



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO ANUAL EN LA CORPORACIÓN DEL
SEGURO DE DEPÓSITOS, FONDO DE LIQUIDEZ Y SEGURO DE DEPÓSITOS –
COSEDE EN EL AÑO 2020.”**

Realizado por:

JOSSHUE ISRAEL VILLAFUERTE NOVOA

Director del proyecto:

ING. AIMEÉ VILARET SERPA MSc.

Como requisito a la Obtención del Título:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 10 de agosto de 2021

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Josshué Israel Villafuerte Novoa, portador del número de cédula No. 172507364-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría que no ha sido previamente presentado por ningún grado a calificación profesional y, que se ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Josshué Israel Villafuerte Novoa

CC. 172507364-5

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO ANUAL EN LA CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS, FONDO DE LIQUIDEZ Y SEGURO DE DEPÓSITOS – COSEDE EN EL AÑO 2020”

Realizado por:

JOSSHUE ISRAEL VILLAFUERTE NOVOA

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

ING. AIMEÉ VILARET SERPA MSc.

Quien considera que constituye un trabajo original de su-autor



Ing. Aimeé Vilaret Serpa MSC.

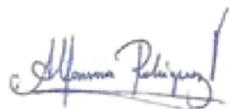
DIRECTOR**1. DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES****LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los profesores informantes:

ALFONSINA RODRÍGUEZ VÁSCONEZ

MARCELO RUSSO PUGA

Luego de analizar el presente trabajo de investigación,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador



.....

ALFONSINA RODRÍGUEZ VÁSCONEZ



.....

MARCELO RUSSO PUGA

Quito, de 10 de agosto de 2021

DEDICATORIA

A DIOS, quien siempre me sostiene

a mi FAMILIA, apoyo incondicional y fuente de inspiración

a TODAS LAS PERSONAS que formaron parte en la consecución de este proyecto

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y principalmente por regalarme a mi Taty (mom) quien ha dado todo para que sea la espiga más alta.

Agradezco a mis papis (abuelos) por ayudarme a entender la vida; Ñaño por ser mi guía y mi soporte en todo; Ñaña por estar siempre junto a mí; Pablo por tu cariño paternal; Jaho – Isaac por todos los momentos compartidos.

Agradezco a COSEDE y a cada una de sus gestiones por darme la oportunidad de formar mi carrera profesional desde muy temprana edad.

Finalmente a todas las personas con las que he tenido el placer de compartir, conocerlas y llegarlas a considerar AMIGOS-FAMILIA.

¡Muchas gracias panitas!

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES	5
AGRADECIMIENTO	7
1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Problema de Investigación	15
1.1.1. Planteamiento del Problema	15
1.1.1.1. Diagnóstico	15
1.1.1.2. Pronóstico	17
1.1.1.3. Control del pronóstico	17
1.1.2. Objetivo general	18
1.1.3. Objetivos específicos	18
1.1.4. Justificación	19
1.2. Marco Teórico	21
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema	21
1.2.1.1. Estrés Ocupacional	24
1.2.1.1.1. Riesgo Psicosocial	25
1.2.1.1.2. Clima Organizacional	26
1.2.1.1.3. Estructura Organizacional	27
1.2.1.1.4. Cohesión Laboral	27
1.2.1.2. Evaluación del desempeño anual	28
1.2.1.2.1. Calidad de trabajo	29
1.2.1.3. Estrés laboral y evaluación desempeño	30
1.2.1.3.1. Factores acorde a puestos de trabajo	30
1.2.1.3.2. Ritmos de trabajo	31
1.2.1.3.3. Participación en la toma de decisiones	31
1.2.1.3.4. Jornadas de trabajo y períodos de descanso	32
1.2.2. Legislación	32
1.2.3. Adopción de una perspectiva teórica	33
1.2.3.1. Estrés Ocupacional	33
1.2.3.1.1. Encuesta de Riesgo Psicosocial – Ministerio del Trabajo	37
1.2.3.2. Evaluación del Desempeño Anual	37
1.2.3.2.1. Metodología de Evaluación de Desempeño – Ministerio del Trabajo	39

1.2.4.	Hipótesis	39
1.2.5.	Identificación y Caracterización de las Variables	39
2.	CAPITULO II. MÉTODO.	40
2.1.	Tipo de estudio	40
2.2.	Modalidad de Investigación	40
2.3.	Método	40
2.4.	Población y muestra	41
2.4.1.	Población	41
2.4.2.	Muestra	41
2.4.2.1.	Criterios de selección	41
2.5.	Selección de Instrumentos de Evaluación	42
2.5.1.	Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio del Trabajo	42
2.5.2.	Metodología de Evaluación del Desempeño 360° del Ministerio del Trabajo	47
3.	CAPITULO III. RESULTADOS	51
3.1.	Resultados	51
3.1.1.	Presentación y análisis de resultados	51
3.1.1.1.	Presentación datos generales del personal – Perfil sociodemográfico y laboral de los trabajadores	52
3.1.1.2.	Presentación evaluación niveles de estrés laboral	60
3.1.1.3.	Presentación resultados metodología de evaluación desempeño 360°	72
3.2.	Plan de Intervención	92
3.2.1.	Estrategias estrés laboral	92
3.2.2.	Estrategias evaluación desempeño	100
4.	CAPITULO IV. DISCUSIÓN	102
4.1.	Conclusiones	102
4.2.	Recomendaciones	105
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.5.1-1. Dimensiones evaluación riesgo psicosocial	43
Tabla 2.5.1-2. Parámetros de calificación cuestionario	45
Tabla 2.5.1-3. Interrelación de preguntas - dimensiones	46
Tabla 2.5.2-1. Factores de evaluación desempeño 360°	47
Tabla 2.5.2-2. Niveles de calificación - evaluación desempeño 360°	49
Tabla 2.5.2-3. Parámetros calificación – Percepción NJS	49
Tabla 2.5.2-4. Cuantificación calificación – Percepción NJS	50
Tabla 3.1.1.1-1 Descripción de Roles de Perfiles Ocupacionales	59
Tabla 3.1.1.2-1 Carga y ritmo de trabajo	60
Tabla 3.1.1.2-2 Desarrollo de Competencias	61
Tabla 3.1.1.2-3 Liderazgo Institucional	62
Tabla 3.1.1.2-4 Margen de acción y control	64
Tabla 3.1.1.2-5 Organización del trabajo	65
Tabla 3.1.1.2-6 Tiempo de recuperación de los funcionarios	66
Tabla 3.1.1.2-7 Soporte y apoyo	67
Tabla 3.1.1.2-8 Otros puntos importantes	68
Tabla 3.1.1.2-9 Evaluación riesgo psicosocial	71
Tabla 3.1.1.2-10 Resultado final evaluación riesgo psicosocial	72
Tabla 3.1.1.3-1 Población evaluada	72
Tabla 3.1.1.3-2 Tipo evaluación aplicada	73
Tabla 3.1.1.3-3 Metodología evaluación desempeño 360°	74
Tabla 3.1.1.3-4 Indicador Gestión Estratégica	75
Tabla 3.1.1.3-4.1 Promedio indicadores Gestión Operativa	75
Tabla 3.1.1.3-5 Niveles de eficiencia individual	76
Tabla 3.1.1.3-6 Metodología Niveles Satisfacción Usuarios Externos	77
Tabla 3.1.1.3-7 Metodología Priorización de Productos a evaluar	78
Tabla 3.1.1.3-7.1 Productos institucionales a evaluar	79
Tabla 3.1.1.3-7.2 Atributos a evaluar – usuarios internos	79
Tabla 3.1.1.3-7.3 Parámetros de calificación - usuarios internos	80
Tabla 3.1.1.3-7.4 Niveles satisfacción usuarios internos	80
Tabla 3.1.1.3-8 Cumplimiento Normativo	81
Tabla 3.1.1.3-9 Calificación General	81

	11
Tabla 3.1.1.3-10 Resultado General por Coordinación	82
Tabla 3.1.1.3-11 Competencias conductuales – Percepción Nivel Jerárquico Superior	83
Tabla 3.2.1-1 Estrategias dimensión carga y ritmo de trabajo	93
Tabla 3.2.1-2 Estrategias dimensión liderazgo	94
Tabla 3.2.1-3 Estrategias dimensión recuperación	95
Tabla 3.2.1-4 Estrategias Otros puntos importantes – Acoso laboral	96
Tabla 3.2.1-5 Estrategias Otros puntos importantes – Adicción al Trabajo	97
Tabla 3.2.1-6 Estrategias Otros puntos importantes – Condiciones del Trabajo	98
Tabla 3.2.1-7 Estrategias Otros puntos importantes – Salud Auto Percibida	100
Tabla 3.2.2-1 Estrategias evaluación del desempeño laboral	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1.1.1-1. Género Institucional	52
Gráfico 3.1.1.1-2. Rangos de Edad	53
Gráfico 3.1.1.1-3. Estado Civil Institucional	53
Gráfico 3.1.1.1-4. Formación Académica Institucional	54
Gráfico 3.1.1.1-5. Auto identificación Étnica Institucional	54
Gráfico 3.1.1.1-6. Tiempo servicio en la Institución	55
Gráfico 3.1.1.1-7. Tipo de proceso institucional	56
Gráfico 3.1.1.1-8. Distribución Unidad Administrativa	57
Gráfico 3.1.1.1-9. Relación Laboral Institucional	58
Gráfico 3.1.1.1-10. Roles Ocupacionales	60
Gráfico 3.1.1.3-11-1. Percepción NJS – Coordinación General Administrativa Financiera	85
Gráfico 3.1.1.3-11-2. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos	86
Gráfico 3.1.1.3-11-3. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera	87
Gráfico 3.1.1.3-11-4. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Protección de Seguros y Fondos	88
Gráfico 3.1.1.3-11-5. Percepción NJS – Dirección de Recuperación	89
Gráfico 3.1.1.3-11-6. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Riesgos y Estudios	90
Gráfico 3.1.1.3-11-7. Percepción NJS – Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	91

RESUMEN

El presente proyecto de investigación es realizado en la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados – COSEDE; institución pública encargada de salvaguardar los depósitos de personas a nivel nacional; el estudio tiene por objetivo evaluar el estrés laboral de los servidores y trabajadores institucionales por motivo de la alta carga laboral y nivel técnico mostrado en la gestión institucional; por otro lado busca la incidencia en la evaluación de desempeño laboral del personal institucional.

El estudio es de tipo descriptivo y su población corresponde a un total de 54 funcionarios, quienes fueron evaluados mediante las metodologías de riesgo psicosocial en espacios laboral y metodología de evaluación del desempeño 360°; la validación de información es sustentado mediante el uso de la herramienta SIITH correspondiente al sector público.

A fin de evidenciar la existencia de niveles de riesgo especialmente la existencia de estrés laboral, se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, el cual contempla de manera transversal dimensiones tales como: carga y ritmo de trabajo; desarrollo de competencias; liderazgo; margen y acción de control; organización del trabajo; recuperación; soporte y apoyo; acoso discriminatorio; acoso laboral; acoso sexual; adicción al trabajo; condiciones de trabajo; doble presencia; estabilidad laboral y emocional; salud auto-percibida.

Posterior al análisis realizado con base a los resultados obtenidos se evidencia que las exigencias laborales, liderazgo, ritmo de trabajo y monotonía de actividades son los principales riesgos identificados los cuales guardan relación directa con el estrés laboral al cual los servidores están expuestos.

El contraste realizado con una evaluación de desempeño objetiva evidencia los niveles de productividad y su consecuente alcance de los objetivos institucionales; de tal manera que el presente estudio demuestra una incidencia entre los factores de riesgo psicosocial – estrés ocupacional y el desempeño laboral.

Palabras claves: Riesgos Psicosociales, Desempeño Laboral, Estrés Laboral.

ABSTRACT

The present research project is carried out at the Deposit Insurance Corporation, Liquidity Fund and Private Insurance Fund - COSEDE; public institution in charge of safeguarding people's deposits at national level; the study aims to evaluate the work stress of institutional servers and workers due to the high workload and technical level shown in institutional management; on the other hand, it seeks the impact on the evaluation of work performance of institutional personnel.

The study is descriptive and its population corresponds to a total of 54 employees, who were evaluated through the methodologies of psychosocial risk in work spaces and 360° performance evaluation methodology; the validation of information is supported by the use of the SIITH tool corresponding to the public sector.

In order to evidence the existence of risk levels, especially the existence of work stress, the psychosocial risk evaluation questionnaire was used, which contemplates in a transversal manner dimensions such as: workload and work rhythm; development of competencies; leadership; margin and control action; work organization; recovery; support and support; discriminatory harassment; work harassment; sexual harassment; work addiction; work conditions; double presence; work and emotional stability; self-perceived health.

After the analysis carried out based on the results obtained, it is evident that work demands, leadership, work rhythm and monotony of activities are the main risks identified, which are directly related to the work stress to which the employees are exposed.

The contrast made with an objective performance evaluation shows the productivity levels and the consequent achievement of the institutional objectives; in such a way that the present study demonstrates an incidence between the psychosocial risk factors - occupational stress and work performance.

Keywords: Psychosocial Risks, Job Performance, Job Stress.

1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1.1. Diagnóstico

La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados - COSEDE es creada en el año 2008 mediante resolución presidencial; y con la finalidad de proteger los depósitos de cuentahorristas a nivel nacional; institución pública que ha llevado una trascendencia durante más de una década demostrando trabajo de calidad y brindando estabilidad al sistema financiero nacional.

COSEDE actualmente se encuentra conformada según estructura organizacional por procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos; distribución que alcanza un total de 54 personas quienes día a día contribuyen con todo su contingente a fin de alcanzar objetivos y metas institucionales. La Corporación del Seguro de Depósitos al ser una institución netamente administrativa y a su vez contar con personal mínimo para la ejecución de tareas diarias, ha desarrollado afectaciones relacionadas al factor de riesgo psicosocial lo cual podrá desencadenar problemas a las condiciones de salud y psicológicas.

En lo concerniente a la Seguridad y Salud Ocupacional, la Institución cuenta con las atribuciones y responsabilidades dentro de la Unidad Administrativa de Talento Humano compuesta por un total de 3 personas quienes ejecutan los procesos relacionados a la gestión de SSO institucional.

En el año 2019 se realizó el levantamiento de la evaluación de riesgo psicosocial en la institución determinando una concentración mayoritaria de resultados en riesgo bajo; sin embargo la institución si presentó datos relevantes en los otros niveles de resultado.

Durante tiempo la Institución ha manejado dos frentes directamente relacionados por separado, siendo así que los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial y sus derivaciones como el estrés laboral no se relacionaron con la evaluación de desempeño anual a fin de determinar propuestas de mejora; siendo así que la presente investigación servirá para buscar la relación objetiva de una afectación psicosocial y una calificación en la evaluación anual.

Al buscar algún tipo de relación existente entre las afectaciones psicológicas que pueden ocasionar el sobrecargo de trabajo, la presión ejercida por los altos mandos, medida a través del impacto del riesgo psicosocial y el desempeño laboral dentro de la institución, los mismos que se consideran factores directamente relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto convierte al análisis de relación planteado una herramienta fundamental para la consecución de metas propuestas durante los periodos de gestión.

Al momento no se ha encontrado evidencia de evaluaciones homologadas para el sector público en el que se encuentre la evaluación de riesgo psicosocial y el impacto generado dentro del desempeño anual por funcionario; medido con un enfoque que abarque los componentes de salud mental, físico y bienestar dentro del área de trabajo relacionados a la seguridad y salud en el trabajo.

1.1.1.2. Pronóstico

Al ser COSEDE una institución perteneciente al Sistema Financiero Nacional y a su vez poseer la responsabilidad de administrar el seguro de depósitos; los funcionarios de la institución se ven expuestos a cumplir gran carga laboral asignada, con tiempos cortos para la ejecución; y con la presión de las solicitudes realizadas por los organismos gubernamentales intervinientes en procesos internos; lo que puede involucrar horarios irregulares con jornadas superiores a las 10 horas laborales y sobre esfuerzos mentales.

Mediante la acumulación de mencionadas jornadas y sobre carga de trabajo asignada los funcionarios de la institución; los cuales despliegan todo su contingente mucha de las veces a las actividades emergentes, por lo que algunas de las actividades planteadas para la evaluación de desempeño a inicios de año se verían comprometidas en la ejecución debido a las prioridades institucionales.

El no contar con un análisis comparativo entre el estrés ocupacional evaluado por medio del riesgo psicosocial y la repercusión que acarrearía en el desempeño laboral ocasionaría problemas derivados del estrés los cuales podrían llegar a ser ausentismo, tardanza y abandono del puesto de trabajo; de tal manera que el análisis planteado identificaría la relación directamente proporcional entre las dos variables analizadas.

1.1.1.3. Control del pronóstico

De conformidad a los procesos internos que maneja la institución se plantea que la presente investigación cuente con evaluaciones de riesgo psicosocial objetivas en amparo a la medición de carga laboral, presión interna y externa de entes de control y demás puntos inherentes causantes de estrés laboral. Para lo cual se deberá interrelacionar los puntos determinados en la evaluación de

riesgo psicosocial con el análisis de la evaluación de desempeño laboral, ya que al comparar estrés versus desempeño laboral, se estima que mencionada relación es indirectamente proporcional por motivo de que la variación será negativa en función a mayor nivel de estrés menor calificación en evaluación de desempeño.

El planteamiento de control contemplará el resultado obtenido por evaluación de riesgo psicosocial con el cual se realizará un análisis de viabilidad para la designación de responsabilidades en evaluación de desempeño anual, además de la propuesta de planificación de medidas preventivas y correctivas derivadas del factor de riesgo psicosocial a fin de garantizar el bienestar y la salud de los servidores pertenecientes a la institución.

Objetivos

1.1.2. Objetivo general

Evaluar el estrés laboral y el desempeño anual de los funcionarios de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados - COSEDE, mediante la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo; y evaluación de desempeño 360° a fin de establecer medidas y sinergia en evaluación de desempeño anual.

1.1.3. Objetivos específicos

- Determinar el perfil sociodemográfico y laboral de los funcionarios de COSEDE.
- Cuantificar el nivel de exposición de estrés laboral de los funcionarios de COSEDE, mediante la utilización del cuestionario de riesgo psicosocial.
- Identificar el nivel del desempeño laboral por funcionario durante el periodo de análisis.

- Establecer los elementos básicos y estructurales de una propuesta de medidas de control a fin de que las evaluaciones sigan una misma línea de calificación objetiva.

1.1.4. Justificación

Las instituciones públicas pertenecientes al sector económico productivo poseen la responsabilidad de brindar estabilidad económica-financiera a la población, siendo así que el compromiso adquirido es netamente técnico y de corresponsabilidad con las partes interesadas; en tal motivo el nivel de carga mental y presión laboral requiere un análisis considerable respecto a la ejecución de actividades; datos que se ven evidenciados en el alto nivel de estrés y variación de calificaciones obtenidas en la evaluación del desempeño.

A fin de conocer diferentes variables intrínsecas dentro de la salud de los trabajadores se plantea la presente investigación que tiene la intención de indagar dentro de los factores psicosociales las variables que intervienen directamente en la evaluación del desempeño laboral, tal es el caso del estrés ocupacional, el mismo que se encuentra directamente relacionado con los resultados del desempeño laboral que presenten los funcionarios. Indagar acerca de las causas más determinantes en el comportamiento de los funcionarios en cuanto al rendimiento de las funciones asignadas, carga laboral, estrés ocupacional; y así constatar el nivel de riesgo psicosocial identificado.

En relación con lo anteriormente expuesto la presente investigación busca determinar los niveles de estrés laboral y su incidencia con la evaluación de desempeño anual; lo que permitiría identificar con mayor precisión cuáles son las dimensiones más determinantes que inciden directamente en el rendimiento del talento humano. La investigación se estructura mediante un esquema lógico, aplicando diferentes modelos y técnicas de estudio obteniendo dos fuentes como

marco metodológico como la evaluación d riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo y la evaluación del desempeño 360° correspondiente al sector público.

El Ministerio del Trabajo en coordinación con profesionales en la seguridad y salud en el trabajo desarrollaron el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en los diferentes espacios de trabajo, de tal manera que Ministerio del Trabajo estructuró una herramienta para que personas jurídicas de derecho privado, público, empresas e instituciones puedan utilizarlo y gestionar adecuadamente el riesgo laboral.

Mediante Acuerdo No. MDT-2018-0041 el Ministerio de Trabajo emite la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño en la cual se establecen políticas y metodologías que permitirán a las Instituciones del Estado medir la gestión institucional de procesos internos y a sus servidores mediante la asignación de responsabilidades y consecución de tareas; a fin de garantizar un mejoramiento continuo en la calidad del servicio público.

Es así que uno de los planteamientos principales que motiva a realizar la investigación, es la necesidad de definir estrategias de mejora en relación a los factores psicosociales así como también mejorar el desempeño laboral de los funcionarios de COSEDE, lo cual alcanzará el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos, amparados en políticas internas de la institución.

Mediante la presente investigación se pretende analizar, identificar y evaluar las condiciones en las cuales los servidores y trabajadores desarrollan sus actividades diarias específicamente determinando el nivel de estrés laboral identificado mediante los factores de riesgo psicosocial, demanda de trabajo y condiciones inherentes a la afectación de la salud de los mismos.

Actualmente la institución ha evidenciado la presencia de factores adicionales que afectan directamente al rendimiento laboral de cada colaborador, siendo así la existencia de ausentismo,

insatisfacción laboral, problemas familiares, entre otros. Al presentarse este tipo de problemas tanto la persona como la institución disminuye su nivel técnico de respuesta ante algún siniestro suscitado respecto al giro del negocio institucional.

Anualmente los entes rectores en materias de administración de personal, administración económica y planificación estratégica conforman mesas técnicas a fin de seleccionar las mejores instituciones públicas de cada sector a fin de galardonar la gestión realizada con respecto a Clima Laboral y Cultura Organizacional; es así que la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados - COSEDE ha alcanzado el galardón durante dos años consecutivos obteniendo el mejor clima laboral y cultura organizacional del sector económico productivo del país.

La importancia de ejecutar y analizar el presente estudio va más allá de encontrar los factores de riesgo psicosocial relacionados directamente al estrés laboral y su planteamiento de medidas correctivas, siendo así que se plantea la necesidad de la estructuración de una evaluación objetiva de medición del desempeño laboral la cual se nutrirá de los resultados obtenidos del levantamiento de la evaluación de riesgo psicosocial aplicada a la institución.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

Con el fin de gestionar oportunamente el plan integral de riesgos en particular por la exposición agentes psicosociales y a su vez proponer medidas preventivas necesarias (CAN, 2004).

De conformidad a lo citado internamente en la Institución se evidencia que COSEDE adoptará un programa direccionado a la gestión eficiente de la gestión de riesgos psicosocial el cual servirá como insumo importante para la toma de decisiones de los altos mandos; y a su vez el

fomentar el bienestar físico, mental, social de los trabajadores y servidores de la institución. (COSEDE, 2019)

La asignación correspondiente a carga de trabajo individual vendrá dada acorde al nivel en el cual se encuentre el perfil ocupacional, así como también las actividades encargadas con criterio técnico por cada jefe inmediato; además de ello se contrastará la información con conocimientos, destrezas, habilidades y competencias que debe disponer el funcionario para una eficiente ejecución de sus actividades. (AM-MDT-2018-0041, 2018)

Con respecto al punto de satisfacción laboral COSEDE respalda su gestión laboral acorde a la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público la cual señala que el clima laboral es la percepción que tienen los servidores de la Institución hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño laboral; dicha medición contempla tres pilares fundamentales los cuales son: Liderazgo, Compromiso y Entorno de Trabajo (Trabajo, Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional , 2018).

Es por eso que, tanto como la normativa propuesta por Ministerio del Trabajo así como también la realizada internamente por COSEDE; consideran importante y fundamental la conjunción de factores determinantes con dos frentes principales tales como Riesgo psicosocial y Desempeño Laboral Anual; para la obtención de datos que ayudarán a las autoridades a tomar decisiones y estructurar conjuntamente un plan de prevención en pro de todos los trabajadores y servidores de la Institución.

La presente investigación considera aspectos cruciales para la protección de la seguridad y salud de los servidores y trabajadores, brindando principal énfasis a los factores más determinantes

en la aparición – identificación del estrés laboral y condiciones organizacionales propias de la institución.

Mediante la implementación de metodologías de evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial y a su vez amparados en la normativa legal aplicable con respecto a SSO, en la actualidad se visualiza un compromiso mucho más marcado con respecto a las empresas privadas y públicas asumiendo la responsabilidad con y para sus trabajadores respecto a la identificación, evaluación y control de riesgos identificados en el trabajo.

A través del levantamiento de datos referente a estudios realizados por Ministerio del Trabajo e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se evidencia que existe una amenaza latente respecto a los riesgos laborales a los que se ven expuestos los colaboradores ya sean por condiciones laborales o relación directa con las actividades que día a día son ejecutadas, desarrollando enfermedades profesionales y accidentes de trabajo muchos de los mismos anclados al factor de riesgo psicosocial en relación directa con el estrés laboral al que se ven expuestos.

Los riesgos laborales y condiciones de trabajo se ven plenamente relacionados en tema de seguridad laboral hacia los trabajadores; la Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que los trabajadores se encuentran expuestos en función a la planificación del trabajo e inadecuadas instalaciones; riesgos laborales que serán percibidos como potencialmente peligrosos para la salud e integridad de los colaboradores.

Para efectos de fundamentar y estructurar la investigación del presente proyecto, el mismo se dividirá en 2 frentes principales:

- Estrés Ocupacional medido a través de una encuesta de Riesgo Psicosocial.
- Evaluación del Desempeño Anual.

1.2.1.1. Estrés Ocupacional

Lo referido al estrés ocupacional se considera como fenómeno común dentro del ámbito del trabajo (Caprarulo, 2006); lo propio se evidencia con la palabra estrés que según la Real Academia Española considera como tensión provocada por situaciones agobiantes que originan trastornos psicológicos relacionado con el comportamiento humano.

Conforme el tiempo avanza se evidencia que hoy en día la palabra se usa en el vocabulario dado tal es así que se considera como afectaciones y muchas de las veces como diagnóstico médico al momento de referirse a experiencias inusuales; las cuales se ven representadas por sensaciones de estrés como: mareo, náusea, falta de aire, dolores de cabeza, tensión muscular, fatiga, palpitaciones, problemas de sueño, entre otros. En ciertos casos se ha evidenciado que las personas tienden a sufrir una afectación en su funcionamiento cotidiano tanto en el campo personal como laboral, ya que disminuye el nivel de concentración, capacidad de resolución de problemas, toma de decisiones y el cumplimiento de actividades de manera eficiente y efectiva (Pereira, 2009).

Conforme el tiempo avanza la palabra estrés comienza a utilizarse de manera más técnica dentro del campo de las ciencias exactas como la física y lo propio con la ingeniería; ya que considera la analogía al cuerpo humano como una máquina que al momento de sufrir desgaste o alguna imperfección (estrés) puede impactar de manera negativa produciéndole algún tipo de enfermedad o desgaste (Cooper & Dewe, 2004).

Como se evidencia el estrés podrá ser considerado como causante de problemas médicos ya que se modifica el funcionamiento en la cual el cuerpo está programado, en virtud al balance requerido para el bienestar (Todaka, 2012). En el ámbito laboral se considera al análisis el “estrés ocupacional” el cual es considerado como un conjunto de reacciones físicas y psicológicas que

surgen cuando la capacidad de respuesta del trabajador no van al ritmo de las demandas del puesto de trabajo, produciendo consecuencias importantes (Fernandez, 2003). El estrés se considera con tres niveles de gravedad y afectación hacia las personas los cuales van desde ligeros, agudos y crónicos; los mismos dependen del estado fisiológico y psicológico de la persona (Devanesan, 2015); como consecuencias del estrés se evidencian afectaciones a nivel fisiológico, social, intelectual y psicoemocional (Villalobos, 2010).

El estrés considerado en el ámbito laboral establece que muchas de las definiciones vienen dadas por el campo psicofisiológico y guarda directamente relación entre el ambiente de trabajo y la persona. (Cooper & Marshall, Occupational sources of stress, 1976).

1.2.1.1.1. Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial se definen como factores del entorno laboral que pueden afectar la salud mental de las personas según lo publicado por la Organización Mundial de la Salud, la cual tiene bajo su misión el velar por derechos relacionados a la salud física-mental digna e integral.

Una de las características importantes dentro del riesgo psicosocial es el aspecto en el cual se considera la distribución de la carga laboral y factores inherentes al desarrollo de las actividades por partes de los trabajadores y servidores; ya que en cierta parte interviene la organización administrativa en la asignación y distribución de tareas.

De conformidad a los hechos suscitados en Ecuador, el ente rector encargado de realizar la gestión de riesgo psicosocial en el país es el Ministerio del Trabajo, el cual en virtud al incremento constante de accidentes y enfermedades por causa de riesgo psicosocial toma la decisión de crear un programa específico con enfoque directo a la parte psicosocial de los trabajadores en el país; las

empresas privadas así como también las instituciones públicas en razón a la misión que cada una de ellas posee y a su vez el avance de la tecnología, desarrollo de prácticas internas, uso de nuevas características técnicas; factores directamente relacionados a la estructuración de normas internas organizacionales y condiciones laborales las cuales generan o incrementan el nivel de gravedad del factor de riesgo psicosocial, considerándose peligro para la seguridad y salud de los servidores y trabajadores, dando como un posible resultado la afectación de la productividad y por ende la complejidad en el alcance de los objetivos.

Un análisis que se considera importante para la aplicación del presente proyecto, es la perspectiva teórica enfocada a la complementariedad de las dolencias mentales y físicas; en la que se menciona que tanto la una como la otra guardan estrecha relación siendo directamente proporcionales para las ocurrencias conjuntas. (Devereux, Richard, & Alison, 2009); Al momento de buscar una relación directa entre la dolencias mental y física, se ejemplifica de la siguiente manera: un colaborador que trabaje con la aplicación de una fuerza física la cual es aplicado un peso y genere alguna lesión, se considerará como Riesgo Físico y; a su vez la misma actividad desarrollada por un tiempo prolongado durante la jornada laboral dará como resultado un Riesgo Mental.

Es importante mencionar que la percepción de cada trabajador es totalmente individual por más aún que las condiciones de trabajo sean igual para todos; en razón a distintos factores entre ellos la situación de exposición de cada trabajador.

1.2.1.1.2. Clima Organizacional

Es el estado de ánimo que se encuentra compuesto por las relaciones laborales y personales que se desarrollan en el ambiente de trabajo durante un período de tiempo. Por lo general el clima

organizacional es caracterizado por la interrelación que poseen los colaboradores con sus directivos a fin de trabajar en equipo y de manera conjunta; compuesta además por componentes de planificación estratégica, dirección y planes de control propios de la organización (Chaudhary, Rangnekar, & Barua, 2014).

1.2.1.1.3. Estructura Organizacional

Toda empresa constituida por una estructura orgánica se encuentra dividida por procesos y a su vez determinada por actividades relacionadas entre sí; una interrelación de personas y coordinaciones a fin de cumplir con los objetivos y metas propuestas. La denominación de estructura organizacional viene dada por la forma elegida por la empresa en gestionar sus recursos y actividades (Perez Porto & Merino, 2017).

1.2.1.1.4. Cohesión Laboral

Una relación cimentada en objetivos y metas comunes fomenta la participación, comprensión y solidaridad de los integrantes quienes componen el equipo; es así que el resultado será compartido, un bien propio y simultaneo. En los momentos en los cuales los trabajadores poseen diferencias u objetivos discrecionales, el equipo dificulta su interrelación haciéndolo que disminuya el nivel de eficiencia y resultados inalcanzables; las razones suscitadas se derivan de malas relaciones interpersonales, pérdida de la motivación e insatisfacción de las personas. Por lo contrario a fin de alcanzar los resultados propuestos los trabajadores enfocarán los objetivos y metas comunes resaltando la efectividad y compromiso con y para la empresa.

1.2.1.2. Evaluación del desempeño anual

Se evidenciaron complicaciones respecto a la conceptualización distinta entre el desempeño de la persona versus la productividad, en el año 1993 Vieswesvaran define al desempeño como “resultados relevantes para las metas de la organización y conductas evaluables” como evaluaciones se emplean términos para identificar el desempeño como son: responsabilidades, resultados, asignaciones, objetivos, propósitos y estándares (Latham & Locke, 1979).

Aparición de nuevas contextualizaciones centradas a la realidad laboral la cual define al desempeño laboral como evaluación a través de apreciaciones del trabajador en el puesto de trabajo y un potencial desarrollo profesional; por medio de la medición y valoración de conducta profesional a fin de alcanzar los resultados organizacional. (Gomez Bravo, 1989). La gestión organizacional respecto al subsistema de evaluación de desempeño recopila diferentes teorías, metodologías y herramientas para la ejecución y valoración del personal lo que permitirá obtener datos e información lo que permitirá tomar decisiones acertadas y enfocadas a mejorar los niveles de desempeño en el trabajo (Gomez Bravo, 1989).

El subsistema de evaluación de desempeño se considera como la conjunción de responsabilidades las cuales se categorizan como metas que ayudarán a cumplir objetivos medibles y alcanzables; por lo que la evaluación de desempeño es un elemento de seguimiento y cumplimiento de metas del desempeño; las empresas utilizan reconocimientos a manera de premiar la gestión realizada por los colaboradores de tal forma que alientan al personal a ir más allá del promedio de las normas establecidas (Dessler, 2001).

La retroalimentación existente por parte del empleador y/o jefe inmediato con el colaborador se vuelve un proceso dinámico en función a la interacción existente y mecanismos de retroalimentación; por lo general las evaluaciones se las realizan continuamente y repitiendo procesos acorde a la normativa legal vigente y alcance de objetivos empresariales; la obtención de datos para la realización de la evaluación es obtenida de parte de los directivos, colegas, empleado e incluso de personal externo a la empresa como

es el caso de proveedores o individuos que insumen los servicios “el empleado conoce bastante bien su desempeño diario y como lo puede mejorar” (Billikopf, 2003, pág. 80); por lo que la información suministrada por parte del empleado es igual de importante que el cumplimiento de objetivos y metas propuestas a inicios de la evaluación; datos de igual importancia se los consideran a los comentarios dichos por los compañeros de trabajo en función a la actividad en conjunto que realizan día a día (Billikopf, 2003). Lo importante de la evaluación en conjunto es el rescatar diferentes comentarios de personal que se interrelaciona directa o indirectamente con el sujeto evaluado, volviéndola así a la evaluación objetiva y con altos niveles de credibilidad.

La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados – COSEDE institución pública creada mediante Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera con la finalidad de administrar el sistema del Seguro de Depósitos de las entidades financieras de los sectores privados; y popular y solidario.

Mediante la asignación de funciones y nuevas atribuciones encomendadas a COSEDE con respecto a la administración de la Institución Pública se realizó la reestructura y aprobación de la matriz de competencias institucional y análisis de presencia en territorio de conformidad a las nuevas atribuciones dispuestas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

La estructura organizacional alineada a la misión y sustentada en su base legal en direccionamiento estratégico se encuentra dividida en procesos gobernantes, sustantivo y adjetivos con un total de 54 personas de las cuales 51 personas corresponden al régimen laboral Ley Orgánica del Servicio Público y 3 personas al régimen laboral Código del Trabajo.

1.2.1.2.1. Calidad de trabajo

En las empresas se considera que la Calidad de vida en el trabajo es la búsqueda de la satisfacción y bienestar del trabajador en la ejecución de sus tareas dentro de las empresas, haciéndolo así necesario

el enfoque de empeño para afianzar el compromiso, creatividad y actuación; a fin de alcanzar las metas organizacionales y, en consecuencia, aumentar la probabilidad de obtener calidad de vida personal, social y familiar.

1.2.1.3. Estrés laboral y evaluación desempeño

1.2.1.3.1. Factores acorde a puestos de trabajo

Durante tiempo el trabajo ha atravesado una evolución la cual ha dado lugar al paso de factores inherentes a la ejecución de actividades, donde son los propios funcionarios quienes planificarán, diseñarán y ejecutarán sus tareas acorde a las habilidades, técnicas y capacidades; lo que es identificado como la realización de actividades con enfoque a obtener un producto final.

Con ello el trabajo durante tiempo ha atravesado cambios conforme al giro de negocio y situación; tal es el caso de la transformación de ciertas actividades que se las realizaban de manera tradicional y posteriormente fueron suplidas por la forma industrial, automatizando procesos lo que dio lugar a la disminución de mano de obra laboral. (Cortéz Díaz , 2012, pág. 613)

“El trabajo se convierte en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la máquina o el proceso productivo le impone, el trabajador pierde su autonomía, a veces el estímulo y pasa a ser controlado, más por la propia máquina que por él mismo” (Cortéz Díaz , 2012, pág. 613).

Cuando el trabajo relega de manera involuntaria a la autonomía puede recaer en un trabajo o actividad sin sentido ni control, recayendo en la monotonía y realizando la tarea de tal manera que la misma se vuelva monótona; el trabajador pierde el pensamiento crítico y pasa a ser parte del proceso en el cual se encuentra (Cortéz Díaz , 2012, pág. 613).

1.2.1.3.2. Ritmos de trabajo

El ritmo de trabajo al cual se encuentra sometidos los trabajadores son característicos de las actividades llevadas a cabo en cada puesto de trabajo, siendo así que el trabajador se verá sometido a trabajos de tipo cadena, repetitivos o posturas forzosas; actividades en las cuales los trabajadores no podrán autorregularse en virtud a la continuidad del giro de negocio (Cortéz Díaz , 2012, pág. 613).

“Este factor puede ser la causa de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo” (Cortéz Díaz , 2012, pág. 613).

Los trabajadores que se ven expuestos al continuismo y repetitividad de las actividades asignadas durante su tiempo de permanencia en la vida laboral, siendo el mismo de corto o largo período conlleva al resultado de acumular malestares respecto a factores de riesgo psicosocial, manifestándose de manera negativa para la salud, mediante la aparición de ansiedad, estrés y casos de depresión; factores que dependerán de la personalidad y percepción de emociones propias del trabajador (Cortéz Díaz , 2012, pág. 613).

1.2.1.3.3. Participación en la toma de decisiones

La participación de los trabajadores con la empresa es fundamental para alcanzar los objetivos propuestos, de tal manera que generará compromiso entre los colaboradores y una mejor relación entre directivos y trabajadores; en el caso de la seguridad y salud en el trabajo adquiere un papel primordial en razón de la participación de todos los trabajadores mediante la creación de comités para alcanzar compromisos en el tema. Es necesario que la propia organización genere espacios de participación para que los grupos adquieran la madurez necesaria compartiendo ideas y mejoras a procesos. (Cortéz Díaz , 2012, pág. 615).

1.2.1.3.4. Jornadas de trabajo y períodos de descanso

La participación de los trabajadores con la empresa es fundamental para alcanzar los objetivos propuestos, de tal manera que generará compromiso entre los colaboradores y una mejor relación entre directivos y trabajadores; en el caso de la seguridad y salud en el trabajo adquiere un papel primordial en razón de la participación

1.2.2. Legislación

Por derecho constitucional amparado en la Asamblea Constituyente de Montecristi; en su artículo 32 establece que los ciudadanos tienen como derecho la salud cuyo ejercicio lo garantiza el Estado y además el laborar en espacios y ambientes sanos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 17).

La Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 326 numeral 5 que todo ciudadano tiene derecho a realizar actividades laborales en un ambiente seguro que avale su bienestar físico, mental y social. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 101)

Mediante la aplicación del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en su artículo 18 establece que “todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2006, pág. 9).

La ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP en su artículo 23 literal l establece como derecho de los servidores que las labores desarrolladas serán en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010, pág. 15).

La ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP en su artículo 77 determina que el Ministerio del Trabajo conjuntamente con las Unidades Administrativa de Talento Humano, planificarán y estructurarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, a fin de estimular el rendimiento de los funcionarios públicos. (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010)

Mediante la expedición de la Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral señala en su artículo 9 la obligatoriedad de la implementación de un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

(Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, 2017, pág. 5).

Mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041 se emite la norma técnica del subsistema de evaluación de desempeño en el cual se brindan las directrices con las cuales las Instituciones del Estado evaluación a sus funcionarios y emitirán los planes de acción correspondiente para la debida gestión.

1.2.3. Adopción de una perspectiva teórica

1.2.3.1. Estrés Ocupacional

Durante tiempo se ha identificado que los riesgos laborales dentro de los espacios de trabajo afectan directamente a la integridad de las personas así como también la productividad y alcance de los objetivos planteados, es así que los riesgos relacionados a trabajos operativos como administrativos poseen diferentes tipos de factores de riesgo los cuales varían de acuerdo al puesto y condiciones del trabajo realizado.

Es así que para la gestión pertinente de los riesgos laborales en relación con el ambiente de trabajo se deberá realizar la identificación, medición e implementación de planes de control, de tal manera que

los mismos serán prevenidos y las consecuencias evitadas; tomando las precauciones necesarias a fin de prevenir los riesgos (Raffino, 2021).

En materia de seguridad y salud en el trabajo, la prevención siempre será el mejor aliado al momento de presentar algún tipo de solución frente al problema o factor de riesgo identificado; conocer los distintos tipos de riesgo existentes brinda la posibilidad de evitar situaciones difíciles en la empresa.

La presente investigación guardará un esquema enfocado directamente en el factor de riesgo psicosocial el cual es considerado como la “Condición o condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional, el cual puede producir desajustes en la salud del individuo individuos a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social. Igualmente pueden generar efectos negativos en la organización, la calidad, la productividad y finalmente en los grupos de personas, generando fenómenos que se convierten incluso en problema de salud pública” (Villalobos, 1997).

De conformidad a estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud, se ha determinado que los factores de riesgo psicosocial guardan una relación directa con el estrés laboral, siendo el mismo resultado de condiciones propias del trabajo o actividades realizadas; es así que mediante la interrelación de factores adicionales el peligro puede materializarse. Principales categorías que podrían dar lugar al estrés:

- Contenido del Trabajo
- Horarios
- Control
- Sobrecarga y ritmo
- Ambiente y equipos

- Cultura Organizacional y funciones
- Rol en la organización
- Relaciones interpersonales
- Relación Trabajo – Familia
- Seguridad Contractual

(Moreno Jimenez & Baez Leon, 2010).

De conformidad a lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud respecto a conocer las afecciones latentes en la salud de los trabajadores, las cuales podrán generar algún tipo de riesgo psicosocial, la omisión de alguna gestión acarreará la inoperancias e incumplimiento respecto a la consideración planteada por parte de la OMS; La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS, 2013)

Diferentes son los estudios epidemiológicos que han demostrado una estrecha relación con los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo; los mismos pueden contribuir o agravar una enfermedad que viene desarrollándose por causas adversas o relacionadas al ámbito laboral, siendo así que se promueve continuamente actividades en beneficio de la salud.

En función a estudios sustentados con base a la prevención se concede la importancia de detección de factores iniciales respecto a falencias en la salud de los trabajadores. Diferentes síntomas interrelacionados al ambiente laboral, tales como ansiedad, depresión y estrés; los mismos son percibidos por los colaboradores como afecciones directas al sistema nervioso así como también a funciones hormonales (Raija, Mostafa , & Cary, 1988).

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Definición dada por la Comisión Europea considera al estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de

comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (2002, p. 7).

En relación a estudios levantados referentes a los riesgos psicosociales y sus afectaciones tales como estrés, neurosis, síndromes depresivos, burnout, entre otros; se evidencia la aparición de registros históricos en otros países sin embargo en Ecuador al momento existe un gran vacío referente a la gestión y registro histórico de afectaciones psicosociales (Betancourt & Vera, 2007).

La Organización Mundial de la Salud propuso al estrés como una de las principales enfermedades ocupacionales del siglo XXI; el cual está directamente asociado al ámbito del trabajo, como resultado del mismo se ha evidenciado la existencia de dos tipos de estrés laborales los cuales serán el positivo y negativo.

- Estrés Laboral positivo: En referencia a la respuesta del trabajador frente a la nueva situación de trabajo (adaptación paulatina), lo que implicará que el trabajo será bastante colaborativo y respuesta ágil a nuevos estímulos y/o retos tales como tareas asignadas, interrelación de jefes, compañeros y acoplamiento a nuevos procedimientos de la empresa.
- Estrés Laboral negativo. Una vez el trabajador ya se encuentra en proceso de acoplamiento a las nuevas demandas de la empresa, el mismo que dura aproximadamente un mes; el trabajador en función al cumplimiento de objetivos atravesará una serie de problemas de salud relacionadas al trabajo como insomnio, taquicardia, ansiedad, depresión, entre otros. (Hargrove, Nelson, Campbell, & Quick, 2017)

De conformidad a estudios relacionados a las afectaciones a la salud por causa del estrés laboral; trastornos físico y mentales dentro de un período de tiempo establecido existiendo evidencia científica

que el estrés laboral afecta a los sistemas: cardiovascular, inmunitario, dermatológico, musculo esquelético, respiratorio. (Instituto Sindical de Trabajo, 2005)

1.2.3.1.1. Encuesta de Riesgo Psicosocial – Ministerio del Trabajo

La gestión y manejo adecuado del factor de riesgo psicosocial en las empresas es sin duda el más importante en virtud de la afectación directa hacia el trabajador e indirectamente hacia los objetivos de la empresa; es por ello que para ahondar en la investigación de los factores relacionados al estrés se utilizará el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo la cual se ha desarrollado con la finalidad de evaluar el nivel de riesgo psicosocial de las empresas públicas y privadas a nivel nacional; la misma cuenta con un total de ocho dimensiones y 8 sub-dimensiones que ayudarán al análisis y construcción de planes de acción y mejora a procesos internos en pro de la seguridad y salud de los trabajadores.

1.2.3.2. Evaluación del Desempeño Anual

El proceso conceptualizado a la medición del desempeño laboral, es manejado como un proceso integrado, siendo así que las empresas con la finalidad de alcanzar las metas organizacionales e inclusión de prácticas de desarrollo de habilidades y capacidades en línea con metas empresariales; ha establecido estándares y parámetros de medición las cuales incluyen metas y tareas medibles para calificaciones de desempeño laboral, mismas que posteriormente entrarán en procesos de bonificaciones o recompensas (Dessler & Ricardo , 2011, pág. 222)

El desempeño ha sido considerado una herramienta de medición en diferentes disciplinas tales como educacionales, deportivas, sociales, entre otras; lo cual toma un aspecto esencial para la constante evaluación dentro de un entorno enfocado al desarrollo y crecimiento tanto empresarial como personal por parte de los trabajadores. Conforme el tiempo avanza las empresas dejaron de lado la evaluación de

desempeño laboral con enfoque a las actividades puntuales de ejecución y ampliaron su visión hacia una perspectiva mucho más completa y enfocada al servicio e interrelación entre pares, los cuales poseen una visión mucho más completa del personal evaluado (Robbins & Timothy, 2013, pág. 555).

La mayoría de las empresas y sociedad en general, han llegado a la conclusión de que un buen desempeño implica la obtención de buenos resultados en únicamente dos dimensiones (cumplimiento de tareas y satisfacción personal). La persona que ejecuta muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que posee problemas de comportamiento y agresividad; no sería considerado un buen trabajador dentro de la empresa; por otro lado, incluso la persona más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado. Analogías que se manejan por competencias básicas dentro de las organizaciones (Robbins & Timothy, 2013, pág. 555).

Dentro de algunos sistemas, las empresas fijan sus objetivos medibles y alcanzables dentro de un período de tiempo establecido; es así que para ello se utiliza recursos, esfuerzos y el factor tiempo; las dificultades que aparecen en la administración de un sistema es evaluar con exactitud los resultados y la cuantificación del uso de los recursos utilizados; en casos que ninguno de los factores fluya con normalidad se deberá tomar medidas orientadas a corregir inconvenientes a fin de ajustar el funcionamiento del sistema (Chiavetano, 2000, pág. 194).

“La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por lo tanto, es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos o externos de la organización” (Chiavetano, 2000, pág. 195).

“Como fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la situación económica, las oportunidades de empleo en el mercado laboral, etc” (Chiavetano, 2000, pág. 195).

En contexto con el trabajo se puede manifestar que la relación directa o resultado de la acumulación de un nivel de estrés; se lo identifica dentro de la evaluación del desempeño la cual es considerada como un factor importante para conocer las fortalezas del equipo de trabajo y así complementarlo mediante capacitación a fin de alcanzar logros institucionales (Robbins & Coulter, 2013, pág. 345).

1.2.3.2.1. Metodología de Evaluación de Desempeño – Ministerio del Trabajo

La evaluación del desempeño es sin duda uno de los parámetros mejor identificados con respecto a la medición y cumplimiento de objetivos propios de la empresa; la metodología utilizada corresponde a una Evaluación de Desempeño 360° del Ministerio del Trabajo la cual es desarrollada con alto nivel de objetividad en función a la intervención de más de un actor para la calificación final del trabajador; y con direccionamiento hacia el cumplimiento de objetivos de unidad y resultados colectivos de la empresa.

1.2.4. Hipótesis

Los funcionarios de COSEDE al ejecutar actividades relacionadas a la administración pública poseen un nivel de estrés considerable lo cual podría influenciar dentro de su calificación de desempeño laboral.

1.2.5. Identificación y Caracterización de las Variables

De conformidad a la identificación de variables a trabajar dentro de la presente investigación se considerarán las siguientes:

- Variable dependiente: Desempeño anual de los trabajadores
- Variable Independiente: Estrés Laboral

2. CAPITULO II. MÉTODO.

2.1. Tipo de estudio

La presente investigación se corresponde con un estudio descriptivo – transversal ya que pretende analizar en detalle las variables relacionadas al estrés y desempeño de servidores de la institución en el período 2020.

2.2. Modalidad de Investigación

La modalidad de investigación aplicada en el presente estudio, es de campo; toda vez que la información obtenida corresponde directamente a datos suministrados por los servidores y/o trabajadores institucionales, mediante la aplicación del cuestionario de identificación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo; y Metodología de Evaluación de desempeño 360°.

2.3. Método

La investigación utilizará el método inductivo – deductivo el cual analizará la situación por la cual el nivel de estrés identificado dentro de la evaluación de riesgos psicosociales incide de alguna manera en la calificación obtenida por evaluación de desempeño a fin de establecer medidas de control del nivel de riesgo y la estructuración de una evaluación de desempeño complementaria.

La presente investigación utilizará el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio del Trabajo a fin de determinar los niveles de estrés a los cuales los servidores y trabajadores de COSEDE se encuentran día a día; y la Metodología de Evaluación de Desempeño 360° del Ministerio del Trabajo herramienta por la cual se evalúa a los funcionarios con base a los objetivos institucionales.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

El presente estudio se realizará en una institución pública perteneciente al sector económico – productivo del país; COSEDE cuenta con una total de 54 funcionarios de acuerdo al manual y descriptivo de puestos los cuales se encuentran repartidos en procesos gobernantes (4) sustantivos (28) y adjetivos (22).

2.4.2. Muestra

La muestra se corresponde al total de población de la Corporación del Seguro de Depósitos siendo así que los servidores y/o trabajadores de la institución alcanzan un total de 54 funcionarios activos de diferentes áreas administrativas.

2.4.2.1. Criterios de selección

- Criterios de inclusión
 - o Ser colaborador de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados de por lo menos 10 meses.
 - o Poseer modalidades contractuales de Contrato de Servicios Ocasionales; Nombramiento Provisional – Libre Remoción y Contratos Indefinidos
- Criterios de exclusión
 - o Laborar en la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados en periodos inferiores a 3 meses.
 - o Corresponder a prácticas pre profesionales de acuerdo a convenios estructurados por la Institución.

- Personal que se encuentre en período de vacaciones o con licencia emitida por la Unidad Administrativa de Talento Humano.

2.5. Selección de Instrumentos de Evaluación

En razón de que la presente investigación considera dos variables investigativas; el estudio utilizará cuestionarios aplicables a la presente investigación con enfoque cualitativo y mediante la estructuración de datos.

2.5.1. Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio del Trabajo

A fin de analizar los datos respecto a la exposición del nivel de estrés laboral al cual se encuentran influenciados los servidores y/o trabajadores de COSEDE se plantea la utilización del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales; herramienta estandarizada a la evaluación de factores psicosociales los cuales pueden influenciar sobre la salud de los servidores y/o trabajadores.

La presente herramienta fue desarrollada mediante el consenso de criterios de diferentes profesionales de la seguridad y salud ocupacional del sector público y privado con énfasis en los factores de riesgos psicosociales; siendo así que mediante reuniones mantenidas conjuntamente con el ente rector en materia laboral se desarrolló la metodología psicosocial, la cual es difundida por parte del Ministerio del Trabajo siendo así la libre disposición y uso voluntario de la misma.

De conformidad a lo establecido por el Ministerio del Trabajo, la finalidad del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales es contribuir con una herramienta la cual está dirigida para el uso de

sector público como privado de tal manera que el mismo está estructurado con teorías, instrumentos y metodologías de evaluación de riesgos psicosociales de diferentes países.

El objetivo del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales es aterrizar la realidad nacional respecto a la exposición de riesgos psicosociales de los trabajadores del país, siendo así útil para la utilización e interpretación de los profesionales de la seguridad y salud ocupacional; además de ser una herramienta en beneficio de los trabajadores por su alto contenido técnico y propuesta de medidas de control.

De conformidad a las metodologías estudiadas para la presentación de la herramienta nacional se consideró analizar variables necesarias para contrastar la tecnicidad de la herramienta, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 2.5.1-1. Dimensiones evaluación riesgo psicosocial

Nro.	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD PREGUNTAS
1	Carga y ritmo de trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.	4
2	Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.	4
3	Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.	6
4	Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales).	4

5	Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.	6
6	Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales	5
7	Soporte y apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.	5
8	Otros puntos importantes	Acoso discriminatorio	24
		Acoso laboral	
		Acoso Sexual	

	Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.	
	Condiciones del trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.	
	Doble presencia (laboral – familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar	
	Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.	
	Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.	
TOTAL			58

*Fuente: Metodología evaluación riesgo psicosocial en espacios laborales – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

En relación a la valoración para la cuantificación de los resultados del cuestionario de evaluación psicosocial, el Ministerio del Trabajo conjuntamente con el apoyo de Universidades, empresas público-privadas e instituciones públicas desarrollaron el cuestionario con la utilización de una escala Likert la cual se encuentra comprendida por un total de cuatro parámetros los cuales se detallan a continuación:

Tabla 2.5.1-2. Parámetros de calificación cuestionario

Parámetro	Puntuación
Completamente de Acuerdo	4
Parcialmente de Acuerdo	3
Poco de Acuerdo	2
En desacuerdo	1

*Fuente: Metodología evaluación riesgo psicosocial en espacios laborales – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

Mediante la estructuración de mesas técnicas conformadas por academia, empresas privadas e instituciones públicas; y lideradas por parte el Ministerio del Trabajo se consensó en la realización del cuestionario por un total de 58 preguntas cerradas las cuales se encuentran conformadas por 8 dimensiones y una pregunta abierta a manera de comentarios y sugerencias.

Con la finalidad de mantener una metodología útil para el uso de empresas e instituciones públicas, se plantea que la herramienta interrelacione sus preguntas plasmando así el nivel técnico por la cual fue estructurada, misma que se detalla a continuación:

Tabla 2.5.1-3. Interrelación de preguntas - dimensiones

Nro.	DIMENSIÓN	CANTIDAD PREGUNTAS	INTERRELACIÓN DE ITEMS
1	Carga y ritmo de trabajo	4	1-2-3-4
2	Desarrollo de competencias	4	5-6-7-8
3	Liderazgo	6	9-10-11-12-13-14
4	Margen de acción y control	4	15-16-17-18
5	Organización del trabajo	6	19-20-21-22-23-24
6	Recuperación	5	25-26-27-28-29
7	Soporte y apoyo	5	30-31-32-33-34
8	Otros puntos importantes	Acoso discriminatorio	35-38-53-56
		Acoso laboral	41-50
		Acoso Sexual	43-48
		Adicción al trabajo	36-45-51-55-57
		Condiciones del trabajo	40-47
		Doble presencia (laboral – familiar)	46-49
		Estabilidad laboral y emocional	37-39-42-52-54
		Salud auto percibida	44-58
TOTAL			58

*Fuente: Metodología evaluación riesgo psicosocial en espacios laborales – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

2.5.2. Metodología de Evaluación del Desempeño 360° del Ministerio del Trabajo

A fin de efectuar una evaluación objetiva al personal institucional acerca de la medición del cumplimiento de los objetivos y/o tareas asignadas se plantea la utilización de la metodología de evaluación del desempeño laboral 360° aplicada en el sector público, la cual se compone por un análisis transversal de diferentes factores relacionados directamente a la gestión laboral del personal.

Con base a lo establecido en la normativa relacionada a la evaluación del desempeño emitida por parte de ente recto en materia de administración del personal – Ministerio del Trabajo quien es el encargado de la emisión de políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo lo cual permite medir y estimular indicadores de gestión, desarrollo del servicio público y el mejoramiento en la calidad del servicio brindado.

El Ministerio del Trabajo conjuntamente con su Dirección de Evaluación del Desempeño, Capacitación y Desarrollo del Talento Humano, desarrollaron la herramienta utilizada a nivel del sector público, la cual contempla factores adicionales al desempeño individual, incluyendo factores propios y externos, llegando así a la calificación del 100% nota máxima obtenida; factores que se detallan a continuación:

Tabla 2.5.2-1. Factores de evaluación desempeño 360°

NRO.	FACTOR	DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1	Indicadores de Gestión Operativa	Medición del desempeño desde una perspectiva institucional reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas de cada unidad; el control de la mismo son responsabilidad de la unidad de planificación y seguimiento de planes de la institución y conformidad a los instrumentos brindados por parte del Ministerio del Trabajo. Las metas deberán estar relacionadas con productos y/o servicios de cada unidad.	35%

2	Niveles de Eficiencia del desempeño individual	<p>Medición del valor cualitativo de los niveles de eficiencia del desempeño individual en la generación de productos encargados por parte del jefe inmediato; el presente factor posee un nivel de los siguientes subfactores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de productos: Mide el nivel de conformidad de los procesos establecidos - Oportunidad en la generación de productos: Mide el nivel de oportunidad en la entrega de productos - Conocimientos específicos: Mide el nivel de conocimientos específicos aplicados por el funcionario en la ejecución de actividades encomendadas - Competencias técnicas: Mide el nivel de aplicación de las competencias técnicas en la ejecución de actividades en relación con el perfil del puesto de cada servidor - Competencias conductuales: Mide el nivel de aplicación de las competencias conductuales asociadas a principios y valores institucionales en relación con el perfil del puesto de cada servidor 	30%
3	Niveles de satisfacción de usuarios externos	Medición de la satisfacción de usuarios externos mediante la aplicación de encuestas de satisfacción de la calidad del servicio brindado por parte de la institución, aplicado mediante metodologías brindadas por parte del Ministerio del Trabajo.	20%
4	Niveles de satisfacción de usuarios internos	Medición de la satisfacción de usuarios internos a niveles de Coordinación y/o Unidad de la Institución; evaluación por la cual se considerará la un producto o servicio para la participación y demanda respectiva a evaluar; conformación de un comité evaluador el cual estará conformado por 3 personas. La calificación se realizará a través de atributos de calidad respecto a características propuestas por el Ministerio del Trabajo.	15%
5	Cumplimiento de normas internas	<p>Evaluación del nivel de cumplimiento de normas internas a través del número de sanciones disciplinarias imputables a los servidores; sanciones que incidirán en la evaluación del desempeño laboral de conformidad lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amonestación verbal: 0,5% - Amonestación escrita: 1% - Sanción pecuniaria administrativa: 6% - Suspensión temporal sin goce de remuneración: 8% 	Disminución de puntaje
TOTAL			100%

Fuente: Metodología de evaluación del desempeño 360° sector público – Ministerio del Trabajo

Elaborado: Por autor

La cuantificación final de conformidad a la normativa emitida por parte del Ministerio del Trabajo considera 3 niveles de calificación total los cuales se detallan a continuación:

Tabla 2.5.2-2. Niveles de calificación - evaluación desempeño 360°

Nro.	NIVEL CALIFICACIÓN	RANGO CALIFICACIÓN
1	Excelente	Mayor o igual al 95%
2	Muy Bueno	90% - 94,99%
3	Satisfactorio	80% - 89,99%
4	Regular	70% - 79,99%
5	insuficiente	Menor o igual al 69,99%

*Fuente: Metodología de evaluación del desempeño 360° sector público – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

Con la finalidad incorporar la evaluación de desempeño del nivel jerárquico superior, el Ministerio del Trabajo consideró necesaria la evaluación por niveles de percepción del personal operativo con el NJS, de tal manera que se evalúa los siguientes parámetros:

Tabla 2.5.2-3. Parámetros calificación – Percepción NJS

NRO.	PARÁMETRO	CONSIDERACIÓN A EVALUAR
1	Adaptación al cambio, liderazgo y cultura corporativa	Responde oportunamente con nuevas estrategias de solución frente a amenazas y oportunidades del entorno, reflejando capacidad de liderazgo y fomentando fortaleza en los procesos y equipos de trabajo a su cargo.
2	Comprensión del entorno organizacional y orientación a resultados	Identifica con claridad los elementos del entorno organizacional que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de los objetivos, proyectos o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan de manera directa e indirecta a la gestión institucional, que permitan corregir desviaciones, sus resultados en función a la demanda externa.
3	Impacto e influencia y transparencia de gestión	Demuestra capacidad gerencial o directiva para posicionar a la organización a través de la oferta de productos y servicios claves de demanda externa, lo cual permitirá generar una percepción de calidad y ética pública de sus proveedores y que impacte positivamente el ámbito nacional, regional o local.
4	Dinamismo	Es un líder activo y emprendedor que actúa con prontitud, diligencia y energía.
5	Habilidad de escucha activa	Tiene la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

6	Desarrollo de personas	Sabe impulsar el desarrollo de las habilidades personales y de las potenciales habilidades de las personas a su cargo.
7	Comunicación con el equipo	Domina la forma en cómo comunicarse con los integrantes de su equipo de manera verbal y no verbal
8	Compromiso	Sabe implicarse al máximo en una labor, poniendo todas sus capacidades para conseguir llevarla a cabo.
9	Inteligencia emocional	Sabe apreciar y expresar de manera equilibrada sus propias emociones, entender las de los demás, y utiliza esta información para guiar su forma de pensar y su comportamiento
10	Buen gobierno corporativo y responsabilidad social en organismos estatales.	Emite y cumple políticas y normas de responsabilidad social institucional o corporativa, además de los asuntos de tipo ambiental, desarrollo sustentable o producción más limpia, aquellos aspectos que generan problemas e impactan de manera directa al entorno humano, social y ambiental (contaminación ambiental, extinción de especies animales y vegetales, violencia, afectación a la salud, participación social, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos, deslegitimación del orden establecido y más).
11	Manejo de crisis y resolución de conflictos en la gestión del Estado	Construye relaciones beneficiosas para la ciudadanía, organizaciones e instituciones, que le permitan alcanzar los objetivos nacionales, sectoriales e institucionales. Dirige y gestiona la evolución de la administración pública y sus organizaciones, a través de técnicas de manejo de conflictos y negociación, implementando estrategias para introducir innovaciones institucionales, planificación y calidad total, manejo de talento humano acordes a la misión organizacional.

*Fuente: Metodología de evaluación del desempeño 360° sector público – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

En relación a la valoración para la cuantificación de los resultados de evaluación de desempeño del Nivel Jerárquico Superior, el Ministerio del Trabajo estructuró una escala de percepción a fin de que el personal operativo sea quien considere la colocación de la calificación más adecuada para cada parámetro de los nueve anteriormente detallados, dando así cumplimiento a lo establecido referente al nivel de percepción considerado para cada jefe de área; de conformidad al siguiente detalle:

Tabla 2.5.2-4. Cuantificación calificación – Percepción NJS

Nro.	PARÁMETRO	CALIFICACIÓN
1	Desempeño Excepcional	100%
2	Desempeño Aceptable	66,66%
3	Desempeño Inaceptable	33,33%

*Fuente: Metodología de evaluación del desempeño 360° sector público – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

Es así que la herramienta utilizada para la evaluación del desempeño laboral con un enfoque de 360°; es útil para conocer el nivel de calificación de los servidores y/o trabajadores institucionales con marco en los objetivos y metas institucionales.

3. CAPITULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados

Para la aplicación del presente estudio dentro de la Corporación del Seguro de Depósitos - COSEDE, se realizó un levantamiento de datos con base a las respuestas obtenidas por los cuestionarios aplicados y valoraciones respecto al desempeño laboral, siendo así que la realización del presente análisis corresponde a la gestión adecuada en materia de riesgos psicosocial – estrés laboral lo que puede afectar la salud de los funcionarios institucionales.

3.1.1. Presentación y análisis de resultados

El levantamiento de datos fue realizado en la ciudad en Quito – Ecuador en razón de que la Corporación del Seguro de Depósitos - COSEDE opera desde sus instalaciones dentro de la Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera; es importante mencionar que para el levantamiento de datos se utilizó herramientas telemáticas en virtud de la emergencia sanitaria y declaratoria de teletrabajo en el sector público.

A fin de la correcta interacción con los datos levantados, se plantea un análisis por temas y de conformidad a los subtemas contenidos en cada metodología.

3.1.1.1. Presentación datos generales del personal – Perfil sociodemográfico y laboral de los trabajadores

En función a la recolección de datos realizados en la Institución; y mediante la utilización del Sistema Informático Integrado de Talento Humano - SIITH, se puede definir que la institución se encuentra estructurada de manera homogénea dentro de sus procesos institucionales; datos sociodemográficos y laborales que se explicarán a continuación:

i. Género

Con base al levantamiento de datos realizado, se determina que en COSEDE predomina el género femenino con un 55% sobre el género masculino que se encuentra con un 45%; dando como diferencia 5 puntos porcentuales lo que incrementa el porcentaje en el género femenino.

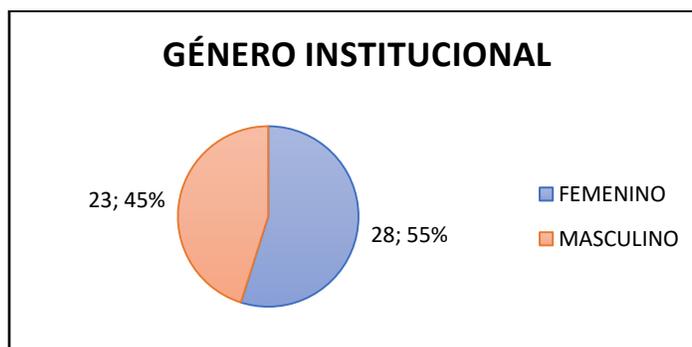


Gráfico 3.1.1.1-1. Género Institucional
Fuente: Datos Institucionales – Distributivo de Personal
Elaborado: Por autor

ii. Rangos de Edad

De conformidad al número total de servidores institucionales que forman parte del equipo COSEDE se ha considerado la división por rangos de edad para el presente análisis, de tal manera que se evidencia que el mayor porcentaje de concentración se ubica en los rangos de edad entre 30 y 48 años con un 74% del total, dando como resultado que la edad promedio institucional sea de 36 años.

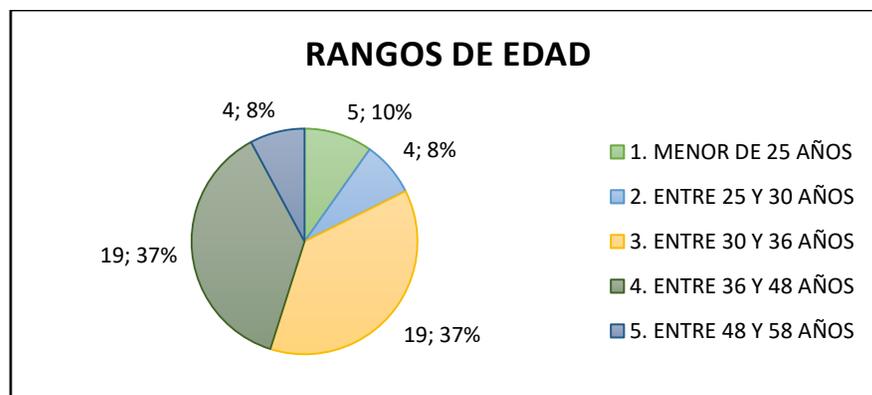


Gráfico 3.1.1.1-2. Rangos de Edad

Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano

Elaborado: Por autor

iii. Estado Civil

Respecto al estado civil institucional, COSEDE concentra a la mayor población en el estado civil Casada/o con un 49% seguido de Soltera/o con un 45% y Divorciada/o 6%.

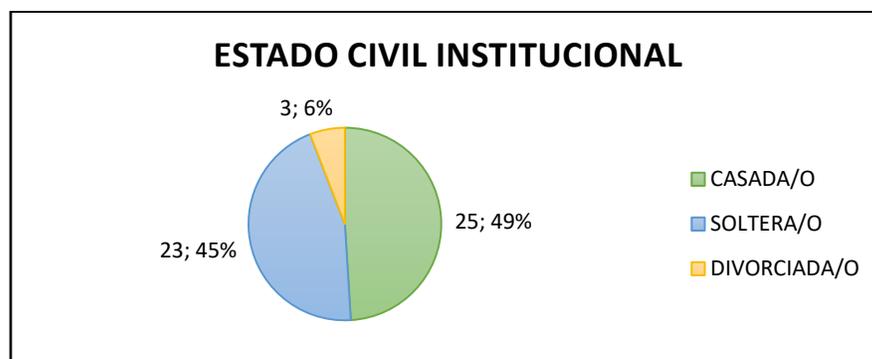


Gráfico 3.1.1.1-3. Estado Civil Institucional

Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano

Elaborado: Por autor

iv. Formación Académica

De conformidad al nivel técnico que COSEDE debe mostrar frente a la ciudadanía y entes rectores; se evidencia que el personal institucional se encuentra totalmente capacitado y/o formado para

salvaguardar cualquier contingente del giro del negocio institucional; de tal manera que la mayor cantidad de personas poseen cuarto nivel de estudios con un 45% del total de la población.

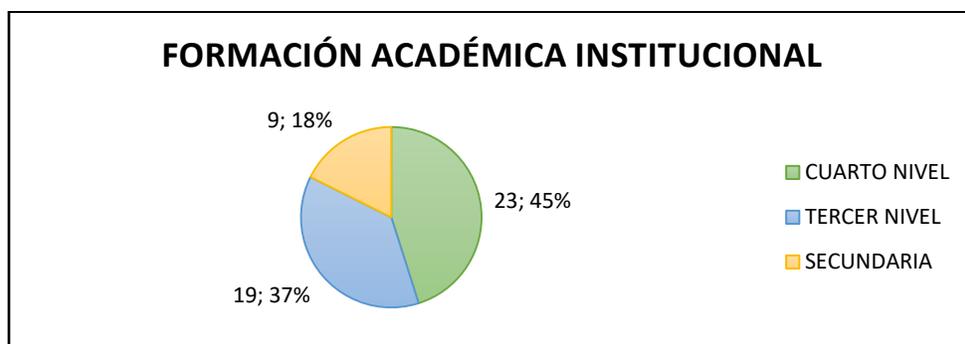


Gráfico 3.1.1.1-4. Formación Académica Institucional
Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano
Elaborado: Por autor

v. Auto identificación étnica

Los funcionarios institucionales concentran su auto identificación étnica en la sección Mestizo/a con un total del 94%; sin embargo se evidencia la aparición de etnia montubia e indígena con un 2% y 4% correspondientemente.

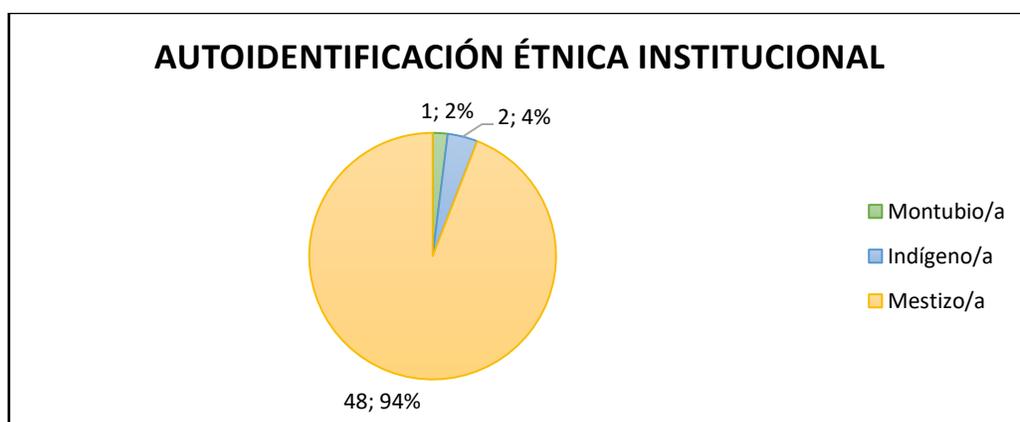


Gráfico 3.1.1.1-5. Auto identificación Étnica Institucional
Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano
Elaborado: Por autor

vi. Tiempo de trabajo

COSEDE durante los últimos años ha llevado una línea de “continuidad de procesos” en razón de la institucionalidad como trabajadores; en función a ello se evidencia que existe una permanencia y/o estabilidad mayor a los 3 años del 53% del total de la población, seguida por un 27% equivalente a los 2 años de trabajo dentro del equipo COSEDE.

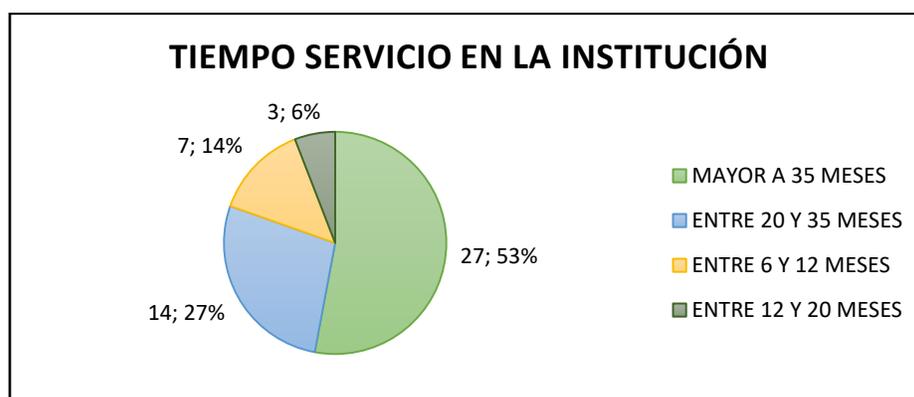


Gráfico 3.1.1.1-6. Tiempo servicio en la Institución
Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano
Elaborado: Por autor

vii. Tipo de procesos

De conformidad a la estructura orgánica por procesos y con la finalidad de cumplir con la misión institucional de la Corporación del Seguro de Depósitos – COSEDE, se determina que su arquitectura institucional y modelo de gestión irán en función a los siguientes procesos:

- Gobernantes: Procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la COSEDE.

Presidencia de Directorio y Gerencia General.

- Sustantivos: Procesos que ejecutan actividades esenciales para proveer de los servicios y productos a los clientes y/o usuarios, los mismos que se enfocan a cumplir la misión de la institución.

Coordinación Técnica de Riesgos y Estudios, Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos, Coordinación Técnica de Protección de Seguros y Fondos, Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera.

- Adjetivos: Procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

Coordinación General Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, Unidad de Comunicación Social.

En función a normativa aplicable en el servicio público, la cual hace referencia a los porcentajes de cada proceso, COSEDE centra la mayor cantidad de funcionarios institucionales en el proceso sustantivo – giro del negocio institucional siendo así que el 51% del total se encuentra trabajando para las Coordinaciones Técnicas de la Institución.

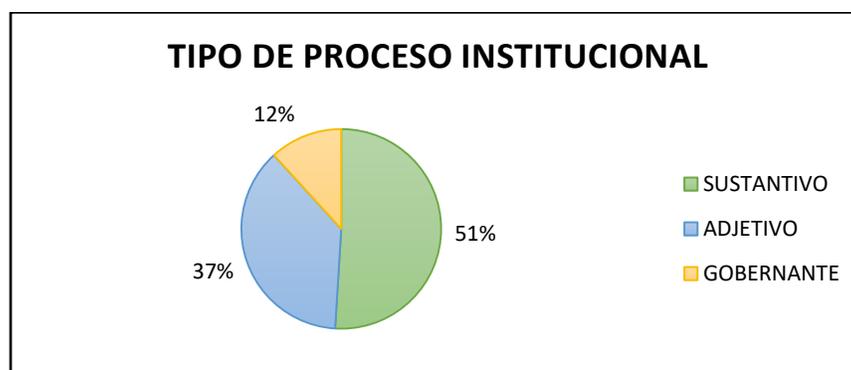


Gráfico 3.1.1.1-7. Tipo de proceso institucional

Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano

Elaborado: Por autor

viii. Distribución Unidad Administrativa

La Institución distribuye su personal en procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos; de tal manera que la distribución técnica se encuentra en línea con la calidad y buen servicio hacia la ciudadanía en general, datos que se ven reflejados de conformidad al número de personas en cada Coordinación y/o Dirección.

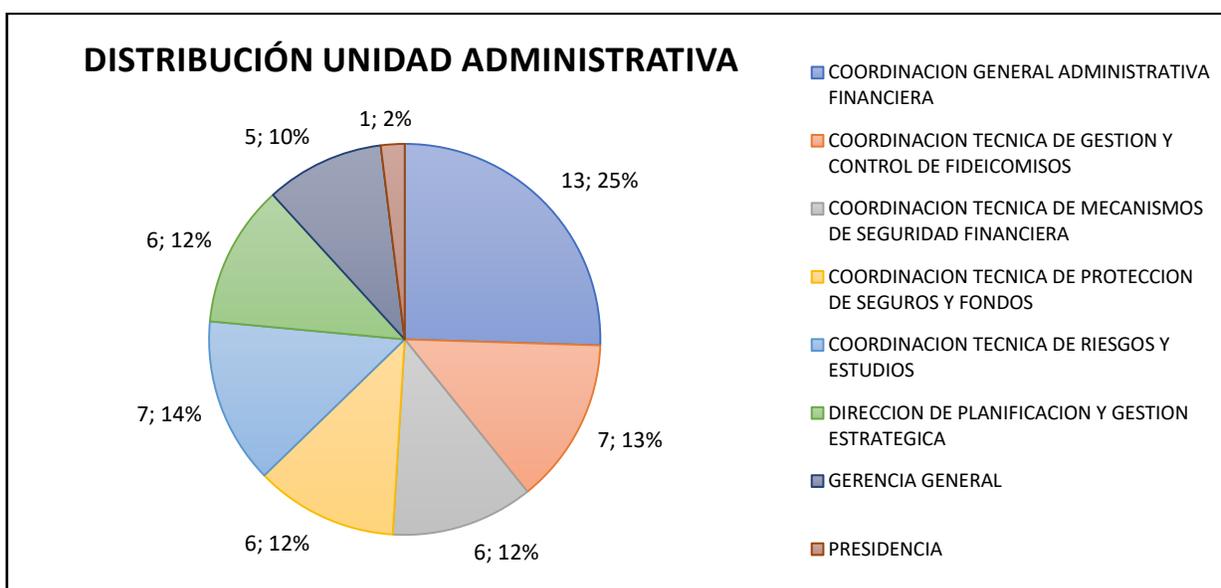


Gráfico 3.1.1.1-8. Distribución Unidad Administrativa
Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano
Elaborado: Por autor

ix. Relación Laboral

De conformidad a la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento, normas que detallan artículos aplicables a la administración pública, entre los cuales detalla modalidades contractuales que se manejan al momento de la vinculación del personal en cualquier institución del servicio público; entre las cuales resaltas:

- Nominación Permanente: Dado al ganador de un concurso de méritos y oposición, una vez cumplido los actos administrativos.

- **Nombramiento Provisional:** Otorgados para ocupar temporalmente los puestos determinados por planificación de concursos y demás modalidad detalladas en el artículo 17 de la LOSEP.
- **Nombramiento Libre Remoción-NJS:** Expedidos a favor de personas que ocupan puestos de dirección y estratégicos en las instituciones del estado
- **Contrato de Servicios Ocasionales:** Por naturaleza otorgado a puestos que no se encuentran en fase de planificación de concursos de méritos y oposición; y cargos que por necesidad se requiere el contingente de otro profesional, como por ejemplo cargos de asesoría.
- **Contrato Indefinido:** Otorgados a personal que ejecutan actividades de ejecución física y amparada en el Código del Trabajo como por ejemplo la conducción de vehículos institucionales.

A fin de generar un ambiente de trabajo estable para los servidores y/o trabajadores, COSEDE realizó las gestiones pertinentes con Ministerio del Trabajo a fin de que la mayor cantidad de personas posean la modalidad contractual de “Nombramiento Provisional”, modalidad de trabajo previa al concurso de méritos y oposición; de tal manera que se evidencia la mayor concentración de personas en mencionada modalidad, con un 63% del total de los funcionarios institucionales.

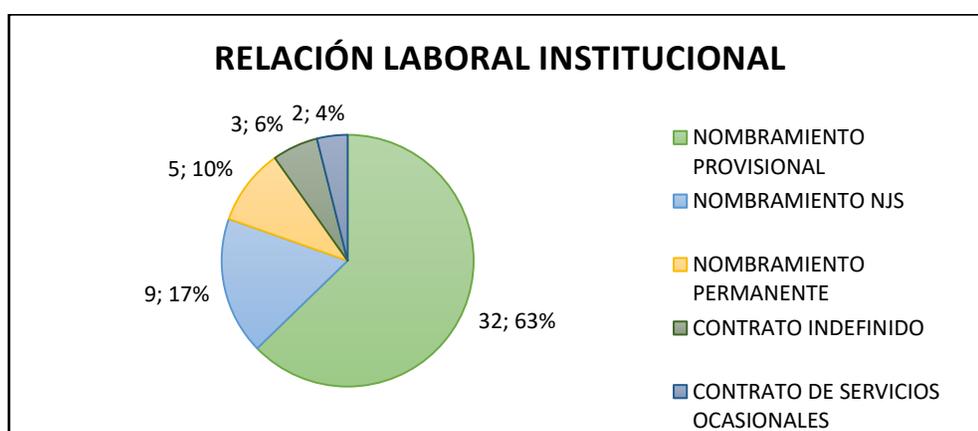


Gráfico 3.1.1.1-9. Relación Laboral Institucional

*Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano
Elaborado: Por autor*

x. Roles de personal

De conformidad a la Norma Técnica del Subsistema de Clasificación y Valoración de Puestos del Servicio Público expedida por el Ministerio del Trabajo, en la cual especifica los niveles y roles de perfiles ocupacionales que podrán ser utilizados de acuerdo a la necesidad institucional; el Ministerio del Trabajo en base a las actividades ejecutadas por COSEDE aprobó los siguientes niveles a fin de su oportuna gestión dentro de la institución:

Tabla 3.1.1.1-1 Descripción de Roles de Perfiles Ocupacionales

NIVEL	TIPO COSEDE	DESCRIPCIÓN
SERVICIOS	Código del Trabajo	Integran los puestos que ejecutan actividades de servicios generales y/o complementarios
TÉCNICO	Servidor Público de Apoyo 3	Integran los puestos que proporcionan soporte técnico en una rama u oficio determinado de acuerdo a los procedimientos de los procesos organizacionales
EJECUCIÓN PROCESOS APOYO	Servidor Público 1	Integran los puestos que ejecutan actividades de soporte profesional con la incidencia directa a la gestión de procesos
EJECUCIÓN PROCESOS	Servidor Público 3 y 5	Integran los puestos que ejecutan actividades profesionales agregando valor a los productos y/o servicios que genera la unidad de proceso organizacional
EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROCESOS	Servidor Público 9	Integran los puestos que ejecutan actividades de supervisión de equipos de trabajo, unidades y/o procesos organizacionales
EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE PROCESOS	Servidor Público 7	Integran los puestos que ejecutan actividades de coordinación de unidades y/o procesos organizacionales
DIRECTIVO	Nivel Jerárquico Superior	Integran los puestos de dirección aportando ideas de mejora en procesos

Fuente: Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-0152

Elaborado: Por autor

La institución en función a la cantidad de servidores institucionales posee s distribución dividida en roles ocupacionales acorde a la demanda y actividades asignadas de manera transversal dentro de la Coordinaciones y/o Direcciones Administrativas, detalle a continuación:

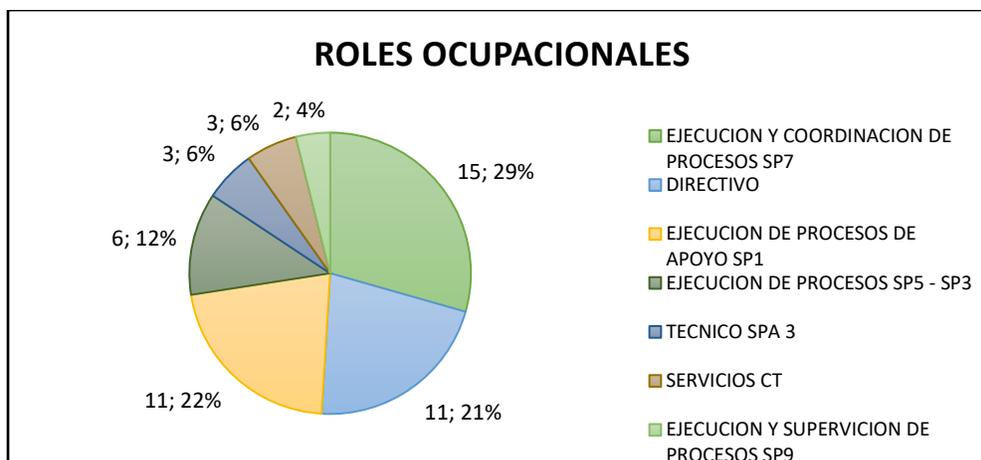


Gráfico 3.1.1.1-10. Roles Ocupacionales

Fuente: Datos Institucionales – Sistema Informático Integrado Talento Humano

Elaborado: Por autor

3.1.1.2. Presentación evaluación niveles de estrés laboral

Mediante la fundamentación con base al levantamiento de datos realizado mediante el cuestionario de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, mismos que se explicarán y detallarán a continuación:

i. Carga y ritmo de trabajo

Con la finalidad de recabar datos acerca de la carga de trabajo asignado a los servidores y/o trabajadores de la Institución específicamente a los requerimientos mentales y físicos a ejecutar, se realizó el levantamiento de información respecto a la cantidad de trabajo, velocidad y tiempo de ejecución dando como resultado la dimensión de carga y ritmo de trabajo, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-1 Carga y ritmo de trabajo

ITEM	Completamente de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)	27	18	2	1	48

Decido el ritmo de trabajo en mis actividades	17	25	5	1	48
Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés	15	22	8	3	48
Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral	16	19	9	4	48
Total	75	84	24	9	192
Porcentaje	39,06%	43,75%	12,50%	4,69%	100%

*Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

Con un total de 43,75%, se evidencia que la población de COSEDE en su mayoría centralizo su calificación en la sección “parcialmente de acuerdo” mediante la consideración de actividades y procesos por el cual se ejecutan las mismas; involucrando factores como tiempo, ritmo, cadena de ejecución, entre otros factores intervinientes en la evaluación de carga y ritmo de trabajo.

ii. Desarrollo de competencias

A fin de recabar datos acerca del desarrollo de competencias dentro de la institución con enfoque hacia oportunidades de desarrollo tales como destrezas, habilidades y conocimientos; se realizó el levantamiento de información de la dimensión de desarrollo de competencias, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-2 Desarrollo de Competencias

ITEM	Completament e de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado	39	9	0	0	48
En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	34	10	3	1	48
En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o	9	25	11	3	48

entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas

En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	25	20	1	2	48
Total	107	64	15	6	192
Porcentaje	55,73%	33,33%	7,81%	3,13%	100%

*Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

En relación al periodo de análisis y en función al levantamiento de datos relacionados al factor de riesgo psicosocial, se evidencia que en la sección “desarrollo de competencias” el porcentaje más alto es 55,73% de aceptación a la gestión realizada en materia de desarrollo de personal, plan de carrera institucional y evaluación objetiva de actividades; dato suministrado de acuerdo a la percepción del personal y en función a las actividades realizadas por parte de la Institución.

iii. Liderazgo Institucional

La presente dimensión está dirigida hacia las competencias conductuales de los responsable de área de tal manera que involucra la participación del equipo de trabajo, considera características personales y habilidades; a fin de alcanzar objetivos institucionales, se realizó el levantamiento de información respecto a la dimensión de liderazgo institucional, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-3 Liderazgo Institucional

ITEM	Completament e de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.	31	9	7	1	48
Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo	36	7	3	2	48

Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades	28	18	2	0	48
Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar	30	11	5	2	48
Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo	26	16	4	2	48
Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos	29	15	1	3	48
Total	180	76	22	10	288
Porcentaje	62,50%	26,39%	7,64%	3,47%	100%

*Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

Es importante mencionar que para el levantamiento de datos en la sección Liderazgo Institucional se consideró la calificación directa hacia el responsable de área, en el cual con un puntaje del 62,50% se evidencia que el personal está completamente de acuerdo con la gestión realizada respecto a reconocimiento laboral, metas por unidad, soporte profesional, retroalimentación, entre otros factores realizados por parte del Jefe Inmediato y gestión realizada por parte del Área Administrativa.

iv. Margen de acción y control

Con la finalidad de recabar datos acerca de la participación del equipo de trabajo en la toma de decisiones respecto a la aplicación de métodos, metodologías y conocimiento en general; se realizó el levantamiento de información referente a la dimensión de margen de acción y control, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-4 Margen de acción y control

ITEM	Completamente de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión	23	16	8	1	48
Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas	41	7	0	0	48
Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones	34	12	1	1	48
Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo	36	9	1	2	48
Total	134	44	10	4	192
Porcentaje	69,79%	22,92%	5,21%	2,08%	100%

Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo

Elaborado: Por autor

Respecto a la sección de Margen de Acción y Control la cual centra sus preguntas a la interacción del personal respecto a la toma de decisiones; con un 69,79% de la población institucional menciona que está completamente de acuerdo con la participación respecto a opiniones brindadas, fechas de entrega y trabajo en equipo.

v. Organización del trabajo

A fin de recabar datos acerca de la organización del trabajo asignado a los servidores y/o trabajadores de la Institución específicamente la gestión de tecnologías, comunicación así como también demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo, se realizó el levantamiento de información respecto a la organización del trabajo, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-5 Organización del trabajo

ITEM	Completamente de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión	33	13	1	1	48
En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores	30	16	2	0	48
En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas	44	3	0	1	48
En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos	35	13	0	0	48
Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables	33	15	0	0	48
Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo	44	2	1	1	48
Total	219	62	4	3	288
Porcentaje	76,04%	21,53%	1,39%	1,04%	100%

Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo

Elaborado: Por autor

De conformidad al cuestionario aplicado a funcionarios institucionales se evidencia que para la sección organización del trabajo la cual integra aspectos como comunicación, integración de personal, reuniones de trabajo y gestión del tiempo; al respecto se evidencia que la mayor concentración de la población respondió que está completamente de acuerdo a la gestión realizada, dato que se evidencia con el 76,04% de la población encuestada.

vi. Tiempo de recuperación de los funcionarios

La presente dimensión está enfocada hacia los períodos de recuperación de los servidores y/o trabajadores de la Institución específicamente a la recuperación de energía física y/o mental; así como también destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar y actividades extra laborales, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-6 Tiempo de recuperación de los funcionarios

ITEM	Completamente de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades	9	22	12	5	48
En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía	26	19	3	0	48
En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo	15	26	7	0	48
Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	29	14	5	0	48
Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo	16	23	7	2	48
Total	95	104	34	7	240
Porcentaje	39,58%	43,33%	14,17%	2,92%	100%

Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo

Elaborado: Por autor

De conformidad al levantamiento de datos realizado por medio del cuestionario de evaluación del riesgo psicosocial se evidencia que para la sección tiempo de recuperación de los funcionarios la mayor concentración abarca el parámetro parcialmente de acuerdo con un 43,33%; sección que hace mención a

la energía residual de las actividades ejecutadas, pausas activas de trabajo y períodos es dispersión entre actividades.

vii. Soporte y Apoyo

Con la finalidad de recabar datos acerca de las acciones y recursos que aplican los mandos superiores a fin de facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales; se realizó el levantamiento de información referente a la dimensión de soporte y apoyo, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-7 Soporte y apoyo

ITEM	Completamente de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas	31	17	0	0	48
En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	34	12	1	1	48
En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad	39	7	1	1	48
En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	39	7	1	1	48
En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación	8	6	10	24	48
Total	151	49	13	27	240
Porcentaje	62,92%	20,42%	5,42%	11,25%	100%

*Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo
Elaborado: Por autor*

En la sección de soporte y apoyo se evidencia por medio del levantamiento de información realizada que el parámetro “completamente de acuerdo” concentra un 62,92% del total de la población

dato que responde preguntas respecto a trabajo en equipo, apoyo administrativo y responsabilidad laboral, comprendido desde una perspectiva de salud ocupacional.

viii. Otros Puntos Importantes

A fin de recabar datos relacionados a diferentes dimensiones relacionadas a la gestión institucional tales como: acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción de trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia, estabilidad laboral-emocional y salud percibida; se realizó el levantamiento de información referente a la dimensión otros puntos importantes, datos a continuación:

Tabla 3.1.1.2-8 Otros puntos importantes

ITEM	Completamente de acuerdo=4	Parcialmente de acuerdo=3	Poco de acuerdo= 2	En desacuerdo=1	Total cuestionario
En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan	35	10	2	1	48
Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo	25	18	4	1	48
En mi trabajo existe un buen ambiente laboral	33	13	2	0	48
Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades	43	5	0	0	48
En mi trabajo me siento aceptado y valorado	35	10	1	2	48
Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad	39	6	2	1	48
Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.	40	6	2	0	48
Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.	27	17	3	1	48

En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral	46	0	1	1	48
Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental	28	16	4	0	48
Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando	22	20	5	1	48
Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo	26	18	4	0	48
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	36	10	1	1	48
Mi trabajo está libre de acoso sexual	46	0	1	1	48
En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales	37	11	0	0	48
Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.	35	11	2	0	48
Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.	27	17	3	1	48
Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución	45	3	0	0	48
En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.	45	3	0	0	48
Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.	34	12	2	0	48
Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo	22	10	10	6	48
En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un	33	6	2	7	48

grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral

Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)	17	21	8	2	48
Considero que me encuentro física y mentalmente saludable	30	15	1	2	48
Total	806	258	60	28	1152
Porcentaje	69,97%	22,40%	5,21%	2,43%	100%

Fuente: *Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo*
Elaborado: Por autor

Como parte integral del cuestionario de riesgos psicosocial se considera la sección 8 la cual se denominó Otros Puntos Importantes en razón de que abarca ítems que tratan acerca de espacios laborales; percepción del trabajo, tipos de acoso, salud auto percibida, equilibrio emocional – laboral, entre otros; en la presente sección se evidencia que con un 69,97% de la población encuestada el personal centra su respuesta en el parámetro completamente de acuerdo.

ix. Evaluación de riesgo psicosocial

De conformidad al análisis realizado respecto al factor de riesgo psicosocial y en consideración a las dimensiones expuestas anteriormente; en la siguiente tabla se puede observar de manera transversal los resultados categorizados por nivel de riesgo y expresados en porcentaje, dato en el cual podemos identificar que el mayor porcentaje de riesgo se encuentra ubicado en la dimensión de carga y ritmo de trabajo; liderazgo; recuperación; acoso laboral; y salud auto percibida.

Tabla 3.1.1.2-9 Evaluación riesgo psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	60%	35%	4%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	83%	17%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	83%	13%	4%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	92%	8%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	98%	2%	0%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	60%	35%	4%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	73%	27%	0%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	98%	2%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	90%	10%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	85%	10%	4%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	98%	0%	2%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	60%	40%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	90%	8%	2%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	81%	19%	0%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	88%	13%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	71%	25%	4%

Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo

Elaborado: Por autor

De conformidad a la herramienta dotada por parte del Ministerio del Trabajo, en la sección final se observa que el porcentaje más alto recae sobre el Riesgo Bajo con un total del 90%; Riesgo Medio 10% y Riesgo Alto 0%; lo que significa que el nivel de riesgo identificado es mínimo lo cual no generará algún tipo de efecto en un período de corto plazo.

Tabla 3.1.1.2-10 Resultado final evaluación riesgo psicosocial

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
		90%	10%

Fuente: Metodología de evaluación riesgo psicosocial en espacios laboral – Ministerio del Trabajo

Elaborado: Por autor

3.1.1.3. Presentación resultados metodología de evaluación desempeño 360°

i. Población evaluada

Con el fin de ejecutar el subsistema de evaluación de desempeño en el año 2020, se consideró una población de 45 servidores incluidos personal activos y pasivos, de los cuales 7 correspondieron a percepción del nivel jerárquico superior y 38 servidores a evaluación de desempeño para servidores de 20 grados, a continuación se detalla lo indicado:

Tabla 3.1.1.3-1 Población evaluada

ESTADO	MODALIDAD	No. de Servidores
ACTIVOS	NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES	29
	NOMBRAMIENTOS PERMANENTES	4
	NJS - Responsable Área	6
PASIVOS	NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES	5
	NOMBRAMIENTOS PERMANENTES	0
	NJS - Responsable Área	1
TOTAL		45

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

Cabe indicar que se exceptuaron de la aplicación de la evaluación de desempeño los trabajadores de código de trabajo; dos Asesoras del nivel jerárquico superior; y el personal con permanencia en la Institución menor a tres meses.

ii. Tipo de evaluación aplicada

En base a lo establecido en la normativa del subsistema de evaluación de desempeño del Ministerio del Trabajo, se realizaron los siguientes tipos de evaluación de desempeño:

Tabla 3.1.1.3-2 Tipo evaluación aplicada

TIPO EVALUACIÓN	No. de Servidores
DESEMPEÑO GLOBAL	28
DESEMPEÑO INDIVIDUAL	10
NIVELES PERCEPCIÓN NJS	7
TOTAL	45

*Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°
Elaborado: Por autor*

Desempeño Global (360 grados): Aplicado a todos los servidores de 20 grados (personal operativo) con permanencia mínima de 10 meses en la institución.

Desempeño Individual: Aplicado a todos los servidores de 20 grados (personal operativo) con permanencia menor a 10 meses en la institución sin que su permanencia sea menor a 3 meses.

Percepción: Aplicado a los servidores de nivel jerárquico superior de la institución, con excepción de las primeras, segundas autoridades; y asesoras institucionales.

En relación a lo antes expuesto, es meritorio señalar que el resultado de la evaluación de desempeño de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados – COSEDE, estará conformado por el resultado de la evaluación de desempeño global; y el resultado de la evaluación de desempeño individual, según corresponda.

iii. Metodología de Evaluación de la Evaluación de Desempeño – Servidores 20 grados.

La metodología de la evaluación de desempeño aplicada a los servidores institucionales de 20 grados de la institución, corresponde a una evaluación de 360 grados, de conformidad a la metodología emitida por el Ministerio del Trabajo, la misma que está integrada por los siguientes factores:

Tabla 3.1.1.3-3 Metodología evaluación desempeño 360°



Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

iv. Indicadores de Gestión Operativa

De conformidad a la metodología de evaluación del desempeño laboral para el presente factor se consideraron los indicadores de gestión de cada unidad orgánica de acuerdo a lo cargado y establecido a inicios de año en la planificación operativa 2020; la cual se encuentra comprendida por mediciones medibles y alcanzables en función a objetivos institucionales.

Al respecto, es preciso señalar que adicional a los indicadores anteriormente expuestos, se contó con un indicador transversal para todas las unidades administrativas de la institución, denominado como Índice de Gestión Estratégica Institucional, el mismo que corresponde al promedio ponderado de los resultados de los indicadores de gestión de nivel estratégico en relación a las metas planteadas por la institución en el año 2020.

Tabla 3.1.1.3-4 Indicador Gestión Estratégica

Mes	PORCENTAJE IGE
Enero	91,55%
Febrero	99,65%
Marzo	99,30%
Abril	99,29%
Mayo	99,32%
Junio	99,08%
Julio	99,43%
Agosto	99,31%
Septiembre	99,80%
Octubre	99,76%
Noviembre	99,12%
Promedio General	98,68%

*Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°
Elaborado: Por autor*

Asimismo, a continuación se detalla los resultados obtenidos a nivel de indicadores estratégicos considerados en la evaluación de desempeño, mismos que se encuentra evidenciados en los planes operativos sistematizados en herramientas Gubernamentales de seguimiento y control por parte de entes rectores.

Tabla 3.1.1.3-4.1 Promedio indicadores Gestión Operativa

Unidad/Proceso	Total Indicadores Gestión
COORDINACION TECNICA DE GESTION Y CONTROL DE FIDEICOMISOS	99,58%
COORDINACION TECNICA DE RIESGOS Y ESTUDIOS	99,10%
COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	94,75%
COORDINACION TECNICA DE MECANISMOS DE SEGURIDAD FINANCIERA	89,56%

GERENCIA GENERAL	85,92%
COORDINACION TECNICA DE PROTECCION DE SEGUROS Y FONDOS	78,60%
Promedio general	93,59%

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

v. Niveles de Eficiencia Individual

De conformidad a los niveles de desempeño individual, se establecieron metas relacionando a las principales actividades a cargo de cada servidor, alineado a los productos y servicios establecidos en el Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos vigente.

Las metas y actividades asignadas fueron aceptadas por los servidores de conformidad a la norma, dando continuidad al proceso de evaluación de desempeño institucional.

A continuación se detalla el promedio de niveles de eficiencia individual obtenidos en cada unidad administrativa institucional.

Tabla 3.1.1.3-5 Niveles de eficiencia individual

Unidad/Proceso	Total Niveles de Eficiencia Individual
COORDINACION TECNICA DE RIESGOS Y ESTUDIOS	97,50%
COORDINACION TECNICA DE MECANISMOS DE SEGURIDAD FINANCIERA	96,57%
COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	96,53%
COORDINACION TECNICA DE GESTION Y CONTROL DE FIDEICOMISOS	93,89%
COORDINACION TECNICA DE PROTECCION DE SEGUROS Y FONDOS	93,29%
DIRECCION DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA	90,12%
GERENCIA GENERAL	89,90%
Promedio general	94,93%

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

vi. Niveles de satisfacción de usuarios externos

Por medio de la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica se lideró la gestión respecto a la evaluación de usuarios externos en función a que la Dirección maneja la Unidad de Seguimiento de Planes; Unidad transversal en la gestión de operatividad respecto a la valoración y medición de indicadores; es así que para el año 2020 COSEDE consideró la calificación por parte de la ciudadanía en general del producto “Pago del Seguro de Depósito” considerando como metodología de calificación el uso de una encuesta de satisfacción del servicio brindado.

Es preciso señalar que la metodología utilizada por la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica fue aprobada por parte del Ministerio del Trabajo.

A continuación se detalla la metodología utilizada por la Institución:

Tabla 3.1.1.3-6 Metodología Niveles Satisfacción Usuarios Externos



Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

De conformidad a lo expuesto se presentó el nivel de satisfacción de usuarios externos siendo el 88,75% el resultado general.

vii. Niveles de satisfacción de usuarios internos

El presente factor considera la calificación a los productos y servicios de cada Coordinación Administrativa de tal manera que con la finalidad de estructurar una metodología objetiva a mencionado parámetro COSEDE desarrolló una matriz para la ponderación de los productos de las diferentes unidades administrativas, a continuación se presentan los factores a ser evaluados:

Tabla 3.1.1.3-7 Metodología Priorización de Productos a evaluar

MATRIZ DE CORRELACIÓN – PARÁMETROS DE PRIORIZACIÓN

Parámetros de Priorización			Nivel de Importancia
Nivel de Transaccionalidad	40%	Alta (mas de uno a la semana)	5
		Media (al menos uno a la semana)	3
		Baja (al menos uno al mes)	1
Nivel de Interacción	40%	Más de tres unidades	5
		Entre dos y tres unidades	3
		Una unidad	1
Complejidad	20%	Alta	5
		Media	3
		Baja	1

Fuente: Metodología de priorización institucional - COSEDE

Elaborado: Por autor

Una vez realizada la validación de cada uno de los productos propuestos se obtuvo como resultado los productos que fueron evaluados, así como también se estableció las unidades administrativas internas responsables de dicha evaluación:

Tabla 3.1.1.3-7.1 Productos institucionales a evaluar

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PRODUCTO / SERVICIO	EVALUADOR 1	APOYO
Coordinación General Administrativa Financiera	Gestión de Pagos	DPGE	CGCF
Dirección de Planificación y Gestión Estratégico	Asesoramiento GPR (Indicadores y Proyectos)	CMSF	GG
Unidad de Comunicación Social	Plan de Comunicación Externa	CTRE	CMSF
Coordinación Técnica de Riesgos y Estudios	Desarrollo de Software	CGAF	DPGE
Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos	Recaudación de contribuciones	CPSF	CGAF
Coordinación Técnica de Protección de Seguros y Fondos	Gestión de Coactivas	GG	CGCF
Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera	Estadísticas del pago del Seguro de Depósitos	CTRE	CPSF

Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos - COSEDE

Elaborado: Por autor

De conformidad al levantamiento realizado para la evaluación de usuarios internos, el Ministerio del Trabajo pone en consideración el uso de una matriz que evaluará diferentes atributos inherentes en la gestión de productos de cada Coordinación Administrativa, de igual manera la ponderación de calificación datos que se detallan a continuación:

Tabla 3.1.1.3-7.2 Atributos a evaluar – usuarios internos

Nro. ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
1 Calidad	El producto o servicio ha satisfecho el nivel de exigencia necesario.
2 Objetivo	El producto o servicio ha sabido aplicar los principios, la norma, la técnica en forma imparcial, y clara, orientando su finalidad a la consecución de resultados.
3 Flexible	El producto o servicio es adaptable, está dispuesto a cambios y modificaciones técnicas en función de los requerimientos y necesidades.
4 Confiable	Los productos o servicios brindan seguridad y transparencia para la aplicación de sus procesos y consecución de resultados y generan credibilidad en el sistema.

5	Equitativo	Los productos o servicios han sabido proceder con justicia e igualdad en las acciones y decisiones que involucren la implantación de procesos equilibrando el deber, la técnica y el mérito; con el conocimiento la práctica y la ética.
6	Oportuno	El producto o servicio ha sido receptado en tiempos previstos y ha habido una respuesta positiva a lo planificado.
7	Innovador	El producto y servicio ha permitido el mejoramiento continuo, ha generado nuevas alternativas técnicas, de conocimientos, herramientas tecnología que superen los estándares
8	Técnico	El producto o servicio ha sabido brindar conocimientos, técnicas y normas acordes a los requerimientos organizacionales, sociales, políticos, culturales, económicos.

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

Tabla 3.1.1.3-7.3 Parámetros de calificación - usuarios internos

Calidad	Oportunidad
De acuerdo	Atributo totalmente desarrollado
Parcialmente de acuerdo	Le falta desarrollar atributo
En desacuerdo	No posee dicho atributo

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

En relación a lo anteriormente citado se desarrolló la evaluación de los niveles de satisfacción interna, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3.1.1.3-7.4 Niveles satisfacción usuarios internos

Unidad/Proceso	Total Usuarios Internos
COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	100,00%
COORDINACION TECNICA DE GESTION Y CONTROL DE FIDEICOMISOS	96,88%
COORDINACION TECNICA DE MECANISMOS DE SEGURIDAD FINANCIERA	96,88%
GERENCIA GENERAL/ Unidad de Comunicación Social	93,75%
COORDINACION TECNICA DE RIESGOS Y ESTUDIOS	93,75%
COORDINACION TECNICA DE PROTECCION DE SEGUROS Y FONDOS	87,50%
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	87,50%

Promedio general	96,10%
-------------------------	---------------

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

viii. Cumplimiento de Normativa

De conformidad a la normativa legal emitida para el efecto, y en cumplimiento a las garantías constitucionales y al debido proceso se aplicaron sanciones administrativas, a dos servidores institucionales por el incumplimiento de tareas asignadas con respecto a trámites internos institucionales; al respecto referida sanción administrativa fue considerada en la evaluación de desempeño con las debidas puntuaciones de disminución de las calificaciones generales.

Tabla 3.1.1.3-8 Cumplimiento Normativo

Unidad/Proceso	No. Personas - Normas Internas
COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1
COORDINACION TECNICA DE GESTION Y CONTROL DE FIDEICOMISOS	1
Total general	2

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

ix. De la calificación General

La institución obtuvo como calificación general de evaluación de desempeño en el año 2020, un 92,99% correspondiente a la escala de MUY BUENO, a continuación se presenta el detalle por coordinación:

Tabla 3.1.1.3-9 Calificación General

Unidad/Proceso	Total
COORDINACION TECNICA DE RIESGOS Y ESTUDIOS	96,57%
COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	94,30%
COORDINACION TECNICA DE GESTION Y CONTROL DE FIDEICOMISOS	94,30%
COORDINACION TECNICA DE MECANISMOS DE SEGURIDAD FINANCIERA	92,60%

DIRECCION DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA	90,26%
COORDINACION TECNICA DE PROTECCION DE SEGUROS Y FONDOS	87,60%
GERENCIA GENERAL- UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	87,15%
Promedio general	92,99%

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

x. Consolidado Resultado General por Coordinación

En cumplimiento a la Norma de Evaluación de Desempeño, se diferencia el resultado alcanzado por el personal que posee una permanencia en la Institución mayor o igual a 10 meses, contemplando así los factores adicionales para la evaluación de desempeño 2020.

Tabla 3.1.1.3-10 Resultado General por Coordinación

Unidad/Proceso	TIPO DE EVALUACIÓN		Total general
	360°	INDIVIDUAL	
COORDINACION TECNICA DE RIESGOS Y ESTUDIOS	95,56	99,12	96,57
COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	95,17	90,83	94,3
COORDINACION TECNICA DE GESTION Y CONTROL DE FIDEICOMISOS	94,3		94,3
COORDINACION TECNICA DE MECANISMOS DE SEGURIDAD FINANCIERA	92,6		92,6
DIRECCION DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA		90,26	90,26
COORDINACION TECNICA DE PROTECCION DE SEGUROS Y FONDOS	86,66	90,42	87,6
GERENCIA GENERAL/ UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	90,76	83,54	87,15
PROMEDIO GENERAL	93,52	91,49	92,99

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

xi. Percepción de NJS

De conformidad a la metodología de evaluación del desempeño laboral, el Ministerio del Trabajo en su normativa legal vigente considera la evaluación del desempeño del nivel jerárquico superior con

base a lo establecido en parámetros compuestos por competencias conductuales los cuales brindarán un dato de percepción.

A continuación las competencias conductuales que se consideran para la evaluación del desempeño del nivel jerárquico superior:

Tabla 3.1.1.3-11 Competencias conductuales – Percepción Nivel Jerárquico Superior

COMPETENCIA CONDUCTUALES	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE
1. Adaptación al cambio, liderazgo y cultura corporativa	Responde oportunamente con nuevas estrategias de solución frente a amenazas y oportunidades del entorno, reflejando capacidad de liderazgo y fomentando fortaleza en los procesos y equipos de trabajo a su cargo
2. Comprensión del entorno organizacional y orientación a resultados	Identifica con claridad los elementos del entorno organizacional que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de los objetivos, proyectos o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan de manera directa e indirecta a la gestión institucional, que permitan corregir desviaciones, sus resultados en función a la demanda externa.
3. Impacto e influencia y transparencia de gestión	Demuestra capacidad gerencial o directiva para posicionar a la organización a través de la oferta de productos y servicios claves de demanda externa, lo cual permitirá generar una percepción de calidad y ética pública de sus proveedores y que impacte positivamente el ámbito nacional, regional o local.
4. Dinamismo	Es un líder activo y emprendedor que actúa con prontitud, diligencia y energía.
5. Habilidad de escuchar activa	Tiene la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.
6. Desarrollo de personas	Sabe impulsar el desarrollo de las habilidades personales y de las potenciales habilidades de las personas a su cargo.
7. Comunicación con el equipo	Domina la forma en cómo comunicarse con los integrantes de su equipo de manera verbal y no verbal
8. Compromiso	Sabe implicarse al máximo en una labor, poniendo todas sus capacidades para conseguir llevarla a cabo.

9. Inteligencia emocional Sabe apreciar y expresar de manera equilibrada sus propias emociones, entender las de los demás, y utiliza esta información para guiar su forma de pensar y su comportamiento

10. Buen gobierno corporativo y responsabilidad social en organismos estatales Emite y cumple políticas y normas de responsabilidad social institucional o corporativa, además de los asuntos de tipo ambiental, desarrollo sustentable o producción más limpia, aquellos aspectos que generan problemas e impactan de manera directa al entorno humano, social y ambiental (contaminación ambiental, extinción de especies animales y vegetales, violencia, afectación a la salud, participación social, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos, deslegitimación del orden establecido y más).

11. Manejo de crisis y resolución de conflictos en la gestión del Estado Construye relaciones beneficiosas para la ciudadanía, organizaciones e instituciones, que le permitan alcanzar los objetivos nacionales, sectoriales e institucionales. Dirige y gestiona la evolución de la administración pública y sus organizaciones, a través de técnicas de manejo de conflictos y negociación, implementando estrategias para introducir innovaciones institucionales, planificación y calidad total, manejo de talento humano acordes a la misión organizacional.

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

Es así que de conformidad a lo anteriormente expuesto, se consideró la evaluación del desempeño laboral de todo el personal que corresponde al nivel jerárquico superior quienes mantienen personal operativo bajo su cargo (7); análisis realizado por Coordinación Administrativa en concordancia con las competencias conductuales acorde a metodología, a continuación datos de percepción:

a. Coordinación General Administrativa Financiera

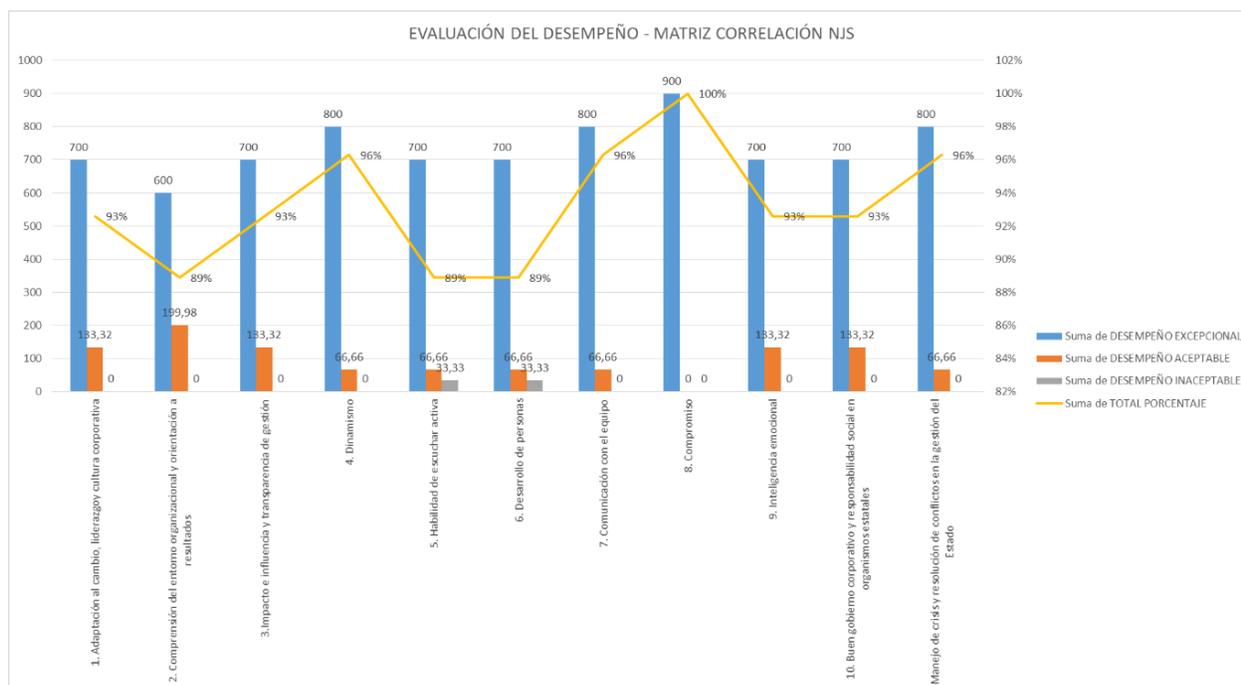


Gráfico 3.1.1.3-11-1. Percepción NJS – Coordinación General Administrativa Financiera

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

En relación a la evaluación del desempeño del Nivel Jerárquico Superior – puesto de Coordinador General Administrativo Financiero, se evidencia la calificación promedio de atributos del 93% obtenido a nivel general y de manera específica en la sección Compromiso la calificación más alta con un 100% de concentración en el factor.

b. Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos

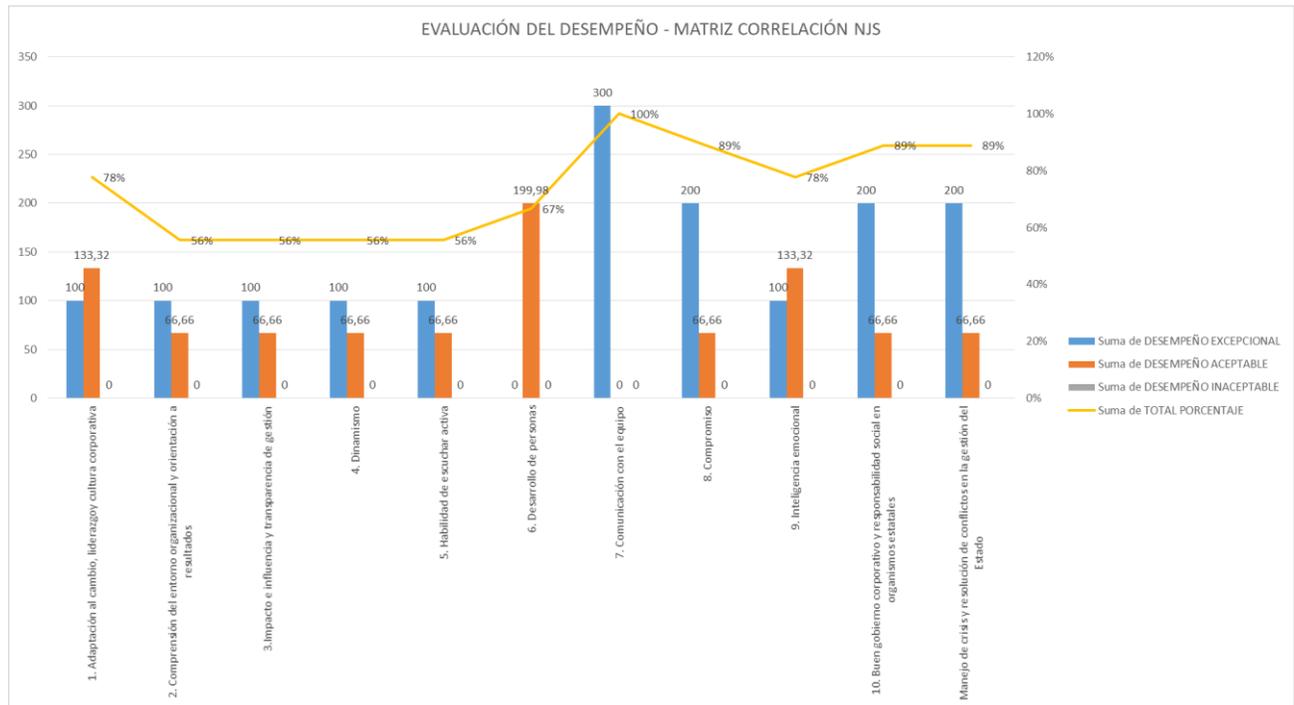


Gráfico 3.1.1.3-11-2. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos
Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°
Elaborado: Por autor

En relación a la evaluación del desempeño del Nivel Jerárquico Superior – puesto de Coordinador Técnico de Gestión y Control de Fideicomisos, se evidencia la calificación promedio de atributos del 74% obtenido a nivel general y de manera específica en la sección Comunicación con el Equipo la calificación más alta con un 100% de concentración en el factor.

c. Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera

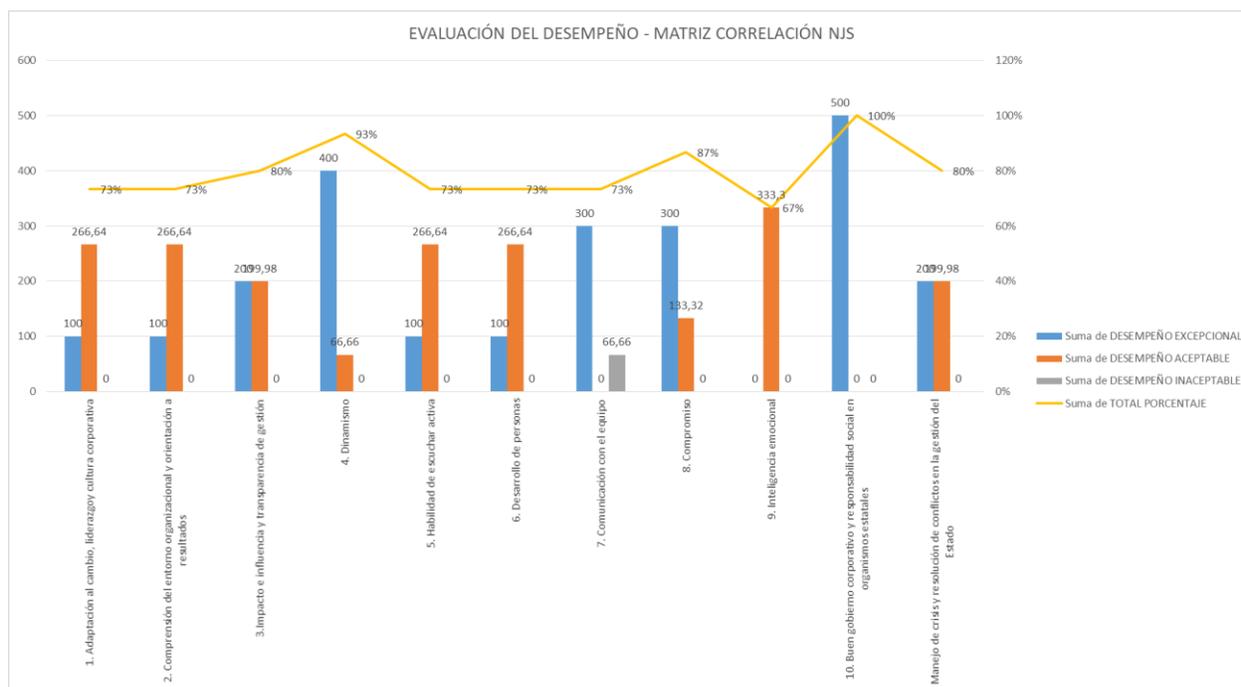


Gráfico 3.1.1.3-11-3. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera
 Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°
 Elaborado: Por autor

En relación a la evaluación del desempeño del Nivel Jerárquico Superior – puesto de Coordinador Técnico de Mecanismos de Seguridad Financiera, se evidencia la calificación promedio de atributos del 79% obtenido a nivel general y de manera específica en la sección Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social la calificación más alta con un 100% de concentración en el factor.

d. Coordinación Técnica de Protección de Seguros y Fondos

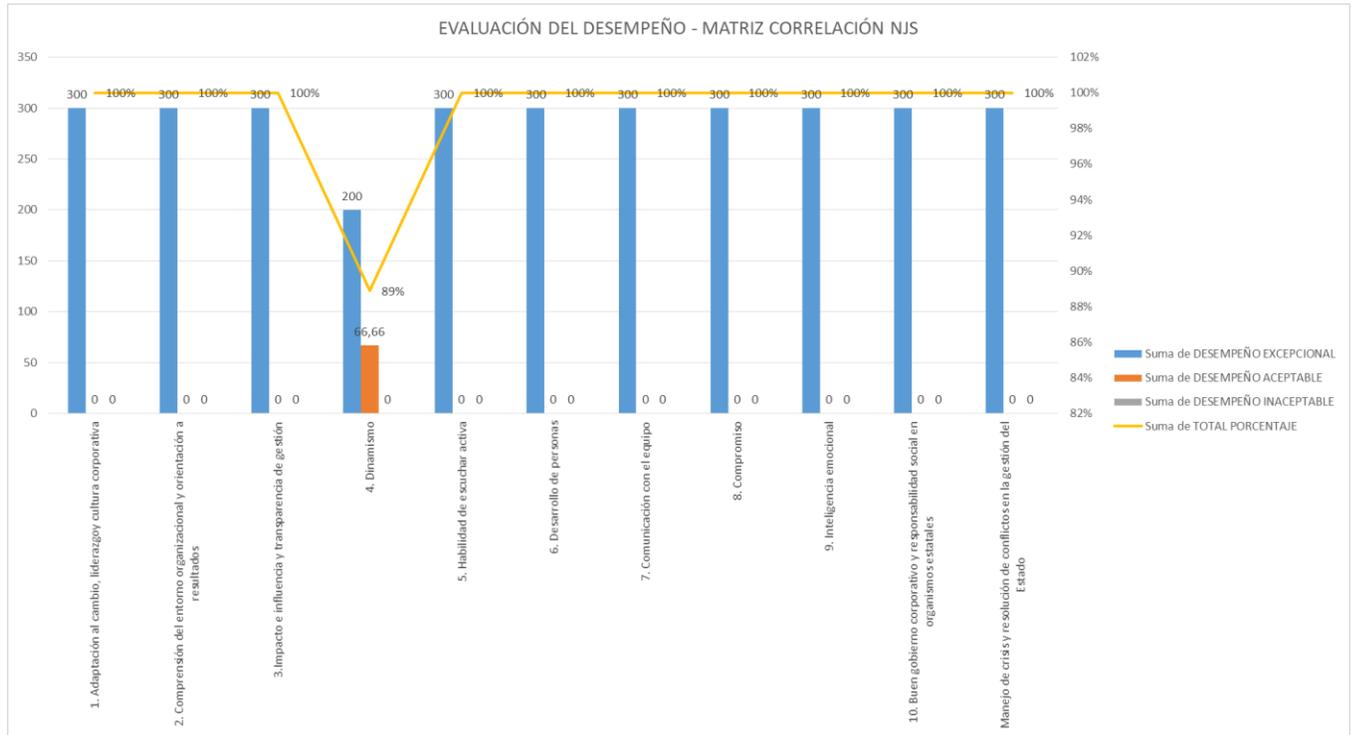


Gráfico 3.1.1.3-11-4. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Protección de Seguros y Fondos
 Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°
 Elaborado: Por autor

En relación a la evaluación del desempeño del Nivel Jerárquico Superior – puesto de Coordinador Técnico de Protección de Seguros y Fondos, se evidencia la calificación promedio de atributos del 99% obtenido a nivel general y de manera específica en la sección Dinamismo el porcentaje más bajo con un 89% de la calificación, en virtud de que el resto de factores mantiene un 100% de concentración.

e. Dirección de Recuperación del Seguro de Depósitos y Seguro de Seguros Privados

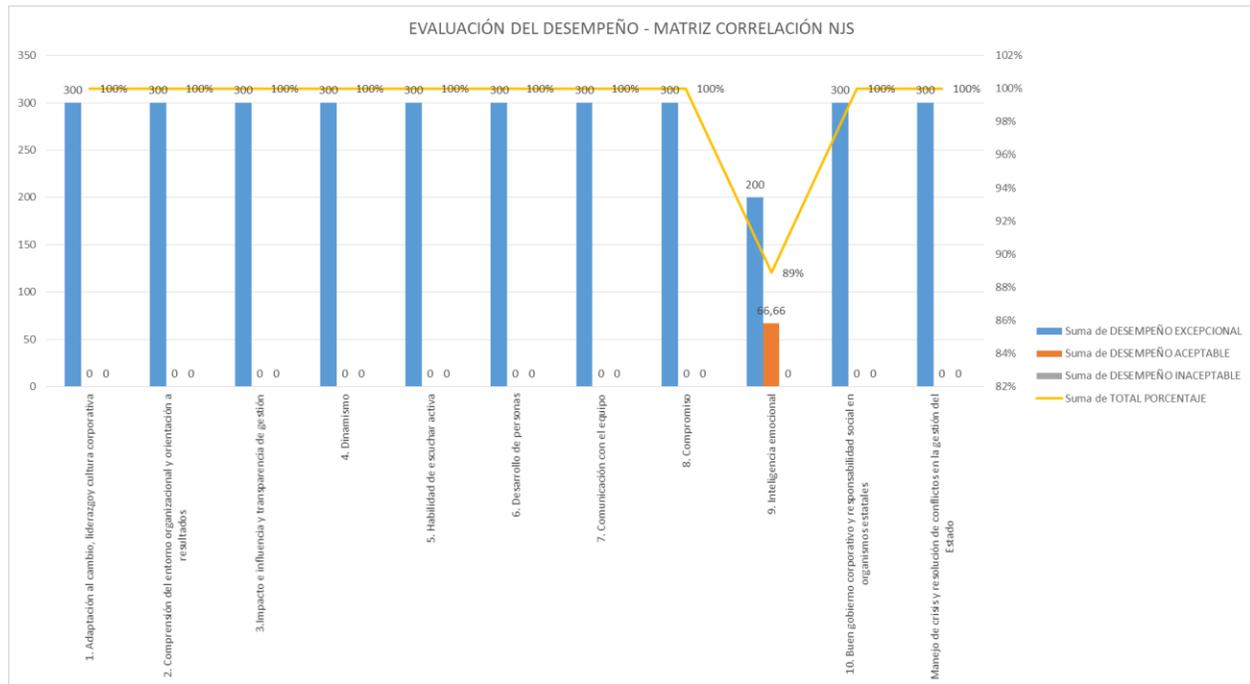


Gráfico 3.1.1.3-11-5. Percepción NJS – Dirección de Recuperación

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

En relación a la evaluación del desempeño del Nivel Jerárquico Superior – puesto de Director de Recuperación del Seguro de Depósitos y Seguro de Seguros Privados, se evidencia la calificación promedio de atributos del 99% obtenido a nivel general y de manera específica en la sección inteligencia Emocional el porcentaje más bajo con un 89% de la calificación, en virtud de que el resto de factores mantienen un 100% de concentración.

f. Coordinación Técnica de Riesgos y Estudios

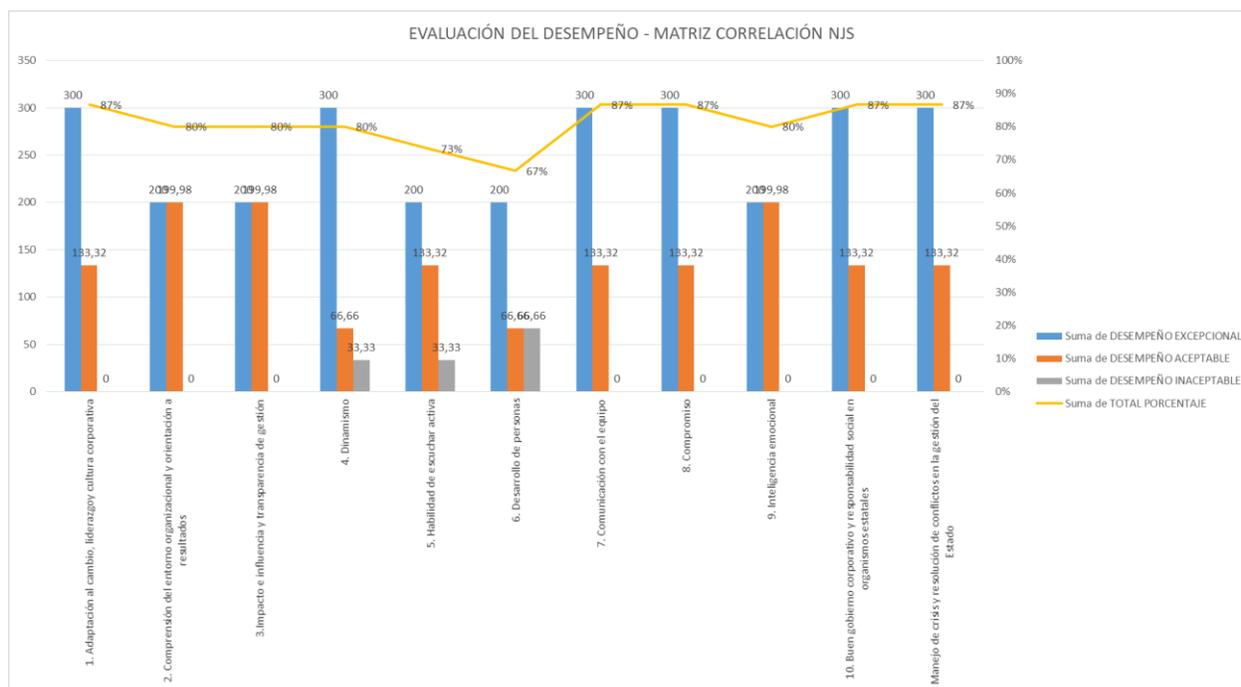


Gráfico 3.1.1.3-11-6. Percepción NJS – Coordinación Técnica de Riesgos y Estudios

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

En relación a la evaluación del desempeño del Nivel Jerárquico Superior – puesto de Coordinador Técnico de Riesgos y Estudios, se evidencia la calificación promedio de atributos del 81% obtenido a nivel general y de manera específica en las secciones Adaptación al Cambio; Comunicación con el equipo; Compromiso y Buen Gobierno Corporativo la calificación obtenida es del 87% para cada factor.

g. Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

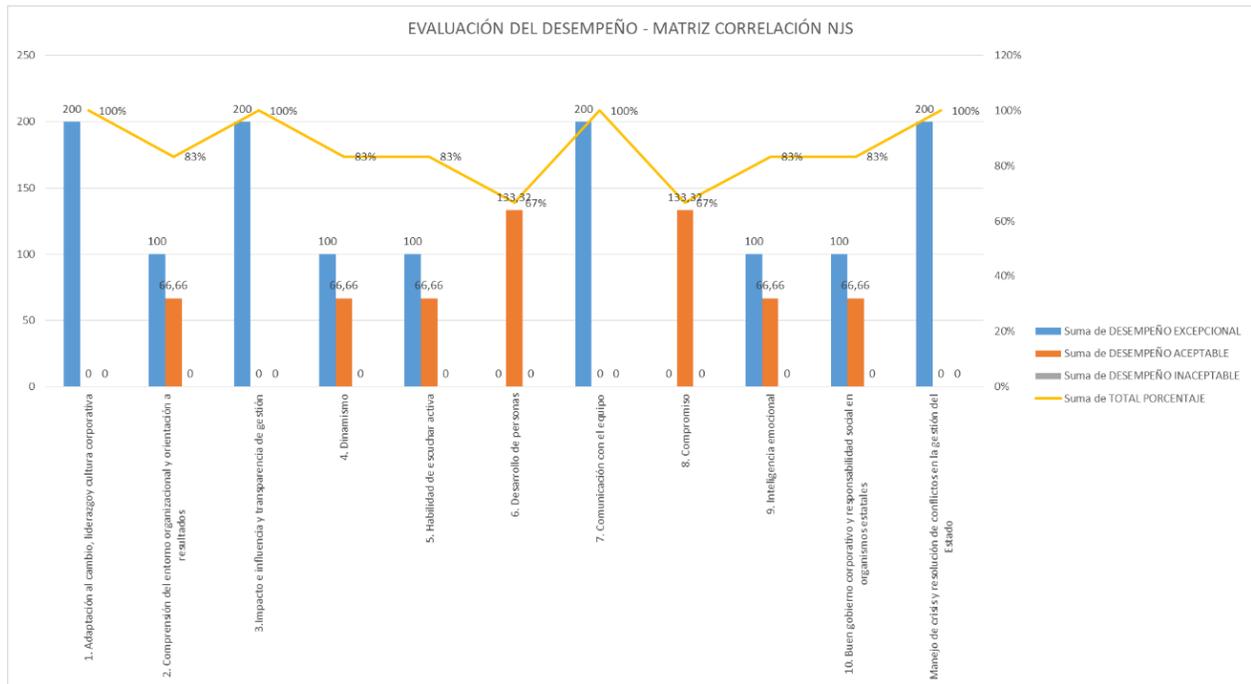


Gráfico 3.1.1.3-11-7. Percepción NJS – Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Fuente: Metodología de evaluación desempeño 360°

Elaborado: Por autor

En relación a la evaluación del desempeño del Nivel Jerárquico Superior – puesto de Director de Planificación y Gestión Estratégica, se evidencia la calificación promedio de atributos del 86% obtenido a nivel general y de manera específica en la sección adaptación al cambio, impacto e influencia, comunicación con el equipo y manejo de crisis alcanzó el 100% para cada atributo dentro de la evaluación de percepción.

3.2. Plan de Intervención

Una vez analizados los datos provenientes de las metodologías aplicadas tanto para el estrés ocupacional como para la evaluación de desempeño 360°; se realiza un planteamiento de controles transversal que abarcará medidas a fin de alcanzar un trabajo seguro y objetivo hacia una evaluación del desempeño laboral.

La presente sección tiene como finalidad la estructuración de un plan a fin de analizar, evaluar y adaptar los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial a la evaluación del desempeño laboral de los funcionarios institucionales; el presente plan tendrá caracterización imperativa, por lo que se actualizará sus versiones y difundirán las mismas.

A continuación se desarrollará la estructuración del plan de intervención el cual abarcará la sección del método de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales y metodología de evaluación del desempeño 360°, ambos expedidos por el Ministerio del Trabajo; para el establecimiento de medidas preventivas y de control se las realizarán en función a la raíz del peligro tal es el caso que se observará la Fuente, el Medio y el Trabajador.

3.2.1. Estrategias estrés laboral

De conformidad a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la metodología se plantea la estructuración de un plan de acción con principal énfasis a los riesgos medios y altos de las dimensiones que presenten porcentajes considerables dentro de los resultados generales; los datos serán tratados por dimensión según el siguiente detalle:

- Dimensión 1: Carga y Ritmo de Trabajo

En razón al levantamiento de datos realizado a la presente dimensión se obtiene como resultado un 60% Riesgo Bajo; **35% Riesgo Medio y 4% Riesgo Alto**; de tal manera que se considera la aplicación del siguiente plan de acción a fin de la implementación de medidas de control:

Tabla 3.2.1-1 Estrategias dimensión carga y ritmo de trabajo

CATEGORÍA DE INTERVENCIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA/CORRECTIVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	INDICADORES CUMPLIMIENTO
Controles de Ingeniería	Estructuración de procesos institucionales	- Desarrollar un levantamiento de procesos institucionales, a fin de verificar cuales Coordinaciones y/o Direcciones deberán fortalecer sus interrelaciones y a su vez evidenciar tiempos que involucran la ejecución de determinado producto.	- Gerencia General - DPGE - Unidades Administrativas - UCOM	- Matriz de Procesos Institucionales - Gobierno por Resultados
	Actualización de la Planificación del Talento Humano	- Como insumo por el cual la institución evidencia la cantidad de trabajo asignado, se deberá realizar un levantamiento de información respecto a la planificación del talento humano institucional a fin de ajustar tiempos y detalle de actividades.	- Gerencia General - DPGE - Unidades Administrativas - UATH	- Auditorias de trabajo y verificación de tiempos por productos - Planificación del Talento Humano aprobada por MDT
	Seguimiento al cumplimiento de tareas	- Establecer a través de herramientas metodológicas el uso y reporte de avances de tareas asignadas, de tal manera que el trabajo a ejecutarse considera tiempos de augura y cumplimiento de objetivos	- Gerencia General - DPGE - Unidades Administrativas - UATH	- Reporte estadístico del cumplimiento de actividades obtenido de la herramienta PLANNER
Controles Administrativos	Ejecución de capacitaciones	- Desarrollar capacitaciones que contribuyan con el crecimiento del talento humano en materia de optimización de tiempo, trabajo por resultados y alcance de objetivos	- Gerencia General - UATH	- Matriz de capacitaciones ejecutadas durante el periodo fiscal en curso

**Dirección de Planificación y Gestión Estratégica (DPGE); Unidad de Comunicación Social (UCOM); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH); Ministerio del Trabajo (MDT)*

Fuente: Plan de Seguridad y Salud - COSEDE

Elaborado: Por autor

- Dimensión 3: Liderazgo

En razón al levantamiento de datos realizado a la presente dimensión se obtiene como resultado un 83% Riesgo Bajo; **13% Riesgo Medio y 4% Riesgo Alto**; de tal manera que se considera la aplicación del siguiente plan de acción a fin de la implementación de medidas de control:

Tabla 3.2.1-2 Estrategias dimensión liderazgo

CATEGORÍA DE INTERVENCIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA/CORRECTIVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	INDICADORES CUMPLIMIENTO
Controles de Ingeniería	Estructuración de un plan de reconocimientos no monetarios	- Desarrollar un plan de reconocimientos a fin de retribuir el esfuerzo y cumplimiento de metas institucionales; enfocando la gestión del talento humano en los servidores y trabajadores institucionales. - Evaluación del impacto causado en los servidores institucionales y contrastar la información de acuerdo a la productividad y cumplimiento de objetivos.	- Gerencia General - UATH - Unidades Administrativas	- Plan de reconocimientos no monetarios aprobado y difundido con servidores institucionales
	Implementación de metodologías ágiles de trabajo	- Mediante la estructuración de reuniones mensuales con los equipos de trabajo, los responsables de área verificarán los tiempos ejecutados por productos y a su vez desarrollarán metodologías ágiles con el equipo, a fin de la implementación de propuestas técnicas e	- DPGE - Unidades Administrativas	- Reporte estadístico del cumplimiento de actividades obtenido de la herramienta PLANNER - Acta de reunión en la que constará la implementación de metodología ágil

iniciativas de cumplimiento

Implementación de plan de trabajo social	- A fin de brindar apoyo y soporte a los servidores y/o trabajadores institucionales se desarrollará un plan de trabajo social, el cual abarcará ideas de administración de personal con enfoque al bienestar institucional.	- Gerencia General - UATH - Unidades Administrativas	- Plan de trabajo social institucional - acompañamiento corporativo
--	--	--	---

**Dirección de Planificación y Gestión Estratégica (DPGE); Unidad de Comunicación Social (UCOM); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH)*

Fuente: Plan de Seguridad y Salud - COSEDE

Elaborado: Por autor

- Dimensión 6: Recuperación

En razón al levantamiento de datos realizado a la presente dimensión se obtiene como resultado un 60% Riesgo Bajo; **35% Riesgo Medio y 4% Riesgo Alto**; de tal manera que se considera la aplicación del siguiente plan de acción a fin de la implementación de medidas de control:

Tabla 3.2.1-3 Estrategias dimensión recuperación

CATEGORÍA DE INTERVENCIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA/CORRECTIVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	INDICADORES CUMPLIMIENTO
Controles de Ingeniería	Ejecución de pausas activas	- En función al catálogo de pausas activas desarrolladas por la institución los funcionarios destinarán un tiempo de su jornada laboral para la ejecución de pausas activas; de tal manera que los períodos involucrados serán cortos y renovarán energía y vitalidad a las actividades diarias.	- UATH - UCOM - Unidades Administrativas	- Software pausas activas - Catálogo pausas activas vigente

Implementación de área de esparcimiento	- A fin de acompañar el plan de reconocimientos; se plantea la creación de un área de esparcimiento laboral de tal manera que los funcionarios allí desenvuelvan sus artes liberales y desarrollo del pensamiento a través de lecturas, juegos de razonamiento, entre otros.	- Gerencia General - UATH	- Plan de reconocimientos - Área de esparcimiento laboral
Verificación de herramienta MyAnalytics	- Verificación de herramienta MyAnalytics a fin de obtener un estimado de los días productivos y períodos de descanso; de tal manera que se el trabajo buscará ser redistribuido entre los miembros del equipo.	- Gerencia General - DPGE - Unidades Administrativas - UATH	- Planificación del Talento Humano - Estadísticas por personal de MyAnalytics

**Dirección de Planificación y Gestión Estratégica (DPGE); Unidad de Comunicación Social (UCOM); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH)*

Fuente: Plan de Seguridad y Salud - COSEDE

Elaborado: Por autor

- Dimensión 8.2: Otros puntos importantes – Acoso Laboral

En razón al levantamiento de datos realizado a la presente dimensión se obtiene como resultado un 85% Riesgo Bajo; **10% Riesgo Medio y 4% Riesgo Alto**; de tal manera que se considera la aplicación del siguiente plan de acción a fin de la implementación de medidas de control:

Tabla 3.2.1-4 Estrategias Otros puntos importantes – Acoso laboral

CATEGORÍA DE INTERVENCIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA/CORRECTIVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	INDICADORES CUMPLIMIENTO
Controles Administrativos	Estructuración de un plan de capacitaciones	- A fin de incluir capacitaciones respecto a solidez de un equipo e instituciones libres de cualquier tipo de acoso; se gestionará con los organismos competentes para que la institución sea beneficiada de	- Gerencia General - UATH - UCOM	- Matriz de capacitaciones levantadas y aprobadas

capacitaciones de este tipo.

Sensibilización de contenidos de discriminación

- Mediante la gestión realizada con Ministerio del Trabajo se plantea la organización de charlas educativas con temáticas referente a los tipos de discriminación laboral.

* Unidad de Comunicación Social (UCOM); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH)

Fuente: Plan de Seguridad y Salud - COSEDE

Elaborado: Por autor

- Dimensión 8.4: Otros puntos importantes – Adicción al Trabajo

En razón al levantamiento de datos realizado a la presente dimensión se obtiene como resultado un 60% Riesgo Bajo; **40% Riesgo Medio y 0% Riesgo Alto**; de tal manera que se considera la aplicación del siguiente plan de acción a fin de la implementación de medidas de control:

Tabla 3.2.1-5 Estrategias Otros puntos importantes – Adicción al Trabajo

CATEGORÍA DE INTERVENCIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA/CORRECTIVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	INDICADORES CUMPLIMIENTO
Controles de Ingeniería	Ejecución de pausas activas	- En función al catálogo de pausas activas desarrolladas por la institución los funcionarios destinarán un tiempo de su jornada laboral para la ejecución de pausas activas; buscando así los períodos de descanso y relajación.	- UATH - UCOM - Unidades Administrativas	- Software pausas activas - Catálogo pausas activas vigente
	Implementación de área de esparcimiento	- A fin de acompañar el plan de reconocimientos; se plantea la creación de un área de esparcimiento laboral de tal manera que los funcionarios allí desenvuelvan sus artes liberales y desarrollo del pensamiento a través de lecturas, juegos de razonamiento, entre otros.	- Gerencia General - UATH	- Plan de reconocimientos - Área de esparcimiento laboral

Verificación de herramienta MyAnalytics	- Verificación de herramienta MyAnalytics a fin de obtener un estimado de los días productivos y períodos de descanso; de tal manera que el trabajo buscará ser redistribuido entre los miembros del equipo.	- Gerencia General - DPGE - Unidades Administrativas - UATH	- Planificación del Talento Humano - Estadísticas por personal de MyAnalytics
---	--	--	--

**Dirección de Planificación y Gestión Estratégica (DPGE); Unidad de Comunicación Social (UCOM); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH)*

Fuente: Plan de Seguridad y Salud - COSEDE

Elaborado: Por autor

- Dimensión 8.5: Otros puntos importantes – Condiciones del Trabajo

En razón al levantamiento de datos realizado a la presente dimensión se obtiene como resultado un 85% Riesgo Bajo; **10% Riesgo Medio y 4% Riesgo Alto**; de tal manera que se considera la aplicación del siguiente plan de acción a fin de la implementación de medidas de control:

Tabla 3.2.1-6 Estrategias Otros puntos importantes – Condiciones del Trabajo

CATEGORÍA DE INTERVENCIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA/CORRECTIVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	INDICADORES CUMPLIMIENTO
Sustitución	Adquisición periféricos ergonómicos	- En relación a los bienes institucionales destinados a los funcionarios para el desarrollo de sus actividades, se evidencia que en su mayoría utilizan computadoras portátiles para sus actividades diarias por tal razón se plantea la utilización de periféricos ergonómicos a fin de dotar de herramientas que contribuyan a la productividad laboral y a su vez prevenir lesiones a causa del trabajo.	- Gerencia General - CGAF - UATH	- Periféricos Ergonómicos implementados

	Organización Espacial	<p>- Acorde al análisis realizado por mediciones de iluminación; se plantea la redistribución de espacios de trabajo y zonas de paso.</p> <p>- A fin de acompañar las medidas anteriormente detalladas se plantea la adquisición de cortinas para la disminución de iluminación del día de trabajo, según lo amerite.</p>	<p>- Gerencia General</p> <p>- CGAF</p> <p>- UATH</p>	<p>- Plan de redistribución de espacios de trabajo.</p> <p>- Implementación de medidas correctivas</p>
Controles de Ingeniería	Inclusión de movilidad para personas con discapacidad	<p>- Al pertenecer a la PGGF se evidencia que movilidad para las personas con discapacidad física si existe; sin embargo se realizará las gestiones pertinentes a fin de que las instalaciones de COSEDE cuenten con las facilidades de acceso de las personas no videntes.</p>	<p>- Gerencia General</p> <p>- CGAF</p> <p>- UATH</p>	<p>- Plan de movilidad personas no videntes</p>

**Coordinación General Administrativa Financiera (CGAF); Unidad de Comunicación Social (UCOM); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH)*

Fuente: Plan de Seguridad y Salud - COSEDE

Elaborado: Por autor

- Dimensión 8.8: Otros puntos importantes – Salud Auto Percibida

En razón al levantamiento de datos realizado a la presente dimensión se obtiene como resultado un 71% Riesgo Bajo; **25% Riesgo Medio y 4% Riesgo Alto**; de tal manera que se considera la aplicación del siguiente plan de acción a fin de la implementación de medidas de control:

Tabla 3.2.1-7 Estrategias Otros puntos importantes – Salud Auto Percibida

Categoría de Intervención	Acción preventiva/correctiva	Descripción	Responsables	Indicadores cumplimiento
Controles de Ingeniería	Implementación Manual de Puestos - Médico, Trabajador Social y Psicólogo	- Con la finalidad de fortalecer los cuidados hacia el personal institucional, se plantea realizar las gestiones pertinentes con el Ministerio del Trabajo, a fin de que COSEDE cuente con Médico, Trabajador Social y Psicólogo. - Realizar levantamiento de las condiciones de salud del personal institucional	- Gerencia General - CGAF - UATH	- Manual descriptivo de puestos
	Dispensarios de Salud - IESS	- Chequeos periódicos a todo el personal institucional a fin de encaminar una cultura de prevención a la salud.	- Gerencia General - CGAF - UATH	- Convenio IESS - COSEDE

*Coordinación General Administrativa Financiera (CGAF); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH)

Fuente: Plan de Seguridad y Salud - COSEDE

Elaborado: Por autor

3.2.2. Estrategias evaluación desempeño

En cumplimiento a la normativa legal vigente y en aplicación a procedimientos internos de la Corporación del Seguro de Depósitos – COSEDE; la institución realizó la evaluación del desempeño para el período fiscal 2020, la misma que presentó resultados significativos para la institución, de tal manera que se plantea la estructuración de un plan de intervención el cual considerará propuestas de acción relacionadas al estrés laboral por motivo de la ejecución de tareas asignadas.

La evaluación del desempeño laboral permite la mejora constante en gestión institucional; y a su vez la participación del personal de forma transversal en los productos asignado para su calificación; a continuación se presenta el plan de intervención:

Tabla 3.2.2-1 Estrategias evaluación del desempeño laboral

Categoría de Intervención	Acción preventiva/correctiva	Descripción	Responsables	Indicadores cumplimiento
Controles de Ingeniería	Indicadores de gestión operativa - GPR	<p>- Las metas institucionales son planteadas en función a objetivos institucionales y designados bajo la responsabilidad de la Coordinación/Dirección más relacionada, de tal manera que se plantea la elaboración de indicadores de conformidad a metodologías de planes considerando su complejidad y niveles de impacto dentro de la Institución.</p> <p>- Con base a las metodologías plantea se considerarán riesgos de operatividad en función al sobrecargo de tareas asignadas a los servidores y/o trabajadores de la institución.</p>	<p>- Gerencia General</p> <p>- DPGE (USP)</p> <p>- Responsable de área</p>	<p>- Indicadores de gestión operativa - categorización en niveles</p> <p>- Seguimiento de planes en herramienta Gobierno por Resultados</p>
	Niveles de eficiencia individual	<p>- Los perfiles ocupacionales constan con una serie de actividades en las que el funcionario evidencia las tareas que realizará en el cargo; se plantea la designación de tareas considerando las metas asignadas para el año en curso y los criterios aplicable de la evaluación de riesgo psicosocial de tal manera que la misma abarcará consideraciones como la carga de trabajo, soporte y apoyo del jefe inmediato, liderazgo institucional y márgenes de acción y control, siendo así que la evaluación de los niveles de eficiencia individual será objetiva y en constante mejora acorde a los resultados obtenidos.</p>	<p>- Gerencia General</p> <p>- DPGE (USP)</p> <p>- Responsable de área</p> <p>- Servidores institucionales</p>	<p>- Aprobación de tareas designadas por parte del jefe inmediato</p> <p>- Evaluación de riesgo psicosocial anual</p> <p>- Matriz de metas aprobadas en el año fiscal</p>
	Niveles de satisfacción de usuarios externos	<p>- En relación al servicio brindado por la institución, el cual corresponde al pago del seguro de depósitos en el caso de algún siniestro en entidad financiera; actualmente la medición se evalúa mediante la utilización de una encuesta de calificación del servicio, se plantea la implementación de entrevista post pago la cual contrastará la satisfacción del cliente externo</p>	<p>- CMSF</p> <p>- DPGE</p>	<p>- Metodología validada por el Ministerio del Trabajo</p>

Evaluación de desempeño del Nivel jerárquico superior	- En función a los datos recabados respecto al nivel de estrés al cual se ven enfrentados los directores de área, se plantea la implementación de metodología de evaluación del desempeño la cual recogerá criterios del nivel de riesgo psicosocial y enfocará sus indicadores a un desempeño colectivo del área institucional	- Gerencia General - DPGE (USP) - UATH	- Plan de evaluación del desempeño del nivel jerárquico superior
---	---	--	--

**Dirección de Planificación y Gestión Estratégica (DPGE); Unidad de Seguimiento de Planes (USP); Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera (CMSF); Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH)*

Fuente: Metodología de evaluación del desempeño laboral

Elaborado: Por autor

4. CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

El estudio referente a los riesgos psicosociales suele exponerse en función a las características propias de la institución, siendo así que podrá ser presentada en mayor o menor grado; específicamente con la incidencia del estrés laboral dentro de la empresa; es así la importancia del estudio y análisis relacionado al desempeño laboral al igual que en la salud de los servidores y/o trabajadores de la institución.

La metodología de evaluación de riesgo psicosocial aplicada guarda características de confidencialidad por lo que los resultados son analizados de manera general siendo así que el insumo es caracterizado por trabajador sin ningún tipo de identificación. La población encuestada fue de 48 personas, mismas que fueron capacitadas por medio de charlas introductorias con el objetivo de socializar la temática y finalidad de la investigación; posterior a ello el cuestionario fue aplicado.

Los resultados obtenidos en relación a las exigencias psicosociales indican que la población institucional se encuentra categorizada con un 90% Riesgo Bajo y un 10% Riesgo Medio; dato suministrado

por el personal Operativo y Nivel Jerárquico Superior de la diferentes Coordinaciones/Direcciones Institucionales.

Los factores de riesgo psicosocial son el resultado por el cual la población institucional ha demostrado la existencia de niveles de riesgo medios, lo cual abarca lo relacionado a carga y ritmo de trabajo (requerimientos mentales y físicos, exceso o trabajo insuficiente, variabilidad de tareas con tiempos cortos); liderazgo (características de manejo del equipo por parte de los responsables de área); y desarrollo de competencias (oportunidades de desarrollar destrezas, habilidades y actividades). Datos que demostraron que la población institucional repartida en el personal operativo y nivel jerárquico superior posee exposición notoria en función a sus niveles de estrés identificados.

De conformidad al levantamiento de información en relación a la dimensión Soporte y Apoyo se evidenció que el intervalo es favorable en razón del nivel de apoyo y compañerismo demostrado por compañeros y responsables de área; lo que guía hacia un desarrollo de competencias y mejor aprendizaje, dando como resultado la importancia en fortalecer mencionada característica dentro de institución en razón de que los servidores y trabajadores se sienten participes en la toma de decisiones y buen ambiente de trabajo.

En lo relacionado a organización del trabajo (características de comunicación, manejo de tareas, relación laboral) se evidenció que la inseguridad en materia de estabilidad laboral se encuentra latente en razón de las modalidades contractuales del personal, así como también la incertidumbre que acarrea la rotación constante de personal; siendo así que la continuidad de procesos se detiene debido a la curva de aprendizaje. En tal razón la inseguridad en el trabajo supone un riesgo no tan favorable para el funcionario acerca de visualizarse en situaciones que le generen conflictos personales lo que afecta directamente al desempeño laboral dentro de la institución.

La existencia de sub-dimensiones como la doble presencia, evidencia que los funcionarios institucionales poseen actividades en el hogar como en el trabajo lo cual es categorizado como causantes de estrés, en razón de la sincronía de coexistencia de forma simultánea en la realización de actividades; la salud de los trabajadores es resultado del análisis de la comprensión de la doble carga de trabajo.

Como resultado de la evaluación de riesgos psicosociales se identificó que los funcionarios institucionales están expuestos a condiciones físicas cambiantes, monotonía del trabajo y nivel de estrés propias de las actividades bajo su responsabilidad; mencionados riesgos dependen en su mayoría de las condiciones y/o características de cada persona.

En lo correspondiente a la evaluación del desempeño del personal institucional, se evidenció que en su mayoría el estrés laboral se encuentra presente en el ambiente de trabajo de tal manera que en el momento que un trabajador se encuentra expuesto a mencionado factor el resultado se verá reflejado en la calificación de desempeño además de la generación de disconformidad con la institución; causando así un desgaste emocional y físico.

De conformidad al estudio realizado se evidenció que los factores de riesgo psicosocial inciden en el desempeño laboral del personal de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privado – COSEDE; en razón de la aparición de resultados relacionados para los funcionarios institucionales, para lo cual se estructura planes de acción de acuerdo a las dimensiones estudiadas.

Un ambiente de trabajo saludable acompañado de la gestión realizada respecto a la seguridad y salud de los servidores y/o trabajadores recae bajo la responsabilidad de la Institución, siendo así que los mismos serán determinantes en el buen desempeño laboral y cumplimiento de objetivos institucionales.

4.2. Recomendaciones

La importancia de la gestión en materia de seguridad y salud laboral; específicamente en lo relacionado al factor de riesgo psicosocial dentro de las instituciones del estado es trascendental en razón de la pronta actuación sobre estrés laboral por motivo de requerimientos administrativos y exigencias en servicio público.

Es importante que el personal institucional conozca la finalidad de la investigación acerca de los factores de riesgo psicosocial – estrés laboral, lo que generará un nivel de compromiso desde la parte operativa hasta los altos mandos institucionales; dando como resultado la gestión efectiva y prevención de enfermedades por motivo de estrés laboral.

El establecimiento de planes formativos relacionados a las necesidades de capacitación dará como resultado que el personal se sienta mejor capacitado al momento de desarrollar actividades que les sean encargados; siendo así que las responsabilidades y niveles de autonomía en la ejecución de tareas abarcarán los metas a cumplir referentes a calidad.

Capacitación constante en temática relacionada a los riesgos psicosociales además de implicaciones en la salud y su afectación dentro de la institución; de tal manera que la misma cree una cultura de prevención frente a mencionado riesgo, mediante el involucramiento de todo el personal institucional.

Se recomienda la estructuración de la evaluación del desempeño del personal, la cual deberá tomar en cuenta los resultados y retroalimentación obtenida por motivo de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales; de tal manera que la misma sea enfocada a la gestión adecuada considerando carga y ritmo de trabajo; liderazgo; margen de acción y control; soporte y apoyo; entre otros.

Otras Propuestas:

- Extender el presente estudio a instituciones pertenecientes al sector económico productivo, quienes en esencia guardan actividades relacionadas a las de COSEDE.
- Incorporación del módulo “Evaluación Riesgo Psicosocial” dentro de la herramienta del Sistema Informático Integrado del Talento Humano a fin de mantener un histórico de datos respecto a la evaluación de riesgo psicosocial.
- Fomentar el fortalecimiento de habilidades blandas en el personal institucional a fin de fortalecer competencias técnica y conductuales.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 584, D. (2006). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Betancourt , O., & Vera, B. (2007). El ambiente de trabajo y la salud de los colaboradores. En F. A. Ecuador, *La equidad en la mira - La salud pública en Ecuador durante las últimas décadas* (pág. 24). Quito: Flacso Andes.
- Billikopf, G. (2003). *Evaluación de Desempeño*. ENCINA Universidad de California.
- CAN, P. m. (04 de Mayo de 2004). *INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Obtenido de INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
- Caprarulo, H. (2006). *Estrés pandemia siglo XXI*. Valencia: Akadia.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. (15 de Mayo de 2014). Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.
- Chiavetano, I. (2000). *Administración de Recursos Humano*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Cooper , C., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress. *wiley library*.
- Cooper, C., & Dewe, P. (2004). *Brief histories of psychology.Stress*.
- Cortéz Díaz , J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid, España: TÉBAR FLORES.
- COSEDE. (31 de Mayo de 2019). Reglamento Interno SSO-COSEDE. *Reglamento Interno SSO-COSEDE*. Quito.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Ricardo , V. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Devanesan, P. (2015). Occupational Stress and Job Satisfaction of Insurance. *Bangladesh Psychological Studies*.
- Devereux, J., Richard, H., & Alison, F. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Elsevier*.
- Ecuador, C. d. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Fernandez, J. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Reserch Gate*, 10.
- Gomez Bravo, L. (1989). *Calidad Productiva*. Gutmaro at Complutense University of Madrid.
- Hargrove, B., Nelson, D., Campbell, J., & Quick, J. (2017). The Theory of Preventive Stress Management: A 33-year Review and Evaluation. *Research Gate*, 13. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/M-Hargrove/publication/230200407_The_Theory_of_Preventive_Stress_Management_A_33-

year_Review_and_Evaluation/links/5a0d9d744585153829b30b86/The-Theory-of-Preventive-Stress-Management-A-33-year-Review-and-Evaluation.pdf

Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (2005). Guía de Sensibilización - Afecciones Psicosociales. *Guía de Sensibilización*.

Latham , G., & Locke, E. (1979). *Goal setting—A motivational technique that works*. Autumn.

Moreno Jimenez, B., & Baez Leon, C. (Noviembre de 2010). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <https://www.insst.es/resultados-busqueda-textual?q=psicosociales#gsc.tab=0&gsc.q=psicosociales&gsc.page=1>

Nacional, N. (2010). Ley Orgánica del Servicio Público.

Pereira, M. N. (2009). REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES. *Revista Educación 33*, 21.

Perez Porto, J., & Merino, M. (2017). *Definición.DE*. Obtenido de Definición.DE: <https://definicion.de/estructura-organizacional/>

Raffino, M. (7 de Mayo de 2021). *Concepto.De*. Obtenido de Concepto.De: <https://concepto.de/riesgo/>

Raija, K., Mostafa , A., & Cary, L. (1988). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=486EA07BB773BB653CA1C61692AD0815?sequence=1

Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Un empresario Competitivo*. Naucalpan de Juarez: Pearson.

Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Salud, O. M. (2013). *OMS*. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>

Todaka, D. (2012). Toward understanding transcriptional regulatory networks in stress responses. *Springer*, 12.

Trabajo, M. d. (2017). Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.

Trabajo, M. d. (7 de Marzo de 2018). AM-MDT-2018-0041. *Norma Técnica del Sistema de Evaluación del Desempeño*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Trabajo, M. d. (14 de Junio de 2018). Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional . *Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional* . Quito, Pichincha, Ecuador.

Villalobos, G. (1997). Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales. *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social—Colombia*.

Villalobos, G. (2010). Factores de riesgo psicosocial . *Publicaciones Javeriana*.