



ECUADOR  
UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL  
COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de Titulación:

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

Autor: Josshué Israel Villafuerte Novoa



# PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## EVALUACIÓN DESEMPEÑO

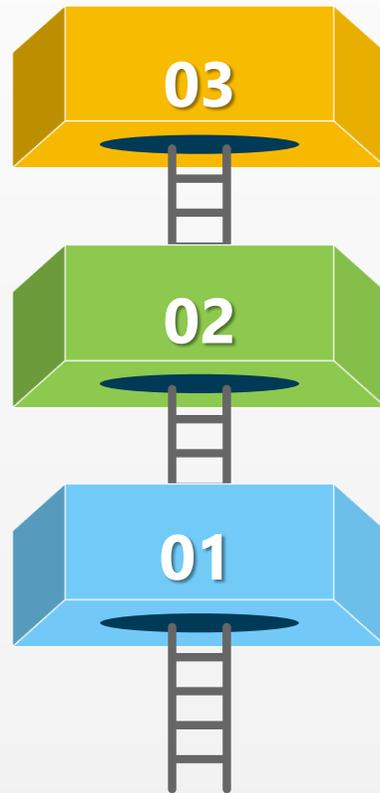
Asignación de responsabilidades;  
inobservancia de consideraciones de riesgo psicosocial

## RIESGO PSICOSOCIAL

Evaluación de riesgo psicosocial ejecutado;  
derivación de estrés laboral;  
planes de mejora

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Distribución de procesos;  
cantidad de personas;  
asignación de tareas y proyectos Institucionales.



## Problema de investigación

Al ser COSEDE una institución pública 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, destinando así su contingente a 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.

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



# OBJETIVOS

## 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



## 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.**

# LEGISLACIÓN

## Legislación aplicable

Amparo a normativa legal vigente nacional e internacional; así como también a normas y procedimientos internos propios de la institución.

- Procedimiento de SSO
- Procedimiento libre de acoso en espacio laboral
- Procedimiento de evaluación desempeño institucional

## Constitución de la República

Art. 32 – Derecho a la salud

## Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041

Evaluación de desempeño

## Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral

Programa de prevención de riesgo psicosocial



## Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Ambiente seguro desarrollo de actividades

## Ley Orgánica del Servicio Público

Garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar

## Reglamento de Seguridad y Salud de Trabajadores 2393

Salud y bienestar para los trabajadores en actividades



## Metodología de Evaluación Psicosocial

### Desarrollo Herramienta

- Criterios de profesionales SSO
- Propuesta de seguimiento al plan de SSO

### Alcance Metodología

- Herramienta desarrollada para Sector Público y Privado
- Evaluación de riesgo en la industria

### Cuestionario Evaluación RP

- Realidad Nacional del nivel de Riesgo Psicosocial
- 7 dimensiones y 8 subdimensiones
- 58 preguntas

## Metodología de Evaluación del Desempeño 360°

### Desarrollo de Herramienta

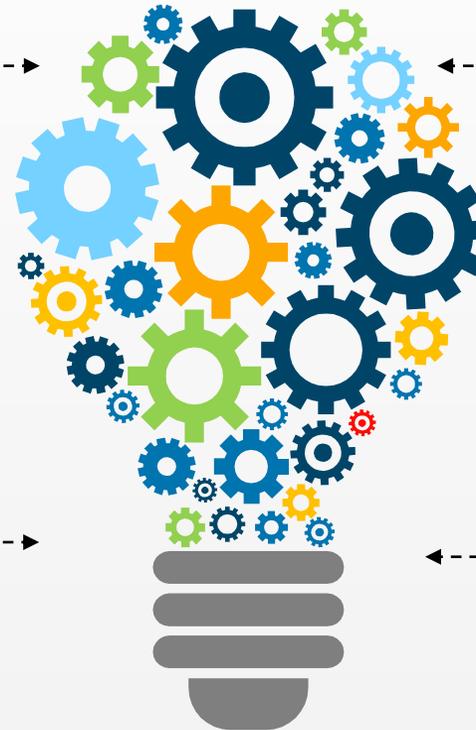
- Criterios tomados de evaluaciones de desempeño 360°
- Enfoque a plan de reconocimientos

### Alcance Metodología

- Histórico de evaluaciones de desempeño
- Desarrollo metodología 360° sector público

### Metodología 360°

- Composición de 5 factores de evaluación
- Estructuración de planes de mejora
- Análisis comparativo anual

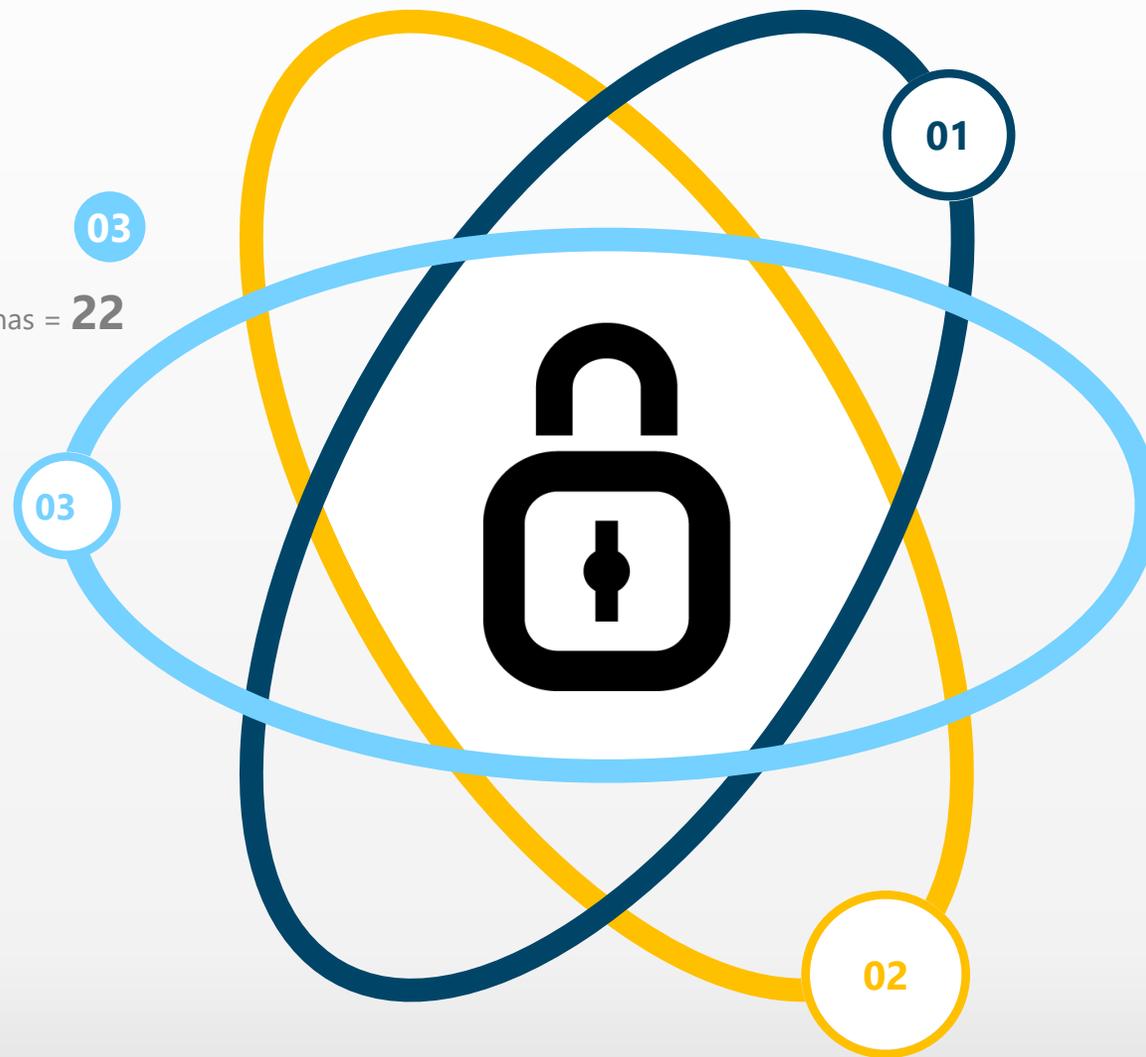


## HIPOTESIS

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.



# POBLACIÓN - MUESTRA



## 01 GOBERNANTES

- Número de personas = **4**
- Presidencia Directorio
  - Gerencia General

## 02 SUSTANTIVOS

- Número de personas = **28**
- CGCF
  - CTRE
  - CMSF
  - CPSF

## ADJETIVOS

- Número de personas = **22**
- UCOM
  - CGAF
  - DPGE

## MUESTRA

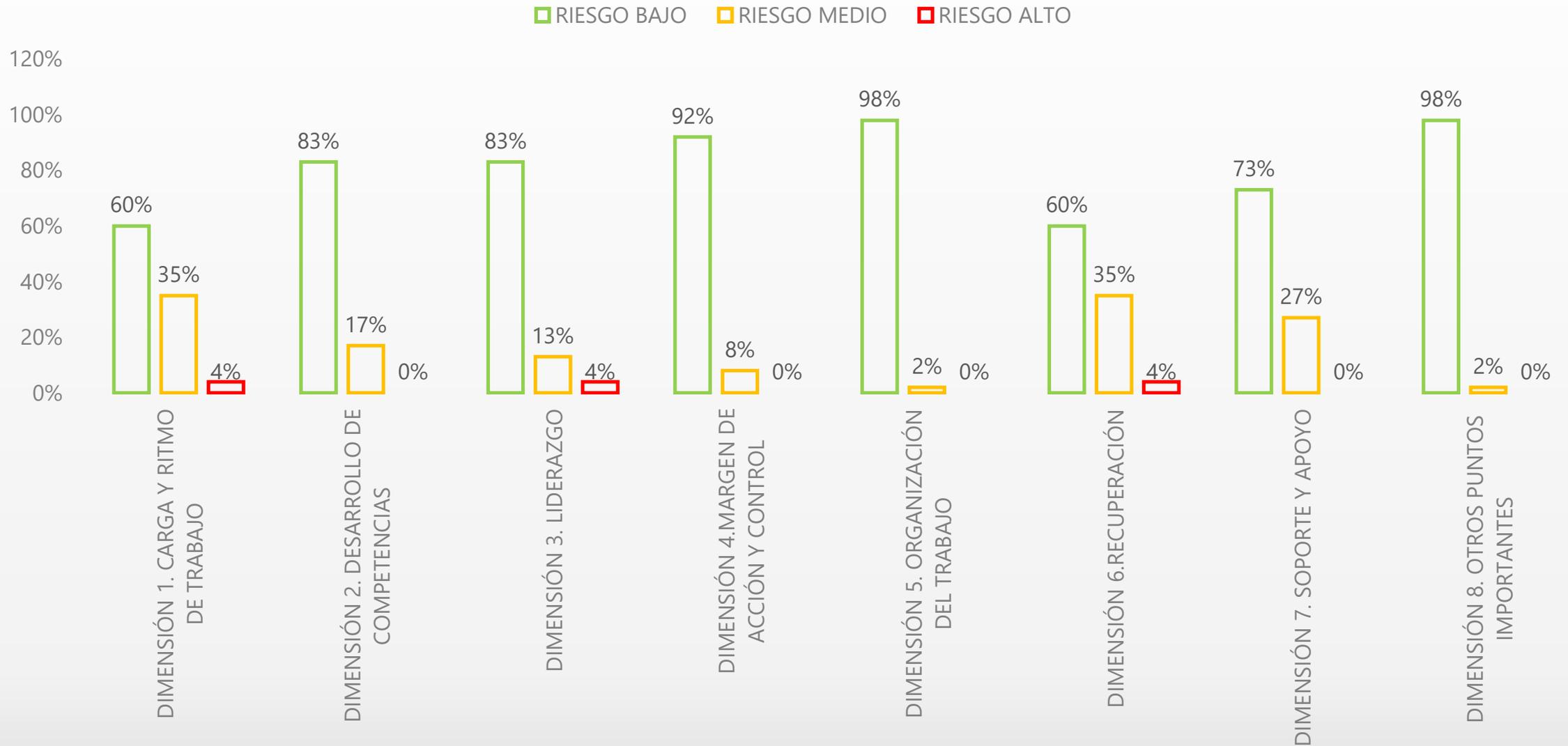
De conformidad a la cantidad de funcionarios que posee la institución se plantea la muestra al total de servidores y trabajadores.

### Criterios de exclusión

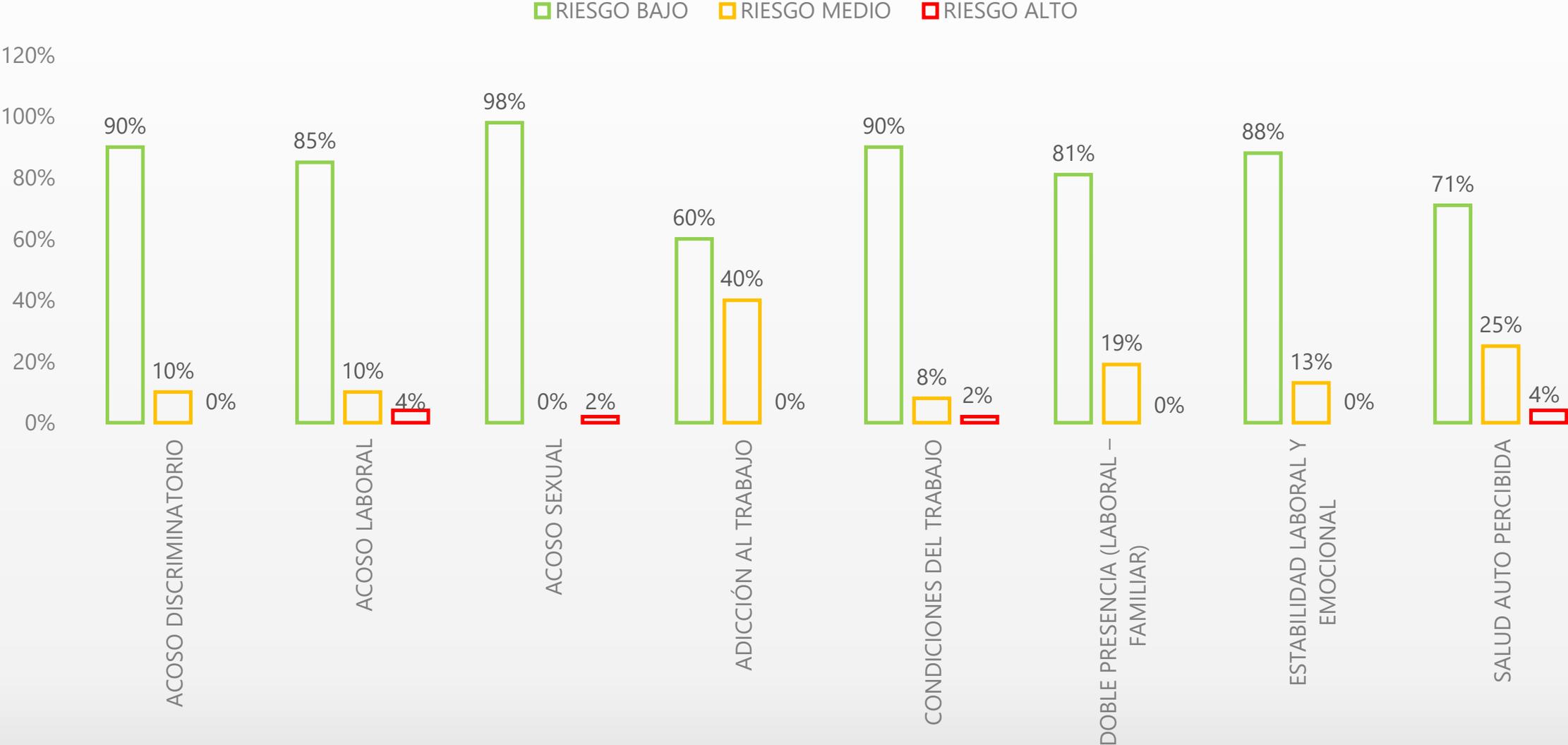
- Laborar en la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados en periodos inferiores a 3 meses.



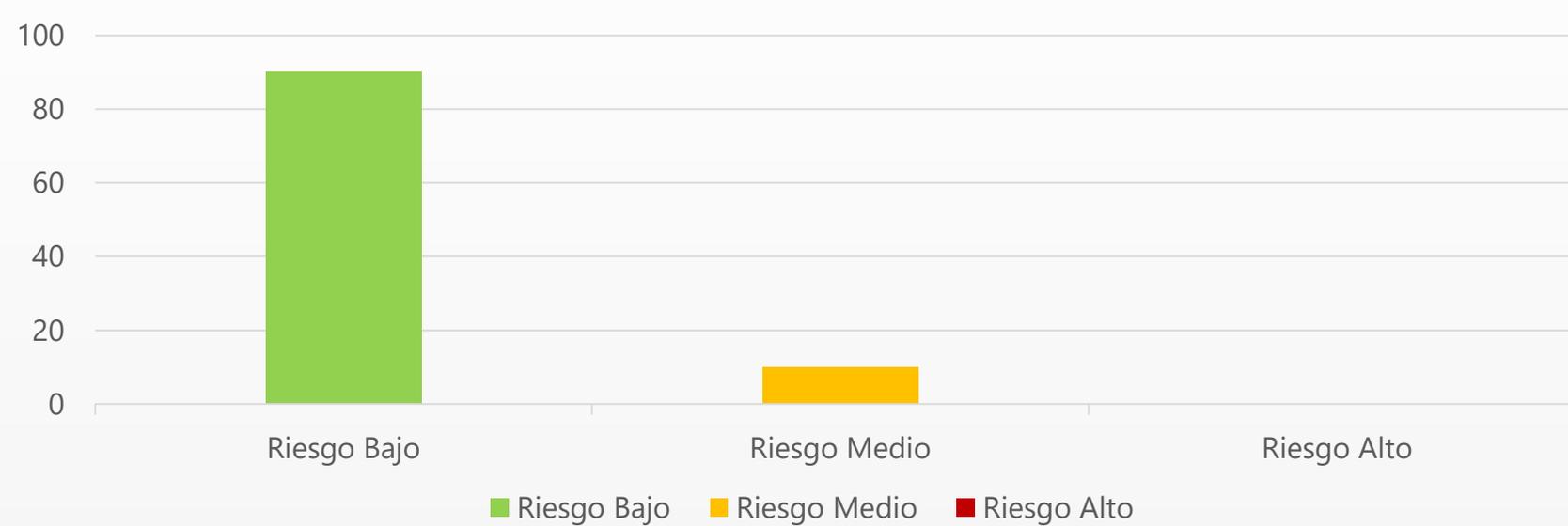
# RESULTADOS: Metodología Evaluación Psicosocial



# RESULTADOS: Metodología Evaluación Psicosocial



# RESULTADOS: Metodología Evaluación Psicosocial



## PLAN DE ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS

- Dimensión 1: Carga y Ritmo de Trabajo
- Dimensión 3: Liderazgo
- Dimensión 6: Recuperación
- Dimensión 8.2: Otros puntos importantes – Acoso Laboral
- Dimensión 8.4: Otros puntos importantes – Adicción al Trabajo
- Dimensión 8.8: Otros puntos importantes – Salud Auto Percibida

## TRABAJO TRANSVERSAL – STAKEHOLDERS

- COSEDE
- Ministerio del Trabajo
- IESS Riesgos
- Auditores ISO

Resultados  
Generales

Riesgo  
Bajo

Riesgo  
Medio

Riesgo  
Alto

Nivel de Riesgo  
Institucional  
COSEDE 2020

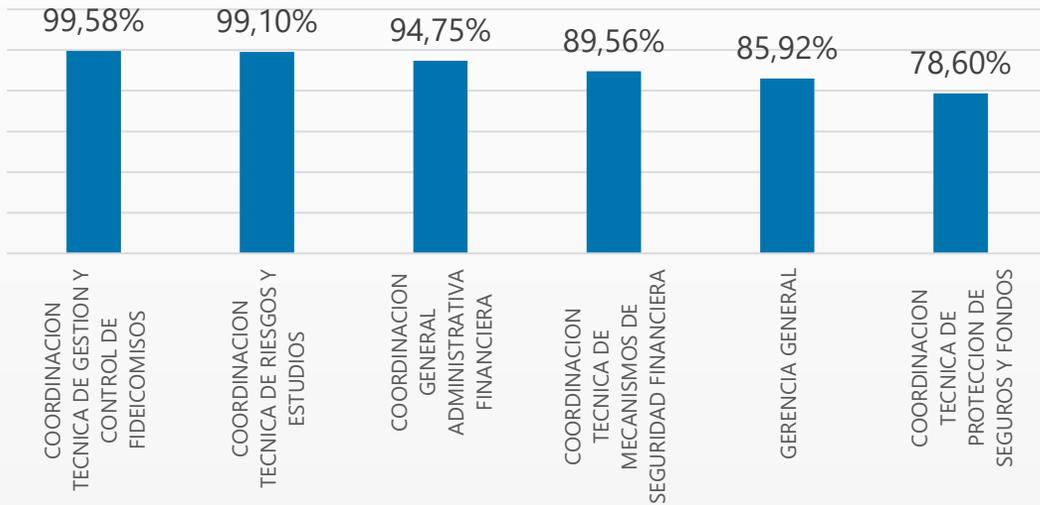
90%

10%

0%

# RESULTADOS: Metodología Evaluación Desempeño 360°

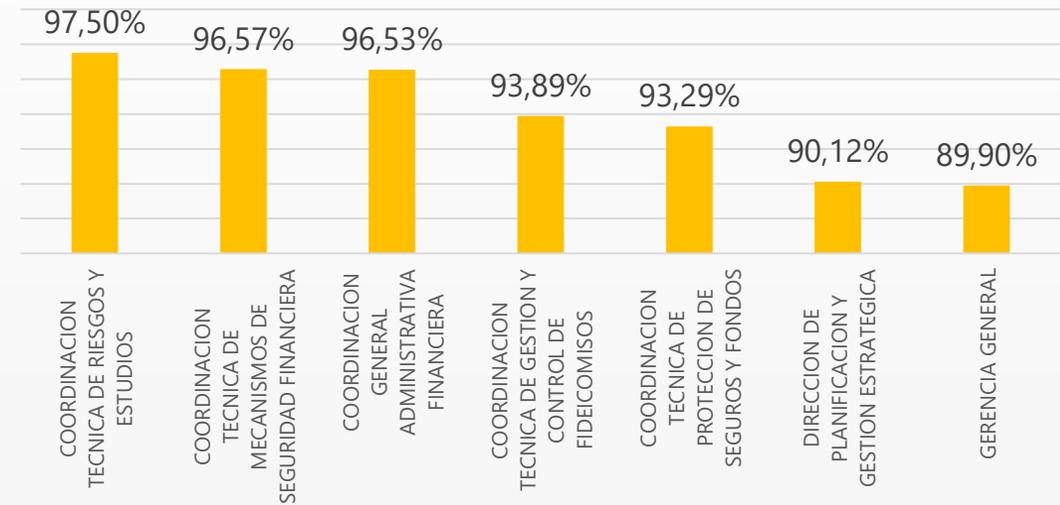
## INDICADORES DE GESTIÓN OPERATIVA - GPR



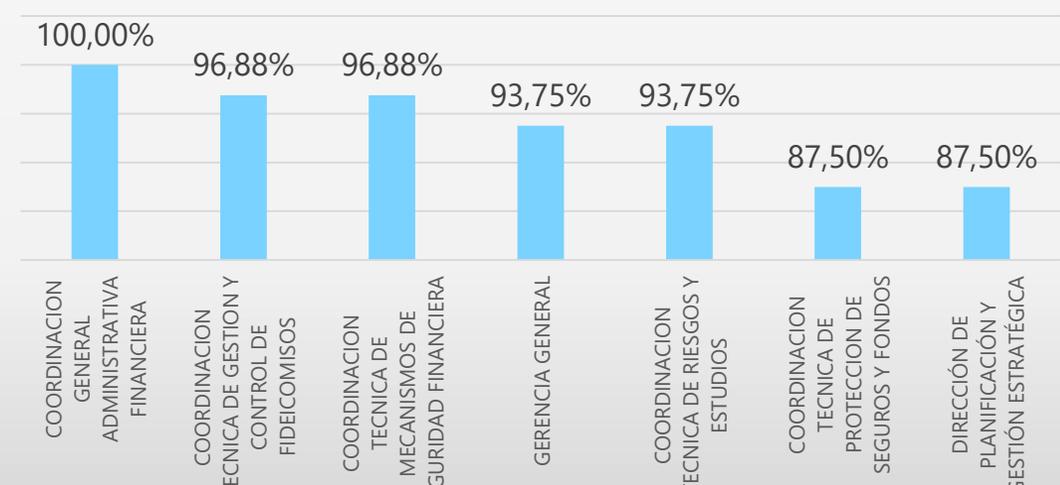
## NIVEL SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS



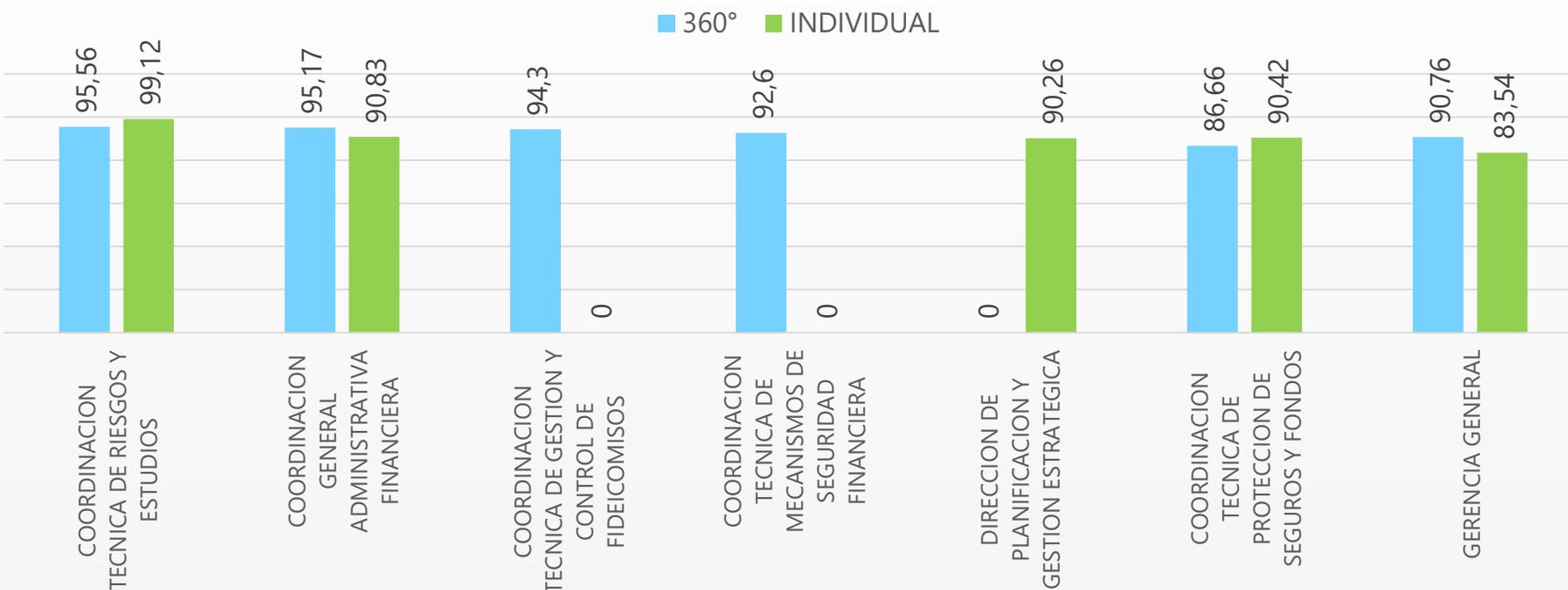
## NIVELES DE EFICIENCIA INDIVIDUAL



## NIVEL SATISFACCIÓN USUARIOS INTERNOS



# RESULTADOS: Metodología Evaluación Desempeño 360°



## PLAN DE ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS

- Estructuración mediante la incorporación de los 5 factores por evaluación de desempeño.
- Planes inherentes a Evaluación desempeño.
- Controles de ingeniería

## TRABAJO TRANSVERSAL – STAKEHOLDERS

- Unidades Administrativas
- COSEDE
- Ministerio del Trabajo

Resultados Generales

Evaluación desempeño  
COSEDE 2020

Eval  
360°  
93,52%

Eval  
Individual  
91,49%

Eval  
Promedio  
92,99%

# CONCLUSIONES – METODOLOGÍAS

## Metodología de Evaluación Psicosocial

## Metodología de Evaluación del Desempeño 360°

### FACTORES INTERVINIENTES

Carga y ritmo de trabajo  
Liderazgo  
Desarrollo de competencias

### RESULTADO EVALUACIÓN

Obtención de resultados alentadores en la institución  
RB: 90%  
RM: 10%  
RA: 0%

### INCIDENCIA

Los niveles por factores de riesgo psicosocial inciden en la calificación del desempeño laboral del personal institucional.



### RESPONSABILIDADES

- Estructura Organizacional
- Asignación de proyectos y/o actividades.
- Resultados institucionales

### CLIMA LABORAL

Ganadora mejor clima laboral sector económico productivo



# APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS – DIMENSIONES RIESGO

Categoría de Intervención	Acción preventiva/correctiva	Descripción
<b>Controles de Ingeniería</b>	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.
	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.
	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
	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.
	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.
	Ejecución de pausas activas	- En función al catálogo e pausas activas desarrollado por la institución los funcionarios destinarán un tiempo de su jornada laboral para la ejecución de pausas activas; de tal manera que los periodos involucrados serán cortos y renovarán energía y vitalidad a las actividades diarias.
	Verificación de herramienta MyAnalytics	- Verificación de herramienta MyAnalytics a fin de obtener un estimado de los días productivos y periodos de descanso; de tal manera que se el trabajo buscará ser redistribuido entre los miembros del equipo.
	Inclusión de movilidad para personas con discapacidad	- Al pertenecer a la PGGF se evidencia que movilidad para las personas con discapacidad física si existe; sin embargo se relizará las gestiones pertinentes a fin de que las instalaciones de COSEDE cuenten con las facilidades de acceso de las personas no videntes.
	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
	Dispensarios de Salud - IESS	- Chequeos periodicos a todo el personal institucional a fin de encaminar una cultura de prevención a la salud.
<b>Controles Administrativos</b>	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 os organismos competentes para que la institución sea beneficiada de 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.
<b>Sustitución</b>	Adquisición periféricos ergonómicos	- En relación a los bienes institucionales desginados a los funcionarios para el desarrollo de sus actividades, se evidencia que en su mayoría utilizan computadoras portátiles para sus actividades diaras por tal razón se plantea la utilización de periféricos ergonómicos a fin de dotas de herramientas que contribuyan a la productividad laboral y a su vez prevenir lesiones a causa del trabajo.
	Readecuación de puestos de trabajo	- Acorde al análisis realizado por mediciones de iluminación; se plantea la redistribución de espacios de trabajo y zonas de paso. - 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 amareite.

# APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS – EVAL DESEMPEÑO

Categoría de Intervención	Acción preventiva/correctiva	Descripción
<b>Controles de Ingeniería</b>	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 trasaccionalidad 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>
	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>
	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>
	Evaluación de desempeño del Nivel jerárquico superior	<p>- 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</p>

# RECOMENDACIONES



## 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
- 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
- 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



ECUADOR  
UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**

# GRACIAS



JOSSHUE VILLAFUERTE NOVOA

