descriptivos generales	25
6.2. Resultados Descriptivos por Empresa	28
6.3. Análisis Correlacional	35
7. RIESGOS PSICOSOCIALES – DESEMPEÑO LABORAL	42
8. CONCLUSIONES	45
9. RECOMENDACIONES	46
10. REFERENCIAS	47
11. ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones y subdimensiones psicosociales _____	4
Tabla 2. Mecanismos estresores. _____	6
Tabla 3. Factores de estrés Psicosocial. _____	7
Tabla 4. Características del burnout. _____	8
Tabla 5. Fatiga Laboral. _____	9
Tabla 6. Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores. _____	22
Tabla 7. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial. _____	25
Tabla 8. Resultado total de la evaluación de Desempeño Laboral. _____	26
Tabla 9. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial. _____	28
Tabla 10. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial. _____	30
Tabla 11. Resultado de la evaluación de Desempeño Laboral. _____	32
Tabla 12. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial. _____	33
Tabla 13. Resultado total de la evaluación de Desempeño Laboral. _____	34
Tabla 14. Correlación de Riesgos Psicosociales con Desempeño Laboral. _____	36
Tabla 15. Correlación de: Dimensiones de Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral. _____	37
Tabla 16. Correlación de: Dimensiones de Riesgos Psicosociales con cada una de las dimensiones de Desempeño laboral. _____	40
Tabla 17. Tabla de contingencia de correlación de Riesgos Psicosociales con el Desempeño laboral por empresa. _____	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Desempeño humano. _____	11
Figura 2. Modelo de factores Psicosocial. _____	16
Figura 3. Promedio de Evaluación del Riesgo Psicosocial por Género. _____	25
Figura 4. Promedio de Evaluación del Desempeño laboral por Género. _____	28
Figura 5. Promedio de la Evaluación del Riesgo Psicosocial. _____	29
Figura 6. Evaluación de Desempeño Laboral. _____	30
Figura 7. Evaluación del Riesgo Psicosocial. _____	31
Figura 8. Evaluación de Desempeño Laboral. _____	32
Figura 9. Evaluación del Riesgo Psicosocial. _____	34
Figura 10. Evaluación de Desempeño Laboral. _____	35
Figura 11. Correlación de Riesgos Psicosociales con Desempeño laboral. _____	35
Figura 12. Correlación de dimensiones de Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral. _____	38

INTRODUCCIÓN

Según la Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes ocho de cada diez directivos se muestran preocupados por los efectos de los riesgos psicosociales en las empresas, mientras que el 17.2% de trabajadores señalaron que factores de riesgo psicosociales tales como el estrés, la ansiedad y el nerviosismo son parte de un problema constante en su lugar de trabajo (Guillén, 2015). Otro estudio realizado en Colombia sobre factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés determinó que un 55.3% de trabajadores administrativos sufren de riesgos psicosociales (Navarro, 2014). En Ecuador se ha demostrado que el 25% de trabajadores de CINCAE (Centro de Investigaciones de la Caña de Azúcar del Ecuador) representa un nivel de exposición psicosocial desfavorable para su salud (Chicaiza, 2016). Según el Ministerio del Trabajo (2018), las empresas a nivel mundial han establecido normas para prevenir el riesgo psicosocial, en Ecuador en el artículo 331 y 393 de su constitución establece la prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores de empresas públicas y privadas.

De esta manera la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo definen a los riesgos psicosociales como interacciones y condiciones ambientales de trabajo que tienen influencia nociva en la salud de los trabajadores, como consecuencia de las deficiencias en la organización y la gestión de trabajo que producen daños psicológicos, físicos y sociales negativos para los trabajadores dando como resultado un bajo desempeño laboral (OIT, 2013). Según Chiavenato (2009), conceptualiza el desempeño laboral como la eficiencia dentro de las organizaciones por parte de sus trabajadores. Por otro lado, el desempeño laboral relata lo que un trabajador hace en una empresa desarrollando aspectos tales como la eficiencia, calidad y productividad (Mazariegos, 2015). En el desempeño laboral se evalúan las acciones o comportamientos que tiene el trabajador y pueden ser reflejados al momento de desarrollar la efectividad, en términos

de competencia y su nivel de contribución a la empresa, este puede ser exitoso o no, dependiendo de las conductas que se manifiesten en su trabajo (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Según Mascaros (2017), es importante prevenir los riesgos psicosociales en las empresas fomentando el trabajo en equipo, estableciendo programas para incorporar a los empleados a los puestos y orientando a alcanzar metas comunes dando como resultado un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral de los trabajadores. A nivel mundial se considera que los riesgos psicosociales constituyen un factor importante en la salud de los trabajadores, en los últimos años se ha incrementado la tasa de riesgos psicosociales (burnout, mobbing y acoso laboral). Por otro lado, los aspectos socioeconómicos, demográficos y políticos han dado lugar a la aparición de riesgos psicosociales provocando un mal desempeño de los trabajadores en su lugar de trabajo (Ortega, 2017).

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores.

1.2. Objetivos Específicos

- Conocer los factores que generan riesgos psicosociales en las empresas.
- Identificar los factores significativos del desempeño laboral dentro de las empresas.
- Establecer la relación existente entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo inciden los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores?

3. HIPÓTESIS

A continuación, se presenta las hipótesis generales de la investigación, no obstante, en anexos se encontrará una lista de hipótesis específicas. (Anexo 3)

- Los riesgos psicosociales no inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Las dimensiones de los Riesgos Psicosociales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Las dimensiones de los Riesgos Psicosociales inciden en las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores.
- Los riesgos psicosociales de cada empresa inciden en su desempeño laboral.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Factores, dimensiones y subdimensiones de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son definidos como situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente siendo escenarios que afectan significativamente la salud de los trabajadores (Díaz Pincheira & Carrasco Garcés, 2018). Por lo tanto, son los aspectos de la gestión del trabajo y sus contextos sociales y organizativos que pueden llegar a causar daño psicológico o físico a los trabajadores (OIT, 2016).

La Organización Internacional del Trabajo (2016), considera que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad y la calidad de vida laboral de las personas, estos se presentan durante la interacción del individuo con el medio laboral, razón por la cual, absolutamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por ellos. Los factores de riesgo psicosocial pueden llegar a ser muy complejos debido a que representa un conjunto de percepciones que abarca muchos aspectos

relacionados con el trabajador particularmente, mientras que otros factores externos tales como: la situación económica y la inseguridad mantienen una importante repercusión sobre la personas aun siendo ajenas al lugar de trabajo, es por ello, la importancia de mejorar la calidad de vida laboral analizando al individuo en aspectos que se generan a partir de su actividad laboral hasta cómo pueden evolucionar frente a estos factores psicosociales (OIT, 2016). Así también Navarro (2014), considera que las condiciones del individuo en medios intralaborales o extralaborales generan grandes efectos negativos al trabajador y a la organización. Según investigaciones realizadas en Colombia por Rojas, Orellano, & Hernández (2018), el 30% de trabajadores sufren de estrés laboral siendo uno de los más importantes, mientras que desde el 2009 y 2012 se incrementó en un 43% este tipo de Riesgo Psicosocial, además argumentan que se necesitan conocer anticipadamente medidas que prevengan los riesgos y ayuden a mitigarlos dando como resultado impactos positivos para las empresas.

El Instituto de Seguridad Laboral de Chile (2013), establece que existen 5 dimensiones de riesgos psicosociales con sus respectivos subdimensiones:

Tabla 1. Dimensiones y subdimensiones psicosociales

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	SUBDIMENSIÓN
El exceso de exigencias psicológicas del trabajo	Debido a la forma de trabajo irregular o a la rapidez en el desarrollo de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Exigencias cognitivas • Exigencias emocionales • Exigencias de esconder emociones • Exigencias sensoriales
La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo	Relacionada a la falta de autonomía en la realización de las tareas y falta de aplicabilidad tanto de conocimiento como habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia en el trabajo • Posibilidades de desarrollo en el trabajo • Control sobre los tiempos de trabajo • Sentido del trabajo • Integración en la empresa

La falta de apoyo social y mala calidad de liderazgo	Cuando existen situaciones en las que el trabajador no cuenta con el apoyo de sus superiores o también al déficit de información en la ejecución de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de rol • Conflicto de rol • Calidad de liderazgo • Calidad de la relación con superiores • Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo
Las escasas compensaciones del trabajo	Implican la falta de respeto, los cambios de puesto seguidos, el escaso reconocimiento del trabajo y el inferior pago de salarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad respecto del contrato de trabajo • Inseguridad respecto de las características del trabajo • Estima
La doble presencia	Se relaciona con la doble carga de trabajo, en cuanto al trabajador tiene que realizar actividades laborales y también familiares que implica trabajo doméstico.	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de tareas domesticas • Preocupación por tareas domesticas

Fuente: INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL CHILE (2013).

Según los estudios realizados por especialistas de salud y seguridad en el trabajo (2013), existen cinco grandes grupos de riesgos psicosociales entre ellos se encuentran: Factores del entorno y del puesto de trabajo, Factores organizativos, Relaciones en el trabajo, Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional y Carga total del trabajo.

De acuerdo con la Organización Internacional de Trabajo (2013), los factores del entorno y del puesto de trabajo son provocados por las excesivas cargas de trabajo, un ritmo de trabajo elevado que no permite el desenvolvimiento adecuado de las actividades encomendadas al trabajador, las jornadas largas y los horarios irregulares, no obstante, los factores organizativos se producen por un estilo de dirección inadecuado y una estructura organizativa deficiente generando la imposibilidad para aplicar las habilidades y conocimientos del trabajador para un correcto desempeño laboral, a su vez, las malas relaciones en el trabajo son provocadas por la falta de apoyo de los altos directivos y la poca calidad de liderazgo, produciendo así un trabajo ineficaz en las empresas.

Por otra parte, la seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional es uno de los factores que hoy en día afecta a la inseguridad laboral, ya que existe el temor a

fracasar o llegar a dudar sobre competencias que el trabajador pueda desarrollar en su puesto de trabajo, además de la importancia que tiene el desarrollar su carrera profesional fijándose metas y seleccionando los medios tangibles e intangibles para lograrlos, por último la carga total del trabajo implica el aumento de trabajo, la carga excesiva y la doble jornada que repercuten directamente a la salud de los trabajadores, estudios realizados afirman que las mujeres son las que mayormente se ven afectadas por la agrupación de actividades y la sobrecarga de trabajo (OIT, 2013).

A continuación, se presentan los principales riesgos psicosociales: Según el Instituto Vasco de Seguridad y Salud laborales (2014), señala que existen cuatro grupos de riesgos psicosociales tales como: El estrés laboral, síndrome de burnout o desgaste profesional, violencia laboral y fatiga de los trabajadores.

Según el Instituto de Seguridad de Chile (2013), se puede denominar al estrés laboral como el conjunto de reacciones tanto emocionales, cognitivas, fisiológicas y a su vez del comportamiento de aspectos adversos o nocivos. Se relaciona en base a la organización y al entorno de trabajo, caracterizado por crear excitación y angustia en los trabajadores al no poder dar respuesta a problemas o situaciones laborales.

Tabla 2. Mecanismos estresores.

Mecanismos emocionales	Están relacionados a los sentimientos de ansiedad, depresión, alineación, apatía, entre otros.
Mecanismos cognitivos	Son referentes a la restricción de la percepción, dificultades de memoria, de concentración, de creatividad y/o de la toma de decisiones, entre otros.
Mecanismos conductuales	Integran las ganas de no estar rodeado de personas, sentirse agobiado, dificultad para conciliar el sueño, comer impulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, café, entre otros.
Mecanismos fisiológicos	Intervienen las reacciones neuroendocrinas, relacionadas con problemas de estómago, dolores en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudor, mareos, falta de aire, entre otros.

Fuente: INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL CHILE (2013).

Según Ramírez & Mayorga (2017) se considera que los factores de estrés psicosocial son los siguientes:

Tabla 3. Factores de estrés Psicosocial.

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Fuente: Ramírez & Mayorga (2017).

Por su parte el desgaste profesional o también llamado síndrome de burnout refleja el hecho de una situación ya sea laboral, familiar o de tipo social que ha sobrepasado la capacidad de una persona (L. Fernández & Álvarez, 1991).

El síndrome de burnout para Gil-monte (2005), está relacionado al agotamiento emocional que, a medida que pasa el tiempo se ha ido incrementando, construyendo así, un problema social de salud pública. También se podría considerar que es el resultado

de un proceso de estrés crónico tanto laboral como organizacional que termina en un agotamiento emocional, lo que genera pérdida de la motivación laboral (OSALAN, 2015). Las características se pueden describir de la siguiente forma:

Tabla 4. Características del burnout.

Agotamiento emocional	Se identifica por ocasionar fatiga en el trabajador, pérdida de energía con disminución de los recursos emocionales.
Despersonalización	Crea actitudes de sensibilidad y deshumanización, construyendo actitudes negativas e incluso cinismo.
Baja realización personal	Genera frustración por la forma de realizar su propio trabajo, tienden a evaluarse de manera negativa ya que no se sienten conformes con los resultados conseguidos.

Fuente: OSALAN (2015).

La OIT (2018), menciona que la violencia en el ámbito laboral puede variar según el desarrollo de cada país, no obstante, las formas más habituales de violencia laboral se dan en todo el mundo. Según el Observatorio permanente de riesgos psicosociales (UGT, 2014), la violencia laboral puede darse dentro o fuera del lugar de trabajo, agrega también, que puede empezar desde amenazas, continuar con agresiones verbales y terminar con agresiones físicas y en el peor de los casos homicidios, de igual manera manifiesta que la violencia laboral puede clasificarse en dos grandes ramas que son la violencia física y la violencia psicológica.

Para el Instituto Vasco de Seguridad y Salud laborales (2014), la violencia emplea la fuerza contra una persona o contra un grupo de personas, produciéndole daños físicos o sexuales, pueden incluir empujones, mordiscos, bofetadas entre otros. Por otra parte, la violencia psicológica se relaciona con el uso deliberado del poder, que pueden dañar mental, espiritual, moral o socialmente a una persona o un grupo de personas, implica el abuso verbal, intimidación, el acoso y las amenazas, es conocido también como mobbing.

Finalmente, la fatiga laboral, resulta ser un fenómeno común y complejo dentro de los ambientes de trabajo, generalmente en situaciones de cargas físicas y en otros aspectos la dificultad del uso de las tecnologías generando exigencias severas que sobrepasan las posibilidades y condiciones de los trabajadores (Mora, 2009). Para Fernández (2015), se puede clasificar la fatiga en dos tipos:

Tabla 5. Fatiga Laboral.

Fatiga física	Determinada por las exigencias físicas desarrolladas en el lugar de trabajo, haciendo que los trabajadores realicen un excesivo esfuerzo al momento de ejecutar sus actividades, por lo general intervienen los factores tanto ergonómicos como los factores personales del trabajador, ocasionando irritabilidad, dolores de cabeza o en muchos de los casos déficit de concentración.
Fatiga mental	Determinada por el esfuerzo mental o intelectual desarrollada por ejecutar actividades de concentración que impliquen la solución de problemas y la capacidad de respuesta del trabajador.

Fuente: Fernández (2015).

Una investigación realizada por Quevedo, Lubo & Montiel (2005), respecto a la fatiga laboral muestra que los trabajadores que se encuentran expuestos a exigencias excesivas de trabajo pueden presentar síntomas subjetivos de adormecimiento y desgaste, resultado de la fatiga mental y física, por otro lado, la motivación del trabajador juega un papel importante debido a que puede disminuir o retrasar los síntomas de fatiga.

A continuación, se presentan los efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales: Según Moreno (2011a), uno de los elementos que influyen como factor de riesgo en las empresas es un clima laboral autoritario, la violencia, el acoso y el abuso; estas pueden llegar a tener grandes consecuencias mentales graves como esquizofrenia, que afectan considerablemente a la salud de los trabajadores. El estrés es uno de los factores de riesgo psicosocial más conocido a nivel mundial en las empresas y con la globalización se busca innovar ideas para futuros cambios en las empresas que ataca a la mayoría de las profesionales (Moreno, 2011). Dentro de las empresas ya no se permite que el trabajador

llegue a desenvolverse adecuadamente en su lugar de trabajo. Además, hoy en día existen nuevos problemas de salud tales como gastrointestinales, cardiovasculares y mentales que incluye estrés crónico, burnout, depresión y ansiedad (Moreno, 2011).

Una investigación realizada en Colombia por Osorio (2011), evalúa y da a conocer que los trabajadores quienes están expuestos a los factores de riesgos psicosociales son las personas que se relacionan con atención al público, trabajo monótono y repetitivo, también se identificó que existe mayor relación entre accidentes de trabajo y factores de riesgo psicosocial. Para evaluar los factores de riesgo de los trabajadores primero se busca conocer cuáles son los factores protectores, siendo estos los que generan bienestar a los trabajadores, consiguiendo un aumento de eficiencia en su desempeño laboral (Osorio, 2011).

Para Ramírez & Mayorga (2017), los riesgos psicosociales en las empresas implican bajos niveles de funcionalidad, productividad, eficiencia y eficacia, que afectan a la salud de los trabajadores generando una baja productividad y por ende posibles pérdidas; algunos de los riesgos por lo que las empresas se sienten amenazadas son aspectos tangibles como un inadecuado clima laboral, insatisfacción, baja productividad, disminución de sus posibles ganancias, ausencia de compromiso laboral, mayor rotación de trabajadores y un aumento de costos. Están en la necesidad de activar protocolos e identificar sus riesgos y aprender a solucionarlos, la manera más adecuada de prevenir riesgos en las empresas es formular estrategias para aconsejar y sancionar conductas discriminatorias, acoso sexual y laboral, por otro lado, el sexo femenino es aquel que posee mayor riesgo, seguido por personas con discapacidad, personas pertenecientes a la comunidad LGTBI y los adultos mayores de cincuenta años, son aquellos grupos que tienen la necesidad de promocionar la igualdad y el respeto para mejorar el clima

organizacional y disminuir los riesgos psicosociales existentes en los trabajadores (Ramirez & Mayorga, 2017).

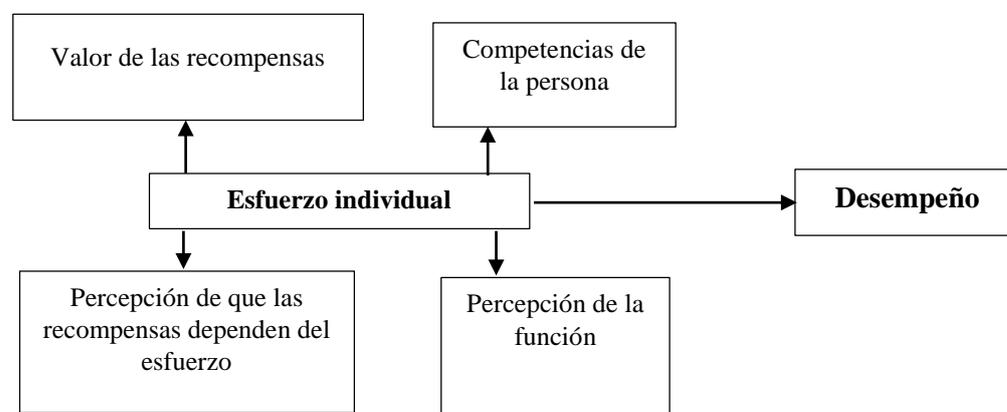
4.2. Desempeño laboral

Gary (2009), expone que los gerentes hoy en día han visto como una prioridad la productividad y desempeño, además en las empresas, se determina que mientras más globalización y mayor competencia en el entorno existirá mayor presión para disminuir costos y aumentar la productividad de los empleados. Por ello, los gerentes se han visto en la necesidad de enfocarse en el desempeño (Gary, 2009).

El desempeño se define como aquellas acciones o comportamientos que tiene el trabajador en la empresa y que son relevantes para el cumplimiento de sus objetivos (Pérez, 2009). El desempeño laboral es también conocido como el rendimiento laboral desempeñado por el trabajador y que se mide a través del resultado de su trabajo (Gavilanes, 2014).

Espinosa & Larrabeiti (2012), argumentan que el desempeño eficaz y eficiente de cada uno de los trabajadores de la empresa la hace más productiva. Para Chiavenato (2009), el desempeño humano varía de una persona a otra y depende de algunas circunstancias:

Figura 1. Desempeño humano.



Fuente: Chiavenato (2009)

El esfuerzo individual de los trabajadores influye directamente en el desempeño laboral de los mismos, debido a que se relaciona con sus competencias y las funciones que realiza para obtener recompensas, que puede variar de una persona a otra dependiendo el trabajo que realice (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, la gestión del desempeño laboral en las empresas a nivel mundial se ha visto la necesidad de mejorar el desempeño laboral mediante pruebas que permitan conocer los rasgos adecuados para desempeñar su puesto de trabajo con la capacidad que este requiera (Gary, 2009). Uno de los aspectos más importantes para un mejor desempeño en las empresas son las capacitaciones a sus trabajadores que de acuerdo con algunas empresas sobresalientes en este ámbito han dado certeza de que un personal bien capacitado genera menos accidentes, menor pérdida de tiempo y menores costos tal como lo indica Toyota siendo una de las empresas más productivas a nivel mundial (Gary, 2009). Según investigaciones las empresas de servicio gestionan el desempeño laboral de acuerdo con la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitaciones que inciden de manera directa en la calidad de desempeño del trabajador; por otro lado, tener una correcta comunicación con sus superiores permite tener un buen clima organizacional, al igual que la motivación que es un ente que influye dentro del ámbito laboral en las empresas (Quintero, Africano, & Faría, 2012).

Ramírez & Mayorga (2017) argumentan que hoy en día las empresas se han visto en la necesidad de identificar cuáles son las causas por la que los trabajadores perciben consecuencias negativas tanto en la productividad, el clima organizacional, en la salud y relaciones interpersonales entre ellos para poder prevenirlas y controlarlas de la manera más adecuada posible. Se estima conocer cuáles son las consecuencias de los riesgos psicosociales dentro de las empresas y cuáles son las que mayormente influyen en los

trabajadores para evaluarlas y realizar las recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de los trabajadores (Ramirez & Mayorga, 2017).

Algunos de los elementos y factores que influyen en el desempeño laboral se exponen a continuación:

Según Chiavenato (2002), los elementos del desempeño laboral ayudan a que los empleados realicen eficientemente sus actividades donde se evalúa el potencial de desarrollo en su lugar de trabajo. Según Chiavenato (2002), determina que el principal elemento del desempeño laboral en las empresas es establecer objetivos ya que permiten desarrollar, negociar y formalizar las metas o logros que un trabajador se responsabiliza por alcanzar. Los objetivos más difíciles son los que permiten un mejor desempeño al igual que los objetivos específicos mientras que los objetivos menos difíciles e indefinidos no ayudan a los trabajadores a desempeñarse de mejor manera en la empresa (Chiavenato, 2002). La capacitación y autoeficacia es el segundo elemento del desempeño laboral que desarrolla mayor confianza de que la persona tiene esa capacidad de lograr éxito en su tarea, el tercer elemento considerado por el autor es el compromiso con los objetivos de la empresa que motiva al trabajador tener un mejor desempeño, cuando un gerente confía en sus subordinados y cree que llegará a cumplir los objetivos establecidos está generando en la persona confianza y autosatisfacción con su desempeño (Chiavenato, 2002).

Para Evans & Lindsay (2000), uno de los factores que desarrolla un desempeño de éxito en las empresas es la medición del esfuerzo desarrollado por el trabajador, los logros expuestos por la capacidad, los rasgos y la percepción del papel desempeñado en su puesto de trabajo. La motivación es fundamental ya que contribuye a la mejora continua, por ello, se ha dado lugar a los premios intrínsecos que son el grado de cumplimiento de

un trabajador y los premios extrínsecos que vienen por medio del jefe a sus subordinados mediante bonos o aumentos de salarios, las personas experimentan un grado de satisfacción debido a que su desempeño ha sido el correcto y ha permitido el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Evans & Lindsay, 2000).

Para Zenteno & Durán (2016), se consideran nueve factores de desempeño laboral que influyen en el trabajador:

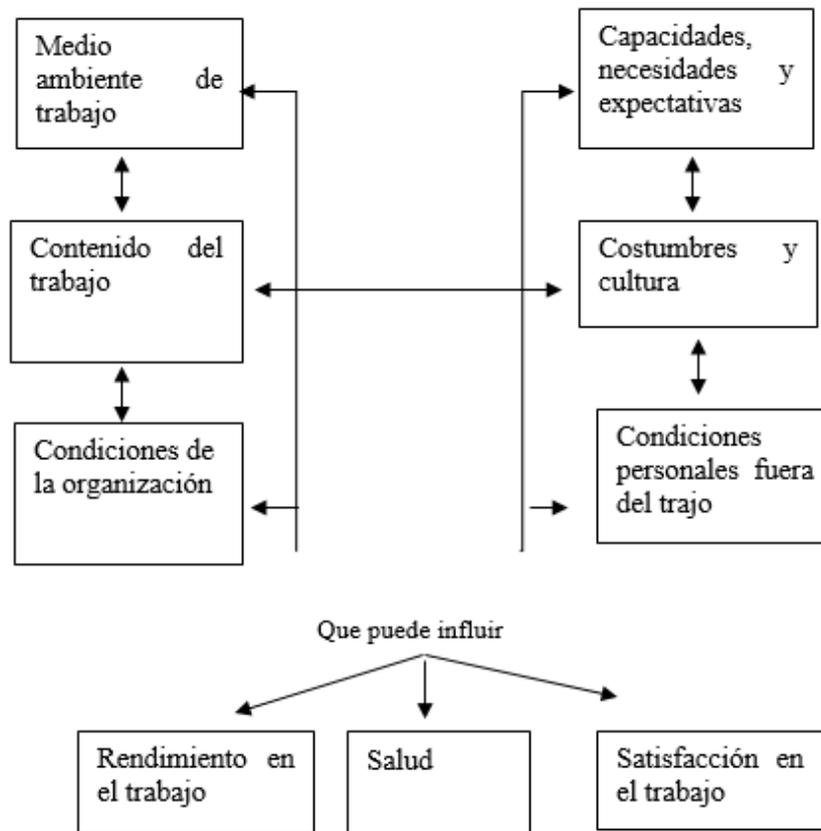
- **Organización con un propósito.** - Vincula la importancia que tiene la motivación de las personas para desarrollar un desempeño eficiente en la empresa.
- **Selección.** - Indica que las empresas con altas expectativas necesitan un personal adecuado para cada puesto de trabajo preciso, para lograr el éxito en el desempeño de los empleados.
- **Reducir el miedo e incrementar la confianza.** - Esta es una de las causas por lo que los empleados tienden a desconfiar de sí mismos y de su labor realizada, se focalizan en lo que les pueda suceder en la empresa tales como despidos o temor a que sus ideas no contribuyan para el desarrollo de la empresa, además de las políticas gubernamentales que también juegan un rol importante dentro del desarrollo laboral.
- **Alto nivel de remuneración y vínculo con el desempeño.** - Este factor tiene un impacto directo con el trabajador ya que existe una relación entre la calidad de desempeño del trabajador y su remuneración, es decir, mientras mejor desempeño mayor remuneración, lo que implica motivación dentro de la empresa.
- **Equidad y justicia.** – Permite un clima laboral adecuado para los trabajadores a través de una comunicación directa y transparente, reduciendo el grado de diferencias entre ellos.

- **Formación.** – Es vital para el desempeño en las organizaciones, las habilidades y competencias con las que pueda contribuir el trabajador de acuerdo con su entrenamiento desarrolla con mayor esfuerzo y compromiso las actividades laborales mejorando así la productividad de la empresa.
- **Equipos autogestionados, trabajo en equipo y liderazgo.** – Los trabajadores que poseen equipos adecuados para su desempeño en su lugar de trabajo disfrutan de una mayor comodidad y seguridad en la empresa afectando positivamente a la satisfacción en el trabajo.
- **Compartir información.** – Intercambiar información organizacional conlleva al trabajador a tener un sentido de pertenencia hacia la empresa, puesto que se encontrará informado de las actividades que realice la empresa.
- **Organización sustentable.** - Las empresas tienen la responsabilidad de reflejar valores con la comunidad y ciudadanía.

Un estudio realizado en Perú por Mamani, Obando, Uribe, & Vivanco (2007), demuestra que los factores de desempeño laboral que afectan la productividad de personal de enfermería se encuentran relacionados con la inestabilidad laboral, la falta de interrelación con el equipo de trabajo, el deficiente clima organizacional, los horarios irregulares y la falta de tiempo para realizar las actividades.

Gómez, Hernández & Méndez (2014), presentan un modelo de factores psicosociales dentro de las empresas, los mismos que influyen en el rendimiento, la salud y la satisfacción en el trabajo.

Figura 2. Modelo de factores Psicosocial.



Fuente: Gómez, Hernández & Méndez (2014).

4.3. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño se lo ha venido realizando de manera paulatina en el transcurso de nuestras vidas, es por tal motivo que las organizaciones se han visto en la necesidad de evaluar desempeños financieros, operacionales y como no, el desempeño del talento humano, no obstante, el desempeño del talento humano influye directamente en la actuación competitiva de las organizaciones, para que estas puedan dar respuesta a las necesidades del mundo globalizado (Chiavenato, 2009).

La evaluación del desempeño a los trabajadores les da la oportunidad de mejorar, estimulando el trabajo en equipo, la lealtad y la entrega de los trabajadores en la organización, la utilización de este instrumento mantiene una relación equitativa y justa con los trabajadores, de tal manera que las empresas puedan implantar políticas

relacionadas a las compensaciones, reforzar la toma de decisiones, capacitaciones a los empleados e impulsar el mejoramiento en el diseño de los puestos de trabajo (Pérez, 2009).

Se identifican los métodos y factores que intervienen en la evaluación del desempeño: Para Chiavenato (2009), los métodos para la evaluación del desempeño se dividen en dos grandes grupos los cuales son los métodos tradicionales y los métodos modernos; los métodos tradicionales están conformados por escalas gráficas, elección forzosa, incidentes críticos y listas de verificación; mientras que algunos métodos modernos se conforman de la evaluación participativa por objetivos y evaluación de 360°. No obstante, según Pérez (2009), los métodos para la evaluación del desempeño son: método de la escala gráfica de calificaciones, método de clasificación alterna, método de la distribución forzada, métodos de los incidentes críticos, método de la comparación por pares y finalmente escalas de estimación ancladas. Por otra parte, se puede realizar la evaluación del desempeño de jefes a subordinados, autoevaluación de los empleados, evaluación entre personas del cargo o nivel o también la evaluación que realizan los subordinados a los jefes (Pérez, 2009).

Las organizaciones a medida que pasa el tiempo deben considerar factores que se correlacionan e inciden directamente en el desempeño de los trabajadores, a su vez, determinan el desempeño de las organizaciones, entre los aspectos mencionados se encuentran, la satisfacción del trabajador, la autoestima, el trabajo en equipo y la capacitación (Quintero et al., 2012).

La satisfacción del trabajador se encuentra relacionada al sentimiento de bienestar consiguiente de la relación de aspectos familiares, organizacionales u ocupacionales

dando como resultado la relación obtenida entre la organización y el trabajador (Borges de Melo, Alves Barbosa, & De Souza, 2011).

Una encuesta realizada en una universidad en la ciudad de México acerca de los niveles de satisfacción globales y específicos del trabajo, determino que según el tipo de unidad académica, tipo de disciplina y máximo grado de estudio de los encuestados se encontraban con poca satisfacción en el trabajo, mientras que, los que ejercían su actividad con un alto nivel de educación cuentan con una perspectiva más amplia de realidad institucional lo que hace que se encuentren con un nivel de satisfacción más elevado (GALAZ FONTES, 2002).

El autoestima en el trabajo determina que, tanto la felicidad, la creatividad como la confianza juegan un papel sustancial en nuestras vidas debido a que ha sido trascendental en el desarrollo de la humanidad ya que en la nueva era económica resulta ser imprescindible en el ámbito de los negocios (Branden, 2011).

Una encuesta realizada a 80 personas en Cuba acerca del Autoestima en el personal de enfermería determinó que, el 86,25% de los encuestados, elogió la profesión por vocación, humanidad, cariño y reconocimiento constante por parte de la sociedad, por ende, poseen un alto nivel de autoestima en relación con las condiciones y cualidades del trabajo (Fundichely Quiala & Zaldívar Rodríguez, 1999)

El trabajo en equipo es el desarrollo en base a las capacidades del trabajador gracias a la interacción de las personas que intervienen en el trabajo, ya que se reúnen y satisfacen ciertas necesidades como son la igualdad de los integrantes, la comunicación, el liderazgo entre otros (Quintero et al., 2012).

Un estudio realizado en la Universidad de Navarra determina que el trabajo en equipo consiste en la colaboración de los miembros del equipo de forma organizada, que

persiguen un objetivo en común, es así que determinan a los miembros de acuerdo con su personalidad, habilidad, conocimientos y experiencias, que aportan de gran valor al desarrollo del trabajo (Wilkinson & Cardona, 2006).

La capacitación consiste en la actividad que se encuentra basada en necesidades que posee una empresa y está orientada hacia la integración de los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Siliceo, 2004a).

Una investigación relacionada al impacto de la capacitación del personal en un hipermercado demuestra que, la ejecución de programas de capacitación sobresale de manera positiva en la productividad, mejorando el desempeño de los trabajadores y desarrollando su conocimiento (Bohórquez, Caro, & Morales, 2017).

Los efectos de la evaluación del desempeño en las organizaciones muestran a las mismas, nuevos desafíos, a su vez, integran los factores de calidad, confiabilidad y veracidad permitiendo así, que el departamento de talento humano de las empresas puedan intervenir en la dirección de los recursos humanos, también, le permite ajustar comportamientos y desempeños tanto de las personas como de los equipos de trabajo (Montoya, 2009). La evaluación de desempeño laboral en las empresas es fundamental para determinar si un trabajador está realizando su trabajo adecuadamente, los resultados de esta evaluación permiten además diseñar métodos para mejorar el desempeño en sus tareas individuales, de esta manera se detectan errores en los diseños de puestos que hoy son muy comunes y que afectan en el desenvolvimiento de una persona; en toda organización exitosa se ha tomado como factores relevantes para un mejor desempeño de sus trabajadores a la motivación y capacitaciones por parte de sus superiores, que permiten generar confiabilidad en el lugar de trabajo (Pérez, 2009).

A continuación se expone la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral: En investigaciones realizadas se concluye que los trabajadores están expuestos a los riesgos psicosociales diariamente en su lugar de trabajo, influyendo de manera desfavorable en el desempeño laboral de los trabajadores, de igual manera el rendimiento del trabajador tiende a reducir, perjudicando su función y por ende la productividad de la empresa (Jiménez & Baez, 2010).

Un análisis realizado en Colombia por Ortiz (2017), identificó que a medida que el riesgo psicosocial aumenta en los trabajadores su desempeño laboral se verá afectado, es importante reconocer que los riesgos psicosociales se producen a lo largo del tiempo y que, si no existe un tratamiento para estas condiciones el incremento de su productividad y los resultados positivos para las empresas, se verán afectados.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales en nuestro país, el Ministerio de Trabajo (2018a), presenta el cuestionario de Riesgos Psicosociales para personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas para su respectiva evaluación. Este cuestionario permite evaluar factores de riesgo psicosociales expuestos en el trabajo que puedan dañar la salud de los trabajadores, al finalizar dicha evaluación las empresas públicas y privadas, instituciones deberán realizar un plan de acción para establecer medidas de prevención para los riesgos psicosociales a los que se encuentren expuestos los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2018).

Las empresas realizan evaluaciones de desempeño a sus trabajadores ya que se encuentran conscientes que uno de los factores que les permite generar mayor éxito es la manera de aprovechar su trabajo, por ello, la importancia de realizar las evaluaciones a los trabajadores que permita determinar la contribución de cada individuo como relación para la toma de decisiones (Ministerio del Trabajo, 2018).

5. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y un diseño de investigación no experimental.

5.1. Diseño muestral

Para la elaboración de las encuestas se realizó un estudio de caso que permite obtener datos de una variedad de fuentes, de manera que facilita la comprensión de teorías ya existentes o en desarrollo. Se determina que las empresas poseen la misma probabilidad de ser elegidas independientemente del tipo de empresa o actividad económica que estas realicen. Se tomó una muestra de tres tipos de empresas: empresa agrícola, de telecomunicaciones y empresa pública de servicios. Por ello, se trabajó con alrededor del 80% de la población total de las empresas elegidas para la evaluación de los cuestionarios.

5.2. Período de referencia

Se realizó la aplicación de los cuestionarios en los meses de Abril, Mayo y Junio del 2019.

5.3. Diseño de cuestionario

De acuerdo con la investigación de alcance correlacional se analizan dos variables dependiente e independiente. En la Tabla 6 se puede identificar los riesgos psicosociales como variable independiente, de los cuales se analizarán los indicadores con los niveles de riesgos psicosociales en las empresas. Por otro lado, el desempeño laboral como variable dependiente identifica los indicadores en el nivel de desempeño laboral en las empresas; como parámetros para medir el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales tenemos cuatro opciones en una escala de Likert: En desacuerdo (1), Poco de acuerdo (2), Parcialmente de acuerdo (3) y Completamente de acuerdo (4). Mientras

que, el instrumento de Evaluación del Desempeño Laboral contiene cinco elecciones: Muy bajo (1), Bajo (2), Moderado (3), Alto (4), y Muy alto (5).

Tabla 6. Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores.

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	MEDIDAS	INSTRUMENTO
Riesgos Psicosociales	Nivel de riesgo psicosocial en las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente de acuerdo • Parcialmente de acuerdo • Poco de acuerdo • En desacuerdo 	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	MEDIDAS	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Nivel de Desempeño laboral en las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Muy alto • Alto • Moderado • Bajo • Muy bajo 	Formato de evaluación del desempeño laboral

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 58 preguntas (Anexo 1). Conforme en lo estipulado en el Acuerdo Ministerial 87, en donde el Ministerio de Trabajo expide la “Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en la cual, el artículo 9 determina que se debe implementar un Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial, tanto a las empresas públicas como privadas que cuenten con más de 10 trabajadores y se lo realice una vez cada año (Ministerio del Trabajo, 2008). Se utilizó el instrumento de recolección de datos desarrollado por el Ministerio de Trabajo en el año 2014 en colaboración con algunos entes públicos y privados, donde se realizó un formato estandarizado para evaluación de riesgos psicosociales; este formato permite evaluar ciertas situaciones a las que está expuesto el trabajador en su lugar de trabajo, el cuestionario está compuesto por 8 dimensiones (Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de

competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo, Otros puntos importantes). Por otro lado, el formato de evaluación del desempeño (Anexo 2), fue desarrollado por la Universidad de Chiguagua en México (2017), dicho instrumento de evaluación no tenía validación alguna, por consiguiente, se ha considerado validarlo con un experto en psicología industrial docente de la Universidad Técnica del Norte y un gerente general de una empresa pública ubicada en la provincia de Imbabura.

5.4. Procedimiento de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos al inicio de la investigación se consideraron aplicarlos a través de un estudio de caso al 8% de los trabajadores entre administrativos y operativos de una empresa privada dedicada a la elaboración y comercialización de derivados de harina, que cuenta aproximadamente con una población de 1000 trabajadores, no obstante, en la reunión final con el departamento de Recursos Humanos de la empresa se comentó que el instrumento que mide los Riesgos Psicosociales emitido por el Ministerio de Trabajo ya se lo había aplicado meses atrás, por ende, se negó rotundamente el acceso a la información por parte de los trabajadores.

Posterior a ello, se acordó el encuentro con la Jefe de Recursos Humanos de una empresa privada de alimentos, en la cual supo manifestar que ya lo habían realizado por las mismas razones que la empresa anterior. Sin embargo, se visitó otra empresa privada de servicios y comercio donde durante el dialogo con el Gerente General, supo manifestar que se debía realizar una solicitud dirigida Gerente de Recursos Humanos de la Corporación, de la cual nunca se obtuvo respuesta.

Por ese motivo se tomó como referencia realizar a cierto número de empresas que contenga un rango de 30 a 50 trabajadores, independientemente del tipo de empresa o actividad que realice. Oportunamente, se ha logrado contar con la predisposición de tres empresas, una

de ella dedicada a la producción agrícola, otra dedicada a ofrecer servicios municipales y la última de ellas dedicada al servicio de telecomunicaciones, que emplean a 40, 50 y 46 trabajadores respectivamente, conformando un total de 136 trabajadores, sin embargo, debido a causas ajenas a las empresas, solo se ha podido completar el 82.35% de las encuestas, es decir, se ha encuestado a 112 trabajadores entre administrativos y operativos de las empresas anteriormente mencionadas, no obstante, después de realizar el debido tratamiento a las encuestas aplicadas, se tuvo que eliminar 7 encuestas por errores indistintos en ellas quedando como resultado 105 encuestas, que abarcan el 77,21% de la población total. No obstante, la información obtenida se utilizó para identificar las hipótesis planteadas en el Capítulo 3.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Se procede a realizar el análisis de los datos mediante tres secciones presentadas a continuación:

Referente a los análisis de resultados descriptivos se expone tablas de frecuencia de Riesgos Psicosocial total y Desempeño laboral general, presentación de gráficos del promedio de evaluación de riesgo psicosocial y desempeño laboral general. Por otra parte, para el análisis descriptivo por cada empresa se presenta tablas de frecuencia de Riesgos Psicosocial y Desempeño laboral, exposición de gráficos del promedio de evaluación de riesgo psicosocial y desempeño laboral de cada una de las empresas, finalmente para el análisis de resultados correlacionales se presenta una matriz de correlaciones de Pearson y Gráficos de dispersión.

- Correlación entre Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral.
- Correlación entre dimensiones de Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral.
- Correlación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales con cada una de las dimensiones de Desempeño Laboral.

6.1. Resultados descriptivos generales

Respecto al resultado de los Riesgos Psicosociales en general se presenta la siguiente información:

Los riesgos psicosociales en las empresas hoy en día se derivan de algunos factores propios de su entorno laboral, en el diseño y la gestión de trabajo. En este caso, y en base a los resultados obtenidos en la Tabla 7 se ha podido determinar que los trabajadores de las empresas encuestadas presentan en su gran mayoría riesgo psicosocial bajo, es decir, que las empresas requieren hacer chequeos paulatinos para evitar que aumenten los riesgos presentados, seguido encontramos a los trabajadores con riesgo psicosocial medio, que si no se lo trata adecuadamente y en el tiempo pertinente este puede desarrollar problemas relacionados a la salud y bienestar del trabajador, a su vez, podría tener repercusiones en el clima laboral dentro de la empresa, los trabajadores con riesgo psicosocial alto requieren la adopción de medidas que salvaguarden su salud en todo aspecto.

Tabla 7. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Riesgo alto	14	13%	13%	
Riesgo medio	39	37%	50%	
Riesgo bajo	52	50%	100%	
Total	105	100%		

En relación los riesgos psicosociales por género, la Figura 3 nos muestra que los riesgos psicosociales han presentado mayor impacto en el género femenino, siendo así, que la afectación se encuentra en las dimensiones de recuperación, ritmo y carga de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización y otros puntos importantes, así mismo, se puede observar también, que la dimensión que más afecta es el liderazgo por lo que se requeriría que se adopten medidas que ayuden a mejorar el liderazgo dentro de las empresas, por otra parte, la dimensión de soporte y apoyo muestra

señales en personal masculino, sin embargo, todas las dimensiones se ubican en el rango de riesgos medio. De acuerdo con investigaciones realizadas por Lecca, Guevara, & Cachay (2013), inicia desde un análisis al lugar de trabajo para prevenir y exigir una evaluación de riesgos psicosociales para analizar la información que se recolecta de cada trabajador para acoger medidas preventivas. Lecca, Guevara, & Cachay (2013), identifican que el cambio de condiciones de trabajo y la compra de nuevas tecnologías operativas son métodos nuevos que hoy en día deberían implementarse para redimir los efectos de los riesgos psicosociales. Por otro lado, esta investigación se puede sustentar mediante la investigación realizada por Rojas et al (2018), en la que consideran que las mujeres son las que más se encuentran expuestas a riesgos psicosociales debido a que existentes situaciones desfavorables para ellas tales como las condiciones de trabajo en las cuales realizan tareas de ejecución y se exponen a desarrollar enfermedades.

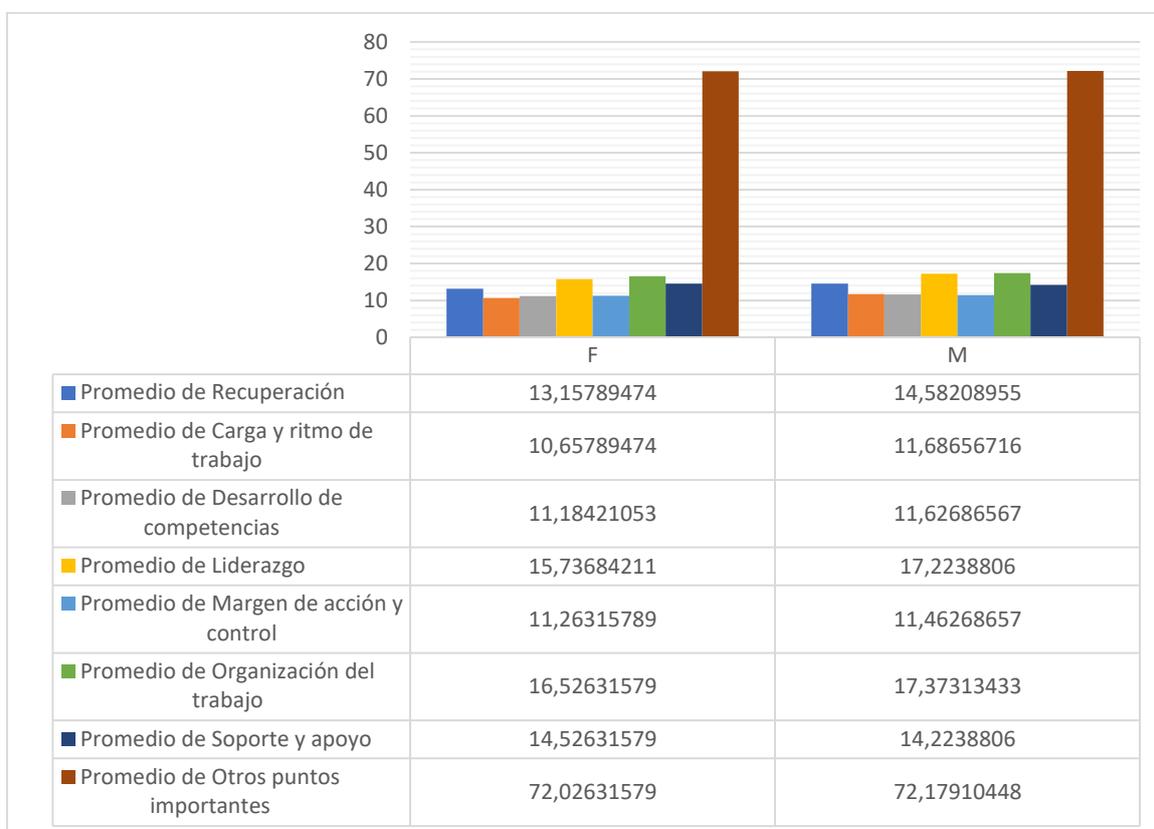


Figura 3. Promedio de Evaluación del Riesgo Psicosocial por Género.

En cuanto al Desempeño Laboral se expone la siguiente información:

En la evaluación del desempeño laboral, se valoraron ciertos aspectos importantes como son: la orientación de resultados, la calidad, las relaciones interpersonales, la iniciativa, el trabajo en equipo y finalmente la organización, en lo que cabe recalcar que la mayoría de trabajadores cuenta con una calificación alta, seguida por trabajadores con calificación muy alta, un porcentaje menor con calificación moderada y los restantes con calificación baja, argumentando en la Tabla 8 que no hay trabajadores con calificación muy baja, sin embargo, se puede decir que la mayoría de trabajadores de las empresas evaluadas cumple con el rendimiento acorde a los requerimientos de las mismas.

Según investigaciones realizadas en Colombia por Chiang, Mendez, & Sanchez (2010), determinan que un desempeño laboral sin una asociación directa con la flexibilidad presenta cambios desfavorables para desarrollar las habilidades y tener una motivación en su lugar de trabajo.

Tabla 8. Resultado total de la evaluación de Desempeño Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy Alto	40	38,10%	38,10%
Alto	47	44,76%	82,86%
Moderado	13	12,38%	95,24%
Bajo	5	4,76%	100,00%
Muy Bajo	0	0,00%	100,00%
Total	105	100,00%	

En cuanto al género de los trabajadores se observa en Figura 4 que el rendimiento mayoritario lo poseen el personal de género femenino, obteniendo una diferencia mayor en las dimensiones de orientación de resultados, calidad e iniciativa, lo que es referente a que las mujeres realizan con más dedicación su trabajo y cuentan con el ánimo necesario para realizar y culminar sus actividades laborales.

Así mismo Ramos (2005) argumenta que, las mujeres en la mayoría de países en el mundo son las que tienen un mejor desempeño laboral debido a que poseen una mejor planificación de sus actividades y son mejor organizadas en sus tareas laborales.

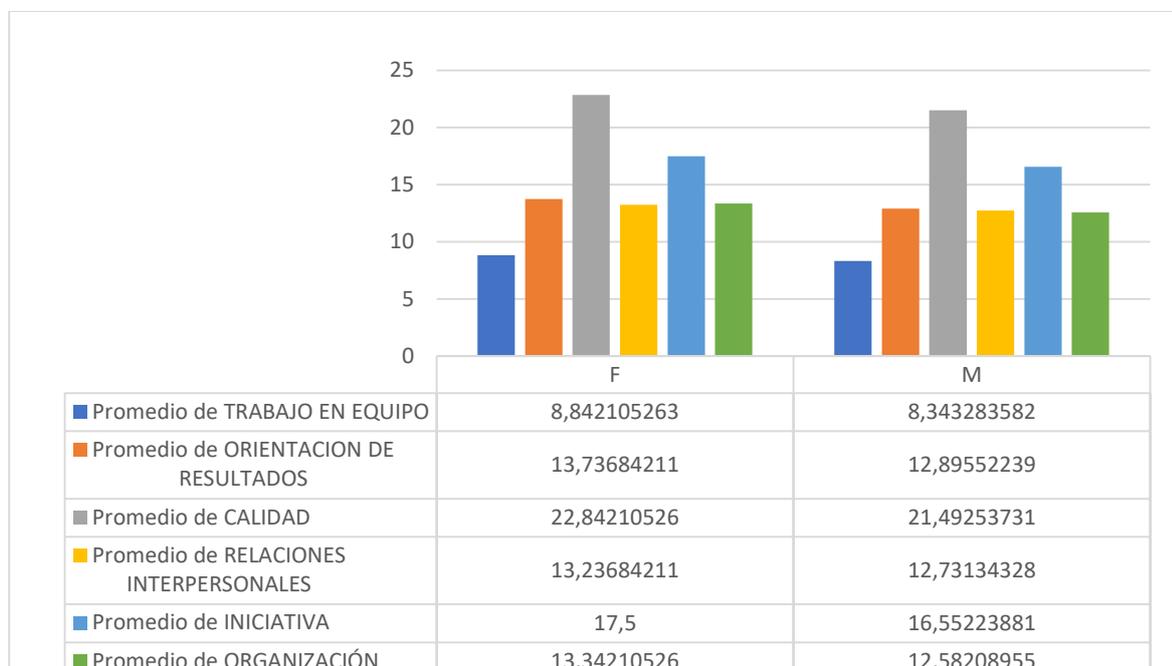


Figura 4. Promedio de Evaluación del Desempeño laboral por Género.

6.2. Resultados Descriptivos por Empresa

Referente a los riesgos psicosociales expuestos en la Empresa Florícola:

Los riesgos psicosociales en la empresa dedicada la producción florícola, se considera que se derivan de factores, en este caso dimensiones, las cuales permiten determinar el nivel de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los trabajadores, se considera que en base a los resultados obtenidos en la Tabla 9 se muestra la existencia de riesgo psicosocial medio y bajo, tanto la salud como la seguridad de los trabajadores puede verse comprometidas a mediano y largo plazo, derivando así, enfermedades profesionales u ocupacionales, puesto que estas causan efectos nocivos para la salud de los trabajadores, se pueden prevenir realizando monitoreo frecuentemente para reducir la probabilidad que ocurran siniestros.

Tabla 9. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo alto	0	0%	0%
Riesgo medio	12	32%	32%
Riesgo bajo	26	68%	100%
Total	38	100%	

En la Figura 5 se demuestra que, los colaboradores de género femenino de la empresa Florícola se encuentran expuestos a una carga y ritmo de trabajo excesiva, un liderazgo deficiente, una desorganización del trabajo, no obstante, la falta de tiempo para la recuperación de los trabajadores se hace notar al igual que la dimensión de otros puntos importantes que se relaciona con la violencia, la discriminación y el acoso, mientras que, al género masculino les afectan las dimensiones de desarrollo de competencias, margen de acción y control y soporte y apoyo. Mostrando que el riesgo entre dimensión y dimensión oscila entre bajo y medio, no obstante, en la dimensión de soporte y apoyo los trabajadores de género masculino cuentan con un riesgo medio, mientras que, las mujeres cuentan con un riesgo bajo.

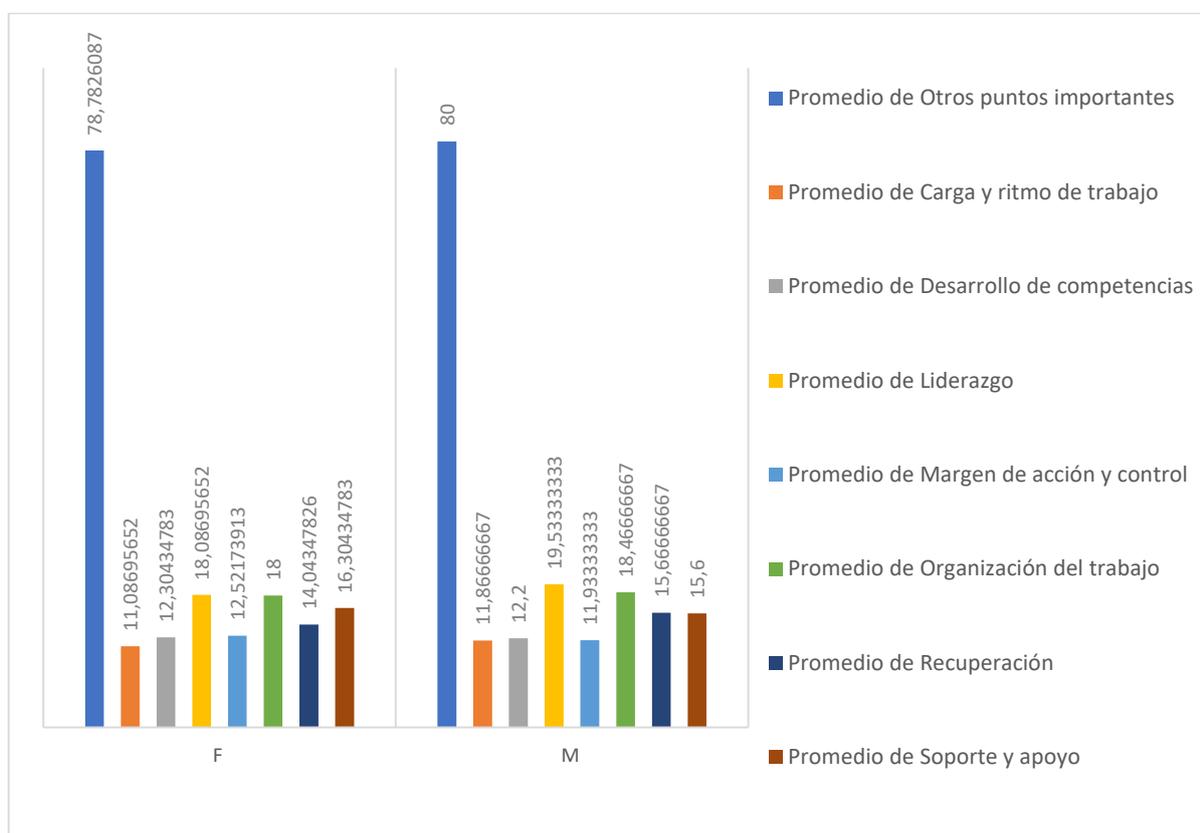


Figura 5. Promedio de la Evaluación del Riesgo Psicosocial.

En relación con la Evaluación del desempeño de la empresa Florícola, se puede observar en la Figura 6 que el desempeño se considera muy alto, es decir, oscila entre muy bueno y excelente, cabe recalcar que se determina una buena relación en el trabajo, los procesos de supervisión laboral se encuentran adecuados, además, de que la calidad y la relación entre compañeros se encuentran muy bien establecida. Así mismo, las dimensiones de trabajo en equipo, relaciones interpersonales, calidad, orientación de resultados son desarrolladas de mejor manera por los hombres, mientras que, las mujeres cuentan con más iniciativa y organización en el trabajo.

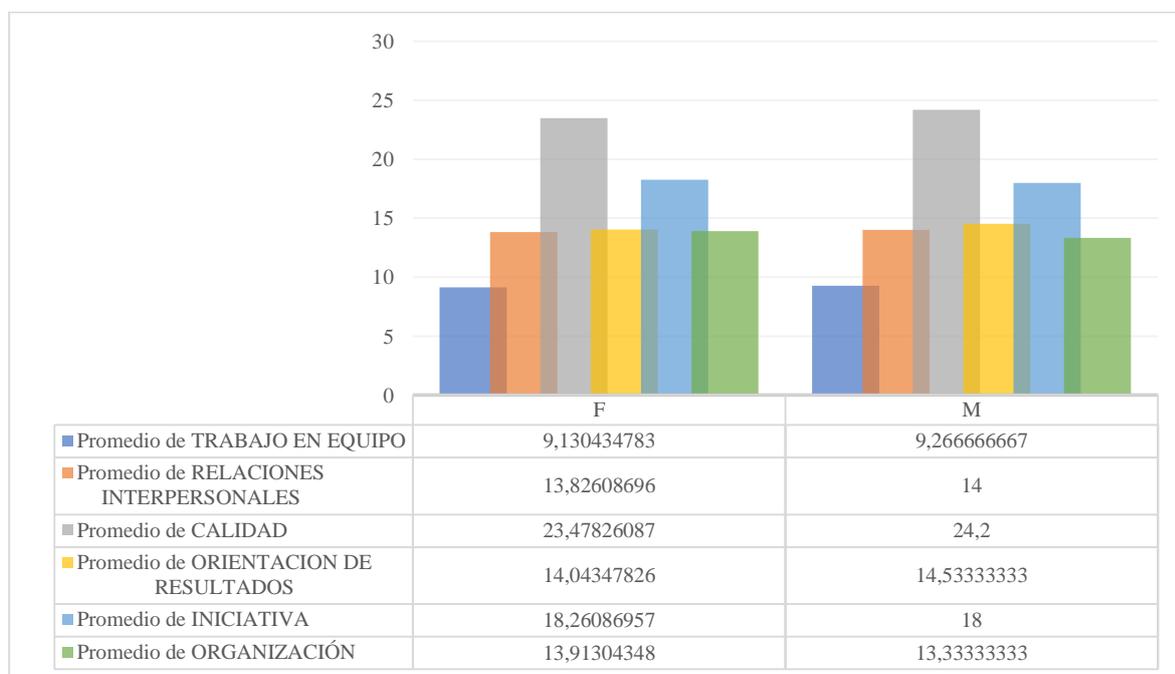


Figura 6. Evaluación de Desempeño Laboral.

En relación con la exposición a Riesgos Psicosociales a los que se encuentra expuesta la Empresa Pública de Servicios Municipales:

En referencia a la evaluación del riesgo psicosocial realizado en la Empresa Pública de Servicios Municipales, en la Tabla 10 encontramos que en la mayoría de trabajadores se presenta una exposición a riesgo psicosocial bajo, mientras que, se presenta un riesgo

psicosocial alto en la misma cantidad de trabajadores con riesgo medio, por lo que se requiere que se tomen medidas pertinentes para el mejor desarrollo de las actividades, además, adoptar normativas que salvaguarden el bienestar de los trabajadores, ya que se pueden presentar problemas relacionados con la salud de los colaboradores a corto plazo, si no se realizan las acciones para reducir el riesgo.

Tabla 10. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo alto	11	30%	30%
Riesgo medio	11	30%	59%
Riesgo bajo	15	41%	100%
Total	37	100%	

La Figura 7, nos demuestra que los factores de riesgos psicosociales afectan en su mayoría al personal de género femenino y la mayor diferencia se encuentra en las dimensiones de Liderazgo, Otros puntos importantes y la dimensión de Organización del Trabajo. Así mismo, todas las dimensiones se encuentran ubicadas en el rango que determina el riesgo medio.

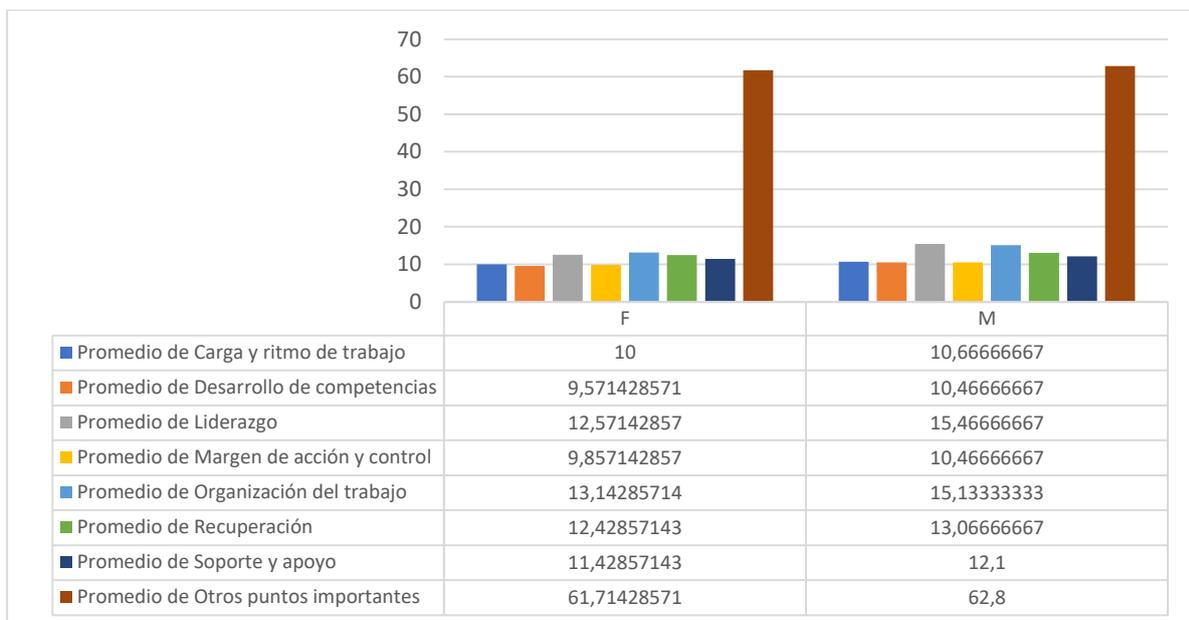


Figura 7. Evaluación del Riesgo Psicosocial.

La información obtenida de acuerdo con el Desempeño Laboral de la Empresa Pública de Servicios Municipales muestra lo siguiente:

En referencia al desempeño laboral la Tabla 11 nos muestra que en la Empresa Pública de Servicios Municipales el desempeño en su mayoría es alto, no obstante, se cuenta con la misma cantidad de trabajadores con un desempeño muy alto que con desempeño moderado, a su vez, se observa que en la empresa existen trabajadores con desempeño bajo, por lo que se considera que aquellos trabajadores necesitan que se les dé seguimiento para determinar las causas de su desempeño deficiente.

Tabla 11. Resultado de la evaluación de Desempeño Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy Alto	7	18,92%	18,92%
Alto	20	54,05%	72,97%
Moderado	7	18,92%	91,89%
Bajo	3	8,11%	100,00%
Muy Bajo	0	0,00%	100,00%
Total	37	100,00%	

En relación con la Figura 8 de la evaluación del desempeño laboral se determina que en el personal femenino se desarrolla mejor en las dimensiones de orientación de resultados y calidad, mientras que el personal de género masculino se desenvuelve mejor en las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

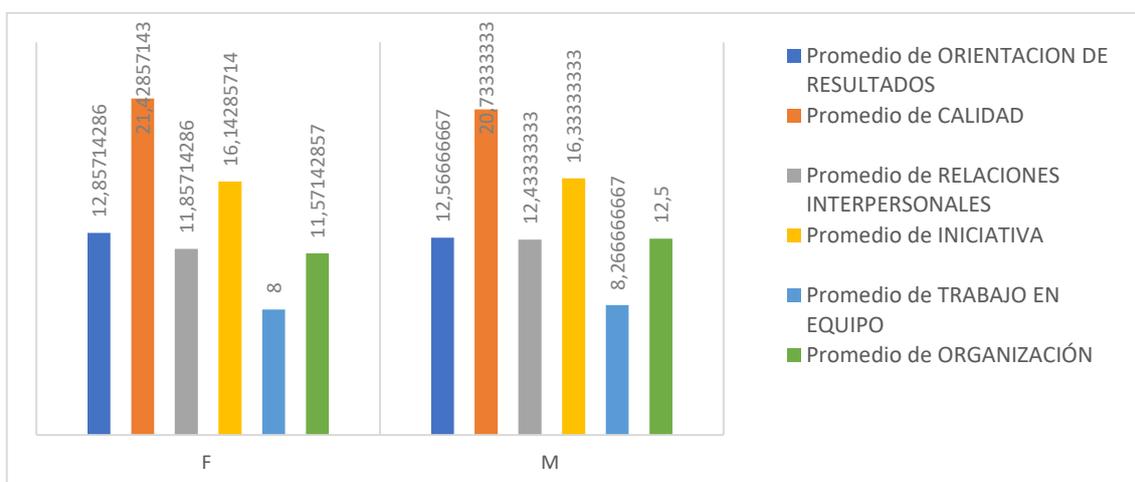


Figura 8. Evaluación de Desempeño Laboral.

En cuanto a la exposición a Riesgos Psicosociales a los que se encuentra expuesta la empresa dedicada a las telecomunicaciones se demuestra:

La Tabla 12 muestra que los riesgos psicosociales en la empresa de telecomunicaciones, se encuentran en su mayoría con puntajes bajos seguido por la exposición a riesgos psicosociales altos, se considera que se deben realizar acciones para contrarrestar el riesgo psicosocial en la empresa ya que se derivan de factores que pueden perjudicar en corto tiempo la salud de los trabajadores, por tanto, también podría afectar en la productividad de la empresa puesto los trabajadores podrían desarrollar alguna enfermedad ocupacional o también sufrir algún accidente de trabajo.

Tabla 12. Resultado total de la evaluación de Riesgos Psicosocial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo alto	10	33%	33%
Riesgo medio	7	23%	57%
Riesgo bajo	13	43%	100%
Total	30	100%	

La Figura 9 desarrolla las dimensiones de riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores por género, en que demuestra que el personal género femenino se encuentra más expuesto a factores de riesgos psicosocial en comparación al personal de género masculino. No obstante, se determina que las dimensiones de liderazgo, organización del trabajo, soporte y apoyo y otros puntos importantes se encuentran en el rango de riesgo bajo en hombres y riesgo medio en mujeres, mientras que, las demás dimensiones se ubican en riesgo medio tanto en hombres como mujeres.

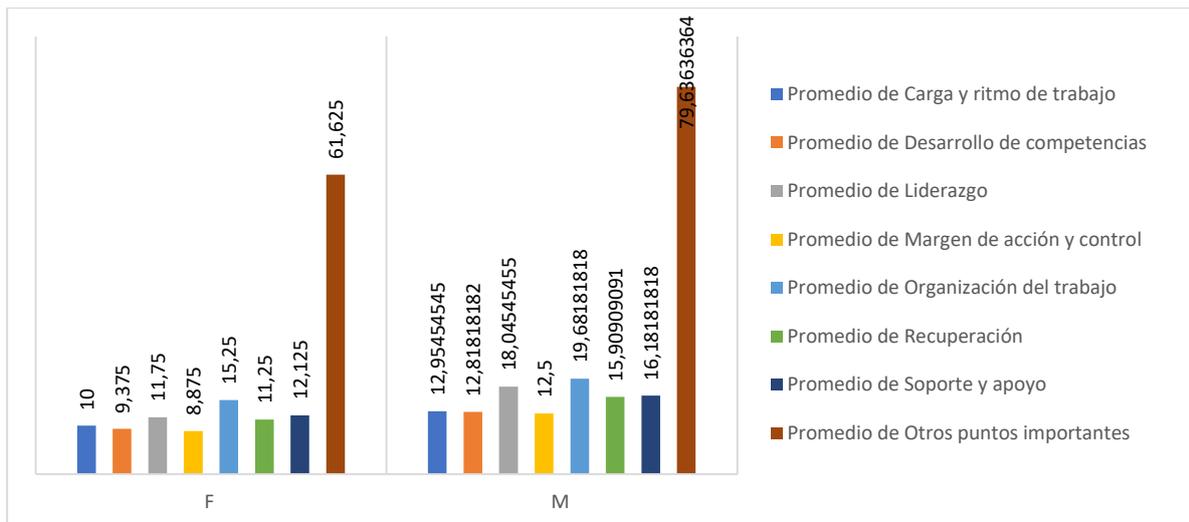


Figura 9. Evaluación del Riesgo Psicosocial.

De acuerdo con la información que determina el Desempeño Laboral en la empresa de telecomunicaciones se detalla:

En relación con el desempeño laboral la Tabla 13 nos muestra que en la empresa de telecomunicaciones el desempeño laboral se encuentra en un puntaje alto, por lo que el personal restante cuenta con un desempeño entre muy alto, moderado y bajo, por lo tanto, la empresa debe implementar estrategias que les permita a los trabajadores mejorar sus relaciones laborales, además de desarrollar adecuadamente su trabajo y así la empresa podría contar con una mejor productividad.

Tabla 13. Resultado total de la evaluación de Desempeño Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy Alto	3	10,00%	10,00%
Alto	19	63,33%	73,33%
Moderado	6	20,00%	93,33%
Bajo	2	6,67%	100,00%
Muy Bajo	0	0,00%	100,00%
Total	30	100,00%	

Así mismo, la Figura 10 muestra que el desempeño laboral eficiente se encuentra en los trabajadores de género femenino, puesto que, el personal de esta empresa cuenta con iniciativa dentro de la organización y también la motivación de realizar mejor su trabajo, presentando calidad en cada una de sus acciones.

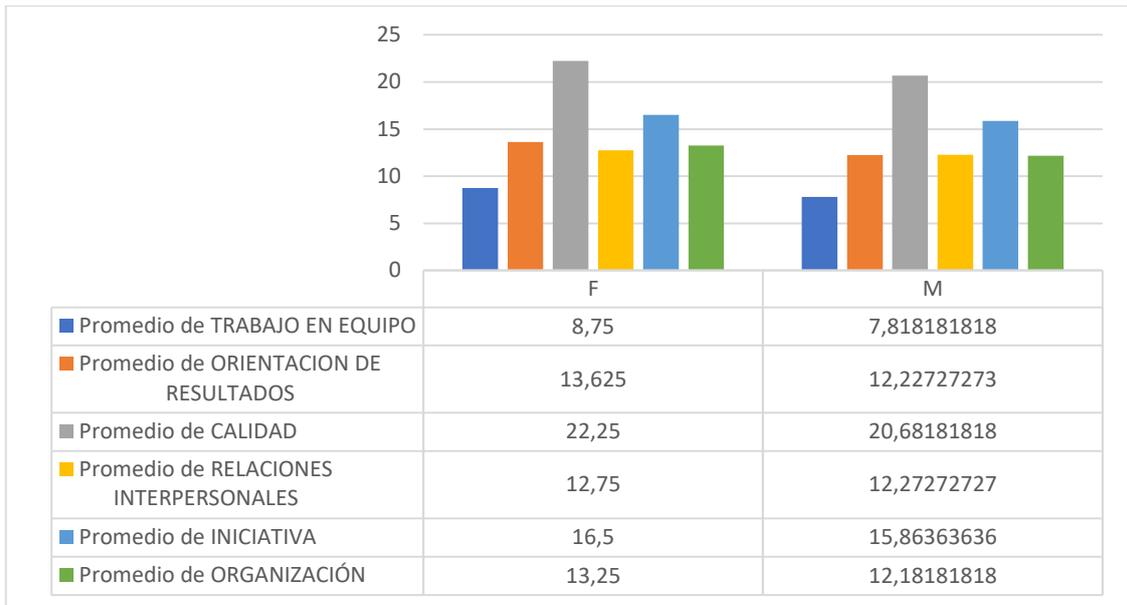


Figura 10. Evaluación de Desempeño Laboral.

6.3. Análisis Correlacional

A continuación, se presentará la Correlación entre Riesgos Psicosociales con Desempeño laboral:

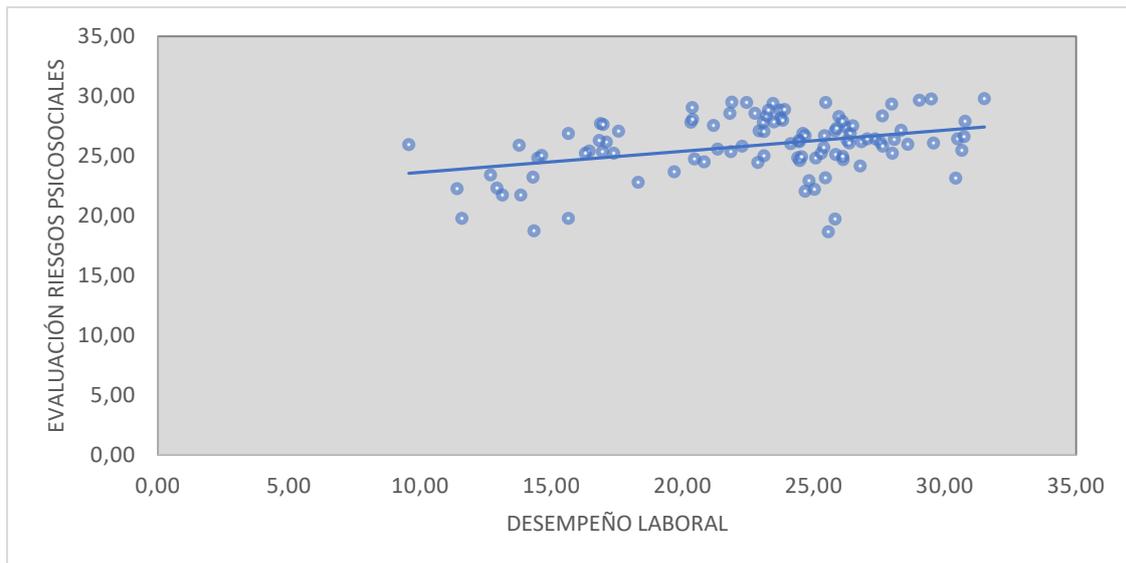


Figura 11. Correlación de Riesgos Psicosociales con Desempeño laboral.

La Figura 11 muestra la correlación existente entre las dos variables (riesgos psicosociales y desempeño laboral), debido a que la línea de tendencia cuenta con una inclinación ascendente hacia la derecha, por ende, a medida que aumentan los riesgos psicosociales el desempeño laboral aumenta, pero no en todos los casos, tal como lo argumenta Chicaiza

(2016) en su investigación de los efectos de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral, en la que expone que los riesgos psicosociales pueden afectar positivamente al desempeño de los trabajadores a medida que estos se encuentren motivados.

Tabla 14. Correlación de Riesgos Psicosociales con Desempeño Laboral.

		Riesgos Psicosociales
Correlación de Pearson	Desempeño laboral	0,364
P-Value		0,000

La correlación existente entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral se demuestra en la Tabla 14 puesto que cuenta con un p- value de 0,000 una correlación de 0,364, por tanto, es considera débil y significativa.

De la misma manera, se presenta la Correlación entre dimensiones de Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral:

Para determinar la correlación entre cada una de las dimensiones de los Riesgos Psicosociales y el desempeño laboral, la Tabla 15 demuestra que las dimensiones de los riesgos psicosociales inciden en el desempeño, mediante el uso de XLSTAT se expone que todas las dimensiones adquieren un p-value <0,05, sin embargo, la dimensión de otros puntos importantes cuenta con una correlación significativa moderada, es decir, que la dimensión de otros puntos importantes inciden en el desempeño de los trabajadores demostrando que la violencia laboral, la discriminación y el acoso afectan directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, por otro lado, las dimensiones de liderazgo, organización en el trabajo y soporte y apoyo cuentan con una correlación significativa débil, por lo tanto, inciden en el desempeño laboral, es decir, que el liderazgo claro, la organización adecuada del trabajo y el apoyo que se brinde al trabajador ayudara a que se encuentre motivado y por ende muestre un desempeño laboral adecuado, tal como lo demuestra Ortiz (2017) en su investigación acerca de la influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los

trabajadores de una empresa alimenticia, en la que determina que tanto el liderazgo como el soporte que se les brinda a los trabajadores es importante, ya que les permite conocer sus fallas y mejorarlas, así mejorar también su desempeño laboral.

Seguido el desarrollo de competencias con una correlación débil lo que es referente para determinar que el desarrollo de competencias incide en el desempeño laboral, sin embargo, demuestra que el desarrollo de conocimientos, capacidades, actitudes y habilidades dentro de la organización puede mejorar el desempeño laboral.

El margen de acción y control incide en el desempeño laboral puesto que cuenta con una correlación débil, la cual denota que no posee una correlación muy significativa, demostrando que la supervisión en el trabajo es importante ya que puede ser índice de mejoramiento en cuanto al desempeño laboral se refiere.

De la misma manera, la carga y ritmo de trabajo incide en el desempeño laboral debido a que cuenta con una correlación débil, por tanto, mientras la carga y ritmo de trabajo sea adecuado el trabajador puede tener un desempeño laboral apropiado y acorde a lo que la empresa requiere, finalmente encontramos a la dimensión de recuperación que de la misma forma incide en el desempeño laboral, ya que posee una correlación muy débil puesto que se ha demostrado información que la podemos sustentar con un estudio realizado por Chicaiza (2016) en el que demuestra que las cargas y condiciones de trabajo puede motivar al trabajador mediante la existencia de autonomía sobre el tiempo de descanso y de trabajo, así también, pueden atender exigencias familiares, sintiéndose satisfechos con los ingresos percibidos por su esfuerzo.

Tabla 15. Correlación de: Dimensiones de Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral.

	Correlación de Pearson	P- Value
Carga y Ritmo de Trabajo	0,201	0,039
Desarrollo de Competencias	0,302	0,002

Liderazgo	0,339	0,000
Margen de acción y control	0,276	0,004
Organización del trabajo	0,343	0,000
Recuperación	0,195	0,046
Soporte y apoyo	0,367	0,000
Otros puntos importantes	0,429	< 0,0001

La Figura 12 demuestra que existe correlación positiva entre las dimensiones del riesgo psicosocial y el desempeño laboral, puesto que, la línea de tendencia se encuentra inclinada de forma creciente hacia la derecha, sin embargo, la dimensión de recuperación se torna alejada de la línea de tendencia, mientras que, las dimensiones restantes muestran un acercamiento notorio, lo que significa que se encuentran correlacionadas de manera más significativa.

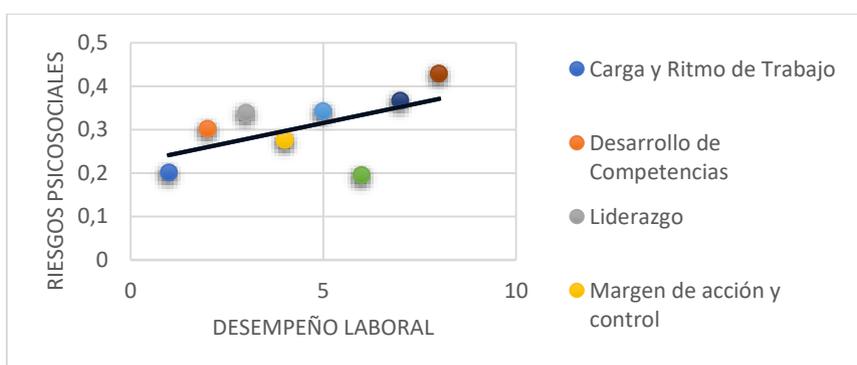


Figura 12. Correlación de dimensiones de Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral.

A continuación, se presenta información acerca de la Correlación entre dimensiones de Riesgos Psicosociales y cada una de las dimensiones del Desempeño laboral:

En referencia a la correlación entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y las dimensiones de la evaluación del desempeño, gracias a la Tabla 16 se puede afirmar que la carga y ritmo de trabajo no incide tanto en la orientación de resultados, las relaciones interpersonales, trabajo en equipo como en la organización del trabajador, del mismo modo, el desarrollo de competencias no incide en la organización del trabajador, así mismo, el liderazgo no incide en la orientación de resultados, de igual modo, el margen de acción y control no incide en la orientación de resultados, igualmente, la organización del trabajo no incide en el trabajo en equipo, de la misma manera, la recuperación no incide en la

orientación de resultados, trabajo en equipo y en la organización de trabajador, puesto que, el p-value de las hipótesis anteriormente mencionadas se encuentra por encima del rango (0,05), por otro lado, la dimensión de carga y ritmo de trabajo se encuentra correlacionada con las dimensiones de calidad e iniciativa pertenecientes a la evaluación del desempeño, no obstante, la correlación existente está considerada como débil, es por esta razón que la carga y ritmo de trabajo se incide tanto en la calidad como en la iniciativa de o trabajadores.

Por consiguiente, la dimensión de desarrollo de competencias se encuentra correlacionado con las dimensiones de orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo, puesto que, cuenta con un p-value $< 0,05$, cabe mencionar que, la correlación entre el desarrollo de competencias y las dimensiones expuestas anteriormente se considera débil, sin embargo, se ha determinado que la correlación existente entre la dimensión de desarrollo de competencias con la dimensión de iniciativa cuenta con un puntaje mayor puesto que se destaca que mientras más se oriente a los trabajadores en la empresa, los trabajadores contarán con más iniciativa, por esta razón se demuestra que el desarrollo de competencias si incide en la orientación de resultados, la calidad de trabajo, las relaciones interpersonales, la iniciativa y el trabajo en equipo.

Posteriormente las dimensiones tanto de liderazgo como margen de acción y control se encuentran correlacionadas con las dimensiones de calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización del trabajador, destacando que la correlación existente entre el margen de acción y control con la dimensión de organización del trabajador está considerada como muy débil, las restantes correlaciones resultan ser débiles, por esta razón se determina que tanto el liderazgo como el margen de acción y control inciden en la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales, la iniciativa, el trabajo en equipo y la organización del trabajador.

Seguido encontramos a la dimensión de organización del trabajo que se encuentra correlacionada con: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y organización del trabajador, recalando que la correlación expuesta se encuentra débil.

A continuación, la dimensión de recuperación que se correlaciona con las dimensiones de calidad, relaciones interpersonales e iniciativa, no obstante, la correlación existente entre recuperación y calidad se destaca ser la más alta, demostrando que las correlaciones son débiles.

Finalmente, las dimensiones de soporte y apoyo y otros puntos importantes poseen correlación con cada una de las dimensiones de la evaluación del desempeño, a su vez, se demuestra que cuentan con una correlación moderada entre las dimensiones de soporte y apoyo con la dimensión de calidad, también se destaca como correlación moderada entre la dimensión de otros puntos importantes con las dimensiones de calidad e iniciativa.

Tabla 16. Correlación de: Dimensiones de Riesgos Psicosociales con cada una de las dimensiones de Desempeño laboral.

DESEMPEÑO LABORAL	CORRELACIÓN DE PEARSON						P-VALUE					
	Orientación de resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo	Organización	Orientación de resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo	Organización
RIESGOS PSICOSOCIALES												
Carga y ritmo de trabajo	0,181	0,228	0,164	0,227	0,135	0,053	-0,095	0,046	-0,112	-0,047	-0,141	-0,221
Desarrollo de competencias	0,210	0,312	0,307	0,292	0,205	0,152	-0,064	0,045	0,039	0,023	-0,070	-0,124
Liderazgo	0,187	0,337	0,290	0,373	0,204	0,288	-0,089	0,073	0,021	0,114	-0,071	0,019
Margen de acción y control	0,178	0,303	0,205	0,285	0,192	0,204	-0,098	0,035	-0,070	0,015	-0,084	-0,070
Organización del trabajo	0,195	0,380	0,313	0,344	0,189	0,275	-0,080	0,122	0,046	0,081	-0,086	0,005
Recuperación	0,124	0,276	0,216	0,220	0,041	0,093	-0,152	0,005	-0,058	-0,055	-0,232	-0,183
Soporte y apoyo	0,299	0,406	0,242	0,380	0,242	0,245	0,031	0,151	-0,032	0,122	-0,031	-0,028
Otros puntos importantes	0,306	0,452	0,384	0,418	0,314	0,232	0,038	0,206	0,127	0,166	0,047	-0,041

Finalmente, se muestra la Correlación existente entre los Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral por empresa:

En cuanto a la correlación determinada para cada empresa gracias a la tabla 17 podemos observar que en la Empresa Pública de Servicios Municipales no existe correlación ya que cuenta con un p-value $>0,05$, no obstante, tanto en la empresa Florícola como en la empresa de Telecomunicaciones el p-value es de 0,001 por lo que se determina que si existe correlación, sin embargo dicha correlación positiva no es significativa puesto que es de 0,028, por otro lado, la empresa de telecomunicaciones cuenta con una correlación negativa pero no significativa, ya que es de -0,032, por ende, se afirma que los riesgos psicosociales encontrados tanto en la empresa de telecomunicaciones como en la empresa florícola si inciden en su desempeño laboral, mientras que los riesgos psicosociales de la empresa pública de servicios municipales no incide en su desempeño.

Tabla 17. Tabla de contingencia de correlación de Riesgos Psicosociales con el Desempeño laboral por empresa.

	P-Value	Correlación de Pearson
Florícola	0,001	0,028
Servicios Municipales	0,351	0,592
Telecomunicaciones	0,001	-0,032

7. RIESGOS PSICOSOCIALES – DESEMPEÑO LABORAL

EMPRESA	RIESGOS PSICOSOCIALES			DESEMPEÑO LABORAL
	Descripción	Factor	Propuesta	Resultados
SERVICIOS MUNICIPALES	Los trabajadores muestran una sobrecarga en sus actividades, un liderazgo deficiente, la falta de soporte y apoyo se hace notar, además de no contribuir con el desarrollo de competencias de los trabajadores.	Carga y ritmo de trabajo	Implementar un plan de mejora del liderazgo de la empresa.	Realizar una retroalimentación con cada uno de los trabajadores, con el fin de brindar apoyo a las diferentes áreas mejorando así la productividad de la empresa.
		Liderazgo	Generar un cronograma de actividades a realizarse en base a los objetivos empresariales y personales.	Eliminar las sobrecargas de trabajo en ciertos días y administrar de mejor manera el tiempo disminuyendo tiempos ociosos en ocasiones.
		Desarrollo de competencias	Implementar planes de carrera dentro de la empresa ya sea lineal u horizontal.	Permitiendo que el trabajador pueda laborar motivado y mejorar su productividad.
		Soporte y apoyo	Socializar a los trabajadores acerca de los derechos que poseen, además de tomarlos en cuenta para la toma de decisiones futuras de la empresa.	Implementar un programa de educación y entrenamiento a empleados y supervisores para el continuo mejoramiento y desarrollo de la empresa.

ANÁLISIS

El accionar conjunto de las áreas de la empresa mejoraría la calidad de vida de los y las trabajadoras, reduciendo accidentes dentro de la empresa y disminuyendo la probabilidad de existencia de enfermedades profesionales derivadas de las actividades realizadas a diario por los trabajadores.

EMPRESA	RIESGOS PSICOSOCIALES			DESEMPEÑO LABORAL
	Descripción	Factor	Propuesta	Resultados
FLORICOLA	Los trabajadores muestran una carga y ritmo de trabajo excesivo, desmotivación en las funciones a realizar, desorganización en el trabajo, falta de tiempo para la recuperación un control y apoyo deficiente.	Carga y ritmo de trabajo	Planificación de las actividades diarias, semanales y mensuales por cada una de las áreas de trabajo.	Mejorar la coordinación, eliminar la desorganización y la carga excesiva de trabajo.
		Motivación	Planear actividades que les permitan a los trabajadores formar parte de las decisiones de la empresa, y a su vez, les permitan conocer los logros que se han obtenido.	Motivación continua a cada trabajador, fomentar el apoyo social, compañerismo y el compromiso por parte de todos los trabajadores de la empresa.
		Organización	Realizar monitoreo frecuentemente.	Identificar signos y síntomas de posibles factores que pudieran afectar de alguna forma la salud del trabajador.
		Recuperación	Planificar horarios de receso en el que los trabajadores puedan realizar pausas activas, las mismas que se deben realizar siempre en las jornadas diarias.	Promover capacitaciones en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar y calidad para el personal y la organización.
		Desarrollo de competencias		
		Margen de acción y control	Planificar actividades de retroalimentación con todos los trabajadores.	Productividad, eficiencia y el mejoramiento continuo de su desempeño.
		Soporte y apoyo		

ANÁLISIS

Mediante la evaluación realizada se ha demostrado que los factores de riesgo psicosocial disminuyen en cierto modo la productividad de la empresa, indicando que existe cierta debilidad empresarial, sin embargo, las decisiones y el cumplimiento del plan de acción aumentarían la productividad, además, ayudarían a mejorar el compromiso por parte de los trabajadores, ya que implicaría un logro tanto personal como empresarial.

EMPRESA	RIESGOS PSICOSOCIALES			DESEMPEÑO LABORAL
	Descripción	Factor	Propuesta	Resultados
TELECOMUNICACIONES	Se muestra un margen de acción escaso, el tiempo de recuperación de los trabajadores no es adecuado, la falta de apoyo por parte de los jefes a sus subordinados dentro de la empresa es deficiente y el poco interés en el desarrollo de competencias de los trabajadores.	Recuperación	Procurar que los jefes inmediatos permitan que los trabajadores posean autonomía en sus acciones y sus tiempos de trabajo.	Recuperación de los trabajadores ya que ellos mismo planificarán sus tiempos mediante las actividades que deben realizar.
		Margen de control y acción	Implementar cambios de puestos, ascensos a los trabajadores con mejor desempeño laboral.	Crear programas de concursos de méritos para los trabajadores que estén en condiciones de acceder a mejores cargos dentro de la empresa.
		Desarrollo de competencias	Incorporar normas en el reglamento interno de la empresa en las que detallan las actividades a realizarse, además de garantizar que se cumplan de la mejor manera posible, implementando llamados de atención a los trabajadores que incumplan con lo estipulado en el RIT.	Implementar capacitación de mejora del manejo de recursos de la empresa, en las que tomen temas como el uso de los implementos de protección para instalaciones y actividades que realicen los trabajadores, además de trato amable con los clientes y compañeros.
		Soporte y apoyo		

ANÁLISIS

Mediante la evaluación realizada se ha demostrado que los factores de riesgo psicosocial disminuyen en cierto modo la productividad de la empresa, indicando que existe cierta debilidad empresarial, sin embargo, las decisiones y el cumplimiento del plan de acción aumentarían la productividad, además, ayudarían a mejorar el compromiso por parte de los trabajadores, ya que implicaría un logro tanto personal como empresarial.

8. CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación es determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores.

Mediante los resultados obtenidos en la investigación se puede identificar los factores que generan riesgos psicosociales en las empresas, en la Florícola los factores que se encuentran relevantes en su entorno laboral son la discriminación y la estabilidad emocional, que forman parte de la dimensión de otros puntos importantes, además, la carga exagerada y excesiva de trabajo obliga a los trabajadores a laborar de manera vertiginosa, lo que implica disminuir su calidad de trabajo, también se identifica la falta de organización y liderazgo dentro de la empresa, por otro lado, tanto en la Empresa Pública de Servicios Municipales como en la de Telecomunicaciones los trabajadores se ven expuestos a un nivel de exigencias tanto familiares como laborales lo que dificulta en su estabilidad emocional, a su vez, la Empresa Pública de Servicios Municipales cuenta con desorganización en sus labores, así como también, la falta de liderazgo se hace notar, puesto que los jefes inmediatos no brindan el suficiente soporte y apoyo a sus subalternos, finalmente la empresa de Telecomunicaciones cuenta con un ritmo de trabajo adecuado dentro de la organización, sin embargo, a temas referentes al apoyo y soporte laboral, el desarrollo de competencias y la recuperación les falta organización.

Respecto a los factores significativos del desempeño laboral se argumenta en base a los resultados obtenidos que en la empresa de Telecomunicaciones y la Empresa Pública de Servicios Municipales el factor más relevante en cuanto al desempeño laboral es el trabajo en equipo, por lo que se les permite a los trabajadores desarrollar habilidades y aptitudes aptas para desenvolverse en el ambiente laboral, no obstante, en la Florícola los factores relevantes son orientación de resultados así como también trabajo en equipo lo que hace referencia a que los trabajadores cuentan con un sentido de pertenencia dentro de la

organización, puesto que, cumplen con las actividades encomendadas, además de realizarlas oportunamente.

De acuerdo con los resultados obtenidos es importante que entre menos sea la carga excesiva de trabajo será mucho mejor para que las empresas puedan identificar las responsabilidades que serán designadas para cada trabajador, de esta manera ellos puedan realizar de mejor manera un buen trabajo, y ser eficiente para desempeñarse en su puesto de trabajo. Por ende, luego de analizar a cada trabajador de las empresas se puede mencionar que es importante designar responsabilidades justas para cada trabajador y que de esta forma puedan desarrollar sus competencias de mejor manera, obteniendo ventajas que permitan a la empresa generar importantes logros para el progreso primordial de las mismas.

9. RECOMENDACIONES

Para contrarrestar el riesgo psicosocial en cada una de las empresas se deben realizar monitoreo frecuentemente, aumentar el soporte y apoyo dentro de cada entidad, puesto que, las exposiciones prolongadas a este tipo de factores pueden perjudicar en corto, mediano y largo plazo la salud de los trabajadores, por tanto, también podría afectar en la productividad de las empresas puesto los trabajadores podrían desarrollar alguna enfermedad ocupacional o también sufrir algún accidente de trabajo. Por su parte, para el mejoramiento del desempeño laboral se recomienda realizar actividades que integren a los trabajadores, además, de realizar actividades relacionadas al crecimiento personal y laboral dentro de cada una de las organizaciones, puesto que, los trabajadores encontrarán motivación en la realización de sus actividades.

10.REFERENCIAS

- Bohórquez, L., Caro, A., & Morales, N. (2017). IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL. *Pancaran*, 2(1), 84.
<https://doi.org/10.1016/j.catcom.2006.02.009>
- Borges de Melo, M., Alves Barbosa, M., & De Souza, P. R. (2011). Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. *Latino-Am. Enfermagem*, 19(4).
- Branden, N. (2011). La autoestima en el trabajo. MEXICO: PAIDOS. Retrieved from http://www.rniu.buap.mx/infoRNIU/ago11/3/lib_paidos_ago11.pdf
- Chiang, M., Mendez, G., & Sanchez, G. (2010). Como influye la satisfaccion laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19, 21–36.
- Chiavenato, I. (2002). *ADMINISTRACIÓN EN LOS NUEVOS TIEMPOS*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Ed). MEXICO: McGraw-Hill, The.
- Chicaiza, B. (2016). “*EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL TRABAJO EN EL CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA CAÑA DE AZÚCAR DEL ECUADOR (CINCAE)*”. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Díaz, F. (2007). *Fricción, Desgaste y Lubricación*. UNAM. UNAM. Retrieved from <http://profefelipe.mex.tl/imagesnew/4/6/9/5/1/TRIBOLOGIA.pdf>
- Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Effects of Organizational Climate and Psychosocial Risks on Happiness at Work.*, 63(4), 1–14.
- Espinosa, C., & Larrabeiti, J. (2012). *EJECUCIÓN ESTRATÉGICA*.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. (2000). *ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD*.
- Fernández, A. (2015). COMO EVITAR LA FATIGA LABORAL. Retrieved February 10, 2019, from <http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=221&id=3493&sec=4>

- Fernández, L., & Álvarez, E. (1991). El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional, *11*, 257–265.
- Fundichely Quiala, M., & Zaldívar Rodríguez, I. (1999). Autoestima en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, *15*(3), 184–189.
- GALAZ FONTES, J. F. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una univesidad pública estatal. *Perfiles Educativos*, *24*, 26.
- Gary, D. (2009). *ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS*.
- Gavilanes, E. (2014). *El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral. British Journal of Psychiatry*. <https://doi.org/10.1192/bjp.205.1.76a>
- Gil-monte, P. R. (2005). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT), (151), 3879–3882.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, *16*(49), 9–16. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>
- Guillén, C. (2015). La gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (127), 48–53.
- INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL CHILE. (2013). DIMENSIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, 0–10.
- Jiménez, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales , medidas y buenas prácticas, 188.
- Lecca, R., Guevara, L., & Cachay, O. (2013). Riesgos Psicosociales. *Industrial Data*, *16*, 70–79.
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. M., & Vivanco, M. (2007). FACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS EMERGENCIA. *Revista Peruana de*

Obstetricia y Enfermería, 3(1), 8.

Mascarós, Y. (2017). Los Riesgos Psicosociales en el Lugar de Trabajo, (729).

Mazariegos, M. (2015). MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL. *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*.

Ministerio del Trabajo. (2008). ACUERDO MINISTERIAL No MDT-2018-0041, 20.

Ministerio del Trabajo. (2018a). DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS. *Guía Para La Implementación Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.*, 21.

Ministerio del Trabajo. (2018b). DIRECCIÓN DE SEGURIDAD , SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. *Guía Para La Aplicación Del Cuestionario de Evaluación de Riesgo*, 29.

Montoya, C. A. (2009). Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. *Visión de Futuro*, 11, 11. Retrieved from http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002

Mora, G. (2009). Fatiga laboral. *Revista Avances En Enfermería*, 1–15.

Moreno Jiménez, B. (2011a). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 1. Retrieved from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Moreno Jiménez, B. (2011b). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 1.

Navarro, R. B. (2014). *FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y NIVELES DE ESTRÉS EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA COSTA*. UNIVERSIDAD DE LA COSTA.

- OIT. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, Salud y Seguridad En El Trabajo*, 1, 8.
- OIT. (2016). *Riesgos psicosociales , estrés y violencia en el mundo del trabajo* (Vol. 8).
- OIT. (2018). La violencia en el trabajo.
- Ortega, D. (2017). *RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE*. Universidad Técnica del Norte.
- Ortiz, S. (2017). *Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A.* UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR.
- OSALAN. (2015). Principales riesgos psicosociales. Retrieved January 27, 2019, from <http://www.osalan.euskadi.eus/informacion/principales-riesgos-psicosociales/s94-contpsik/es/>
- Osorio, P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales : Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2, 74–79.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16, 1–14.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Upiicsa*, 7(17), 50–51. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531405848&Signature=OggiNJx2a2h%2B0%2BFLn2vw0oKyTaI%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DEvaluacion_d
- Quevedo, A. L., Lubo, A., & Montiel, M. (2005). Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria cervecera. *Salud de Los Trabajadores*, 13,

9.

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2012). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL. *Negotium*.

Ramirez, A., & Mayorga, D. (2017). RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL. *Revista Prolegómenos*, 20, 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>

Ramírez, C., Rocío, D., Laborales, R., & Perspectiva, P. (2017). Resumen Dadas las consecuencias negativas en la productividad , clima organizacional , salud y relacio-
Palabras clave : Conflictos laborales , riesgos psicosociales , impacto de los riesgos laborales , grupos discrimi-.

Ramos, G. (2005). Cierta autonomía en las decisiones da mejor desempeño. *Revista Mexicana de Investigacion Educativa*, 10, 222–230.

Rojas, D., Orellano, N., & Hernandez, H. (2018). Riesgo psicosocial : tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21, 532–544. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Siliceo, A. (2004a). *Capacitación y desarrollo personal*. (Grupo Noriega, Ed.) (Cuarta edi). MEXICO: LIMUSA.

Siliceo, A. (2004b). *Capacitación y desarrollo personal*. (Grupo Noriega, Ed.) (Cuarta edi). MEXICO: LIMUSA. Retrieved from https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSuIMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=capacitación+y+desarrollo+de+personal&ots=lSiSaM6E3S&sig=T_pWToZasNHLHR0a2jGWLHNSzIM#v=onepage&q&f=false

UGT. (2014). VIOLENCIA LABORAL EN EL TRABAJO Y SUS MANIFESTACIONES. *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*, 1–71.

Universidad Autónoma de Chiguagua. (2017). INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL. México.

Wilkinson, H., & Cardona, P. (2006). Trabajo en Equipo. *IESE*, 3, 10.

Zenteno, A. C., & Durán, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso 1. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26, 119–113. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>. CITACI

11. ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERÍA COMERCIAL

Objetivo:

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Instrucciones para completar el cuestionario:

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

9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES				
ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico
		Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto nivel
		Bachillerato		Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años
		3-10 años		Igual o superior a 21 años
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años
		25-34 años		Igual o superior a 53 años
		35-43 años		
H	Autoidentificación étnica:	Indígena		Afro -ecuatoriano:
		Mestizo/a:		Blanco/a:
		Montubio/a:		Otro:
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y				

	destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				

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

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o				

	institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				

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

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				

36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por				

	ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					

Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA COMERCIAL

UNIDAD/DPTO.-----

EVALUADO-----

PUESTO-----

EVALUADOR-----

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

ÁREA DEL DESEMPEÑO						
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS		MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
CALIDAD		MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No Requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					

8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
RELACIONES INTERPERSONALES		MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
9	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.					
11	Evita los conflictos dentro del trabajo					
INICIATIVA		MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
TRABAJO EN EQUIPO		MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
ORGANIZACIÓN		MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
18	Planifica sus actividades					
19	Hace uso de indicadores					
20	Se preocupa por alcanzar las metas					
PUNTAJE TOTAL:						
Firma del evaluador (director, Jefe de Departamento/Inmediato, o Jefe de Unidad Administrativa)				Comentarios		

Anexo 3

HIPÓTESIS

H0	Los riesgos psicosociales no inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.
H1	Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.
H2	La Carga y Ritmo de trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores
H3	El desarrollo de competencias incide en el desempeño laboral de los trabajadores
H4	El liderazgo incide en el desempeño laboral de los trabajadores
H5	El Margen de Acción y Control incide en el desempeño laboral de los trabajadores
H6	La Organización del Trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores
H7	La Recuperación incide en el desempeño laboral de los trabajadores
H8	El Soporte y Apoyo incide en el desempeño laboral de los trabajadores
H9	Otros puntos Importantes inciden en el desempeño laboral de los trabajadores
H10	La Carga y Ritmo de trabajo incide en la Orientación de Resultados
H11	La Carga y Ritmo de trabajo incide en la Calidad
H12	La Carga y Ritmo de trabajo incide en las Relaciones Interpersonales
H13	La Carga y Ritmo de trabajo incide en la Iniciativa
H14	La Carga y Ritmo de trabajo incide en el Trabajo en Equipo
H15	La Carga y Ritmo de trabajo incide en la Organización
H16	El desarrollo de competencias incide en la Orientación de Resultados
H17	El desarrollo de competencias incide en la Calidad del trabajo
H18	El desarrollo de competencias incide en las Relaciones Interpersonales
H19	El desarrollo de competencias incide en la Iniciativa
H20	El desarrollo de competencias incide en el Trabajo en Equipo
H21	El desarrollo de competencias incide en la Organización
H22	El Liderazgo incide en la orientación de resultados
H23	El Liderazgo incide en la calidad del trabajo
H24	El Liderazgo incide en las relaciones interpersonales
H25	El Liderazgo incide en la iniciativa
H26	El Liderazgo incide en el trabajo en equipo
H27	El Liderazgo incide en la organización
H28	El Margen de Acción y Control incide en la Orientación de Resultados
H29	El Margen de Acción y Control incide en la Calidad del Trabajo
H30	El Margen de Acción y Control incide en las Relaciones Interpersonales
H31	El Margen de Acción y Control incide en la Iniciativa
H32	El Margen de Acción y Control incide en el Trabajo en Equipo
H33	El Margen de Acción y Control incide en la Organización
H34	La organización del Trabajo incide en la Orientación de Resultados
H35	La organización del Trabajo incide en la Calidad del Trabajo
H36	La organización del Trabajo incide en las Relaciones Interpersonales
H37	La organización del Trabajo incide en la Iniciativa
H38	La organización del Trabajo incide en el Trabajo en Equipo
H39	La organización del Trabajo incide en la Organización del trabajador

H40	La recuperación incide en la Orientación de Resultados
H41	La recuperación incide en la Calidad del Trabajo
H42	La recuperación incide en las Relaciones Interpersonales
H43	La recuperación incide en la Iniciativa
H44	La recuperación incide en el Trabajo en Equipo
H45	La recuperación incide en la Organización
H46	El soporte y Apoyo incide en la Orientación de Resultados
H47	El soporte y Apoyo incide en la Calidad del Trabajo
H48	El soporte y Apoyo incide en las Relaciones Interpersonales
H49	El soporte y Apoyo incide en la Iniciativa
H50	El soporte y Apoyo incide en el Trabajo en Equipo
H51	El soporte y Apoyo incide en la Organización
H52	Otros puntos Importantes inciden en la Orientación de Resultados
H53	Otros puntos Importantes inciden en la Calidad del Trabajo
H54	Otros puntos Importantes inciden en las Relaciones Interpersonales
H55	Otros puntos Importantes inciden en la Iniciativa
H56	Otros puntos Importantes inciden en el Trabajo en Equipo
H57	Otros puntos Importantes inciden en la Organización
H58	Los riesgos Psicosociales en la empresa Florícola inciden en el Desempeño laboral
H59	Los riesgos Psicosociales en la empresa de Servicio Municipales inciden en el Desempeño laboral
H60	Los riesgos Psicosociales en la empresa de Telecomunicaciones inciden en el Desempeño laboral