
FACTORES PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO EN LAS COOPERATIVAS DEL ECUADOR

Mario Fernando Navarrete Fonseca

Profesor Asociado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Estudiante de Doctorado en Ciencias Organizacionales, Universidad de los Andes, Venezuela. Máster en Gestión de Talento Humano, Ecuador.

E-mail: mario.navarrete4890@utc.edu.ec.

ORCID: 0000-0002-3104-0692

Gloria Evelina Pazmiño Cano

Profesora Asociado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Estudiante de Doctorado en Ciencias Organizacionales, Universidad de los Andes, Venezuela. Magíster en Administración de Empresas, Ecuador.

E-mail: gloria.pazmino@utc.edu.ec.

ORCID:0000-0002-7967-8214

Walter Ramiro Jiménez Silva

Profesor Asociado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Estudiante de Doctorado en Administración, Universidad Nacional de Rosario - Argentina. Magister en Gestión Estratégica Empresarial – MBA, Ecuador.

E-mail: walterrjimenez@uta.edu.ec.

ORCID: 0000-0001-8373-3549

Recibido: 11-05-2021

Revisado: 11-06-2021

Aceptado: 30-06-2021

RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná -Ecuador, y se propone determinar la incidencia de los factores psicosociales adversos en el desempeño de los trabajadores. Se emplea una investigación descriptiva y correlacional y el método analítico sintético; la población es 87 trabajadores que cumplen labores en las 12 instituciones crediticias. Se muestra que existe una relación fuerte entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: Economía urbana; relaciones entre trabajadores y empresas, gestión del personal; condiciones laborales.

SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL FACTORS AND THEIR INCIDENCE ON WORKER PERFORMANCE AT CREDIT UNIONS IN ECUADOR

ABSTRACT

This research was carried out in the savings and credit unions of the La Maná municipality in Ecuador. Its objective was to determine the incidence of adverse social and psychological factors in the performance of workers. Descriptive and correlational research and the synthetic analytical method are used. The population is 87 workers from 12 credit institutions. It is shown that there is a strong relationship between social and psychological factors and worker performance.

Key words: urban economy; worker-company relations, staff management; working conditions.

1. INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales laborales (como x, y, z ...) están presentes en las empresas del mundo; países como Estados Unidos, Canadá, Alemania, Austria, y demás desarrollados destinan grandes cantidades de recursos a la investigación y búsqueda de soluciones para mejorar sus economías, pues al paso del tiempo los crecientes niveles de competitividad y los cambios tecnológicos han generado que las exigencias y requisitos al desempeñar un puesto de trabajo sean totalmente diferentes a los de años atrás. Hace más de una década la Organización Mundial de la Salud (OMS) señalaba que en estos países la disminución de la actividad física debido a la tecnificación de los procesos, era un factor crucial en el incremento de los riesgos psicosociales en el trabajo.

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

En el contexto nacional la Constitución de la República del Ecuador (2008), tiene un ligero acercamiento hacia los factores psicosociales laborales por medio del Artículo 33, donde señala que el Estado garantiza a las personas trabajadoras retribuciones justas, y un trabajo en un ambiente y condiciones que garanticen la permanencia de su salud e integridad. Ello evoca el Ministerio de Relaciones Laborales, que señala que cada vez se presentan más casos de enfermedades mentales asociadas al ámbito laboral, pues las condiciones del ambiente denominadas como "factores psicosociales" afectan

el desempeño de los trabajadores. Ello genera la aparición de alguna enfermedad o la agudización de algún padecimiento en los trabajadores. Varios trastornos como la depresión, insomnio, ansiedad, irritabilidad, entre muchos otros se asocian a este tipo de riesgo, ello es ratificado por Monroy y Juárez (2019) quienes agregan que sus efectos no se limitan exclusivamente a la salud mental y física de los trabajadores, sino que trascienden al ámbito empresarial y por asociación, repercuten en la economía del país.

En las empresas de economía social y solidaria el tema de propiciar factores psicosociales favorables, además de significar la búsqueda de mejoramiento organizacional, se enmarca dentro de sus principios fundamentales, siendo visto como una obligación ética o moral, voluntariamente asumida por la entidad hacia la sociedad en su conjunto; en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haber sido causados a ésta (en sus personas o en su patrimonio común) por la actividad de la empresa en el área y horas de trabajo correspondiente. De esta manera, el rendimiento laboral está relacionado con las reacciones a dichas condiciones por el agotamiento físico de los trabajadores (Barba y Gavilánez, 2016).

En el cantón La Maná actualmente operan doce cooperativas de ahorro y crédito, mismas que prestan sus servicios de intermediación financiera a sus socios de la zona centro y aledañas; supervisadas y gestionadas de acuerdo a la modalidad de Economía Popular y Solidaria, que es una forma de coordinación económica en la que se privilegia el bienestar del ser humano, por encima de la acumulación de capital; en ellas actualmente se encuentran laborando 87 personas. Como sucede en todo establecimiento económico, las personas que allí laboran son vulnerables a la presencia de factores psicosociales que pueden estar afectándolos, debido a la exposición de componentes que se encuentran dentro del ambiente de trabajo como lo son: la inconformidad de los colaboradores frente al estilo de liderazgo ejercido por los gerentes o representantes

de las correspondientes cooperativas de ahorro y crédito, debido a que prácticamente sus criterios no son considerados en la toma de decisiones, que implican cambios relacionados con su puesto de trabajo, como por ejemplo, cargas horarias extenuantes asociadas al cumplimiento de metas semanales y mensuales.

La mencionada inconformidad genera presión y desmotivación al no alcanzarse las metas. Otro de los aspectos negativos que se pudo apreciar son los conflictos en las relaciones interpersonales, en parte generados por confusiones o diferencias de criterios entre compañeros de trabajo, dando lugar a un clima hostil que hace que el trabajo en equipo carezca de la sinergia que debería tener para alcanzar resultados satisfactorios; tales situaciones podrían derivar en mayor estrés, fatiga mental y física y otras repercusiones que pueden afectar de manera directa la salud del colaborador y su desempeño en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las causas identificadas son la inexistencia de un diagnóstico para conocer el impacto real de los factores psicosociales entre los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la no socialización y la ausencia de talleres enfocados a concientizar sobre los peligrosos efectos que pueden ocasionar sobre el rendimiento laboral factores como el dolor de espalda, y/o conductas sociales no empáticas o poco agradables entre los trabajadores. Además, el desconocimiento de los trabajadores sobre las consecuencias silenciosas del impacto de estos factores en su vida, hace que no tomen las medidas necesarias para contrarrestar estos efectos negativos en su rendimiento laboral.

Las variables de estudio fueron: los factores psicosociales (interacciones entre el trabajo/medio ambiente, satisfacción en el empleo, condiciones laborales de su organización, capacidades del trabajador, necesidades personales y sociales, cultura, situación personal fuera del trabajo) y el desempeño (retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en relación a las tareas asignadas, habilidades de los trabajadores, capacitación y desarrollo

constante, estabilidad laboral, clima organizacional y expectativas del trabajador). El análisis de los diferentes factores facilita la comprobación de la hipótesis planteada en el estudio.

2. Referentes Teóricos

2.1. Origen y evolución

Los factores psicosociales laborales se originan como parte del reconocimiento de los derechos de los trabajadores a su integridad física, mental y social; uno de los primeros estudios que trató sobre los factores psicosociales se tituló "Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control" fue expuesto por la Organización Internacional de Trabajo en 1984; y los resultados fueron avalados en una edición posterior. En concordancia al tema, Intaclí (2017), menciona que en el mismo año '84 la Asamblea Mundial de la Salud hizo un claro llamado a reconocer la importancia y los efectos de los factores psicosociales sobre los trabajadores.

Con el transcurrir del tiempo, la aparición de los sindicatos, garantías laborales y el posterior reconocimiento de los derechos humanos por parte de las Naciones Unidas en el mismo año de 1984, así como el reestablecimiento de los Estados nacionales basados en la democracia, hecho ocurrido después de la Segunda Guerra Mundial, sentaron precedentes para la evolución de la noción de "factores psicosociales", que en un inicio fue concebida como parte de la salud ocupacional y seguridad laboral, considerándose únicamente aquellos efectos que resultaban visibles y provocaban accidentes graves y mortales en el trabajo; en este sentido, la gestión de los riesgos se enfocó en la infraestructura, es decir, riesgos asociados a cada actividad económica, es decir, el sector comercial frente al de extracción o construcción, presentaban distintos niveles de riesgos, de este modo se enfatizó en factores como la maquinaria, distribución del espacio, equipamiento de indumentaria del personal, entre otros (Organización Internacional del Trabajo, 1984).

En el estudio Romero et al. (2016) expresan que con el incremento de la competitividad, las empresas se vieron obligadas a encontrar alternativas que les permitieran mejorar su desempeño y la clave estaba en las personas; todos los establecimientos están formados por individuos cuyo intelecto y fuerza física a diario hace posible que las organizaciones funcionen, al tratarse de entes que responden a estímulos internos como: el ambiente. De allí que mejorar su calidad de vida, se convirtió en una necesidad urgente, no obstante a que la salud ocupacional y seguridad laboral dejaban de lado aquellas condiciones que se encuentran inmersas en una situación de trabajo particular pues se hallan vinculadas, por un lado con la estructura de la empresa, el contenido, y realización de las tareas.

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

El desempeño laboral es sinónimo de un comportamiento, y tuvo su origen de la mano de la evaluación del desempeño, con la aparición y masificación de esta; inevitablemente el desempeño salió a relucir porque precisamente se trata de un resultado que contribuye en mayor o menor medida al cumplimiento de las metas de una empresa. Se conoce que el primer proceso de evaluación para medir el desempeño laboral llevado a cabo y documentado, fue aplicado a principios del siglo XIX en una fábrica de textiles de New Lanark, en el este de Escocia, fue promovido por el sindicato obrero de Gran Bretaña. Para aquel entonces la medición se basó en registrar en libretas individuales las unidades de producto que cada trabajador era capaz de desarrollar al

final de cada jornada diaria; los supervisores revisaban los registros y según una clasificación por colores se catalogaba los resultados obtenidos adecuados o no, por último se dejaba un comentario al empleado en su correspondiente registro individual (Navarro, 2014).

El desempeño laboral evolucionó en la medida que lo hizo la gestión del talento humano, así a principios del siglo XX este término fue cada vez más difundido, sobre todo se empezó a estudiar las variables que intervienen y cómo podía ser mejorado, qué técnicas podían emplearse y los beneficios que proporcionan al ser aplicadas. De acuerdo con Guevara (2016) en su estudio menciona que uno de los modelos sobre el desempeño laboral es el propuesto por Campbell en 1991, y según su criterio este factor es la acción y el efecto derivado de esta, así su teoría se enfoca en el saber general, el conocimiento de los procedimientos y destrezas, y por último la motivación; por su parte Medina (2017) difiere, argumentando que el desempeño laboral es sinónimo del resultado del comportamiento que el equipo de trabajo ha tenido en relación a las funciones que le han sido asignadas, y se identificó que los principales factores o componentes que influyen sobre este son: ambiente interno, motivación de la empresa y su capacidad a nivel organizacional, en consecuencia se aprecia que el enfoque sobre su definición se diferencia considerablemente, no obstante los componentes planteados por ambos autores mantienen cierta similitud.

Posteriormente se da un estudio de Velásquez (2015) respecto a los factores psicosociales, desde la perspectiva del modelo de "desbalance-esfuerzo-recompensa" cuya premisa se basa en la interacción del esfuerzo maximizado y un mínimo grado de recompensas a largo plazo; a través del cual se indagó sobre la relación de los factores psicosociales, y es que se trata de un tema cargado de complejidad debido a la escasa visibilidad de sus efectos, no obstante, inciden directamente sobre la salud tanto a nivel mental como físico, así el desempeño laboral se ve mermado considerablemente porque un empleado

sujeto a cargas horarias extenuantes, o un nivel de exigencia excesivo no podrá desempeñarse adecuadamente.

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

2.2. Factores psicosociales

Los factores psicosociales contemplan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos, las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, inconvenientes de las relaciones laborales y el trabajo por turnos. Gran parte de las empresas, aun en la actualidad, se limita a gestionar aquellos factores cuyos efectos menoscaban la salud física de los empleados, dejando de lado otros factores de orden psicológico y social, y es precisamente allí donde el estudio de los factores psicosociales trata de dar

explicación a fenómenos que siempre han existido buscando ampliar la dimensión del concepto de salud, enfatizando en qué patologías como el estrés o la depresión, por mencionar algunos de los efectos, ocurren cuando ciertos factores inherentes a la empresa o al empleado, desencadenan circunstancias con alta probabilidad de riesgo. Contemplan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, inconvenientes de las relaciones laborales y el trabajo por turnos (Littlewood Y Uribe, 2018; Torres, 2018).

2.2.1. Clasificación de los factores psicosociales

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

2.2.1.1. Interacciones en el trabajo

Se refiere a las interacciones que a diario realizan los trabajadores, es decir que se trata de relaciones interpersonales, por lo tanto, dependen de la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, tomando en consideración una serie de pautas de comportamiento que le permita integrarse al equipo de trabajo y contribuir a la realización de las actividades asignadas. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación, eso sería lo idóneo, no obstante, es común que en el entorno laboral surjan desavenencias, desconfianza

y hasta cierto punto predisposición negativa entre trabajadores, aspectos que deben ser manejados con profesionalismo empleando la comunicación para resolver cualquier tipo de discrepancia existente. De no ser así el ambiente de trabajo se torna tenso y ejerce influencia sobre la reacción del trabajador en su labor diaria, que demuestra en la forma que realiza sus labores, la concentración que mantenga al desarrollar su trabajo y otro tipo de características en las cuales se ve involucrada la actitud y disposición del empleado (Sum, 2015; Pozo, 2018). Dentro del factor interacciones en el trabajo se encuentran las interpretaciones y percepciones de los empleados que conforman una organización, es decir la formación de vínculos interpersonales, estos se dan permanentemente (Moreira y Párraga, 2017).

2.2.1.2. Medio ambiente

Se define como un conjunto de condiciones físicas del lugar de trabajo, y se le atribuye la capacidad de influir en el trabajador tanto física como químicamente; en este sentido se menciona que cada actividad económica y sitio de trabajo puede representar distinto grado de riesgo. En este caso los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica se encontrarán más expuestos, que aquellos trabajadores que laboran en una empresa comercial. De la misma forma quienes desarrollen a diario actividades de exposición o manipulación de sustancias químicas, pueden verse perjudicados tanto a corto como a largo plazo. A este tipo de factor psicosocial se asocian los efectos secundarios originados por olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc (Gallo, 2015; Camacho y Mayorga, 2017). El medio ambiente en que un trabajador desarrolla sus actividades puede incidir negativamente sobre la salud laboral convirtiéndose en factor psicosocial; en relación a la infraestructura se podría presentar exposiciones a ruido, labores repetitivas, humedad, temperatura altas o bajas, iluminación deficiente o excesiva, contaminación con sustancias químicas que podrían afectar a los trabajadores rápida o paulatinamente (Bordas, 2016).

2.2.1.3. Satisfacción con el trabajo

Considerando que las personas pasan más del 80% de su vida en el trabajo, es de vital importancia que encuentren satisfacción al desempeñarlo, de no ser así puede sentirse frustrado y tal sensación impediría que efectuara sus actividades laborales en forma adecuada, además podría repercutir en su vida personal. La satisfacción con el trabajo como factor psicosocial contempla una serie de aspectos como los horarios de trabajo, las jornadas, sistemas de remuneración, el contenido de las tareas que debe desarrollar el empleado, el ritmo de trabajo, el grado de exposición a la presión, el conflicto y la ambigüedad de roles, la monotonía asociada a la tarea, la autonomía, la carga mental, la cualificación y el estatus profesional, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alto grado de incertidumbre (Verano, 2015). Indudablemente la satisfacción de un trabajador depende de múltiples factores, primero están aquellos que son inherentes a cada persona (personalidad y temperamento) y por otro lado, dentro del ambiente de trabajo están el estilo de liderazgo, cultura organizacional, relaciones interpersonales, la distribución de tareas y su contenido, delimitación de jerarquías y conflicto de roles (Espeleta, 2015).

2.2.1.4. Condiciones de la organización

Las condiciones de la organización son definidas como una combinación entre la tecnología, los sistemas, los materiales y el trabajo para la obtención de un producto o servicio determinado. Se refiere al déficit de determinación o inconveniente en las competencias, comunicación e información, conflictos con el estilo de mando que bien podría ser demasiado flexible o extremadamente autoritario, diseño jerárquico de la organización formal, los procesos de trabajo y las normas. Se relaciona de forma estrecha con las prácticas de recursos humanos y la cultura interna que caracteriza a un establecimiento y le otorga personalidad (Bordas, 2016). En empresas con una estructura rígida, caracterizada por el poder y autoritarismo, existe una impostergable necesidad de comunicación,

aquello es sinónimo de mínima participación del personal, por otro lado, una estructura cargada de flexibilidad refleja ausencia de liderazgo de parte de los directivos y reducido poder de decisión (Torres, 2018).

2.2.1.5. Capacidades del empleado

Las capacidades del empleado comprenden un factor de suma relevancia para desempeñar cualquier cargo, el poseer los conocimientos y habilidades necesarios, supone una responsabilidad personal, en este contexto se distinguen dos tipos: las habilidades laborales como el liderazgo, la iniciativa, el trabajo en equipo, comunicación eficaz, innovación y creatividad, capacidad de negociación, y por otro están las habilidades sociales entre las que se encuentra: la empatía, optimismo, confianza y capacidad de convencimiento (Arboleda y Zabala, 2016). Las capacidades del empleado dependen de cada persona, no obstante, la organización por medio de capacitaciones podría incidir sobre su desarrollo en forma directa o indirecta, derivando en mejores resultados en términos de rendimiento (Camacho y Mayorga, 2017).

2.2.1.6. Necesidades de los trabajadores

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

(Camacho y Mayorga, 2017).

2.2.1.7. Cultura

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

2.2.1.8. Situación personal fuera del trabajo

Los riesgos que se derivan de este factor escapan a la gestión y control de la organización, y alrededor de ello existen criterios divididos respecto a la igualdad de oportunidades que se debe brindar a las personas con respecto a la contratación y gestión de personal; porque esa premisa señalaría que los conflictos personales representarían un obstáculo para ser admitido en una empresa o a su vez podría ser causal de despido, al considerar que tales problemáticas terminarían repercutiendo en el rendimiento laboral (Camacho y Mayorga, 2017). La vida personal de los trabajadores comprende la edad, estado civil, trabajos realizados, experiencia a nivel laboral, status social, padecimientos de tipo físico o psicológico, nivel de instrucción académica, personalidad, entre otros (Bordas, 2016).

2.2.1.9. Desempeño

El desempeño laboral se refiere al valor que la organización espera que los empleados

aporten por medio de sus acciones, en otras palabras, sería la cantidad de esfuerzo que se aplica en determinada actividad; los factores o variables que pueden influenciarlo se relacionan con las habilidades y conocimientos que posee cada persona, pero sobre todo de la gestión organizacional de la empresa. En cierta forma se trata de un espejo porque muestra las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. La evaluación y el desempeño están relacionados directamente como un proceso innato de las organizaciones, no se puede hablar de la una sin referirse a la otra, al grado que el desempeño podría definirse como el resultado de una evaluación, cuya aplicación tiene por finalidad promover un ambiente de trabajo en que los empleados puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos al máximo (Silva, 2018). El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros (Díaz, 2017).

2.2.1.10. Retribuciones monetarias y no monetarias

Las retribuciones monetarias hacen referencia principalmente al sistema de remuneraciones que las empresas deben gestionar para compensar a sus trabajadores, es decir los sueldos, salarios y beneficios sociales según estipulen las correspondientes normativas, no obstante, no es la única forma de retribuir al talento humano, y es precisamente allí donde intervienen las compensaciones no monetarias que bien podrían tratarse de reconocimientos verbales o documentales, proporcionar confianza por medio de mayor autonomía para desarrollar el cargo, hasta horarios más flexibles (Pedraza, et al., 2018). El objetivo de establecer el sistema de remuneraciones es compensar al talento humano de forma justa por la prestación de sus servicios, y se originó con el fin de conseguir mejores resultados en las empresas (Camacho y Mayorga, 2017).

2.2.1.11. Satisfacción en relación a las tareas asignadas

Se trata de un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que el empleado percibe respecto a su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, se vincula con la naturaleza del trabajo y quienes conforman el contexto laboral. Para conseguir tal factor las empresas pueden considerar que las personas ocupen puestos de acuerdo a su nivel de preparación, muestren aptitudes y habilidades que concuerden con los requerimientos para el cargo; por otro lado, el ambiente laboral dentro del cual se encuentran implícitas las relaciones interpersonales debe ser idóneo (Quintero, et al., 2018). Ello se evidencia por medio de la actitud general de una persona hacia su puesto de trabajo, y es que la función de un individuo es mucho más que una ocupación, pues en el lugar de trabajo interactúan tanto directivos como los trabajadores, conformando juntos un buen ambiente de trabajo por el cual y se pueden lograr las metas establecidas (Camacho y Mayorga, 2017).

2.2.1.12. Habilidades de los trabajadores

Las habilidades laborales comprenden un conjunto de actitudes y aptitudes que posee cada persona para desarrollar de forma eficiente las tareas que competen a un cargo con fines organizacionales. Hoy en día, una de las habilidades laborales más apreciadas es el trabajo en equipo, ya que permite la conformación de una estructura consistente que articule un estable sistema de interacciones, siendo que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para el logro de un trabajo efectivo, a más de ello se mencionan: la adaptación, resolución de problemas, comunicación, seguridad, actitud positiva, etc (Quintero, et al., 2018). Sin embargo gran parte de ellas se esfuerzan por homogeneizar a todos los individuos, así algunos trabajadores podrían tener mayores habilidades respecto al liderazgo, comunicación, y otros serán mucho mejores siendo creativos o sistemáticos (Chiang, 2015).

2.2.1.13. Capacitación y desarrollo constante

Las acciones de capacitación son concebidas como esfuerzos generalizados para incrementar las destrezas y conocimientos del talento humano de las empresa, las mismas parten de la comparación de las necesidades para ocupar cada plaza de trabajo existente, y en base a tales necesidades se trabaja para cubrir dichas deficiencias; la capacitación y el desarrollo del talento humano se basan en que la mayor parte de los trabajadores está sujeto a un proceso de aprendizaje continuo (Parra y Rodríguez, 2016). Las empresas en la actualidad se desenvuelven en un ambiente sumamente cambiante que establece día tras día nuevas imposiciones en relación a las capacidades, habilidades y conocimientos de parte del personal (Chiang, 2015).

2.2.1.14. Estabilidad laboral

La seguridad de permanencia en el trabajo consiste en tener una posición lo más estable posible a nivel laboral y en lo económico; en este contexto, si la gente se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitar el perjuicio, y dicha amenaza puede surgir de factores como la pérdida de empleo o de un medio de trabajo inestable y familiar, por lo general este tipo de situaciones surgen cuando la empresa pasa por crisis económicas, y empiezan a circular rumores de recortes de personal (Espeleta, 2015). De la estabilidad laboral se menciona que es un derecho que corresponde a los trabajadores, y debe ser garantizada por las empresas, siempre y cuando la persona que se encuentra en relación de dependencia no haya cometido alguna falta que justifique su despido (Camacho y Mayorga, 2017).

2.2.1.15. Factores motivacionales

Los factores motivacionales dentro del ámbito laboral se definen como la habilidad que poseen las organizaciones para involucrar a sus empleados con los objetivos de la empresa a objeto de conseguir el mayor rendimiento posible de su parte; por

tal razón, cada vez es mayor la preocupación e interés sobre este factor, y la motivación puede provenir de dos formas claramente diferenciadas: de manera intrínseca y sobre ella no puede influir la empresa y extrínseca que se genera de forma inducida por situaciones que se encuentran dentro del ambiente del empleado (Abello y Lozano, 2017). Además, se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas, puesto que esa característica de la personalidad influye sobremanera en los resultados que cualquier individuo obtiene (Medina, 2017).

2.2.1.16. Clima organizacional

El clima organizacional se define como la percepción de los trabajadores sobre el entorno que los rodea, a nivel departamental y organizacional, que incide de forma directa en la conducta, el comportamiento y forma de sentir; en palabras sencillas se trata de un fenómeno cargado de dinámica que crea sinergia entre los recursos tecnológicos y humanos que forman una empresa (Iglesias y Sanchez, 2015). Está vinculado con la motivación de los empleados, si el entorno es adecuado favorece la construcción de relaciones laborales equilibradas y buena predisposición de los empleados hacia el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades (Bordas, 2016).

3. Metodología

El estudio partió de un enfoque cuantitativo debido que se desarrolló de forma estructurada y ordenada, formulando la problemática para poder definir las preguntas científicas, objetivos y posterior comprobación de las hipótesis (Hernández, et al., 2014). Ello se mantuvo apoyado de una investigación bibliográfica que se mostró al realizar la revisión de la literatura donde se comprendió el origen y la evolución teórica de las variables: factores psicosociales y desempeño; así como las características y factores ligados a cada una de ellas; revisión apoyada por datos secundarios como: artículos científicos, libros digitales, tesis y páginas oficiales gubernamentales (Flores, 2014). Los métodos empleados, analítico y sintético facilitan el trabajo en dos frentes,

analizando con detalle las características y al mismo tiempo, buscando asociaciones entre cada factor (Maya, 2014).

Posteriormente se ejecutó una investigación descriptiva donde se detalló con mayor claridad cada uno de los factores y características de cada variable (Campos, 2017). Para los factores psicosociales: interacciones entre el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el empleo, condiciones de su organización, capacidades del trabajador, necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo;) y para el desempeño: retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en relación a las tareas asignadas, habilidades de los trabajadores, capacitación y desarrollo constante, estabilidad laboral, clima organizacional y expectativas del trabajador (Jiménez, Larrea, & Navarrete, 2019). Una vez identificados los factores y características, se procedió a emplear un estudio correlacional que proporciona las relaciones más significativas (Lerma, 2016), por medio del coeficiente de Spearman debido al que se planteó la hipótesis.

Los individuos en estudio comprende un total de 87 trabajadores provenientes de las 12 instituciones crediticias, las cuales están ubicadas en el centro del Cantón y la mayor parte de ellas solo funcionan como sucursales (Fidias, 2012), por lo cual no fue necesario realizar el cálculo muestral pues se trabajó con la población total; es decir, con todo los trabajadores. La técnica de medición empleada fue la encuesta, la cual estuvo compuesta por factores acordes a cada variable de estudio, dando 37 ítems que fueron considerados como afirmaciones en escala de Lickert, con cinco alternativas de selección con la posibilidad de abstención si el caso lo amerita y , los extremos “Siempre” y “Nunca” (Supo, 2020).

La validez del instrumento se conjugó en dos instancias: la validez del contenido y del constructo a través de la revisión de distintas fuentes bibliográficas y aplicando la validación por expertos en la materia, quienes aportaron observaciones y sugerencias como menciona (Hernández et al.(2014). Seguido a esto, se procedió a medir la

confiabilidad del instrumento (consistencia entre los ítems); para ello se aplicó una prueba piloto al 20% de la población. Una vez aplicado el instrumento, se utilizó el software SPSS Statistics versión 25, para el ingreso de la información obtenida. Posterior a ello, se procedió a seleccionar del menú del software el análisis de factibilidad (índice de Alfa de Cronbach), dando como resultado un índice de 0,867 de consistencia entre ítems, lo cual es favorable, considerando el criterio de que el rango aceptable debe ser superior a 0,70 (Quero, 2010). Como se mencionó con anterioridad se plantearon dos hipótesis (Ho) Nula y (Hi) Alternativa, para ello se aplicó el modelo estadístico “Spearman”, con un nivel de significancia del 0,05.

Finalmente, el procesamiento de la información del estudio se desarrolló por medio del software SPSS Statistics versión 25. Entre las actividades más importantes están: validación del instrumento, tabulación de los datos y aplicación “Spearman”, esta última facilitó el análisis e interpretación de la información.

4. Resultados

Considerando que la población fue mayor a 50 (87), para el caso de análisis de los factores psicosociales y el desempeño, se rechazó el empleo del modelo estadístico de Pearson, acogiendo como alternativa más adecuada el modelo lineal de Spearman que mide la fuerza y orientación de la asociación entre dos variables (Maya, 2014). El modelo de correlación de “Spearman” cuyo símbolo corresponde a “rho” se utiliza cuando una o las dos variables objeto de estudio son ordinales, se trata de una forma de estimar la dependencia de naturaleza no paramétrica, se aplica en casos en los cuales no procede el método de correlación de Pearson (González, 2012; Sánchez, León y Barragán, 2015).

Partiendo del objetivo del estudio se procedió a realizar el cálculo de correlación de “Spearman” con un nivel de significancia de 0,05, arrojando en el tiraje que se presenta a continuación (Cuadro 1).

Cuadro 1. Correlaciones entre los factores psicosociales y desempeño

Correlaciones									
Rho Spearman	de	Remuneraciones	Satisfacción de tareas	Habilidades de trabajo	Capacidad y desempeño	Estabilidad laboral	Factor motivacional	Clima organizacional	Expectativas del trabajador
Interacción en el trabajo	C	0,005	0,281*	-0,026	0,125	-	0,181	0,174	0,340**
	S	0,961	0,008	0,811	0,249	0,111	0,308	0,093	0,108
Medio ambiente	C	,3008**	0,260*	-	0,417**	-	0,266*	-0,205	0,330**
	S	0,004	0,015	0,019	0,000	0,377**	0,000	0,013	0,056
Satisfacción en el empleo	C	0,417**	0,469*	-	0,391**	-	0,511**	-0,096	0,604**
	S	0,000	0,000	0,024	0,000	0,335**	0,000	0,376	0,000
Condiciones de su organización	C	0,399**	0,470*	-0,178	0,314**	-	0,353**	-0,103	0,384**
	S	0,000	0,000	0,099	0,000	0,344**	0,001	0,343	0,000
Capacidades	C	0,088	0,194	-0,150	0,187	-	0,263*	-0,216*	0,330**
	S				0,140				

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en el tiraje realizado, se muestra que existen pocos factores Psicosociales que se relacionan con el

desempeño de los trabajadores, lo cual se presenta en el siguiente cuadro para una mejor comprensión.

Cuadro 2. Relaciones más significativas

VARIABLES	Correlaciones	Nivel de significancia	Coeficiente relacional de Spearman.	Grado de significancia de
Factores psicosociales	Satisfacción en el empleo – factores motivacionales	0,05	0,511	0,000
Desempeño	Satisfacción en el empleo-expectativas del trabajador	0,05	0,604	0,000
	Condiciones de la organización-satisfacción de las tareas	0,05	0,470	0,000
	Necesidades de trabajador-factores motivacionales	0,05	0,537	0,000

Las relaciones más significativa se obtuvieron en relación al criterio del investigador que establece como base que las relaciones a ser tomadas en cuenta sean superiores a 0,450, donde se denotan las cuatro más significativas. La relación [1], satisfacción en el empleo, se vincula con los factores motivacionales en un 0,511 que se considera como una relación positiva fuerte; esto se explica porque los colaboradores que son motivados por las entidades financieras experimentan un mayor nivel de satisfacción, esto es ratificado por Poaquiza (2018), por medio de los resultados de su investigación que considera que los factores motivacionales muestran el nivel de interés y preocupación de la entidad por sus colaboradores. Respecto a ello Pérez (2018), en su libro señala que tales intenciones se reflejan por medio del aspecto monetario como bonos o comisiones; y en el otro grupo están las de tipo no monetario

como reconocimientos verbales al buen desempeño o menciones honoríficas por medio de diplomas. Por su parte Gallo (2015) coincidió en que efectivamente existe un vínculo entre la satisfacción y las iniciativas empresariales realizadas, no obstante destacó que los factores motivacionales no solamente contemplan aspectos que están dentro del alcance de las entidades, sino que involucran características innatas del trabajador como la personalidad y el temperamento; y en dicho sentido la relación está repleta de complejidades, sin embargo se concuerda en algo: que es evidente su influencia sobre la satisfacción que experimenta cualquier trabajador.

La relación [2],satisfacción en el empleo frente a las expectativas de los trabajadores presentó una correlación de 0,604 siendo esta una relación positiva fuerte, la dependencia entre ellas se asocia a la implicación de

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

Asimismo, la relación [3], las condiciones de la organización con la satisfacción de las tareas con 0,470 evidencia una correlación positiva moderada, en esencia se denota que las condiciones laborales de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná influyen en el grado de satisfacción de los colaboradores porque determinan la forma en que son llevadas a cabo las actividades y en parte definen el ambiente de trabajo, así lo afirma (Pérez, 2018). En este sentido Arboleda y Zabala (2016), señalan que en su investigación se evidenció que dentro de las condiciones de la organización se encuentran implícitos aspectos como el tipo de liderazgo ejercido, la distribución de jerarquía y actividades por cargo, el sistema de comunicación, entre otros.

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

trabajador puede tener distintas necesidades expresadas en diferentes grados de prioridad, entenderlas es un reto para las entidades, sin embargo es necesario para promover el proceso de desarrollo del personal y con ello el incremento de los niveles de desempeño.

Una vez que se efectuó el correspondiente análisis por cada factor de las variables, se consideró pertinente exponer el vínculo existente entre las variables de factores psicosociales y el desempeño laboral, recurriendo una vez más al software SPSS versión 23, llegando a obtener que la reacción entre las dos variables es de 0,301 correlación positiva débil (Salazar, 2018), debido tal vez a que algunos factores psicosociales tales como: interacción en el trabajo, medio ambiente, capacidades del trabajador, cultura y situación fuera del trabajo no repercuten de una forma amplia y decisiva en el desempeño de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.

Tomando en consideración un nivel de significancia de 0,05 si los valores de la relación establecida por el coeficiente de correlacional de Spearman fluctúan entre 0 y -1 se debe negar la hipótesis alternativa y se admite la hipótesis nula, si por el contrario el valor de significancia se ubica entre 0 y 1 se invierten la interpretación, es decir que se admite la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, dando por sentado que sí existe vínculo entre las variables estudiadas. Luego de haber realizado los correspondientes cálculos y análisis de los vínculos existentes de los elementos de la variable "factores psicosociales" que son: interacción en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el empleo, condiciones de la organización, capacidades del trabajador, necesidades, cultura y situación fuera del trabajo y, por otro lado, los pertenecientes al desempeño que fueron: retribuciones, satisfacción en relación a las tareas, habilidades, capacitación y desarrollo, estabilidad laboral, factores motivacionales, clima organizacional y expectativa del trabajador se determinó que sí si existe relación entre dichos componentes. En consecuencia, basado en a la información obtenida optenida se rechaza la hipótesis

nula y se admite la hipótesis alternativa que señala que los factores psicosociales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

5. CONCLUSIONES

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

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

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

La relación estadística entre los factores psicosociales y el desempeño de los trabajadores utilizando el software SPSS versión 23, reflejó las siguientes relaciones más significativas: la relación [1], estuvo conformada por el factor satisfacción en el empleo que se vinculó con los factores motivacionales con un 0,511, considerado como una relación positiva fuerte, esto se explicó porque los colaboradores que recibieron algún tipo de motivación, experimentaron un mayor nivel de satisfacción. La relación [2], satisfacción en el empleo se relacionó con las expectativas de los trabajadores con una correlación de 0,604 siendo esta una relación positiva fuerte, la dependencia entre ellas se asocia a la implicación de las sensaciones e ideas previas que tiene el colaborador respecto a su trabajo y la empresa en general. La relación [3], que trata sobre las condiciones de la organización mantuvo una correlación positiva moderada con el factor satisfacción de las tareas con 0,470 y finalmente la relación [4], que relaciona las necesidades de los trabajadores con los factores motivacionales, resultó en una correlación positiva fuerte con 0,537. Por lo tanto, basándose en las reglas y criterio de decisión se rechazó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alternativa que señaló que los factores psicosociales inciden el desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná.

6. REFERENCIAS

- Abello, A., & Lozano, D. (2017). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima laboral organizacional. U. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arboleda, O., & Zabala, H. (2016). Gestión del factor comunidad en cooperativas con actividad de ahorro y crédito del departamento de Antioquia.. Universidad Católica Luis Amigó. Recuperado en: <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/1>
- Barba, D., & Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. Ciencia UNEMI, IX(19), 30-38. Recuperado en: doi:ISSN 2528-7737
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid, España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado en: <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/48843>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (junio de 2017). Riesgos laborales psicosociales perspectiva organizacional. Revista Prolegómenos, 172. Recuperado en: doi: DOI: <http://dx.doi.org>
- Campos, M. (2017). Métodos de investigación académica: Fundamentos de investigación bibliográfica. San José: Universidad de Costa Rica .
- Chiang, M. (septiembre/diciembre, 2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. (F. d. Empresariales, Ed.) Scielo, 54. Recuperado en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Espeleta, P. (2015). Los riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones. Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo. Universidad de Valladolid.
- Fidias, G. A. (2012). El proyecto de investigación : Introducción a la metodología científica. (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Flores, R. (2014). Fundamentos de la metodología de investigación. Madrid, España: Ediciones Lulú.
- Gallo, Á. (2015). 1. “Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña empresa de pastaza Ltda. matriz Puyo, Provincia de Pastaza.” Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Gómez, S. (2015). Metodología de la investigación (2da). México DF: Red Tercer Milenio .
- González, M. (2012). Estadística aplicada. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista , M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México DF:: McGRAWW-HLL.
- Herrera, A., & Gaeta, M. (2017). Factores psicosociales, temáticas emergentes. México DF: Pearson Educación.
- Iglesias, A., & Sanchez, Z. (junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. Revista Redalyc, 457.

- Intaclí, G. (abril 2017). Riesgos Psicosociales en el trabajo una alternativa para las patologías extrasistémicas.
- Jiménez, W., Larrea, J., & Navarrete, M. (2019). Emprendimientos innovadores a partir de competencias cognitivas en estudiantes. *Venezolana de Gerencia*, XXIV(85), 397-420.
- Lerma, D. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá Colombia: Ecoe.
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. (M. moderno, Ed.) México DF: UNAM.
- Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte. Facultad de Enfermería. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Arquitectura.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo*. Escuela de Posgrado. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Monroy, A., & Juárez, A. (2019). Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Propósitos y Representaciones*, VII(3), 248-272.
- Moreira, J., & Párraga, L. (marzo, 2017). Observaciones acerca de los factores psicosociales en la agresividad y la conducta violenta. *Dialnet*, 11.
- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (enero, 2017). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. (U. S. Bolívar, Ed.) *Revista Redalyc*, 21(40).
- Navarro, M. (2014). El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda. Facultad de Ciencias administrativas. Ambato: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado en. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Ginebra, Suiza: Ediciones de la OMS.
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista investigación, desarrollo e innovación*, 6(2).
- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* Quito : Universidad Central del Ecuador.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2018). *Desempeño laboral y estabilidad del personal*. *Revista Scielo*.
- Pérez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Madrid, España: Centro

Ramón Areces.

- Poaquiza, P. (2018). Factores de Riesgos Psicosociales en trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SA. Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Pozo, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área. Área de gestión. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Telos, XII(2), 248-252.
- Quintero, N., Africano, N., & Elsis, F. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago.
- Romero, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., & Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. Enfermería Actual en Costa Rica(31), 1-15.
- Romero, C., Ucros, M., Echeverría, A., & Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. (REVENF, Ed.) Redalyc(31), 16 .
- Salazar, L. (2018). Probabilidad y estadística para bachilleratos tecnológicos (2da). México: Patria.
- Sánchez, D., León, S., & Barragán, C. (2015). Correlación de inteligencia emocional con bienestar psicológico. Redalyc, 132 .
- Silva, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano. Madrid, España: Ediciones Ciencias.
- Sum, I. (2015). Desempeño. Universidad de Quetzaltenango, Campus de Quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Supo, J. (2020). Metodología de la Investigación Científica (3ra ed.). Lima , Perú: Bloestadístico EEDU EIRL.
- Torres, M. (2018). Factores psicosociales en el entorno laboral. Madrid, España: Adaptar.
- Velasquez. (2015). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de la empresa IMPORCALZA. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Ambato: UTA.
- Verano, R. (2015). Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales. Revista Gestión de las personas y tecnología,(24).