

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2025".

AUTORA:

KAROLINA ELIZABETH GAIBOR CAMACHO

DIRECTOR(A)

Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina

PARES ACADÉMICOS

Lic. Ernesto Paúl Zavala Cárdenas

Ing. Gorqui Elisalde Vistin Mena

SAN MIGUEL – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Factores Psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, año 2025".

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud, mi primer reconocimiento se dirige a Dios, guía constante en cada etapa de mi existencia, por haberme concedido la fortaleza necesaria para perseverar, por iluminar mi entendimiento en momentos de incertidumbre y por sostener mi ánimo cuando las circunstancias se presentaban adversas. La consecución de este logro habría sido imposible sin su presencia rectora, que infundió en mí esperanza, sabiduría y la firmeza para continuar, incluso en los periodos más desafiantes.

Con afecto sincero y profunda gratitud, agradezco a mis padres, Kely Camacho e Iván Veloz, quienes me inculcaron el valor intrínseco del esfuerzo, la importancia de la perseverancia y el significado de la responsabilidad. Su ejemplo de tenacidad fue el cimiento sobre el cual se construyó esta aspiración. De la misma manera, extiendo también mi más sincero agradecimiento, con especial afecto, a la memoria de Iván Moncayo, cuya visión y compromiso inspiraron la elección del tema de investigación. A la doctora Valeria Guananga, agradezco su apoyo profesional, la generosidad al compartir sus conocimientos durante mi trayecto universitario y su compromiso como guía, dejando una huella imborrable en mi formación.

Expreso mi sincero agradecimiento al ingeniero Jefferson Naranjo, por su constante apoyo académico y personal, consolidándose como una figura clave en mi proceso universitario. A la ingeniera Karla Pazmiño, reconozco su generosidad y compromiso al asumir el acompañamiento tras la sensible partida de Iván Moncayo. Extiendo también mi reconocimiento a los ingenieros Luis Guaquipana y Alex Montes, por su apertura y apoyo durante las fases prácticas de esta

investigación. A la ingeniera Erika Cahuasqui, mi tutora, le manifiesto mi sincero agradecimiento por su acompañamiento constante, sus valiosas observaciones y su paciencia al guiarme en la rigurosa elaboración de este trabajo. A mi novio, Walter Acurio agradezco su amor, comprensión y palabras de aliento, pilares fundamentales en este proceso. Y a mis amigas Lizeth Castillo, Jhomyra Taco y Jadira Santillán, quienes fueron mi apoyo emocional y compañeras incansables en cada etapa de mi carrera.

Mi agradecimiento al Lcdo. Paúl Zavala y al Ing. Gorqui Vistin, por su valioso acompañamiento y observaciones oportunas en el proceso de desarrollo de este trabajo de investigación; su guía contribuyó de manera significativa al fortalecimiento académico de esta tesis.

Finalmente, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., por brindarme la oportunidad institucional de llevar a cabo este proyecto de titulación en un entorno real, donde pude aplicar mis conocimientos, fortalecer mis competencias profesionales y crecer como futura gestora de talento humano. Este trabajo no solo representa la culminación de un objetivo académico, sino también un compromiso con la transformación del entorno laboral a través del conocimiento adquirido. A todos aquellos que contribuyeron a este logro, mi eterna gratitud.

Karolina Elizabeth Gaibor Camacho

DEDICATORIA

Con profundo amor y sincera gratitud, dedico este trabajo a Dios y a mis padres, Kely Camacho e Iván Veloz, quienes han constituido el pilar fundamental en cada etapa de mi vida, orientándome con su ejemplo y su amor incondicional. A mis abuelos, Elva Galeas y Nelson Camacho, por sus enseñanzas colmadas de sabiduría y afecto, y a mis tías Mónica y Cristina Camacho, así como a mi tío Kleber Camacho y a Remigio Gavilanes, por el apoyo constante y la confianza que siempre depositaron en mí.

A mi hermana Estefanía Veloz, por ser mi compañera de vida, mi confidente y mi fuente cotidiana de motivación. A la memoria de Iván Moncayo, quien sembró en mí la inspiración para desarrollar esta investigación y cuya ausencia física no impide que su recuerdo perdure en cada página de este proyecto.

Me dedico este logro a mí misma, por haber mantenido la perseverancia en los momentos más desafiantes, por cultivar la resiliencia ante la adversidad y por afrontar cada etapa con fortaleza, valentía y convicción. Hoy reconozco con orgullo el fruto de mi esfuerzo y el camino recorrido con determinación; a quienes depositaron su fe en mí, expreso mi agradecimiento; hoy, con humildad y esperanza, doy un paso más hacia ese futuro anhelado.

Karolina Elizabeth Gaibor Camacho

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina; Lic. Ernesto Paúl Zavala Cárdenas; **Ing. Gorqui Elisalde Vistin Mena**; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación **"Factores Psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, año 2025",** desarrollado por el señorita **Karolina Elizabeth Gaibor Camacho**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias

académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, Diciembre del 2025

Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina
Director

Lic. Ernesto Paúl Zavala Cárdenas
Par Académico

Ing. Gorqui Elisalde Vistin Mena
Par Académico

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

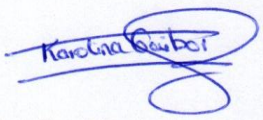
BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Gaibor Camacho Karolina Elizabeth** portadora de la Cédula de Identidad No **0202406450** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2025 , modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conserva a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Karolina Elizabeth Gaibor Camacho

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II

AGRADECIMIENTO III

DEDICATORIA V

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO VI

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR VII

ÍNDICE DE CONTENIDO VIII

ÍNDICE DE TABLAS XIV

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES XVI

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I 5

1.1. Descripción del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 8

1.3. Preguntas de Investigación 8

1.4. Justificación 9

1.5. Objetivos 10

1.5.1. General 10

1.5.2. Específicos 11

1.6. Variables 11

1.6.1. Variable Independiente 11

1.6.2. Variable Dependiente 11

1.7. Operacionalización de las variables 12

CAPÍTULO II. 17

MARCO TEÓRICO 17

2.1. Antecedentes 17

2.1.1. Antecedentes internacionales 17

2.1.2. Antecedentes nacionales 18

2.1.3. Antecedentes locales 20

2.2. Científico 21

2.2.1. Factores Psicosociales 21

2.2.2. Ambiente organizacional 23

2.2.3. Condiciones laborales 23

2.2.4. Justicia organizacional 23

2.2.5. Relaciones interpersonales 24

2.2.6. Factores psicológicos 24

2.2.7. Estrés laboral 25

2.2.8. Motivación 25

2.2.9. Salud Emocional 26

2.2.10. Satisfacción Laboral 26

2.2.11. Compensaciones 27

2.2.12. Doble presencia 27

2.2.13. Desarrollo profesional 28

2.2.14. Desempeño Laboral 28

2.2.15. Competencias laborales 31

2.2.16. Aptitud 31

2.2.17. Cumplimiento de metas 32

2.2.18. Toma de decisiones 32

2.2.19. Competencias conductuales 33

2.2.20. Trabajo en equipo 33

2.2.21. Resolución de problemas 34

2.2.22. Lealtad 34

2.2.23. Gestión de desempeño 35

2.2.24. Gestión del tiempo 36

2.2.25. Adaptabilidad 36

2.2.26. Orientación al resultado 37

2.3. Conceptual 38

2.3.1. Prevalencia: 38

2.3.2. Influencia: 38

2.3.3. Eficiencia: 38

2.3.4. Efectividad: 38

2.3.5. Exigencias Psicológicas: 39

2.3.6. Estima: 39

2.3.7. Doble presencia: 39

2.3.8. Absentismo: 39

2.3.9. Actitud: 39

2.3.10. Aptitudes: 40

2.3.11. Incidencia: 40

2.3.12. Persistencia: 40

2.3.13. Compensaciones: 40

2.3.14. Deficientes: 40

2.3.15. Estancamiento: 41

2.4. Legal 41

2.4.1. Constitución de la República Del Ecuador 41

2.4.2. Tratados internacionales que garantizan el trabajo y la salud 44

2.4.3. Ley Orgánica de discapacidades 45

2.4.4. Código de Trabajo 46

2.4.5. Acuerdo ministerial Nro. MDT- 2020 – 244 49

2.4.6. Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082. 51

2.4.7. Código Orgánico de la Salud (COS) 51

CAPITULO III. 53

METODOLOGÍA 53

3.1. Tipo de Investigación 53

3.1.1. Investigación Descriptiva 53

3.2. Enfoque de la investigación 53

3.2.1. Enfoque Mixto 53

3.3. Métodos de Investigación 54

3.3.1. Método Inductivo 54

3.3.2. Método Analítico 54

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 55

3.4.1. Encuesta 55

3.4.2. Entrevista 55

3.5. Universo, Población y Muestra 55

3.6. Procesamiento de la Información 56

CAPITULO IV 57

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 57

4.1. Análisis cualitativo 57

4.1.1. (Entrevista) 57

4.1.2. Evaluación de desempeño 63

4.1.3. Análisis cuantitativo (Encuesta) 65

4.1.4. Análisis e Interpretación General 108

4.2. Discusión de los resultados 113

CONCLUSIONES 116

RECOMENDACIONES 118

BIBLIOGRAFÍA 120

ANEXOS 130

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 VARIABLE INDEPENDIENTE 12

TABLA 2 VARIABLE DEPENDIENTE 15

TABLA 3 ANÁLISIS DE CONTENIDO DE ENTREVISTA 57

TABLA 4 CONDICIONES LABORALES 65

TABLA 5 CONDICIONES LABORALES 66

TABLA 6 CONDICIONES LABORALES 68

TABLA 7 JUSTICIA ORGANIZACIONAL 69

TABLA 8 JUSTICIA ORGANIZACIONAL 71

TABLA 9 JUSTICIA ORGANIZACIONAL 72

TABLA 10 RELACIONES INTERPERSONALES 74

TABLA 11 RELACIONES INTERPERSONALES 76

TABLA 12 RELACIONES INTERPERSONALES 77

TABLA 13 ESTRÉS LABORAL 79

TABLA 14 ESTRÉS LABORAL 80

TABLA 15 ESTRÉS LABORAL 82

TABLA 16 MOTIVACIÓN 84

TABLA 17 MOTIVACIÓN 85

TABLA 18 MOTIVACIÓN 87

TABLA 19 SALUD EMOCIONAL 88

TABLA 20 SALUD EMOCIONAL 90

TABLA 21 SALUD EMOCIONAL 92

TABLA 22 COMPENSACIONES 93

TABLA 23 COMPENSACIONES 95

TABLA 24 COMPENSACIONES 97

TABLA 25 DOBLE PRESENCIA 98

TABLA 26 DOBLE PRESENCIA 100

TABLA 27 DOBLE PRESENCIA 102

TABLA 28 DESARROLLO PROFESIONAL 104

TABLA 29 DESARROLLO PROFESIONAL 105

TABLA 30 DESARROLLO PROFESIONAL 107

TABLA 31 ANÁLISIS GENERAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES 109

TABLA 32 ANÁLISIS GENERAL DEL DESEMPEÑO LABORAL 110

TABLA 33 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 130

TABLA 34 PRESUPUESTO 132

TABLA 35 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA 132

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1 Condiciones Laborales 65

Figura 2 Condiciones Laborales 67

Figura 3 Condiciones Laborales 68

Figura 4 Justicia Organizacional 70

Figura 5 Justicia Organizacional 71

Figura 6 Justicia Organizacional 73

Figura 7 Relaciones Interpersonales 74

Figura 8 Relaciones Interpersonales 76

Figura 9 Relaciones Interpersonales 78

Figura 10 Estrés Laboral 79

Figura 11 Estrés Laboral 81

Figura 12 Estrés Laboral 82

Figura 13 Motivación 84

Figura 14 Motivación 86

Figura 15 Motivación 87

Figura 16 Salud Emocional 89

Figura 17 Salud Emocional 90

Figura 18 Salud Emocional 92

Figura 19 Compensaciones 94

Figura 20 Compensaciones 95

Figura 21 Compensaciones 97

Figura 22 Doble Presencia 99

Figura 23 Doble Presencia 100

Figura 24 Doble Presencia 102

Figura 25 Desarrollo Profesional 104

Figura 26 Desarrollo Profesional 106

Figura 27 Desarrollo Profesional 107

Figura 28 Análisis general de los factores psicosociales 109

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., ubicada en el cantón Chimbo, provincia de Bolívar, durante el año 2025. Este tema es de gran importancia debido a que los factores psicosociales, como el desarrollo profesional, las compensaciones, las relaciones interpersonales, la carga emocional de los colaboradores y la percepción hacia una justicia organizacional, influyen directamente en el bienestar de los trabajadores, en la motivación, en la productividad, afectando así el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la Cooperativa.

Identificar el ambiente organizacional, los factores psicológicos y la satisfacción laboral permite comprender cómo se manifiestan en el desempeño diario de los colaboradores; en este sentido, se considera como parte fundamental de la investigación examinar los métodos y criterios que actualmente se utilizan para evaluar el desempeño laboral en la Institución, así como interpretar la relación que existe entre factores psicosociales y los resultados obtenidos en el área administrativa.

La estructura de la tesis comprende cuatro capítulos que abordan aspectos significativos en función del tema estudiado.

El Capítulo I muestra la formulación general del proyecto, que contiene la descripción del problema, las preguntas de investigación, la justificación, los objetivos, las variables estudiadas y la respectiva operacionalización.

El Capítulo II presenta el marco teórico, en el cual incluye la recopilación de antecedentes académicos, teorías relacionadas con las dimensiones y subdimensiones de las variables estudiadas, conceptos y fundamentos legales que respaldan la investigación.

En el Capítulo III, se describe la metodología aplicada, detallando el tipo de investigación, el enfoque, los métodos de recolección de los datos, la muestra estudiada, así como el procesamiento de información.

El Capítulo IV analiza e interpreta los resultados obtenidos de la investigación; finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar el ambiente laboral y optimizar el desempeño del talento humano dentro de la Cooperativa.

A través de este estudio se busca generar un análisis integral que permita a la Cooperativa San José LTDA., reconocer las áreas de oportunidad, fortalecer las condiciones psicosociales del entorno de trabajo y fomentar un desempeño laboral más eficiente y comprometido con el logro de los objetivos institucionales.

RESUMEN

El objetivo primordial de este estudio es examinar los factores psicosociales y su vinculación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, durante el año 2025. La investigación se llevó a cabo mediante técnicas de recolección de datos como la encuesta estructurada y la entrevista semiestructurada, lo que facilitó la obtención de datos basados en las percepciones tanto del personal como de la jefatura administrativa.

A raíz de los hallazgos, se identificaron ciertos factores de riesgo psicosocial con una notable incidencia negativa; entre ellos destacan el estrés laboral, el fenómeno de la doble presencia (que se refiere a la tensión generada por la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del trabajo y del ámbito personal-familiar) y una marcada falta de motivación. Estos elementos repercuten en el bienestar, la eficiencia productiva y el estado anímico de los empleados, afectando su nivel de satisfacción laboral y su compromiso con la organización.

En cuanto al análisis del rendimiento laboral, se corroboró que la cooperativa emplea un sistema estructurado de evaluación con periodicidad semestral; dicho sistema se apoya en un modelo de evaluación similar al de 180 grados. Este modelo utiliza criterios tanto medibles (cuantitativos) como (cualitativos); no obstante, los datos recabados indican que todavía existen áreas susceptibles de mejora.

Palabras clave:

Factores Psicosociales, desempeño laboral, bienestar laboral, motivación, doble presencia, evaluación de desempeño, salud mental.

ABSTRACT

The primary objective of this study is to examine the psychosocial factors and their relationship with the job performance of the administrative staff at the San José LTDA Savings and Credit Cooperative during the year 2025. The research was conducted using data collection techniques such as structured surveys and semi-structured interviews, which facilitated the acquisition of data based on the perceptions of both the staff and the administrative leadership.

As a result of the findings, certain psychosocial risk factors with a notable negative impact were identified. Among these, job stress, the phenomenon of dual presence (referring to the tension generated by the need to simultaneously respond to the demands of work and the personal-family sphere), and a significant lack of motivation stand out. These elements affect the well-being, productive efficiency, and mood of the employees, impacting their level of job satisfaction and their commitment to the organization.

Regarding the analysis of job performance, it was confirmed that the cooperative employs a structured evaluation system with a semi-annual periodicity. This system relies on an evaluation model similar to a 180-degree assessment, which uses both measurable (quantitative) and qualitative criteria. Nevertheless, the data collected indicate that there are still areas for potential improvement.

Keywords:
Psychosocial Factors, Job Performance, Work Well-being, Motivation, Dual Presence, Performance Evaluation, Mental Health.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

A nivel mundial, los factores psicosociales son considerados determinantes en el desempeño y bienestar de los colaboradores a nivel organizacional; una incorrecta gestión de dichos factores afecta el logro de objetivos institucionales.

Los factores psicosociales, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), representan una preocupación en el desempeño de los trabajadores debido al impacto que tienen con la salud mental del trabajador, destacando que las condiciones laborales son deficientes, las cargas de trabajo son excecivas y la inseguridad laboral se asocia con la discriminación.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), definieron que los riesgos psicosociales son toda interacción que tiene el colaborador en las condiciones de trabajo, medio ambiente laboral, necesidades, capacidades y situaciones personales externas que afectan la satisfacción, la salud y el rendimiento del trabajador (Forastieri et al., 2025, pág. 13).

De la misma manera, el desempeño laboral es un tema que con el paso del tiempo ha cobrado importancia en las organizaciones a nivel mundial.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024), realizo un informe denominado *"Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2024"* el cual destaca que las desigualdades que existen dentro de las empresas se relacionan a la falta de oportunidades de empleo, a lo económico y

social, representando desafíos significativos al momento de mejorar el desempeño en las empresas.

Los factores psicosociales se relacionan con el desempeño laboral porque afecta, el bienestar físico, psicológico y social de los funcionarios. Cuando los riesgos psicosociales tienen una mayor prevalencia en las organizaciones generan un impacto negativo, ya que no todos los colaboradores perciben las condiciones de la empresa de la misma manera, no todos se desenvuelven de manera rápida en su puesto de trabajo, no todos piensan y reaccionan de la misma manera; esto se basa en la perspectiva de cada trabajador.

Según Intriago (2021), en el contexto ecuatoriano, la gestión de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha adquirido una relevancia en la normativa de manera significativa; esto quiere decir que ahora existen leyes y reglas específicas para abordar aquellos factores del entorno de trabajo que pueden afectar la salud mental y emocional de los empleados, como el estrés, el acoso o la sobrecarga laboral.

Un instrumento clave en este sentido es el *Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082,* emitido por el Ministerio del Trabajo. Esta normativa establece lineamientos fundamentales con un doble propósito: por un lado, fomentar la equidad y la igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento y selección de personal; y por otro, prevenir cualquier forma de discriminación en todas las facetas de la relación laboral.

Uno de los componentes centrales de dicho acuerdo es la obligatoriedad para las organizaciones, tanto del sector público como del privado, de implementar

un programa de prevención de riesgos psicosociales, es decir, se exige un plan activo para identificar y controlar estas amenazas al bienestar de los trabajadores.

De manera específica, el artículo 9 de este acuerdo estipula que toda entidad u organización que cuente con más de diez colaboradores en su nómina tiene la responsabilidad ineludible de diseñar y ejecutar el mencionado programa; es por ello que se deben seguir las directrices y metodologías que la Autoridad Laboral competente determine.

A pesar de la existencia de este marco legal, la aplicación práctica y efectiva de estas disposiciones sigue siendo un reto considerable para muchas instituciones.

Dentro del ámbito laboral, instituciones públicas del Ecuador presentan estudios que analizan el desempeño organizacional, instituciones como el Servicio de Rentas Internas (SRI), donde el número de reclamos y quejas ha disminuido por mejorar el desempeño laboral (2023).

En Ecuador, los factores psicosociales son considerados importantes; el acuerdo ministerial *MDT-2017-0082* orienta a mejorar el desempeño en las organizaciones y el bienestar en los empleados, priorizando la implementación de programas que fomenten entornos saludables de trabajo.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, los factores psicosociales se encuentran en constante prevalencia, ya que los trabajadores del área administrativa están sometidos a altas exigencias laborales en relación con el personal operativo o de agencias, debido a la elevada responsabilidad de sus puestos.

Esta situación es considerada importante, pues al tratar de mantener las condiciones de trabajo óptimas se denotan escenarios en que las necesidades del trabajador superan la jornada laboral (8 horas), generando daños en el entorno familiar o viceversa, produciendo un conflicto trabajador-empresa-hogar.

Basándose en los factores psicosociales en la institución financiera, el desempeño laboral en el área administrativa se encuentra afectada de manera negativa, ya que las altas exigencias laborales generan estrés, ausentismo, desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, produciendo un estancamiento en la productividad de los funcionarios y afectando el rendimiento de la organización.

Si no se actúa sobre los factores psicosociales, el desempeño laboral tendrá consecuencias serias tanto para el funcionario como para la institución, porque existen factores que influyen directamente en el bienestar y la productividad, afectando la capacidad de concentración, creatividad y efectividad, disminuyendo la calidad del trabajo dentro de la cooperativa.

1.2. Formulación del Problema

¿La falta de atención a los factores psicosociales altera el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.?

1.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los principales factores psicosociales que se evidencian en los trabajadores del área administrativa de la cooperativa?

2. ¿Qué metodología y criterios se utilizan para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre factores psicosociales y el desempeño laboral con respecto a los trabajadores del área administrativa?

1.4. Justificación

El presente estudio es crucial para comprender la incidencia de los factores psicosociales en la vida laboral y personal de los funcionarios del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.

El desempeño laboral de los trabajadores es un factor clave para la eficiencia y competitividad de las organizaciones. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el área administrativa desempeña un papel fundamental en la gestión operativa y estratégica de la institución, por lo que es necesario evaluar los factores psicosociales que pueden influir en su rendimiento.

Los factores psicosociales, como el estrés, la carga laboral, el ambiente organizacional y la satisfacción en el trabajo, pueden afectar la productividad, el bienestar y la motivación personal. Un entorno laboral negativo puede derivar en altos niveles de ausentismo, rotación del personal y disminución del compromiso organizacional, lo que impacta en la calidad del servicio ofrecido a los socios de la cooperativa.

Este estudio es relevante porque permitirá identificar las principales problemáticas psicosociales que enfrentan los trabajadores del área administrativa; los resultados de la investigación se presentarán a la cooperativa, con el fin de que

la institución pueda implementar acciones necesarias. Además, contribuirá al desarrollo de un ambiente organizacional favorable, promoviendo el bienestar laboral y optimizando los procesos administrativos dentro de la cooperativa.

Desde la perspectiva académica, la presente investigación se enmarca en la línea de investigación de Gestión del Talento Humano, focalizándose específicamente en el análisis de factores internos que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores. La información recopilada mediante encuestas y entrevistas permitirá tener una visión clara sobre la percepción de los colaboradores en torno a su entorno psicosocial, generando relevancia no solo a nivel teórico-metodológico, al fundamentar conceptualmente y operacionalizar las variables en el ámbito laboral, sino también a nivel práctico aplicado. Esto se debe a su capacidad para evidenciar situaciones y problemáticas que, con frecuencia, son naturalizadas o subestimadas dentro del contexto organizacional.

Este estudio es de gran importancia tanto para la cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., como para sus colaboradores, ya que busca fortalecer la eficiencia organizacional y el bienestar del personal, promoviendo un entorno de trabajo saludable y productivo.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Analizar los factores psicosociales presentes en el entorno laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, en el año 2025, mediante la aplicación de instrumentos de evaluación, para la determinación de su relación con la evaluación del desempeño.

1.5.2. Específicos

- Identificar los principales factores psicosociales en los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.
- Examinar la metodología y los criterios de evaluación utilizados para medir el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.
- Interpretar la relación de los factores psicosociales con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa.

1.6. Variables

1.6.1. Variable Independiente

Factores Psicosociales

1.6.2. Variable Dependiente

Desempeño Laboral

1.7. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable Independiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Específica	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Ítems
Factores Psicosociales	Según la Norma ISO 45001 (2021), los factores psicosociales "pueden surgir debido a las malas condiciones de trabajo, trato excesivo, exceso de carga laboral, entre otros aspectos que afectan la salud del trabajador y la productividad organizacional"	Los factores psicosociales en el entorno organizacional son todas las condiciones laborales relacionadas con la forma en que se organiza el trabajo, se asignan funciones y cómo se realizan las actividades. Estas condiciones influyen en la salud física, emocional y social, si son desfavorables, pueden causar comportamientos negativos que afectan el desempeño en el trabajo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2025).	Ambiente Organizacional	Condiciones laborales	Encuesta	Cuestionario validado	¿El lugar de trabajo del colaborador cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas? ¿El ambiente físico donde el colaborador desempeña sus funciones es cómodo y adecuado? ¿Las tareas asignadas al colaborador están bien definidas y se ajustan a su perfil profesional?
				Justicia Organizacional	Encuesta	Cuestionario validado	¿Las decisiones dentro de la cooperativa se toman de manera justa y equitativa para los colaboradores? ¿Los colaboradores reciben un trato justo e imparcial por parte de sus superiores? ¿La distribución de tareas y responsabilidades en las áreas de trabajo es equitativa?
				Relaciones Interpersonales	Encuesta	Cuestionario validado	¿Los colaboradores mantienen relaciones laborales positivas con la mayoría de sus compañeros? ¿Dentro de los equipos de trabajo existe colaboración y apoyo mutuo entre los colaboradores?

					¿Los colaboradores pueden contar con sus compañeros cuando requieren apoyo para realizar sus tareas?
	Factores Psicológicos	Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario validado	¿Los colaboradores suelen sentirse presionados por la carga de trabajo que tienen? ¿Las actividades laborales generan un nivel de estrés que afecta el bienestar personal del colaborador? ¿El colaborador experimenta estrés cuando debe cumplir múltiples responsabilidades en tiempo limitado?
		Motivación	Encuesta	Cuestionario validado	¿Los colaboradores se sienten motivados a dar lo mejor de sí en su trabajo diario? ¿Las tareas asignadas les resulta interesantes y desafiante? ¿Los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo bien hecho?
		Salud Emocional	Encuesta	Cuestionario validado	¿El entorno laboral permite a los colaboradores mantener un estado emocional positivo durante el cumplimiento de sus tareas? ¿El ambiente laboral permite a los colaboradores mantener una actitud positiva? ¿Cuándo enfrentan dificultades laborales, los colaboradores logran mantener el control de sus emociones?

		Compensaciones	Encuesta	Cuestionario validado	¿Los colaboradores están satisfechos con su salario en relación a sus funciones? ¿Los beneficios otorgados por la cooperativa son adecuados para los colaboradores? ¿Los colaboradores reciben sus pagos de manera puntual y sin inconvenientes?
	Satisfacción Laboral	Doble Presencia	Encuesta	Cuestionario validado	¿El trabajo interfiere en las responsabilidades familiares o personales de los colaboradores? ¿La cooperativa respeta los tiempos personales y familiares de sus colaboradores? ¿Los colaboradores encuentran difícil equilibrar sus obligaciones laborales y personales?
		Desarrollo Profesional	Encuesta	Cuestionario validado	¿Los colaboradores tienen oportunidades de capacitación y crecimiento dentro de la cooperativa? ¿Los colaboradores perciben que han desarrollado nuevas habilidades en su puesto de trabajo? ¿La cooperativa promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores?

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Tabla 2

Variable Dependiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Especifica	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Ítems
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se refiere a la evaluación de cómo un empleado realiza sus responsabilidades, sus tareas, con el fin de medir la eficiencia y la efectividad con las que el trabajador logra los objetivos establecidos por la empresa (Courtney, 2024)	La evaluación de desempeño es una herramienta clave que mide el rendimiento del equipo; esta evaluación se realiza por períodos, una vez al año. Su objetivo es analizar el rendimiento del trabajador con la finalidad de buscar áreas de oportunidad (Lapzo, 2023) .	Competencias laborales	Aptitud	Entrevista	Guía de entrevista	¿Cómo se determina si un trabajador posee las competencias técnicas necesarias para el puesto? ¿Qué se hace cuando se detecta bajo dominio técnico?
				Cumplimiento de metas	Entrevista	Guía de entrevista	¿Cómo se establecen las metas individuales para el personal administrativo?
				Toma de decisiones	Entrevista	Guía de entrevista	¿Cómo evalúan la capacidad del trabajador para tomar decisiones efectivas? ¿Ha notado si los trabajadores toman decisiones bajo presión emocional o condiciones psicosociales desfavorables?
			Competencias Conductuales	Trabajo en equipo	Entrevista	Guía de entrevista	¿El trabajo en equipo influye directamente en la evaluación del desempeño?

		Resolución de problemas	Entrevista	Guía de entrevista	¿Cómo identifica si un trabajador sabe resolver problemas laborales? ¿Incluye la iniciativa o creatividad en la evaluación?
		Lealtad	Entrevista	Guía de entrevista	¿Se consideran elementos como la confidencialidad o el cumplimiento ético? ¿Considera que la justicia percibida influye en el compromiso y lealtad de los trabajadores hacia la institución?
	Gestión del desempeño	Gestión del tiempo	Entrevista	Guía de entrevista	¿Dentro de la evaluación se considera la puntualidad del colaborador? ¿Cómo evalúan el uso del tiempo por parte de los trabajadores?
		Adaptabilidad	Entrevista	Guía de entrevista	¿La evaluación del desempeño considera la capacidad del trabajador para ajustarse a nuevas herramientas, tecnologías o normativas? ¿Se han presentado casos en los que un trabajador haya tenido dificultades para adaptarse?
		Orientación al resultado	Entrevista	Guía de la entrevista	¿Cómo se evalúa la productividad de cada trabajador? ¿Qué importancia se le da en la evaluación al esfuerzo individual por alcanzar los resultados?

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, el análisis de los factores psicosociales en el entorno laboral ha experimentado una progresiva acentuación de su relevancia en las décadas recientes; esto se debe fundamentalmente a su incidencia directa sobre la salud mental, la productividad organizacional y la sostenibilidad empresarial. En un contexto creciente de competitividad global, la gestión del talento humano ha integrado instrumentos y metodologías orientadas no solo a la optimización del rendimiento individual y colectivo, sino también a la preservación del bienestar integral del trabajador. En este contexto, se ha documentado empíricamente que la exposición prolongada a constructos psicosociales como el estrés laboral crónico, la sobrecarga de trabajo cuantitativa y cualitativa, el conflicto trabajo-familia (doble presencia) o la deficiencia en el reconocimiento laboral puede impactar negativamente el desempeño ocupacional, la motivación intrínseca y extrínseca, y el compromiso organizacional afectivo, de continuidad y normativo.

En la presente investigación internacional realizada en Perú por la Universidad Científica del Sur, que lleva por título *"Factores psicosociales en el desempeño laboral de docentes en instituciones educativas de Lima"* en donde el objetivo general es: Determinar la influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los docentes en instituciones educativas de Lima.

En la cual se determina que existe una conexión importante relacionada con los factores psicosociales y el desempeño laboral, donde se evidencia que los

factores que más predominan son las: exigencias psicológicas, la inseguridad, la doble presencia y la estima. Estos factores afectan de manera desfavorable a trabajadores de entre 40 a 55 años, es relevante señalar que, a pesar de la existencia de estos factores de riesgo psicosocial dentro del ambiente laboral de las instituciones educativas, los colaboradores continúan presentando un adecuado desempeño a nivel de sus funciones (Alexander, 2023).

Este antecedente investigativo resulta pertinente para la presente investigación, ya que establece una base teórica y comparativa con el contexto ecuatoriano, específicamente con los colaboradores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA. Ambos escenarios evidencian que, si bien los factores psicosociales representan un riesgo potencial para el bienestar del trabajador, también constituyen una variable determinante que puede modular positiva o negativamente el desempeño laboral, dependiendo de la eficacia de las estrategias de gestión implementadas dentro de la estructura organizacional.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el contexto ecuatoriano, la investigación de los factores psicosociales en el ámbito laboral ha experimentado una creciente atención debido a su influencia en la salud mental, el bienestar subjetivo y la eficiencia del capital humano, en un entorno organizacional caracterizado por su dinamismo e incremento de las demandas laborales, las organizaciones han reconocido la imperiosa necesidad de robustecer sus políticas internas con el fin de mitigar los riesgos psicosociales susceptibles de comprometer el rendimiento del personal. En esta línea de investigación, se han desarrollado estudios que buscan explicar la relación entre

estas condiciones psicosociales y el desempeño laboral, particularmente dentro de los sectores público y financiero.

En el trabajo de investigación realizado en Ecuador por la Universidad Técnica de Ambato, titulado *"Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P."*, en donde el objetivo general es: Determinar la incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Sucursal Zona Sierra Centro de Pastaza, sede Ambato.

De acuerdo a la presente investigación, se determina que los factores psicosociales en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. no afectan el rendimiento de los trabajadores públicos, quienes desempeñan excelentemente sus funciones con un porcentaje de 96,96%. Además, no se observan riesgos psicosociales que afecten el género o cargo, permitiendo de esta manera que el desempeño laboral sea alto por las condiciones que brinda el Banco del Desarrollo del Ecuador en base a contratos permanentes, pago de horas extra y capacitación continua, creando un entorno de trabajo favorable (Naranjo, 2020).

Este antecedente es relevante en el presente estudio, ya que permite establecer un contraste positivo con la realidad organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA. A diferencia del caso citado, los hallazgos obtenidos en la presente investigación revelan la existencia de factores psicosociales con una alta prevalencia negativa, tales como el estrés laboral percibido, el conflicto trabajo-familia (doble presencia) y la insuficiente motivación laboral, lo cual sugiere que no en todos los contextos financieros se presentan

condiciones laborales óptimas, por consiguiente, este antecedente permite valorar la capacidad determinante de las políticas de gestión del talento humano y el ambiente institucional en la prevención o neutralización del impacto de los factores psicosociales sobre el desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

En el ambiente local se identifican limitaciones relacionadas con la gestión de los factores psicosociales dentro de las instituciones del sector financiero, como se evidencia en el estudio realizado por Adriana Solano & Lizbeth Guamán (2022), en su tesis que lleva por título *"Influencia de los factores de riesgo psicosociales en la salud mental. Cooperativa San José Limitada. Bolívar, 2021"* en donde el objetivo general es: Analizar la influencia de los factores de riesgo psicosociales en la salud mental de la Cooperativa San José Limitada, Bolívar, 2021.

El presente proyecto evidencia la presencia de los factores psicosociales en los colaboradores de la Cooperativa San José LTDA, en dimensiones como carga laboral, ritmo de trabajo y doble presencia; sin embargo, no existen niveles críticos que afecten la salud mental de los colaboradores. Los resultados del estudio revelan la presencia de factores como la carga laboral, el ritmo de trabajo y la doble presencia.

El antecedente expuesto facilita la comprensión, en el contexto específico de la presente investigación, de que los factores psicosociales pueden manifestarse incluso sin manifestaciones severas; no obstante, su influencia potencial no debe ser subestimada, dado que poseen la capacidad de incidir directamente en el

desempeño laboral si no se gestionan adecuadamente desde el área de Talento Humano.

2.2. Científico

2.2.1. *Factores Psicosociales*

Para Jesús Prado (2015), los factores psicosociales en el ámbito laboral presentan una notable complejidad y su comprensión puede resultar compleja, debido a que dichos factores engloban percepciones y vivencias subjetivas de cada empleado, abarcando una amplia gama de aspectos inherentes al entorno de trabajo.

2.2.1.1. Teoría de la cultura organizacional que apoyo familiar.

Esta perspectiva teórica sugiere que cuando una organización apoya las responsabilidades familiares de sus empleados, esto tiene un efecto positivo en el bienestar y en la manera en que se desempeñan en el área laboral, hace énfasis en la forma en cómo los supervisores gestionan y apoyan el equilibrio entre la vida laboral y la familiar conocidas como conductas de supervisión que apoyan a la familia, están relacionadas con una mayor satisfacción en el trabajo y mejoran la salud de los empleados.

Este método resulta valioso en las instituciones donde los empleados enfrentan las responsabilidades laborales y familiares (doble presencia), se ha comprobado que una cultura empresarial que fomenta la armonía entre la vida personal y profesional, la cual conduce a una mayor eficiencia, una menor tasa de abandono de los empleados y un ambiente de trabajo positivo (Las Heras, 2021).

2.2.1.2. Modelo Integral de Riesgos Psicosociales del INSST

En su revisión del 2023, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) propone una visión integral de los riesgos psicosociales, señalando que estos no se originan únicamente en la cantidad de trabajo, sino también en la falta de control sobre las tareas, el poco apoyo social, la confusión en el rol y la limitada independencia.

Este modelo subraya que la continuidad de estas condiciones tiene efectos directos como el desgaste emocional, el absentismo laboral, la alta rotación del personal y la reducción de la productividad.

Su perspectiva sugiere que las empresas deben evaluar regularmente estos riesgos utilizando instrumentos confiables e implementar medidas antes de que causen problemas tanto a los empleados como a la organización (INSST, 2023).

2.2.1.3. Modelo de Intervención en Salud Mental Laboral Post- Covid.

Este modelo se creó en respuesta al aumento de problemas de salud mental causados por la pandemia de COVID-19 y se desarrolló con base en estudios en áreas esenciales como la salud y la educación. Su principal argumento es que las empresas deben integrar planes de prevención de la salud mental, dado que factores como la monitorización tecnológica, la conexión constante, la precariedad laboral y una alta carga emocional incrementan el estrés psicosocial.

La propuesta del modelo incluye acciones como la promoción del autocuidado, horarios de trabajo adecuados, la disponibilidad de apoyo psicológico y formación en resiliencia. Su visión integral busca mejorar el bienestar de los

empleados sin descuidar los objetivos de la empresa, especialmente en situaciones poscrisis (Linde, 2025).

2.2.2. Ambiente organizacional

El ambiente organizacional comprende no solo las condiciones físicas del área de trabajo, también se involucran los factores psicosociales, las relaciones interpersonales entre el colaborador y el superior, incluyendo la interacción que los trabajadores mantienen con agentes externos a la organización, en esencia, el ambiente organizacional abarca aspectos, relaciones y dinámicas a los que se expone una persona dentro de su experiencia laboral (euroinnova, 2025).

2.2.3. Condiciones laborales

Las condiciones laborales abarcan factores que definen la relación entre el colaborador y la organización, en la cual involucra la calidad, el entorno laboral y la seguridad, comprendiendo el bienestar físico y emocional del trabajador, la jornada laboral, los periodos de descanso, los horarios y vacaciones son elementos que inciden directamente en el desempeño y satisfacción laboral (Personio, Condiciones de trabajo en la empresa: ¿cuál es su importancia y cómo se definen?, 2025).

2.2.4. Justicia organizacional

Según un estudio publicado por Christine & Kate (2023) tiene la finalidad de estudiar cómo se manifiestan las percepciones en estructuras, procesos y roles dentro de las organizaciones.

En base a esta invetigación, la justicia organizacional se considera un fenómeno muy difícil de entender, ya que no todos los trabajadores se encuentran

preocupados por tener equidad en procesos como la toma de decisiones, pero esta teoría sugiere dimensiones que van desde la justicia organizacional, hacia una visión algo flexible, siempre que los colaboradores perciban equidad dentro de la organización, la justicia tiende a ser positiva, mejorando el ambiente organizacional y el desempeño laboral.

2.2.5. Relaciones interpersonales

En palabras de Chernyak-Hai & Rabenu (2018) la importancia de que cada empleado se sienta valorado, fomenta un entorno de inclusión donde se crea un ambiente de comprensión por parte de todos los miembros de la empresa donde se valoren las emociones y necesidades de los demás, haciendo énfasis en, que las relaciones entre compañeros no solo impactan la satisfacción laboral y el rendimiento, también afecta el bienestar emocional y la retención del Talento Humano en organizaciones modernas.

2.2.6. Factores psicológicos

Los factores psicológicos influyen directamente en la salud mental de las personas, se relacionan con la capacidad de gestionar las emociones, establecer relaciones interpersonales y asumir responsabilidades, afectando a las habilidades conductuales, cognitivas y afectivas que posee una persona (Neuropcion, 2025).

Los factores psicológicos tienden a relacionarse con los factores psicosociales porque influyen en cómo el colaborador realiza su trabajo, cómo responde, maneja o reacciona ante una condición del entorno laboral.

2.2.7. Estrés laboral

La consecuencia directa de los factores psicosociales es el estrés laboral, que afecta la salud física y mental de los colaboradores, repercute de manera negativa en el desempeño laboral, aumenta el absentismo y reduce la productividad en las instituciones, hoy en la actualidad se considera un problema a nivel colectivo que empeora las formas de trabajo en las empresas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2025).

El estrés parece estar intrínsecamente ligado a la manera en que los individuos perciben y evalúan las situaciones que deben enfrentar, en contraposición con los recursos que consideran tener a su disposición para abordarlas de forma efectiva, es decir, la interacción entre las exigencias propias de las tareas o circunstancias y la apreciación subjetiva de los medios con los que se cuenta para ofrecer una respuesta adecuada a dichas situaciones (Vera, 2020).

Por lo tanto, el estrés laboral influye directamente en el desempeño del colaborador, por eso se estudian mediante esta investigación factores como estrés, motivación y salud emocional que permitirán analizar el impacto en el rendimiento del personal administrativo.

2.2.8. Motivación

Según Graciela Ares (2024) define la motivación laboral como un factor importante que permite alcanzar los objetivos organizacionales, ya que impulsa el desempeño, la productividad y el trabajo en equipo, existen diversos modelos teóricos, como la teoría de la existencia, el modelo de características del trabajo o el modelo de Porter- Lawler, los cuales destacan que los incentivos monetarios o

conocidos como salariales, no solo mejoran el rendimiento y la motivación laboral, también fortalecen el compañerismo y la dedicación en el entorno laboral.

La gestión de recursos humanos enfrenta un desafío significativo al analizar, descubrir y comprender los factores que impulsan a las personas hacia la ejecución de determinadas acciones, esta puede definirse como una producción de energía interna en un individuo, que lo moviliza a emprender acciones con el fin de alcanzar objetivos específicos (Ayala, 2022)

2.2.9. Salud Emocional

Según la teoría de la Inteligencia Emocional por Mancini et al., (2022) pretende entender la explicación de gestionar de manera correcta las emociones propias y de los demás, se asocia con la mejora de la salud mental y el bienestar general, según estudios dicen que la Inteligencia Emocional se vincula a la resiliencia, el manejo del estrés y mayor satisfacción en las relaciones laborales, personales y en el contexto organizacional, promover la inteligencia emocional puede mejorar el ambiente organizacional y la productividad, fomentando la cohesión entre equipos, llevándolos al éxito colectivo.

Al examinar el texto, se puede deducir que la Salud Emocional se relaciona con los factores psicosociales, porque incide en la forma en que las personas gestionan de manera correcta sus emociones y relaciones sociales tanto en el ámbito laboral como en el personal.

2.2.10. Satisfacción Laboral

Ariadna Xairó (2023) afirma que la satisfacción laboral es esencial para mantener el desempeño de los trabajadores y el bienestar, esta satisfacción no solo

depende del salario, sino también de la calidad del ambiente laboral, las oportunidades que tiene el trabajador para crecer dentro de la empresa, el reconocimiento por parte de los jefes inmediatos, y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Fomentar la satisfacción en el trabajo fortalece la motivación, incrementa la productividad y mejora el desarrollo integral de los trabajadores en la empresa.

2.2.11. Compensaciones

Como indica Elena Antoranz (2023), la compensación laboral comprende no solo los beneficios económicos que la organización ofrece a sus empleados como reconocimiento por parte de su trabajo, esta compensación va más allá del salario, incluye incentivos como el teletrabajo, la flexibilidad horaria y el manejo de un buen equilibrio personal y laboral, fortaleciendo la motivación, el compromiso con la empresa y una buena satisfacción laboral.

Para que exista una gestión justa, es fundamental que el área de Talento Humano integre estos elementos dentro de la estructura de compensaciones.

2.2.12. Doble presencia

La teoría de la doble presencia por Ortíz Chamorro (2024) sostiene que existen situaciones donde una persona debe mantener de manera correcta el equilibrio en cuanto a las demandas de su trabajo y los quehaceres domésticos y la familia, esto genera un aspecto negativo en el bienestar general del colaborador, afectando su desempeño laboral.

Esta teoría pretende que las instituciones hagan énfasis en los factores psicosociales, que tengan en cuenta que surgen de manera negativa como

consecuencia de no poder mantener un equilibrio entre la casa y el trabajo, con la finalidad de que las organizaciones generen horarios flexibles para mitigar los efectos de la doble presencia, dentro de la teoría también menciona que la organización debe brindar apoyo al colaborador para reducir estos riesgos.

2.2.13. Desarrollo profesional

El desarrollo profesional representa el proceso de crecimiento laboral que experimenta un colaborador dentro de la empresa, este avance impulsa mediante acciones que fortalecen sus competencias y potencian su satisfacción, la cual impacta de manera positiva en la motivación, la productividad y el compromiso, generando beneficios tanto para el trabajador como para la empresa.

El desarrollo profesional depende de dos pilares fundamentales: el reconocimiento que le brinda la empresa y la formación continua, si bien es cierto que la experiencia y la capacitación aportan, es esencial actualizar las competencias y habilidades para los desafíos del entorno (Personio, 2025).

2.2.14. Desempeño Laboral

La Evaluación del Desempeño se erige como un criterio fundamental para la validación de programas de selección y desarrollo de personal, a través de esta herramienta, es posible identificar a aquellos empleados cuyo rendimiento podría no ajustarse a las expectativas de la organización, adicionalmente, la evaluación del desempeño cumple una función esencial al proporcionar a los colaboradores una retroalimentación estructurada sobre su contribución y el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del marco de la empresa Lince, et al. (2012).

2.2.14.1. Teoría del Bienestar Laboral desde las Representaciones Sociales.

Esta teoría, propuesta por Andrade-Tavares & Farias, (2023) tiene una perspectiva que fundamenta la noción del bienestar en el trabajo se forma socialmente y está determinado, por cada empleado en base a sus experiencias individuales.

Según este enfoque, los factores como relaciones interpersonales, el ambiente de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional son fundamentales para el bienestar en el trabajo, el estudio destaca la comprensión de representaciones sociales, que permiten a las organizaciones diseñar estrategias más efectivas para mejorar el bienestar y, por ende, el desempeño laboral.

Según esta teoría, el bienestar laboral es el resultado de cómo los trabajadores interpretan el entorno de trabajo, esto incluye sus compañeros, el estilo de liderazgo, la distribución de tareas, la percepción de justicia organizacional y las posibilidades de crecimiento y reconocimiento en la empresa.

Por ejemplo, si dentro de una empresa la mayoría de los colaboradores perciben que el esfuerzo no se recompensa, esta representación colectiva afectará negativamente la motivación y en consecuencia, el desempeño.

2.2.14.2. Teoría de las demandas y recursos laborales.

La teoría de las Demandas y Recursos Laborales (DRL) postula que el equilibrio entre las demandas laborales, como la carga de trabajo, la presión del tiempo, los recursos disponibles como el apoyo social y la autonomía, influye directamente en el bienestar y el rendimiento de los empleados.

Cuando las demandas superan los recursos, puede surgir el agotamiento y disminuir el desempeño; por el contrario, un equilibrio adecuado puede fomentar el compromiso y mejora el rendimiento laboral.

Los recursos laborales son todos aquellos elementos que permiten al trabajador cumplir con sus tareas, disminuir las exigencias y fomentar el desarrollo del personal, el modelo DLR, sugiere dos procesos centrales:

Proceso de Desgaste: Ocurre cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles, lo que provoca agotamiento, estrés psicosocial y finalmente disminución del desempeño.

Proceso Motivacional: Tiene lugar cuando existen suficientes recursos para enfrentar las demandas, lo cual incrementa el compromiso, la satisfacción laboral y el desempeño efectivo (Demerouti & Bakker, 2022).

2.2.14.3. Teoría del Compromiso Laboral

El modelo de compromiso laboral, investigado por Yagil Oren (2020),se centra en el grado de los empleados que se sienten dedicados y motivados.

Un alto nivel de compromiso se asocia con un mejor desempeño, menor rotación y mayor satisfacción laboral, investigaciones recientes han validado este modelo como un predictor significativo del rendimiento en diversas organizaciones, según esta teoría los empleados comprometidos disfrutan de su trabajo, enfrentan retos con entusiasmo y mantienen un buen desempeño, incluso frente a situaciones estresantes, esto convierte al compromiso en un recurso interno poderoso para poder afrontar las exigencias laborales y aumenta la productividad.

Este modelo se encuentra directamente relacionado con la Teoría de las Demandas y Recursos Laborales (DRL), ya que los recursos laborales como el apoyo, la autonomía o el desarrollo profesional alimentan el compromiso y fortalecen el desempeño.

2.2.15. Competencias laborales

Las competencias laborales son aquellas que abarcan las aptitudes, habilidades y conocimiento, permiten al trabajador desempeñarse eficazmente en su puesto de trabajo, ayudan a superar obstáculos y le permiten adaptarse a las exigencias del entorno.

Actualmente, las habilidades laborales han adquirido un rol prioritario en los procesos de selección, donde la empresa es la encargada de buscar talentos que combinen con la capacidad práctica y la formación profesional, para que la empresa asegure el éxito en base al cumplimiento de las funciones asignadas (CETYS, 2024).

2.2.16. Aptitud

Las aptitudes se consideran como las habilidades personales que le aportan valor al trabajo, algunas habilidades son innatas, porque permiten fortalecer la experiencia de manera constante. Estas competencias son conocidas como habilidades blandas o soft Skills, que son competencias que se adquieren mediante la formación, para Carlos Lorén (2025), las organizaciones valoran tanto las habilidades blandas como las técnicas, las aptitudes son determinantes para la integración de equipos de trabajo, el éxito en el desempeño de las funciones.

La capacidad de poder gestionar de manera correcta los conflictos, gestionar emociones y comunicarse de manera adecuada se ha convertido en un requisito indispensable para garantizar entornos laborales productivos, colaborativos y orientados a los resultados.

2.2.17. Cumplimiento de metas

El cumplimiento de las metas se refiere a un proceso en el que los trabajadores alcanzan los objetivos que se encuentran previamente establecidos con la finalidad de evaluar el rendimiento y la eficacia en diversos contextos laborales y personales.

Según la teoría de la fijación de metas desarrollada por Edwin Locke, destaca que el establecimiento de metas claras no solo orienta la atención y el esfuerzo, sino que incrementa la persistencia y fomenta el desarrollo de estrategias efectivas para su consecución.

Según Laura Ruiz Mitjana (2024), el cumplimiento de metas esta estrechamente relacionado con el desempeño laboral, permite proporcionar una dirección clara para evaluar el progreso y los logros de los empleados.

Además, el logro de metas contribuye a la motivación y la satisfacción laboral, elementos claves para el éxito sostenido de las organizaciones.

2.2.18. Toma de decisiones

Como indica Henric-Coll (2023), la teoría organizacional fractal promueve una estructura basada en la autonomía y la autogestión de los equipos de trabajo, otorgándoles la capacidad de tomar decisiones sin depender de la aprobación constante de niveles superiores.

Este modelo impulsa la adaptabilidad, la motivación y el compromiso que tiene cada empleado, con la finalidad de fortalecer su sentido de pertenencia y responsabilidad, además, favorece la innovación y la rapidez en la resolución de problemas, al permitir que cada área experimente y prolongue soluciones creativas de manera ágil, reduciendo tiempos y aumentando la eficiencia organizacional.

2.2.19. Competencias conductuales

Cristina Ortega (2025) afirma que las competencias conductuales, comprenden los conocimientos y comportamientos que le permiten al colaborador crecer dentro de la organización, adaptarse a diferentes funciones y relacionarse efectivamente en diversas estructuras jerárquicas.

Esto no solo permite potenciar el desempeño laboral, sino también el desarrollo personal, siendo claves para la colaboración entre áreas en un contexto organizacional cada vez más complejo.

Aunque la medición representa un desafío para los responsables del área de Talento Humano, su fortalecimiento es fundamental para garantizar el éxito tanto individual con colectivo de la organización.

2.2.20. Trabajo en equipo

De acuerdo con David Molina (2024) el trabajo en equipo es una competencia clave que permite alcanzar los objetivos comunes, siendo una de las habilidades que más se valoran en las empresas hoy en día.

El liderazgo se basa en la correcta gestión de emociones, fomentando el intercambio de conocimientos y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo, tiene la finalidad de consolidar los equipos para promover un sentido de pertenencia

y valores compartidos, potencia el impacto de manera positiva en los resultados de la organización.

2.2.21. Resolución de problemas

Como indica Paula Kehr (2025),la resolución del problema tiende a ser un proceso estructurado que implica identificar las situaciones adversas, analizando las causas fundamentales y diseñando alternativas de solución eficaces.

La primera parte del proceso inicia con el reconocimiento claro del problema, seguido de un diagnóstico detallado que permite comprender su origen, se evalúan diferentes opciones para llegar a un acuerdo, seleccionando de manera adecuada las funciones en base a los objetivos organizacionales.

El resolver los problemas de manera positiva permite a la empresa superar obstáculos inmediatos, fortalece la capacidad de adaptación y mejora el proceso de la toma de decisiones dentro de la empresa.

2.2.22. Lealtad

Enfatiza la importancia del compromiso emocional y profesional de los trabajadores a la organización, permitiendo conocer que la lealtad no solo beneficia a la organización al reducir personal, sino también aumenta la productividad, este modelo pretende demostrar que la lealtad debe ser cultivada por ambas partes es decir la empresa debe ofrecer un entorno justo y oportunidades de desarrollo y del mismo modo el trabajador debe mostrar compromiso y alineación con los valores de la institución manteniendo un equilibrio, en esta teoría la lealtad juega un papel base porque en el área de Talento Humano permite retener el talento, el desempeño laboral y el bienestar general proporcionando estabilidad y eficiencia en la empresa.

Coincido con el autor, si existe lealtad laboral, existirá estabilidad y esto permitirá que los empleados sean menos propensos a dejar la empresa, generando mayor productividad y compromiso con sus tareas, sin embargo, las empresas deben asegurarse de mantener un equilibrio, evitando que la lealtad excesiva o ciega se convierta en un obstáculo para la innovación o la ética organizacional (Adecco, 2020).

2.2.23. Gestión de desempeño

Esta teoría establece la percepción que tiene una persona para realizar una tarea que influya directamente en su motivación, esfuerzo y persistencia en el trabajo.

Este modelo hace referencia a que cuando una persona quiere lograr un objetivo, está más dispuesta a invertir tiempo y esfuerzo para culminarla, esta teoría se complementa con la Teoría del Establecimiento de Objetivos de Locke y Latham, que sostiene que los objetivos claros y desafiantes mejoran el desempeño.

Ejemplo: Si un trabajador ha logrado desempeñarse bien en el pasado, su autoeficiencia aumentará, lo que motivará a este colaborador a asumir nuevos desafíos.

Las empresas pueden aplicar esta teoría para mejorar el desempeño a través de capacitaciones que brindarán oportunidades de aprendizaje y crecimiento para aumentar la confianza de los empleados en sus habilidades.

Este planteamiento permite que la gestión del desempeño motive a la productividad de los empleados, fomentando la auto eficiencia y logrando que el

equipo de trabajo sea comprometido y eficaz en alcanzar sus metas (Bandura, 2020).

2.2.24. Gestión del tiempo

La gestión del tiempo en el entorno laboral no solo implica organizar tareas, sino optimizar el uso del tiempo de forma estratégica, lo cual permite potenciar la productividad y el bienestar del trabajador, una gestión de manera correcta requiere la identificación de actividades que sean prioritarias, mantener flexibilidad ante los imprevistos que surjan, asignar los tiempos adecuados a las tareas, esta teoría se basa en más que trabajar rápido, se debe trabajar de manera inteligente, con la finalidad de que se reduzca el estrés, elementos esenciales para un desempeño laboral (Anónimo, 2023).

La eficiencia de las empresas y de sus trabajadores, al igual que la de las personas en su vida diaria, depende directamente de qué tan bien administran su tiempo, hoy en día, saber cómo manejar el tiempo es una habilidad clave, una capacidad importante y un factor fundamental para tener éxito en el trabajo y en la vida personal (Bustínduy, 2015).

2.2.25. Adaptabilidad

El Equipo Editorial de Indeed (2024), describe que en el entorno laboral, se encuentra constantemente en avances tecnológicos, la adaptabilidad se convierte en una competencia esencial para asumir roles de liderazgo y acceder a nuevas oportunidades de la empresa.

Esta habilidad blanda permite a los trabajadores ser flexibles ante los cambios, enfrentan desafios de manera efectiva y reorganizar sus tareas según nuevas

políticas o procedimientos, los trabajadores adaptables prosperan en ambientes dinámicos, mostrando una rápida capacidad de aprendizaje y resiliencia frente a la transformación digital.

En el trabajo de investigación, la adaptabilidad pretende intervenir directamente en la capacidad que tiene un trabajador para ajustarse a la capacidad que tienen los colaboradores en procesos internos, normativas y tecnologías.

2.2.26. Orientación al resultado

Se centra en las habilidades y competencias específicas que los empleados deben poseer para poder alcanzar los objetivos de manera efectiva.

Este enfoque se ha popularizado desde principios de los años 2000, pero ha cobrado mayor relevancia en los últimos años, especialmente en contextos laborales donde la adaptabilidad y los resultados son clave, este enfoque identifica y define las competencias específicas que los empleados deben tener para ser efectivos en sus roles, estas competencias pueden ser técnicas (conocimientos específicos de un campo) o blandas (habilidades como comunicación, liderazgo y trabajo en equipo).

Considero importante que este enfoque promueve una cultura orientada a resultados, asegurándose de que los empleados posean habilidades que les permitan desempeñarse de una manera eficaz en su cargo, contribuyendo al éxito de la organización (Sánchez-García & Vargas, 2020).

2.3. Conceptual

2.3.1. Prevalencia:

Se refiere a la frecuencia o proporción de casos de los factores psicosociales dentro de una población específica, como los trabajadores de una cooperativa (Zúñiga, 2020).

2.3.2. Influencia:

Se refiere al efecto de cómo los factores psicosociales pueden influir en el desempeño de los trabajadores, afectando tanto su rendimiento como su salud mental y emocional (Fernández & González, 2021).

2.3.3. Eficiencia:

La eficiencia es la capacidad de realizar una tarea con el mínimo uso de recursos, obteniendo los mejores resultados en el menor tiempo posible, se refiere a cómo los trabajadores optimizan su tiempo y recursos para lograr los objetivos establecidos por la organización (Rodríguez & Torres, 2021).

2.3.4. Efectividad:

Se refiere a la capacidad de lograr los resultados sin preocuparnos por los recursos utilizados, en el ámbito laboral, una organización o empleado es efectivo cuando consigue los objetivos trazados, en la cuenta de la cantidad de recursos empleados (López & Herrera, 2022).

2.3.5. Exigencias Psicológicas:

Son los requerimientos mentales y emocionales que enfrenta un trabajador en su puesto de trabajo, como la carga de trabajo, el nivel de concentración, y la presión laboral (Vargas & Castillo, 2020).

2.3.6. Estima:

Se refiere o se asocia con la valoración que los empleados tienen de su propio trabajo y las opiniones positivas que reciben de sus compañeros y superiores, lo cual influye en su motivación y desempeño (Gómez & López, 2019).

2.3.7. Doble presencia:

Se refiere a la situación en la que una persona, generalmente una mujer, asume al mismo tiempo responsabilidades tanto laborales como domésticas, esta dualidad de roles puede provocar conflictos y afectar tanto su bienestar como su desempeño en el trabajo.

2.3.8. Absentismo:

El absentismo laboral se refiere a la falta frecuente o prolongada de un empleado en su lugar de trabajo, esta situación puede tener diversas causas, como problemas de salud, desmotivación o conflictos en el entorno laboral. Además, el absentismo puede impactar de manera negativa tanto en la productividad como en el ambiente laboral.

2.3.9. Actitud:

Las actitudes son predisposiciones o tendencias que nos llevan a reaccionar de una manera específica ante personas, objetos, eventos o situaciones, estas pueden

ser; el comportamiento de los empleados, su grado de compromiso y la forma en que interactúan con sus compañeros y superiores.

2.3.10. Aptitudes:

Las aptitudes son las habilidades o capacidades, ya sean innatas o adquiridas, que permiten a una persona llevar a cabo diversas tareas y actividades de manera efectiva.

2.3.11. Incidencia:

Impacto o efecto de mayor influencia que tiene una variable sobre la otra, es decir el número de veces de un nuevo caso sobre la población.

2.3.12. Persistencia:

La persistencia es un componente clave, es cuando los trabajadores mantienen un esfuerzo constante hacia alcanzar los objetivos, incluso frente a los desafíos de la organización (Wikipedia, 2025).

2.3.13. Compensaciones:

Son un conjunto de beneficios económicos y no económicos que una organización ofrece a sus trabajadores como reconocimiento por el trabajo realizado, es decir no se limita únicamente al salario (Chiavenato, 2021).

2.3.14. Deficientes:

Se refiere a algo que no cumple de manera adecuada con los requisitos, expectativas o estándares establecidos en el tema de investigación.

2.3.15. Estancamiento:

El estancamiento se manifiesta como aquella sensación de inmovilidad, falta de progreso y percepción de que nada cambia, tanto a nivel interno como externo, en el concepto psicosocial los empleados que muestran estancamiento pueden mostrar una disminución en el desempeño laboral (Psicología, 2023).

2.4. Legal

2.4.1. Constitución de la República Del Ecuador

Artículo. 32.- En nuestra Constitución de 2008, consagra la salud como un derecho fundamental, inherente a todas las personas, esto confiere al Estado la responsabilidad primordial de asegurar este derecho mediante políticas públicas que abarquen todos los aspectos de nuestra vida, incluyendo de forma destacada el ámbito laboral. Esta visión integral nos muestra cómo el derecho a la salud está profundamente ligado a contar con condiciones de trabajo dignas, entornos laborales seguros y saludables, y el acceso a la seguridad social, elementos vitales para alcanzar ese estado de plenitud que denominamos "buen vivir".

Precisamente aquí es donde este principio constitucional cobra especial relevancia para nuestra investigación, además nos permite enmarcar el análisis de aquellos factores psicosociales, es decir, las condiciones y dinámicas del entorno laboral que influyen en nuestro bienestar y desempeño al estudiar cómo impactan en los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.

Asegurar un ambiente de trabajo saludable va más allá de buscar mayor productividad, fundamentalmente, es un deber ético y legal que comparten tanto el

Estado como las propias organizaciones: la obligación de garantizar que las condiciones laborales contribuyan positivamente o, al menos, no perjudiquen la salud física y mental de las personas. Por ello, abordar los factores psicosociales desde la óptica de un derecho humano refuerza el compromiso genuino de la institución con el bienestar integral y el desarrollo pleno de sus colaboradores, reconociéndolos como su activo más valioso (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

Artículo. 33.- Este artículo nos dice algo bien importante sobre el trabajo: que va más allá del beneficio económico, también es un derecho y una responsabilidad que tenemos como sociedad, el trabajo nos ayuda a sentirnos realizados como personas y, además, es la base de la economía de nuestro país. La Constitución del Ecuador es clara en esto: el Estado tiene que asegurarse de que en nuestros trabajos se nos trate con respeto, que podamos vivir dignamente con lo que ganamos, que se nos pague lo justo y que trabajemos en lugares sanos y porque queremos, no porque nos toca.

Esta idea se conecta directamente con lo que estamos estudiando sobre cómo nos sentimos en el trabajo, cuando analizamos los factores psicosociales, estamos viendo qué tan bueno o malo es el ambiente donde trabajamos, si hay mucha presión, si vivimos con estrés todo el tiempo, si sentimos que no hay justicia o si la organización no funciona bien, todo eso puede ir en contra de lo que dice la Constitución sobre la dignidad y un trabajo saludable. Por eso, darnos cuenta de estos problemas y solucionarlos desde la gestión del Talento Humano no solo hace que trabajemos mejor, sino que también asegura que se cumpla ese derecho

fundamental que nos reconoce el Estado ecuatoriano (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

Artículo. 358.- El presente artículo constitucional establece que el Sistema Nacional de Salud tiene como objetivo primordial no solo la recuperación del individuo, sino también la protección y el desarrollo integral de sus capacidades inherentes, con el fin de alcanzar una existencia saludable tanto en el ámbito individual como en el colectivo, adicionalmente, reconoce la diversidad cultural y social que caracteriza a la nación, rigiéndose por principios fundamentales de inclusión, equidad, bioética, suficiencia, interculturalidad y un enfoque que considera las dimensiones de género.

Esta disposición se articula de manera directa y significativa con la investigación que se lleva a cabo, en virtud de que los factores psicosociales presentes en el entorno laboral ejercen una influencia inmediata sobre la salud integral del trabajador, la manifestación de condiciones laborales desfavorables, tales como la sobrecarga de trabajo, la carencia de apoyo o el desequilibrio entre la esfera profesional y personal, contraviene el derecho a una vida saludable e integral. La evaluación del impacto de estos factores en el desempeño laboral faculta a las organizaciones no solo para implementar medidas preventivas, sino también para armonizar sus prácticas con los principios constitucionales que promueven ambientes de trabajo inclusivos, saludables y respetuosos de la diversidad que existe entre sus colaboradores (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

2.4.2. Tratados internacionales que garantizan el trabajo y la salud

2.4.2.1. Organización Mundial de la Salud (OMS)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) de 1946 postula mediante una constitución que la salud constituye un estado de completo bienestar físico, mental y social, trascendiendo la mera ausencia de afecciones o enfermedades, es decir este concepto guarda una relación directa con la presente investigación, los factores psicosociales se analizan tales como el estrés, la carga laboral, la doble presencia o la inseguridad laboral pueden afectar el equilibrio integral en los trabajadores. En este sentido, la identificación de riesgos psicosociales en el entorno laboral administrativo de la cooperativa pone de manifiesto una afectación al derecho fundamental a la salud en su concepción más amplia, la responsabilidad institucional de prevenir y abordar tales factores dentro del ámbito laboral, asegurar las condiciones de trabajo dignas y saludables (Organizacion Mundial de la Salud, 2014).

2.4.2.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH)

La Declaración Universal de los Derechos Humanos del año (1948), específicamente en su artículo 25, declara que la salud es una parte esencial del derecho a un nivel de vida digno, esta concepción amplia no se limita al acceso a la atención médica, sino que también comprende la necesidad de condiciones de trabajo decentes que impulsen el bienestar físico, emocional y social de los individuos. En el marco de esta investigación, este principio se conecta directamente con los elementos psicosociales presentes en el ambiente laboral de la cooperativa, los cuales pueden impactar negativamente en la calidad de vida de los empleados, la falta de una gestión adecuada de estos elementos puede resultar en la

violación del derecho a un entorno laboral saludable, con las consecuentes implicaciones en el rendimiento profesional. En consecuencia, asegurar condiciones psicosociales favorables en el trabajo no solo constituye una obligación de la organización, sino también un requerimiento fundamental basado en los derechos humanos universales. (Organizacion Mundial de la Salud, 2014).

2.4.3. Ley Orgánica de discapacidades

El artículo 47.- de la Ley Orgánica de Discapacidades establece un porcentaje de inclusión laboral obligatorio, esto significa que los empleadores, tanto del sector público como del privado, que cuenten con una plantilla de personal superior a 25 trabajadores, deben incorporar en su nómina al menos un (4%) de personas con discapacidad.

Esta normativa no solo exige la contratación, sino que también vincula las asignaciones de tareas con las competencias individuales de cada empleado con discapacidad, además, impone la obligación de proporcionar los recursos materiales y las modificaciones ergonómicas y de accesibilidad en el entorno de trabajo, tiene por objetivo garantizar un desempeño ocupacional seguro y que preserve la dignidad laboral de estas personas.

Esta disposición legal tiene una alta relevancia para el tema central de tu tesis, ya que constituye una de las variables contextuales del trabajo que impactan directamente en los factores psicosociales presentes en el ambiente organizacional. En el caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, la implementación de este artículo trasciende en un simple cumplimiento normativo. En este tipo de ambiente, el reconocimiento de la diversidad y la aplicación de

principios de justicia laboral pueden influir positivamente en el bienestar psicológico y en el rendimiento laboral de todos los colaboradores.

2.4.4. Código de Trabajo

Artículo. 42.- Obligaciones del empleador.

2. Este artículo legal impone a los empleadores la responsabilidad ineludible de asegurar condiciones apropiadas en los lugares de trabajo, acatando las regulaciones de prevención, seguridad e higiene, así como implementar medidas de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad. El objetivo de esta disposición es salvaguardar no solo la integridad física, sino también el bienestar integral de los trabajadores, en el contexto de esta investigación, esta normativa se vincula estrechamente con los factores psicosociales detectados, dado que ambientes laborales inseguros, desordenados o que generan exclusión pueden originar niveles elevados de estrés, insatisfacción y un rendimiento laboral deficiente. Adicionalmente, la previsión de sanciones económicas evidencia el compromiso del marco legal ecuatoriano con la protección de los derechos laborales y el fomento de entornos de trabajo saludables. Por consiguiente, garantizar el cumplimiento de estas medidas no solo constituye una obligación jurídica para la empresa, sino también una estrategia fundamental para la prevención de riesgos psicosociales y la optimización del desempeño laboral.

24. Este artículo legal decreta que toda empresa con una plantilla de cien o más trabajadores tiene la obligación de incorporar a un profesional titulado en Trabajo Social, y a partir de los trescientos empleados se sumará un nuevo profesional por cada trescientos adicionales. Esta disposición subraya el

compromiso del marco legal ecuatoriano con la atención integral al bienestar psicosocial del trabajador, dado que la función del trabajador social se relaciona directamente con la prevención y el abordaje de problemáticas laborales, familiares, emocionales y sociales que pueden influir en el desempeño profesional.

En el contexto específico de la investigación, esta normativa adquiere una importancia particular, ya que la presencia de un trabajador social puede contribuir de manera significativa a la identificación y gestión eficaz de los factores psicosociales que impactan a los colaboradores.

Su intervención facilita la implementación de acciones oportunas, el ofrecimiento de asesoramiento especializado y el acompañamiento necesario, promoviendo así entornos laborales más saludables y funcionales, y consecuentemente, una mejora en la calidad del desempeño organizacional.

31. Este artículo legal determina la obligación para los empleadores de registrar a sus trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) desde el inicio mismo de sus labores, así como de informar de manera oportuna las incorporaciones, desvinculaciones, modificaciones salariales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, esta normativa constituye un pilar fundamental del sistema de protección social del trabajador, y su observancia asegura el acceso a servicios médicos, beneficios económicos y cobertura ante la eventualidad de riesgos laborales.

En el marco de la investigación, esta disposición se relaciona directamente con los factores psicosociales vinculados al desempeño laboral, ya que la ausencia de afiliación oportuna, la omisión de la presentación de informes o el

incumplimiento de estas responsabilidades genera inseguridad laboral y una sensación de vulnerabilidad entre los empleados.

Esta percepción puede impactar negativamente su nivel de compromiso, su bienestar emocional y, por consiguiente, su rendimiento profesional.

36. Esta disposición legal enfatiza la inminente necesidad de que las organizaciones implementen programas de capacitación exhaustivos y establezcan políticas preventivas claramente definidas, orientadas a la identificación y la erradicación del acoso laboral en todas sus manifestaciones.

Se reconoce explícitamente que la discriminación, el hostigamiento, la intimidación o cualquier forma de perturbación en la dinámica de la relación laboral impactan de manera directa y adversa en el ambiente organizacional y en el bienestar integral del personal.

Dentro del marco del presente estudio, se interpreta que la aplicación rigurosa de este tipo de políticas no solo representa el cumplimiento de una obligación legalmente establecida, sino que también constituye un recurso estratégico significativo que mejora la reducción efectiva de los factores psicosociales negativos que inciden directamente en el rendimiento del personal administrativo.

Artículo. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.

Los empleadores tienen la obligación legal de garantizar a sus trabajadores entornos laborales que no representen riesgos para su salud o su integridad física. Por su parte, los trabajadores están igualmente obligados a cumplir estrictamente

con las medidas de prevención, seguridad e higiene establecidas en la normativa interna y proporcionadas por el empleador. El incumplimiento de estas responsabilidades por parte del trabajador se considera una causa justificada para la finalización de su contrato laboral.

Artículo. 435.- Atribuciones de la Dirección Regional del Trabajo.

La disposición legal establece que la Dirección Regional del Trabajo, a través de su Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, tiene la atribución y la responsabilidad de supervisar la observancia de las normativas concernientes a la seguridad laboral. Adicionalmente, dicho organismo está encargado de atender las reclamaciones presentadas tanto por empleadores como por trabajadores en relación con presuntas infracciones de estas normas.

Esta normativa guarda una relación directa y significativa con la presente investigación, en la medida en que los factores psicosociales laborales pueden emerger como resultado de entornos de trabajo que carecen de seguridad, evidencian negligencia en su gestión o presentan una organización deficiente. La ausencia de una supervisión efectiva por parte de la autoridad competente podría propiciar la manifestación de estrés laboral, inseguridad emocional o conflictos organizacionales, impactando negativamente en el desempeño de los trabajadores.

En este sentido, el cumplimiento estricto de esta normativa no solo responde a una obligación jurídica ineludible, sino también a la necesidad imperante de salvaguardar la salud integral del trabajador y optimizar su rendimiento profesional.

2.4.5. Acuerdo ministerial Nro. MDT- 2020 – 244

“Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo”.

Artículo. 4.- De la adopción de medidas de prevención.

Esta disposición legal impone a todas las instituciones públicas y a los empleadores del sector privado la obligación de armonizar su normativa interna con lo estipulado en el Acuerdo Ministerial y su protocolo adjunto, el cual se orienta a la prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo. Adicionalmente, se señala la necesidad de seguir los lineamientos emitidos por el Ministerio del Trabajo para asegurar la aplicación efectiva de estas medidas.

En el contexto de la presente investigación, esta normativa se relaciona directamente con los factores psicosociales, dado que la existencia de violencia, acoso o discriminación en el ambiente laboral constituye un riesgo psicosocial susceptible de afectar negativamente la salud emocional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Disposiciones generales del Acuerdo Nro. MDT-2020-244.

TERCERA. - Esta disposición legal decreta que todas las organizaciones, tanto del ámbito público como del privado, tienen la obligación de registrar, implementar y reportar anualmente al Ministerio del Trabajo el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales y el Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo. Adicionalmente, se designa a la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos como la entidad encargada de

definir los formatos, lineamientos y mecanismos de control necesarios para asegurar la adecuada aplicación de estos programas.

En lo concerniente a esta investigación, dicha normativa se relaciona directamente con la variable de factores psicosociales, en cuanto impone a las organizaciones la tarea de identificar, gestionar y prevenir riesgos susceptibles de impactar la salud mental, emocional y física de los trabajadores.

2.4.6. Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082.

"Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral"

Artículo 9.- Del programa de prevención de riesgos psicosociales.

Esta normativa legal dispone que todas las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas, que cuenten con más de diez trabajadores, tienen la obligación de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Autoridad Laboral competente. Este programa debe comprender acciones específicas destinadas a promover la no discriminación y la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, y su implementación debe ser reportada anualmente al Ministerio del Trabajo.

En el contexto de la presente investigación, esta obligación normativa subraya la relevancia de la gestión de los factores psicosociales dentro de la Cooperativa objeto de estudio, como parte de un compromiso legal y preventivo orientado al bienestar y al desempeño de sus trabajadores.

2.4.7. Código Orgánico de la Salud (COS)

Artículo 4. Esta disposición legal declara que la salud mental constituye un componente intrínseco del derecho a la salud y, por consiguiente, debe ser atendida integralmente en todos los niveles del sistema sanitario, reconociendo explícitamente a las condiciones laborales como determinantes sociales de la misma. Esta directriz refuerza la trascendencia de considerar el entorno de trabajo como un factor con influencia directa en el bienestar emocional y psicológico de los individuos.

En este sentido, la presente investigación, cuyo foco principal es el análisis de los factores psicosociales presentes en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, se articula coherentemente con este marco normativo, al identificar factores psicosociales capaces de influir en la salud mental de los colaboradores.

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación Descriptiva

Según Enrique Rus Arias (2024), “la investigación descriptiva tiene un enfoque en la descripción y clasificación del tema que se esta estudiando, en lugar de realizar experimentos, la investigación descriptiva mira como son las cosas, clasifica lo que ocurre, sin modificar, ni ocultar la realidad”.

El tema de tesis es de tipo descriptivo ya que se enfoca en observar, analizar y describir las caracteristicas de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., el objetivo no es cambiar la realidad es identificar las condiciones psicosociales que impactan el ambiente laboral, para ello se utiliza un cuestionario validado que permite recolectar datos sobre la situación actual de los factores psicosociales, y una entrevista estructurada que permitirá examinar la metodología y los criterios de evaluación que utilizan para medir el desempeño laboral en la cooperativa.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Enfoque Mixto

El enfoque mixto “combina la recolección tanto de datos cualitativos y cuantitativos, acerca de un objetivo de estudio que se está llevando a cabo, algunos investigadores utilizan esta metodología con el fin de poder comprender a

profundidad los resultados, al combinar los dos tipos de investigación, las fortalezas de cada enfoque pueden suplir las debilidades del otro" (Ortega, questionpro, 2025).

El presente trabajo es de enfoque mixto porque en la variable independiente se recolectará y analizara datos numéricos mediante la aplicación de un cuestionario validado con escala tipo Likert, el cual facilita la medición de los factores psicosociales que afectan el desempeño laboral, y en la variable dependiente se realizara entrevistas con preguntas abiertas que permitan conocer un poco más sobre el método de evaluación que utiliza la cooperativa para evaluar el desempeño laboral.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método Inductivo

El método inductivo es "un enfoque de razonamiento que parte de hechos o datos específicos para llegar a conclusiones generales" (Porto, 2024).

El tema de tesis se considera inductivo porque parte de una realidad específica (la situación laboral y los factores psicosociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA) para llegar a conclusiones generales sobre la influencia de esos factores en el desempeño laboral de los trabajadores, es decir no parte de una teoría general.

3.3.2. Método Analítico

El método analítico es "un enfoque de investigación que se basa en la descomposición de un fenómeno en sus elementos más básicos para comprender sus características y relaciones" (Anonimo, 2024).

El enfoque de tesis es analítico ya que se basa en descomponer y estudiar en profundidad los elementos que componen los factores psicosociales y cómo estos se relacionan con el desempeño laboral.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1. Encuesta

Según José Escárcega (2025), "la encuesta es un método estructurado de recolección de información, consiste en aplicar una serie de preguntas en base al tema de investigación a una muestra representativa de individuos"

En la presente investigación se contempla la aplicación de un cuestionario validado compuesto por 27 ítems, a los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.

3.4.2. Entrevista

Según la interpretación de Andres Muguira (2025), "la entrevista es una técnica de recolección de datos que se enfoca en obtener información cualitativa de manera directa a una pesona que tenga mas conocimiento del tema, la entrevista permite explorar las experiencias, actitudes y opiniones sobre el tema especifico"

Dentro del diseño metodológico de la presente investigación, se contempla la realización de una entrevista semiestructurada al jefe administrativo de Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., con el fin de recabar información cualitativa relacionada con la variable de desempeño laboral.

3.5. Universo, Población y Muestra

Para el presente trabajo de investigación se va aplicó una muestra censal, ya que la población estuvo conformada por **73 colaboradores** y se trabajó con la

totalidad de ellos, sin necesidad de realizar un muestreo, lo que permitió obtener una visión amplia y precisa.

3.6. Procesamiento de la Información

Las encuestas serán tabuladas a través de Excel y para las entrevistas, se utilizará un análisis de contenido “una técnica de investigación utilizada para interpretar de manera sistemática y objetiva el contenido de diversas formas de comunicación, como textos, entrevistas, imágenes y otros medios” (Weber, 2018).

Y un procesamiento de información que entiende “a la manera en que los individuos recogen, interpretan, almacenan y utilizan la información que proviene del entorno laboral”. Este concepto es fundamental para comprender de qué manera los trabajadores perciben y responden a los factores psicosociales que caracterizan un entorno laboral, así como las percepciones que influyen en su desempeño laboral. Este análisis se basa en la estructura conceptual establecida en la tabla de operacionalización, donde se definen las variables en dimensiones y subdimensiones que permiten abordar de forma organizada y comprensible la relación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral.

CAPITULO IV.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis cualitativo

4.1.1. (Entrevista)

Tabla 3

Análisis de contenido de entrevista

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
¿Cómo determina si un trabajador posee las competencias técnicas necesarias para su puesto?	Se hace una evaluación continua en el sentido del que, al yo estar inducido 15 días para asumir un cargo si existe una primera evaluación y retroalimentación, nosotros hacemos una capacitación recurrente de normativas, lineamientos porque el organismo de control exige esa parte, también se realiza la retroalimentación de la información histórica acerca de los procesos obviamente tenemos un equipo multidisciplinario y también que han transcurrido sus años y han ido ascendiendo por distintas posiciones y también con esa retroalimentación ha permitido determinar personas que se encuentren aptas para el puesto.	Se determina mediante una inducción de 15 días en donde surge la primera evaluación y retroalimentación.
¿Qué se hace cuando se detecta bajo dominio técnico?	Procuramos, digamos, mencionarle al trabajador que debería mantener una mayor preparación, tanto en la parte teórica como práctica, como le menciono, nosotros al manejar ciertas normativas de leyes, reglamentos, también manejamos metodologías para poner en práctica el trabajo que se va a realizar, entonces incentivamos a la lectura por ese lado para que pueda el trabajador tener herramientas y conocer las herramientas que pueda utilizar en el desempeño de sus labores diarias.	Se incentiva a la lectura y preparación teórica y práctica para que el trabajador conozca las herramientas necesarias para su desempeño.
¿Cómo se establecen las metas individuales para el personal administrativo?	Las metas individuales vuelvo y repito el perfil de funciones porque ahí nosotros tenemos todas las actividades, por ejemplo, yo como jefe administrativo tengo alrededor de 23 actividades, entonces esto se evalúa digamos en el cumplimento, la periodicidad, en los tiempos que yo tengo para realizar la actividad. Entonces nosotros vamos midiendo acorde a este cumplimiento en el porcentaje de las actividades	Se establece según el perfil de funciones y se mide por el cumplimiento, la periodicidad y el porcentaje de actividades encomendadas.

	que yo tengo encomendadas en el cargo que estoy asignado.	
¿Cómo evalúan la capacidad del trabajador para tomar decisiones efectivas?	La capacidad del trabajador al tomar decisiones efectivas se evalúa a través de la observación de su desempeño diario, los jefes inmediatos ven como el colaborador aborda situaciones que pueden surgir de manera imprevista, como el trabajador genera un análisis histórico, pero obviamente nosotros no podemos tomar una decisión sin que exista un análisis previo para el desarrollo de nuestras funciones o actividades.	Se evalúa mediante la observación del desempeño diario y el análisis previo que realiza trabajador antes de toar decisiones.
¿Ha notado si los trabajadores toman decisiones bajo presión emocional o condiciones psicosociales desfavorables?	Tenemos el riesgo psicosocial que existe por muchas adversidades por el tema mismo de cómo es nuestro sector en el que nosotros nos vamos desarrollando o desempeñando, obviamente este se toma un riesgo de agotamiento. Pero con el pasar de los años y las experiencias hemos buscado mecanismos, digamos, para que no se tomen decisiones por el momento de la presión o porque exista algún tipo de motivación personal hacia decidirnos por algo. Si es una decisión estratégica, la dialogamos, la discutimos y llegamos a una resolución en conjunto, mas no la dejamos a libre albedrío porque podemos considerar riesgos a futuro.	Se reconoce el riesgo psicosocial y se aplica mecanismos para evitar decisiones bajo presión, priorizando la resolución en conjunto.
¿El trabajo en equipo influye directamente en la evaluación del desempeño?	Si hay una pregunta en nuestra evaluación de desempeño en donde hacemos hincapié en la forma de trabajo individual, colectiva o grupal porque obviamente aquí un área depende de otra, yo no puedo tener una autonomía digamos sin decir que yo no necesito como área información o colaboración para una toma de decisiones, es un tema que aquí si tenemos que trabajar en equipo es parte de nuestra cultura.	Se hace hincapié en la forma de trabajo individual o grupal, ya que un área depende de otra y el trabajo en equipo es parte de la cultura.
¿Cómo identifica si un trabajador sabe resolver problemas laborales?	Hemos visto desde la parte digamos de la inteligencia emocional tanto para que sepa resolverlos de una forma asertiva, como le menciono sea estratégico al tomar una decisión que no sea por n tema de dejarlo en el limbo, que sean personas concretas con lo que buscan y no divaguen, también el hecho que nosotros hemos brindado herramientas a traves de capacitación, talleres y demás para que los trabajadores vayan cultivando esta parte de inteligencia emocional, pero también en la parte de inteligencia personal,	Se identifica a través de la inteligencia emocional, la toma de decisiones asertivas y el uso de herramientas brindadas en capacitación y talleres.

	de cómo podemos ser más idealistas, más estratégicos, más planeadores.	
¿Incluye la iniciativa o creatividad en la evaluación?	La creatividad puede estar anclada tanto a la innovación porque obviamente todo tipo de creatividad puede ser aceptada ya que pueden sonar buenas como ideas, pero en cambio en la práctica son irrealizables, en ese punto cuando aplicamos la creatividad lo llevamos hacia la innovación, hacia innovar un proceso que ya sabemos cómo funciona, pero tratar de hacerlo más eficiente, más efectivo.	La creatividad se vincula a la innovación, buscando hacer los procesos más eficientes y efectivos.
¿Se consideran elementos como la confidencialidad o el cumplimiento ético?	Si la confidencialidad más que nada porque obviamente nosotros tanto a la parte digamos de la cultura organizacional como el tema de reglamentos, leyes, normativas, si nos han hecho que mantengamos esa seguridad y protección de datos tano de la información como de todo lo que nosotros vamos gestionando para que se precautele y no pueda decir que existe una desinformación hacia alguna persona que solo tenga entendimiento.	Se considera la confidencialidad como parte de la cultura organizacional y se garantiza la protección de datos mediante reglamentos, leyes y normativas.
¿Considera que la justicia percibida influye en el compromiso y la lealtad de los trabajadores hacia la institución?	No, porque obviamente bueno, aquí sí la justicia se ha enfocado, si hablamos de eso en el tema de que nosotros tenemos una normativa y un reglamento interno y si se lo aplicado ha sido por una falta que está contemplada en nuestro reglamento y esto puede ser un tema de una falta oral, escrita, una pecuniaria de acuerdo a lo que nos dice la ley puede ser del 5, 2 o el 10%, y posterior a esto se aplicaría un visto bueno. Todo depende de que tan grande fue el incidente que ocurrió porque esto también va a variar, no es lo mismo que se amoneste por venir con otro uniforme o por haber incumplido una meta.	La justicia se relaciona con la correcta aplicación del reglamento interno, buscando ser más que justos, equitativos, según la gravedad de la falta.
¿Dentro de la evaluación se considera la puntualidad del colaborador?	Si nosotros evaluamos, periódicamente, de hecho, llevamos un control de asistencia a través de nuestros biométricos, pero también vamos llevando esta sistematización de esta información porque nos permite retroalimentar a los compañeros, también detectar ciertas cosas. Un ejemplo puede ser eventualidades como las del día de hoy, que hubo derrumbe y mucha gente se atrasó. Entonces, claro, existe un indicador de preocupación y también de que los socios miren a ver que paso con esta gente, porque no llegó a tiempo. Entonces si lo evaluamos, retroalimentamos mensualmente, se evalúa eso.	Se evalúa mediante el control de asistencia con el biométrico y la retroalimentación mensual, considerando eventualidades y puntualidad como indicador.

¿Cómo evalúan el uso del tiempo por parte de los trabajadores?	Evaluamos en el tema, digamos, vuelvo nuevamente al perfil de funciones, donde en el perfil de funciones nosotros podemos mencionar que tenemos actividades, entonces, si yo sé que una de mis actividades es generar una reunión diaria, entonces mi reunión tendrá que tener 40 minutos de duración, y si o no la cumplí o no se dio, nosotros vamos midiendo con el tiempo. Hay ciertos indicadores como cuánto es el tiempo de recurrencia que realiza una actividad y cada cuánto lo hace, cuanto le toma hacer esta actividad. Entonces son tiempos donde nosotros podemos mencionar que las actividades ya aprobadas y determinados ciertos tiempos, cuando nosotros hacemos la inducción, obviamente ahí se da todo este tema de que cuanto nos toma, un ejemplo, armar un expediente de crédito, tal vez se toma cuatro horas o me toma todo un día, depende de la cantidad, dependerá si es complejo, como sale a recabar información de un socio, de un garante, los descargos que tenga que hacer la persona de crédito. O sea, es un cúmulo de situaciones, de variables que nosotros también dependemos, todo dependerá de la complejidad.	Se evalúa según el perfil de funciones, la duración estimada de actividades, los indicadores de tiempo y la complejidad de las tareas.
¿La evaluación de desempeño considera la capacidad del trabajador para ajustarse a nuevas herramientas, tecnologías o normativas?	Si, correcto. Nosotros enfocamos hacia la retroalimentación la innovación y la capacitación permanente del personal por el uso de las tecnologías de la información y comunicación y también por la parte, digamos literaria y también de hechos históricos, mitologías, estudios, avances que van saliendo, no solamente en el país, sino también en nuestros países vecinos, como Perú, Colombia, que son mercados similares, entonces, eso sí nos permite hacer como que un análisis un poco más profundo para que nuestros colaboradores vayan captando ese tema, digamos, de la importancia de mantenerse en esa actualización permanente.	Se considera mediante la retroalimentación, la innovación, la capacitación permanente y la actualización frente a avances tecnológicos y normativos.
¿Se ha presentado casos en los que un trabajador haya tenido dificultades para adaptarse?	Depende, o sea, han sido dificultades en el sentido de que cuando no se cumplen metas y el colaborador se siente inadecuado para estar cumpliendo una función. Se han dado casos, pero no han sido un tema, que digamos, de que no se sienta capacitado, sino por el tema de presión laboral de que usted sabe que es un sector muy	Se ha presentado dificultades por presión laboral, sensación de inadecuación y limitaciones en la toma de decisiones por metodologías establecidas.

	poco sensible para nosotros poder organizarnos y decir bueno, esto vamos a determinarlo de cierta forma. No podemos tomar decisiones autónomas para ser más ágiles porque tenemos metodologías, procesos.	
¿Cómo se evalúa la productividad de cada trabajador?	La productividad se enfoca, digamos, en el cumplimiento nuevamente de las actividades, porque obviamente si yo tengo un listado de 10 actividades, que diariamente yo realice 8, entonces yo estoy siendo productivo. Si realicé hasta más de 8 actividades, porque estoy haciendo la entrega oportuna de información, porque estoy tomando una información estratégica, tal vez al momento de ya obtener esta información, y porque también ya tengo un resultado esperado de todo el proceso que voy realizando. La productividad aquí también se enfoca en el tema de que vamos generando un impacto en los indicadores que manejan dentro de la institución. Es productivo cuando hablamos de la parte económica y financiera, la cual es el reflejo de cuan productivo podemos ser como colaboradores.	Se evalúa por el cumplimiento de actividades, la entrega oportuna de información, el impacto en indicadores y resultados económicos y financieros.
¿Qué importancia se le da en la evaluación al esfuerzo individual por alcanzar los resultados?	Se le da una importancia alta, en el sentido de que buscamos eso, de que se logren alcanzar la mayor parte de los resultados o de objetivos planteados dentro de un día, o un mes o un año. Porque obviamente como le mencionaba, nosotros hacemos evaluaciones mensuales, trimestrales y anuales, obviamente, al nosotros manejar una planificación estratégica, todas las áreas están sujetas a cumplir un objetivo, una meta o un indicador. Entonces todo se refleja que la institución tiene una cultura organizacional que esta planificada a través de una estructura de un plan estratégico anual, y esto también lleva a un plan operativo anual. Sabemos que son las directrices que tiene que realizar cada área para poder también consolidar y medir tanto la productividad como la eficiencia al momento de nosotros ya obtener resultados al cierre del año.	Se le da una importancia alta al esfuerzo individual, reflejado en evaluaciones periódicas, cumplimiento de objetivos, metas e indicadores del plan estratégico.

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

La entrevista realizada al jefe administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., permitió comprender de forma directa cómo se gestiona

y evalúa el desempeño laboral dentro del área administrativa, uno de los aspectos más importantes es que la cooperativa cuenta con un sistema bien estructurado de evaluación de desempeño, el cual se basa en el cumplimiento del perfil de funciones.

La evaluación no solo permite hacer el seguimiento al cumplimiento de metas, si no también fortalece la cultura institucional mediante una planificación estratégica alineada correctamente a los objetivos de la institución financiera.

Además, se evidenció que la organización promueve activamente el desarrollo de competencias técnicas a través de procesos de inducción, retroalimentación y capacitaciones de manera permanente, en caso donde se detecta bajo rendimiento, se prioriza el acompañamiento y la formación del colaborador antes de considerar medidas correctivas, lo que refleja un enfoque preventivo y de mejora continua,

Por otro lado, se valora de manera significativa el trabajo en equipo, la iniciativa y la toma de decisiones fundamentadas, la cooperación entre áreas es vista como una necesidad operativa, lo que ha permitido que el desempeño no solo se mida de manera individual, sino también por el impacto de cada colaborador tiene en los resultados colectivos.

La importancia de la inteligencia emocional y la adaptación frente a nuevas herramientas tecnológicas son considerados como elementos claves para un entorno laboral en constante cambio, de esta manera el análisis permitió identificar que la institución apuesta por un modelo de gestión humana centrado en la productividad, la eficiencia y el bienestar organizacional, la cual se ve reflejada en la forma en

cómo se manejan los tiempos, se evalúa los resultados y se reconoce el esfuerzo individual del colaborador.

Esto demuestra que la cooperativa no solo cumple con parámetros técnicos, también integra valores éticos, y organizacionales en su modelo de evaluación del desempeño.

4.1.2. Evaluación de desempeño

Para examinar la metodología y los criterios utilizados en la evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, se aplicaron entrevistas dirigidas a las autoridades clave del área administrativa (Econ. Carlos Concha) y de talento humano (Ing. Diego Yánez). A partir del levantamiento de información, se identificó que la cooperativa aplica una evaluación formal de desempeño de manera semestral, utilizando un enfoque mixto que integra elementos cuantitativos y cualitativos, los cuales son sustentados en el cumplimiento de metas, competencias laborales, actitudes y comportamiento organizacional.

La metodología se basa en un modelo similar a la evaluación de 180 grados, que incluye la valoración del jefe inmediato y una autoevaluación por parte del colaborador.

En casos específicos, el trabajador puede ser evaluado por más de un superior, esto depende del área en que el funcionario se encuentre, los criterios de la evaluación contemplan tanto aptitudes técnicas como habilidades blandas, competencias organizacionales y cumplimiento de metas, trabajo en equipo, adaptabilidad, gestión del tiempo, pensamiento estratégico, orientación al logro,

lealtad y dimensiones que se vinculan al clima laboral, además el proceso es sistematizado mediante plataformas digitales que garantizan confiabilidad y eficiencia en el procesamiento de resultados.

Es importante señalar que, debido a la naturaleza confidencial y reservada de la información institucional, el acceso a datos individuales fue restringido, como lo señala el **Anexo 6** proporcionado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA.

No obstante, se proporcionó un porcentaje general consolidado de la evaluación correspondiente al último periodo cerrado (julio- diciembre 2024) el cual refleja un 88,52% de satisfacción del personal y un 80% de cumplimiento del desempeño organizacional resultando un cumplimiento la evaluación de desempeño del 94,22% sobre 100%.

Esta limitación no afecta el cumplimiento del objetivo, ya que el estudio se enfoca en analizar la estructura metodológica y los criterios aplicados, los cuales fueron claramente identificados a través del levantamiento de información cualitativa y documental previamente autorizado.

4.1.3. Análisis cuantitativo (Encuesta)

Encuesta a los trabajadores del área administrativa

1. **¿El lugar de trabajo del colaborador cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas?**

Tabla 4

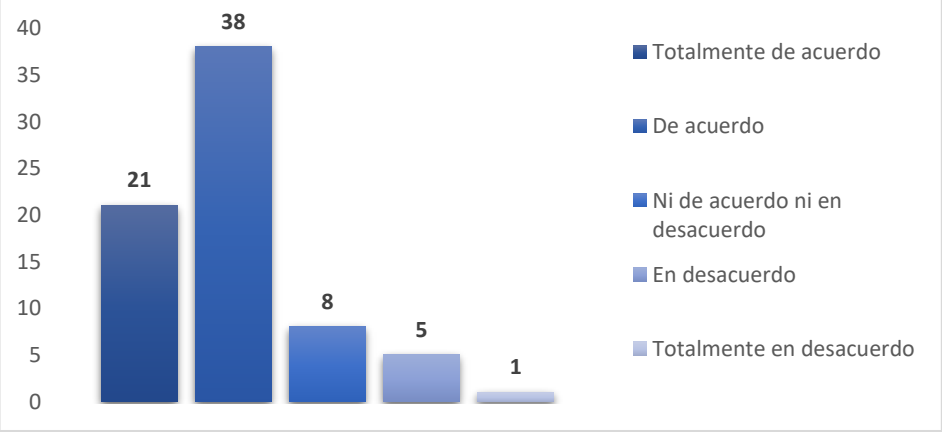
Condiciones Laborales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	29%
De acuerdo	38	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 1

Condiciones Laborales



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: Según los resultados obtenidos, el 52% de los colaboradores respondió estar de acuerdo y el 29% totalmente de acuerdo con la afirmación, sumando un **81% que percibe positivamente** la disponibilidad de recursos en el entorno de trabajo. Por otro lado, un 11% optó por una postura neutral y apenas el 8% expresó alguna forma de desacuerdo, el 7% en desacuerdo y el 1% en desacuerdo.

Interpretación: Estos datos reflejan que una amplia mayoría de los trabajadores considera que la cooperativa proporciona recursos necesarios para el correcto desarrollo de sus actividades, esto puede interpretarse como una fortaleza institucional que favorece el cumplimiento de metas y satisfacción laboral, no obstante, el porcentaje que se mantiene neutral o en desacuerdo, aunque es reducido, no debe subestimarse, ya que podría estar afectando la experiencia laboral

2. **¿El ambiente físico donde el colaborador desempeña sus funciones es cómodo y adecuado?**

Tabla 5

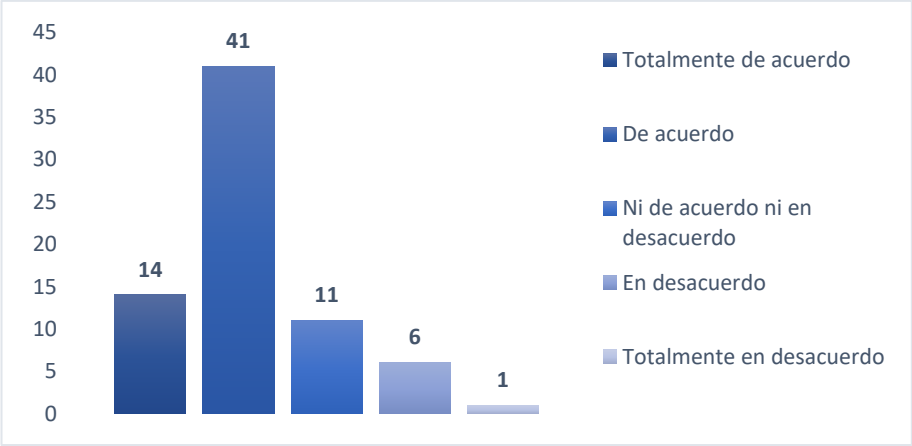
Condiciones Laborales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	19,18%
De acuerdo	41	56,16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,07%
En desacuerdo	6	8,22%
Totalmente en desacuerdo	1	1,37%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 2

Condiciones Laborales



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: Los resultados muestran que el 56.16% de los encuestados están de acuerdo y el 19.18% totalmente de acuerdo con que el ambiente físico de trabajo es cómodo y adecuado, lo que representa un **75,34% de respuestas favorables**. Un 15.07% se mantiene en una posición neutral, mientras que un 9.59% expresa algún grado de desacuerdo, el 8,22% en desacuerdo y el 1.37% totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Estos datos reflejan que una amplia mayoría de los colaboradores perciben de forma positiva las condiciones físicas del espacio en el que se desempeñan sus funciones, lo cual es un factor clave para el bienestar y la productividad laboral. Sin embargo, el 15.07% que se muestra neutral y el 9.59% que expresa inconformidad sugiere que existen ciertas condiciones que podían mejorarse.

3. **¿Las tareas asignadas al colaborador están bien definidas y se ajustan a su perfil profesional?**

Tabla 6

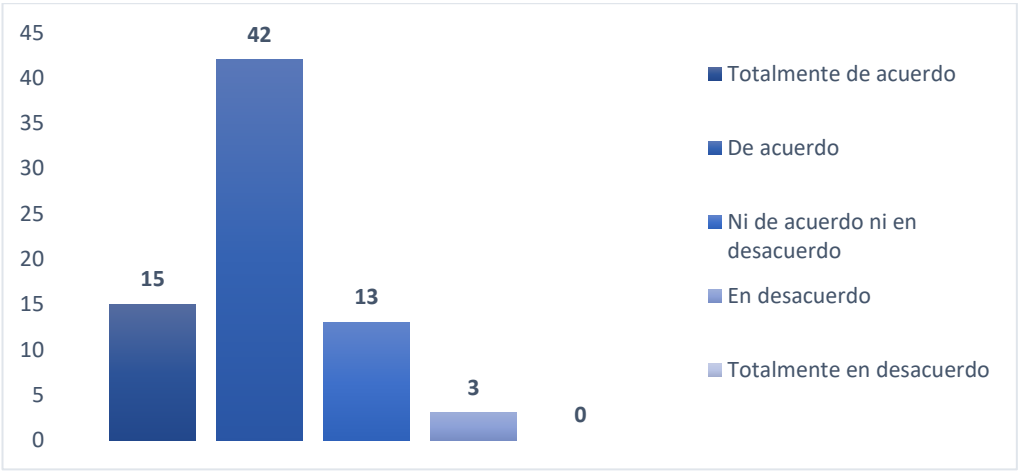
Condiciones Laborales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	21%
De acuerdo	42	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	18%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 3

Condiciones Laborales



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 58% de los encuestados están de acuerdo y el 21% totalmente de acuerdo en que las tareas asignadas están bien definidas y se alinean con su perfil profesional, sumando un **79% de percepción positiva**. Por su parte, el 18% se

mantuvo neutral, mientras que solo el 4% expresó desacuerdo, y ningún encuestado se manifestó totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores consideran que existen una adecuada correspondencia entre las funciones que desempeñan su formación profesional. Esta claridad en la asignación de tareas es fundamental para el desempeño eficaz, ya que permite al trabajador aplicar sus competencias con mayor seguridad y sentido de propósito.

La baja proporción de desacuerdo 4% y la ausencia de respuestas totalmente negativas, que refuerzan la idea de una distribución de funciones bien estructuradas, no obstante, el 18% que optó por una estructura neutral podría reflejar situaciones donde existe ambigüedad en las responsabilidades o necesidades de mejorar la comunicación interna sobre los roles.

4. **¿Las decisiones dentro de la Cooperativa se toman de manera justa y equitativa para los colaboradores?**

Tabla 7

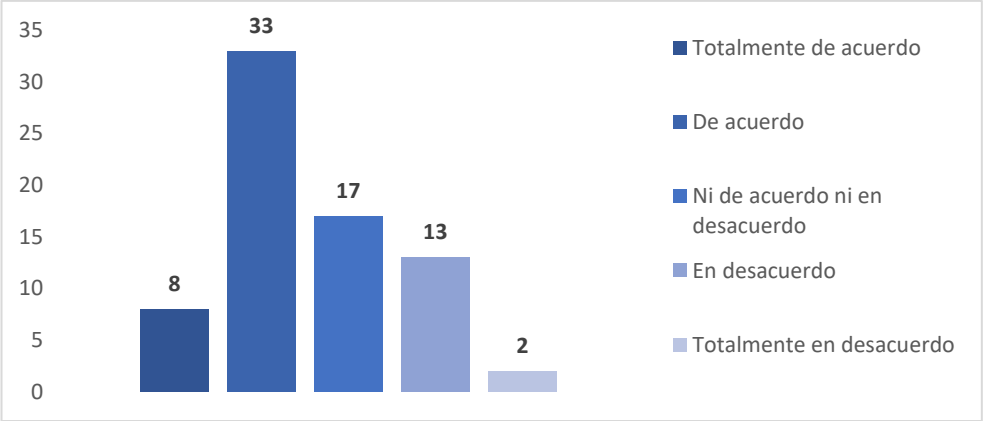
Justicia Organizacional

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	8	11%
De acuerdo	33	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23%
En desacuerdo	13	18%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 4

Justicia Organizacional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 45% de los encuestados están de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo con que las decisiones en la Cooperativa se toman de forma justa y equitativa, lo que representa un **56% de percepción positiva**. Un 23% se mostró neutral, mientras que un 21% expresó algún grado de desacuerdo, el 18% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados reflejan una percepción moderadamente favorable sobre la justicia organizacional en los procesos de toma de decisiones, aunque más de la mitad de los colaboradores manifiesta conformidad, el 23% que se mantiene neutral y el 21% expresa desacuerdo, evidenciando una posible falta de transparencia o equidad percibida en ciertas decisiones administrativas.

Estos resultados sugieren que las prácticas internas pueden no ser percibidas de la misma manera por todos los miembros del equipo, lo que puede estar vinculada a diferentes experiencias laborales, por los colaboradores de la Cooperativa.

5. **¿Los colaboradores han recibido un trato justo e imparcial por pare de sus superiores?**

Tabla 8

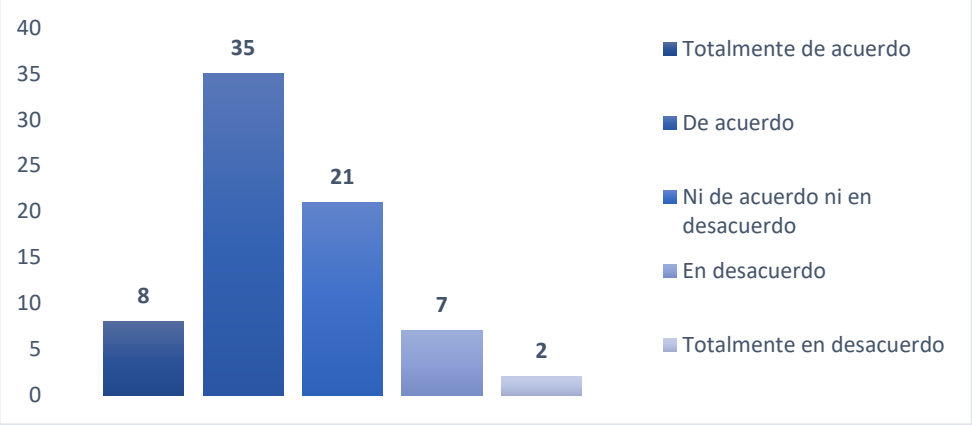
Justicia Organizacional

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	8	11%
De acuerdo	35	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	29%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 5

Justicia Organizacional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 48% de los colaboradores indicó estar de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo con haber recibido un trato justo e imparcial por parte de los superiores, sumando un **59% de la percepción positiva.**

Un 29% de mantuvo en una posición neutral, mientras que un 13% manifestó alguna forma de desacuerdo, el 10% desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados sugieren que, aunque más de la mitad de los encuestados perciben un trato justo por parte de sus superiores, existe un porcentaje considerable que se muestra indiferente o inconforme.

El 29% de las respuestas neutrales podría indicar cierta ambigüedad o falta de claridad en la forma en que se gestionan las relaciones jerárquicas, mientras que el 13% que manifiesta desacuerdo evidencia que aún persisten situaciones donde el trato no es percibido como equitativo.

La percepción de justicia influye directamente en la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso con la organización.

6. **¿La distribución de tareas y responsabilidades en el área de trabajo es equitativa?**

Tabla 9

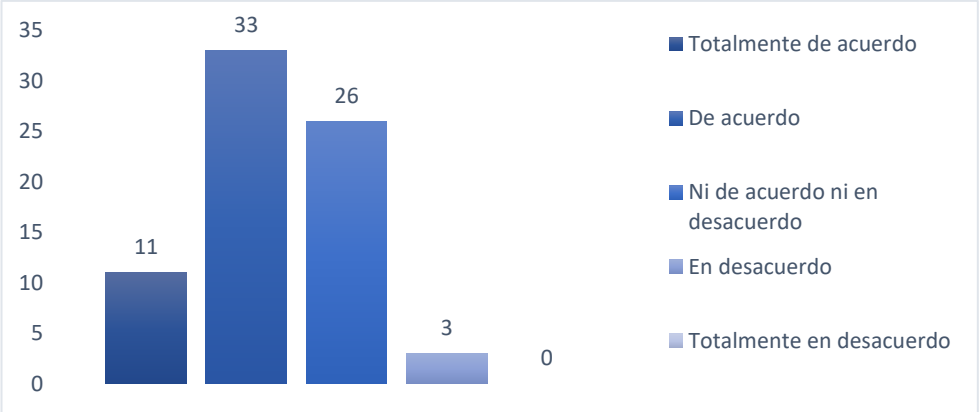
Justicia Organizacional

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	11	15%
De acuerdo	33	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	36%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 6

Justicia Organizacional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 45% de los colaboradores están de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo en que la distribución de tareas y responsabilidades es equitativa, sumando un **60% de percepción positiva**, el 36% de la población se mantuvo neutral, mientras que solo un 4% manifestó desacuerdo, y ningún encuestado expresó totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados reflejan que la mayoría d los trabajadores considera que existe una distribución justa de funciones en el área, la cual favorece un entorno de trabajo más colaborativo y balanceado.

No obstante, el 36% de las respuestas neutrales representa una proporción considerable que podría estar relacionada con una percepción repetitiva de la equidad en la asignación de tareas, esto puede deberse a una falta de claridad en los criterios de distribución o a situaciones internas no comunicadas adecuadamente.

Por otro lado, el porcentaje de desacuerdo indica que no se perciben altos niveles de inequidad, pero el hecho de que más de un tercio de los encuestados no

se pronuncie claramente a favor ni en contra sugiere oportunidades de mejora en cuanto a transparencia y comunicación sobre roles y responsabilidades.

7. **¿Los colaboradores mantienen relaciones laborales positivas con la mayoría de sus compañeros?**

Tabla 10

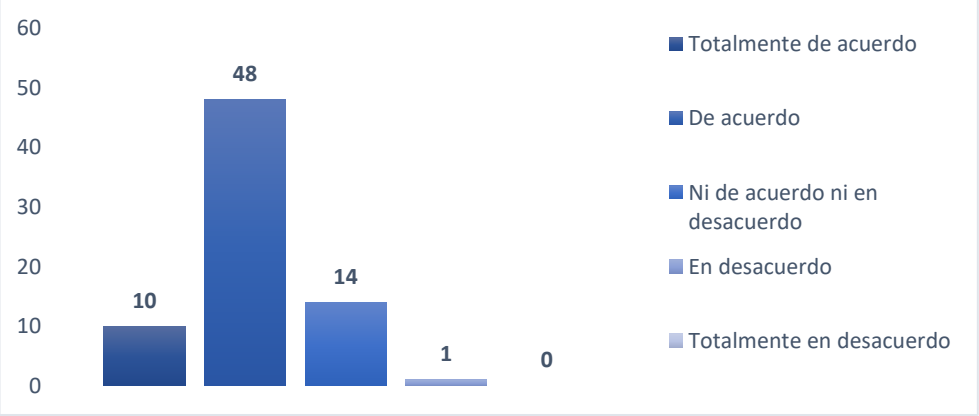
Relaciones Interpersonales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	14%
De acuerdo	48	66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 7

Relaciones Interpersonales



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 66% de los colaboradores están de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo con que mantienen relaciones laborales positivas con la mayoría de sus compañeros; lo que representa un 80% de percepción favorable, el 19% se mantuvo neutral y solo un 1% expresó desacuerdo, sin respuestas en la categoría “totalmente en desacuerdo”

Interpretación: Los resultados muestran una valoración ampliamente positiva sobre las relaciones interpersonales en el entorno laboral, el 80% de respuestas favorables indica que los colaboradores perciben un ambiente de convivencia armónica y respeto mutuo con sus pares, lo cual contribuye al fortalecimiento del trabajo en equipo, la comunicación y la cooperación de tareas diarias.

El 19% de neutralidad puede reflejar una postura de reserva por parte de algunos trabajadores, posiblemente por experiencias personales no generalizables o por falta de interacción con todo el equipo, el escaso 1% de desacuerdo sugiere que los conflictos interpersonales no son frecuentemente ni generalizados.

En conjunto estos resultados muestran que el ambiente laboral es positivo en termino de relaciones, siendo componente clave dentro de los factores psicosociales que influyen tanto en el desempeño individual y colectivo.

8. **¿Dentro de los equipos de trabajo existe colaboración y apoyo mutuo entre los colaboradores?**

Tabla 11

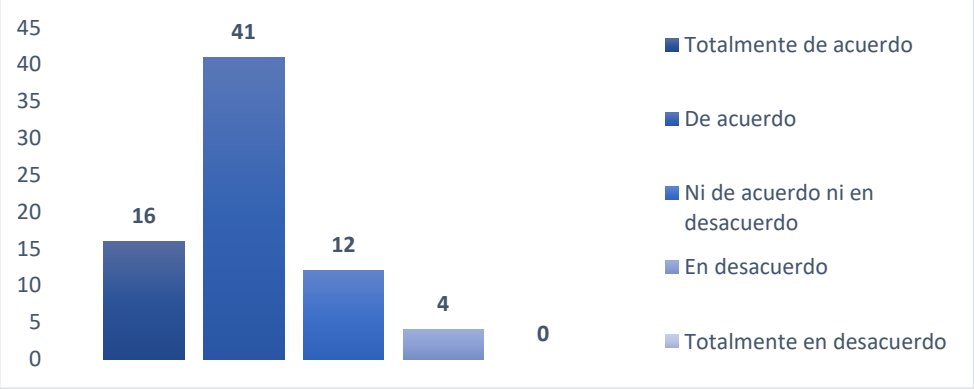
Relaciones Interpersonales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	22%
De acuerdo	41	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 8

Relaciones Interpersonales



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 56% de los colaboradores indicó estar de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo con la existencia de colaboración y apoyo mutuo dentro de sus equipos de trabajo, lo que representan un **78% de respuestas favorables**, un

16% se mantuvo en una posición neutral, y un 5% manifestó estar en desacuerdo. No se registraron respuestas en la categoría “totalmente en desacuerdo”.

Interpretación: Los resultados evidencian una percepción generalizada de cooperación entre los miembros de los equipos de trabajo, la mayoría de los colaboradores consideran que existe un nivel adecuado de colaboración y apoyo, lo cual es esencial para el logro de objetivos, y un ambiente laboral saludable.

El 16% de neutralidad podrían estar vinculado a experiencia individuales donde la colaboración no ha sido constante o ha estado condicionada por factores como la carga de trabajo o la dinámica del equipo.

Por otro lado, el 5% que expresa desacuerdo, aunque minoritario, sugiere que existen casos aislados donde la interacción colaborativa puede ser débil.

9. **¿Los colaboradores pueden contar con sus compañeros cuando requieren apoyo para realizar sus tareas?**

Tabla 12

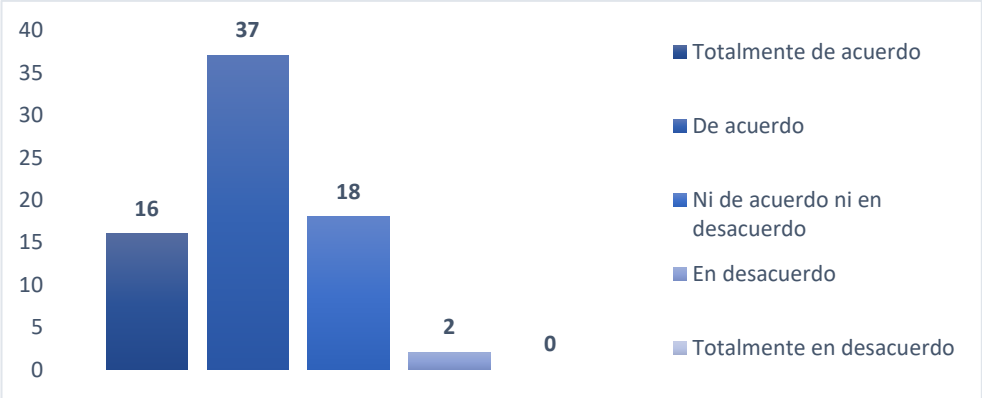
Relaciones Interpersonales

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	16	22%
De acuerdo	37	51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	25%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 9

Relaciones Interpersonales



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 51% de los encuestados respondió estar de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo con que pueden contar con sus compañeros cuando necesitan apoyo en sus tareas, sumando un **73% de respuestas positivas**, un 25 % se posiciono de manera neutral, mientras que solo un 3% manifestó estar en desacuerdo, y no se registraron respuestas en la categoría "totalmente en desacuerdo".

Interpretación: Los datos revelan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la disponibilidad y apoyo entre compañeros dentro del apoyo laboral, el hecho de que siete de cada diez colaboradores consideren que puede contar con sus compañeros de trabajo refleja un nivel solido de cohesión grupal y colaboración práctica, factores que favorecen la eficiencia y la resolución de tareas compartidas. El 25% de respuestas neutrales puede interpretarse como una señal de variabilidad en las experiencias individuales, dependiendo del área, carga de trabajo y relaciones interpersonales, el 3% en desacuerdo, aunque mínimo sugiere que existen casos puntuales donde la colaboración no está bien percibida.

10. ¿Los colaboradores suelen sentirse presionados por la carga de trabajo que tienen?

Tabla 13

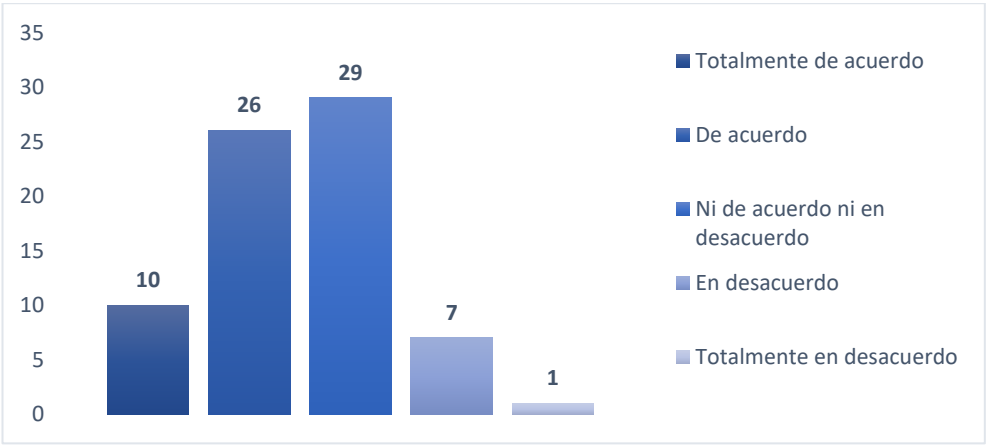
Estrés Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	14%
De acuerdo	26	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	40%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025. Elaboración propia.

Figura 10

Estrés Laboral



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: Un 36% de los encuestados indicó estar de acuerdo y un 14% totalmente de acuerdo con **sentirse presionados** por la carga de trabajo, sumando un 50% de percepción afirmativa.

Un 40% opto por una postura neutral y un 11% expreso algún grado de desacuerdo.

Interpretación: La mitad de los colaboradores encuestados admiten sentirse presionados por la carga laboral, lo que sugiere que la exigencia de tareas podría estar generando un impacto directo al bienestar, este porcentaje, aunque no extremo representa una señal de alerta, ya que la percepción de presión sometida puede estar relacionada con niveles de desmotivación o disminución del rendimiento.

El 40% de las respuestas son neutrales, refleja que muchos trabajadores podrían experimentar esta presión de forma moderada, la baja proporción de desacuerdo 11% indica que una minoría de la población considera que su carga de trabajo es manejable o equilibrada.

11. **¿Las actividades laborales generan un nivel de estrés que afecta el bienestar personal del colaborador?**

Tabla 14

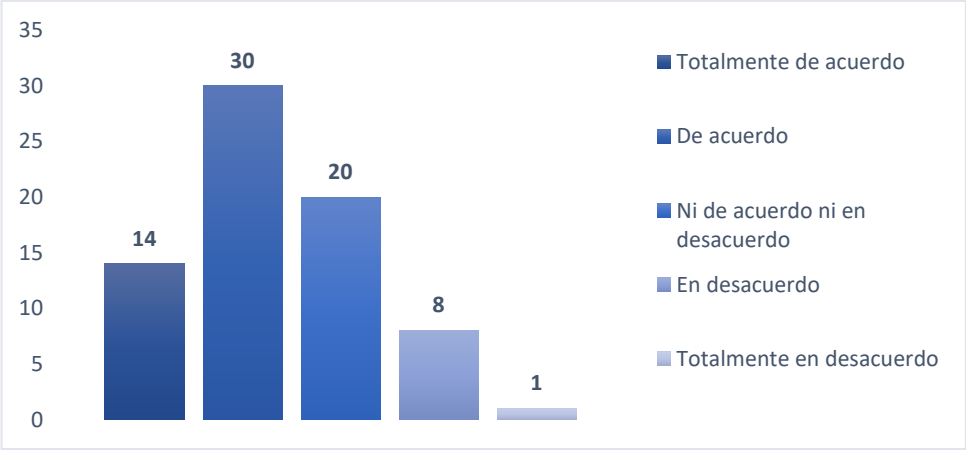
Estrés Laboral

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	14	19%
De acuerdo	30	41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27%
En desacuerdo	8	11%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 11

Estrés Laboral



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 41% de los colaboradores indicó estar de acuerdo y el 19% totalmente de acuerdo con que **su trabajo genera un nivel de estrés** que afecta su bienestar, sumando un 60% de respuestas afirmativas, el 27% se mantuvo en una postura neutral, mientras que un 11% manifestó desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados revelan que seis de cada diez colaboradores perciben que su entorno laboral genera un nivel de estrés, lo cual representa una señal importante de la presencia de riesgo psicosocial asociado a la carga emocional del trabajo, este factor puede estar relacionado, por plazos astados, exceso de responsabilidades, presión por resultados o falta de pausas activas.

El 27% de neutralidad sugiere una percepción ambigua, donde el nivel de estrés puede no ser constante, pero si presente en momentos críticos, por otro lado, el 12% no comparte esta afirmación, dentro de la población este porcentaje

representa a la minoría que muy probablemente cuenta con estrategias personales de afrontamiento o se desempeñan en áreas con menor presión.

12. ¿El colaborador experimenta estrés cuando debe cumplir múltiples responsabilidades en un tiempo limitado?

Tabla 15

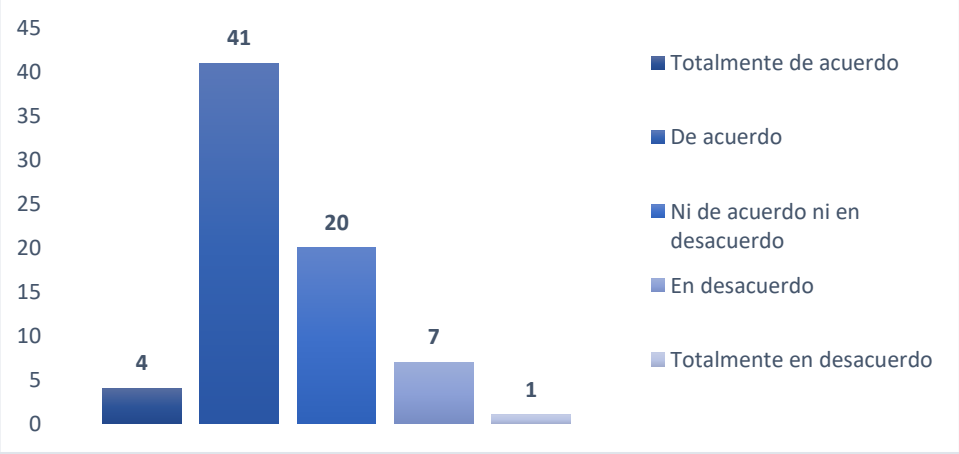
Estrés Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5%
De acuerdo	41	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 12

Estrés Laboral



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 56% de las personas encuestadas indicó estar de acuerdo con que **experimenta estrés** al tener que cumplir con múltiples responsabilidades en tiempo limitado, mientras que el 5% de la población respondió estar totalmente de acuerdo.

Esto suma un 61% de percepción afirmativa, mientras el 27% se mantuvo neutral, mientras que un 10% manifestó desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados indican que más de la mitad de los colaboradores reconocen experimentar estrés cuando se enfrentan a múltiples tareas en plazos cortos, lo que refleja una situación frecuente en entornos exigente.

El nivel de estrés puede afectar la calidad de trabajo, la salud emocional y física de los empleados, el 27% de la neutralidad sugiere que, si bien los colaboradores no identifican abiertamente una sobrecarga, podrían estar expuestos ocasionalmente a situaciones de presión sin que exista un impacto significativo.

El 11% de los trabajadores no se sienten afectados, podrían desempeñarse en funciones de menos demandas o haber desarrollado estrategias para poder gestionar mejor su tiempo.

13. ¿Los colaboradores se sienten motivados a dar lo mejor de sí en su trabajo diario?

Tabla 16

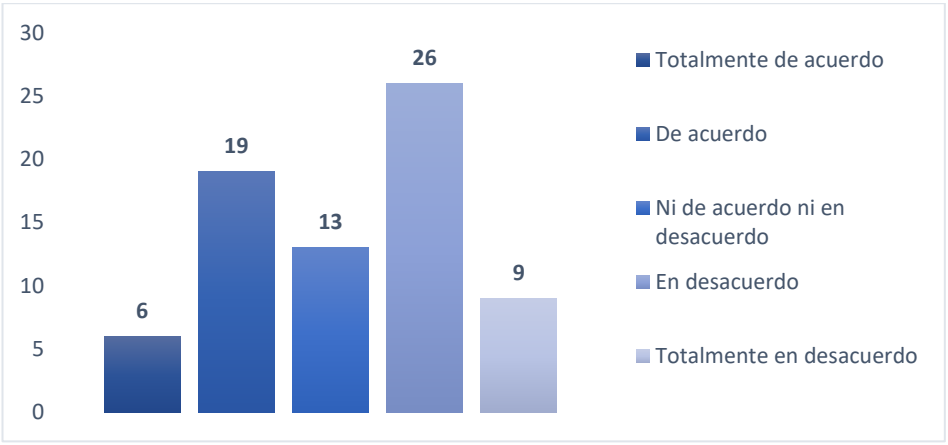
Motivación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8%
De acuerdo	19	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	18%
En desacuerdo	26	36%
Totalmente en desacuerdo	9	12%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 13

Motivación



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: EL 34% de los encuestados indicó estar motivado en su entono laboral, mientras, la otra parte de la población el 48% manifiesta una percepción negativa (entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), lo que representa una

señal de alerta sobre el estado de motivación laboral entro de la institución, y el 18% refleja una postura neutra.

Interpretación: Los resultados **reflejan un déficit** en los factores que fomentan la motivación diaria del personal, la alta proporción de respuestas negativas sugiere que existe una insatisfacción.

También se identificó que el 18% se mantiene en una postura neutral evidenciando posibles niveles bajos de implicación emocional o satisfacción en las condiciones de trabajo.

La alta proporción de respuestas negativas puede afectar directamente el desempeño o productividad, por lo que es recomendable establecer estrategias que fortalezcan la motivación interna, tales como el reconocimiento.

14. ¿Las tareas asignadas a los colaboradores les resultan interesantes y desafiantes?

Tabla 17

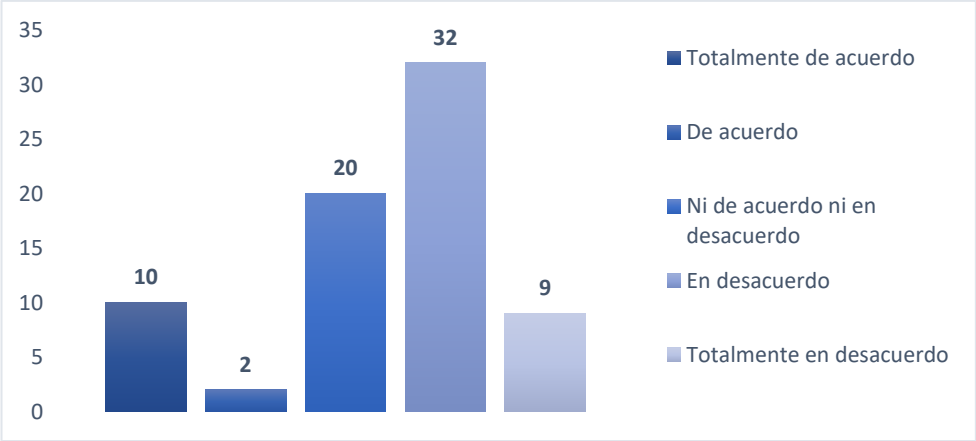
Motivación

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	10	14%
De acuerdo	2	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27%
En desacuerdo	32	44%
Totalmente en desacuerdo	9	12%
Total	**73**	**100%**

Fuentes: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 14

Motivación



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: La pregunta explora el grado en que las tareas asignadas genera un interés y desafío, el cual se manifestó que el 14% de los encuestados están totalmente de acuerdo con esta afirmación y un 3% se mostró de acuerdo, sumando una percepción positiva baja del 17%.

El 27% expreso una postura neutral mientras que un 56% presento una percepción negativa (44% en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo), estos resultados evidencian que más de la mitad de los colaboradores no perciben sus actividades como motivadoras.

Interpretación: Este nivel de desinterés puede ser reflejado en ruinas laborales monótonas o falta de alineación entre las competencias personales y las responsabilidades que desempeña. La ausencia de retos laborales puede impactar de manera negativa en la motivación o retención del talento humano, para lo cual es fundamental el establecimiento de metas atractivas y funcionales para revitalizar el entusiasmo en el entorno laboral.

15. ¿Los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo bien hecho?

Tabla 18

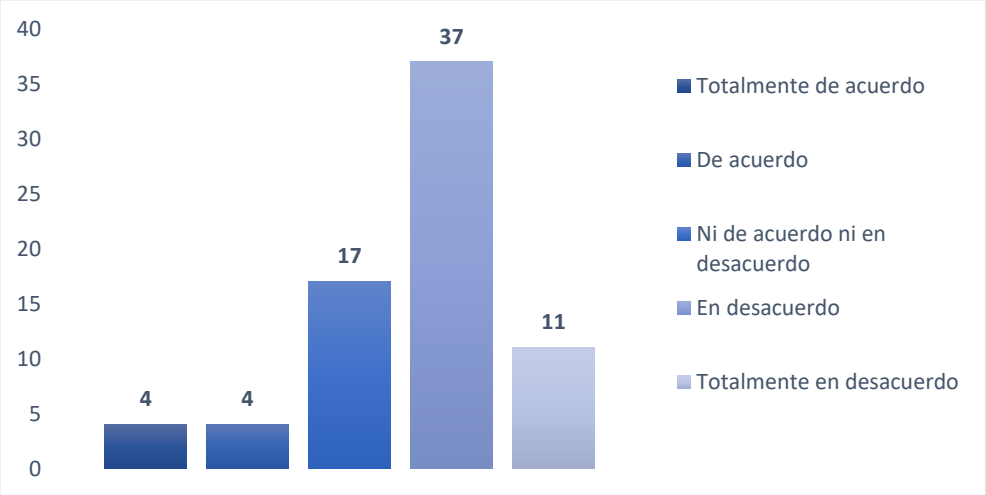
Motivación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5%
De acuerdo	4	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23%
En desacuerdo	37	51%
Totalmente en desacuerdo	11	15%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 15

Motivación



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: La tabla refleja una baja percepción positiva sobre el reconocimiento laboral, el 10% de los encuestados indicó estar (5% totalmente acuerdo y 5% de acuerdo).

El 23% mantiene una postura neutral, mientras que un 66% tiene una percepción negativa (51% en desacuerdo y el 15% totalmente en desacuerdo).

Este resultado sugiere que el reconocimiento al buen desempeño es deficiente o poco visible dentro de la Cooperativa.

Interpretación: La falta de reconocimiento impacta de manera directa la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores, cuando los trabajadores perciben que sus esfuerzos no son valorados, puede generarse desinterés, baja autoestima profesional o disminuir el compromiso organizacional.

Es fundamental que la Cooperativa implemente estrategias de reconocimiento efectivas y constante que refuercen las conductas deseadas, fomenten el sentido de pertenencia y contribuyan al fortalecimiento del desempeño individual y colectivo.

16. ¿El entorno laboral permite a los colaboradores mantener un estado emocional positivo durante el cumplimiento de sus tareas?

Tabla 19

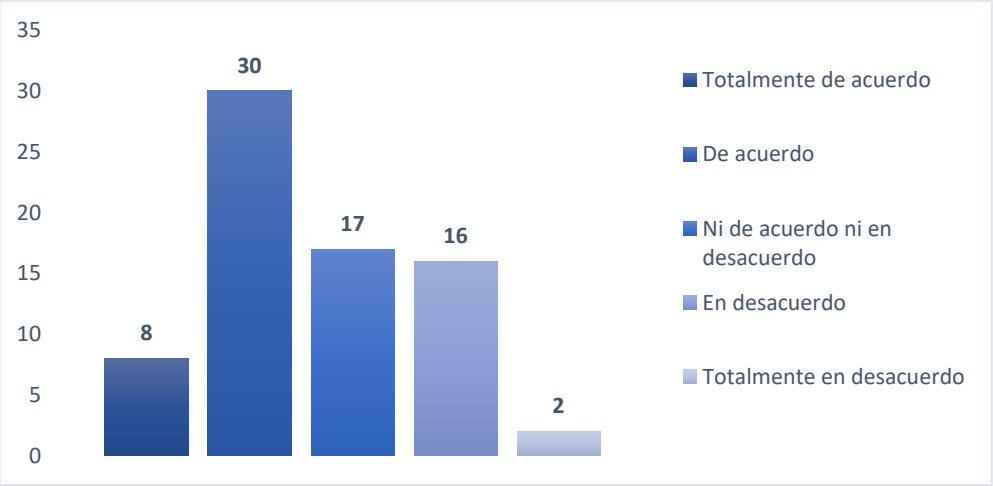
Salud Emocional

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	8	11%
De acuerdo	30	41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23%
En desacuerdo	16	22%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 16

Salud Emocional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 41% de los colaboradores indicó estar de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo con que su entorno laboral le permite mantener **un estado emocional positivo**, totalizando un 52% de percepción favorable, por otro lado, el 23% de la población se mostró neutral, mientras que un 25% expreso desacuerdo (22% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo)

Interpretación: Los resultados reflejan que un poco más de la mitad de los encuestados consideran que el entorno laboral favorece su bienestar emocional.

Esto es positivo, ya que un entorno que promueve emociones positivas tiene impacto directo en la productividad, la resiliencia frente al estrés, sin embargo, el 23% de respuestas neutrales y el 25% de respuestas negativas indican que existe una proporción significativa de los trabajadores administrativos que no perciben un ambiente emocionalmente favorable.

Este resultado podría estar relacionado con las condiciones, como el liderazgo, la carga de trabajo o la manera de gestionar un conflicto.

17. ¿El ambiente laboral permite a los colaboradores mantener una actitud positiva?

Tabla 20

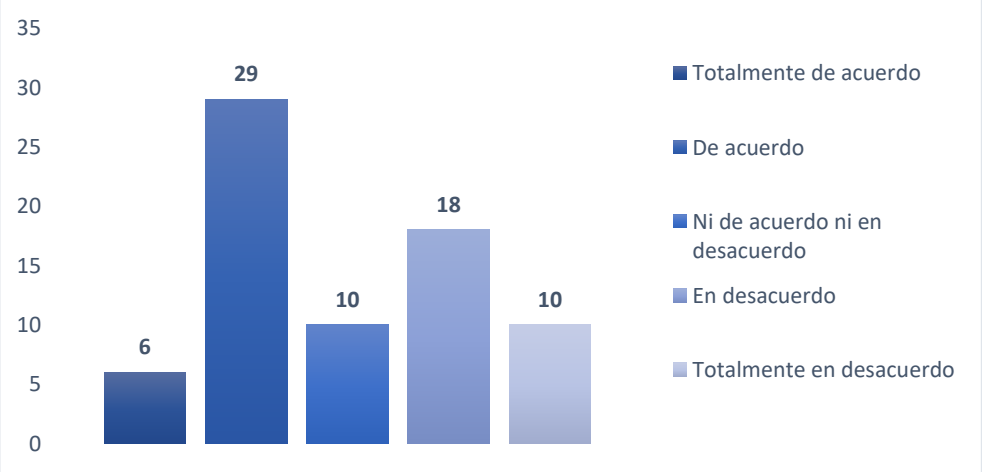
Salud Emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8%
De acuerdo	29	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14%
En desacuerdo	18	25%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 17

Salud Emocional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 40% de los colaborados indicó estar de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo con un ambiente laboral que les permite mantener una actitud positiva, sumando un 48% de respuestas afirmativas, también el 14% se mostró neutral mientras que el 39% expresó un nivel de desacuerdo (25% d desacuerdo y 14% totalmente en desacuerdo).

Interpretación: Los resultados muestran que menos de la mitad de los encuestados perciben que el ambiente laboral favorece a mantener una actitud positiva.

Este dato es preocupante, ya que una actitud favorable hacia el trabajo está directamente relacionada con la motivación y el desempeño laboral, el 39% de respuestas negativas **revelan un nivel significativo de insatisfacción** con el entorno organizacional, lo que podría estar vinculado a factores como tensiones interpersonales, presión organizacional o falta de reconocimiento.

Esto evidencia preocupación importante, ya que sugiere que un número de funcionarios no se encuentran en un entorno que les permita mantener un estado de ánimo constructivo.

18. ¿Cuándo enfrentan dificultades laborales, los colaboradores logran mantener el control de sus emociones?

Tabla 21

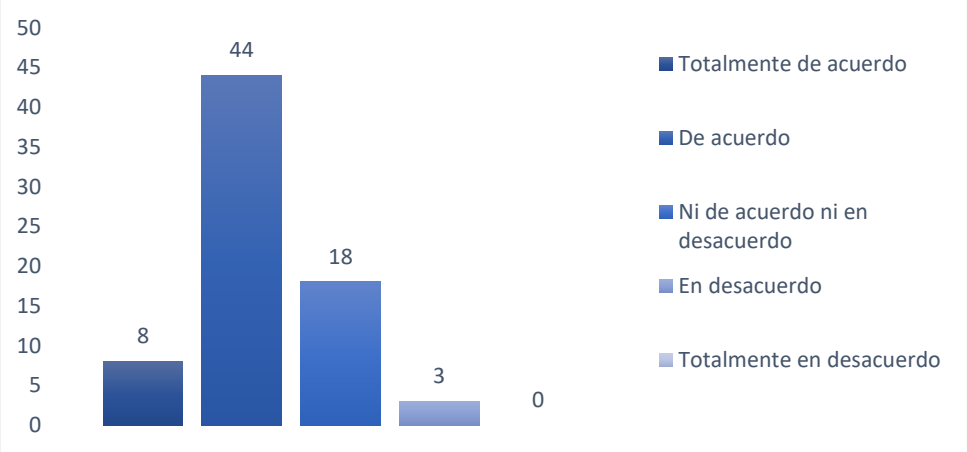
Salud Emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	11%
De acuerdo	44	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	25%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 18

Salud Emocional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 60% de los colaboradores afirmó estar de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo con **lograr mantener el control emocional** ante situaciones laborales difíciles sumando un 71% de respuestas afirmativas, también el 25% se

mostró de manera neutral, mientras que solo el 4% manifestó estar en desacuerdo, no se registraron respuestas en la categoría “totalmente en desacuerdo”

Interpretación: Los resultados revelan una percepción ampliamente favorable respecto a la autorregulación emocional en contexto de presión en el ámbito laboral. El hecho de que más de siete de cada diez colaboradores afirmen controlar sus emociones en momentos de desafío indica un nivel de madurez emocional. Los colaboradores que votaron el 25% de manera neutra puede interpretarse como señal de que podrían estar en una zona de ambivalencia emocional, dependiendo de los factores como la intensidad de los conflictos, la carga laboral o alguna dificultad que enfrenten. El bajo porcentaje de desacuerdo 4% demuestra que los casos de descontrol emocional en el trabajo no son frecuentes, pero no deben ser ignorados.

19. ¿Los colaboradores están satisfechos con su salario en relación con sus funciones?

Tabla 22

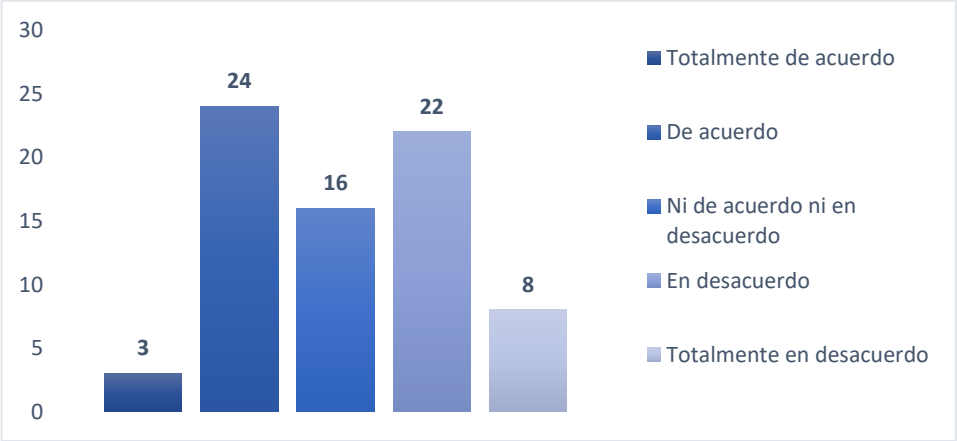
Compensaciones

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	3	4%
De acuerdo	24	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22%
En desacuerdo	22	30%
Totalmente en desacuerdo	8	11%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 19

Compensaciones



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: Solo el 33% de los encuestados indicó estar de acuerdo y apenas un 4% totalmente de acuerdo, sumando un 37% de respuestas afirmativas, el 22% adoptó una postura neutral, mientras que el 41% manifestó estar en desacuerdo (30% en descuerdo y el 11% totalmente desacuerdo)

Interpretación: Los resultados evidencian una tendencia mayoritariamente hacia una **insatisfacción salarial**, con el 41% de los colaboradores consideran que su remuneración no es acorde con sus funciones, se pone en evidencia una brecha entre el valor del trabajo realizado y la compensación económica recibida. Esta insatisfacción puede traer consigo consecuencias negativas como el no poder retener al talento humano, por otro lado, el 22% de respuestas neutrales puede interpretarse como una señal de incertidumbre, posiblemente porque los colaboradores consideran otros factores no salariales como los beneficios o la estabilidad laboral. El 37% que sí están satisfechos representa una proporción significativa, pero no predominante, lo que sugiere que, si bien existen condiciones

favorables para algunos funcionarios, el sistema de compensación podría requerir ajustes que permitan mayor equidad y reconocimiento.

20. ¿Los beneficios otorgados por la cooperativa son adecuados para los colaboradores?

Tabla 23

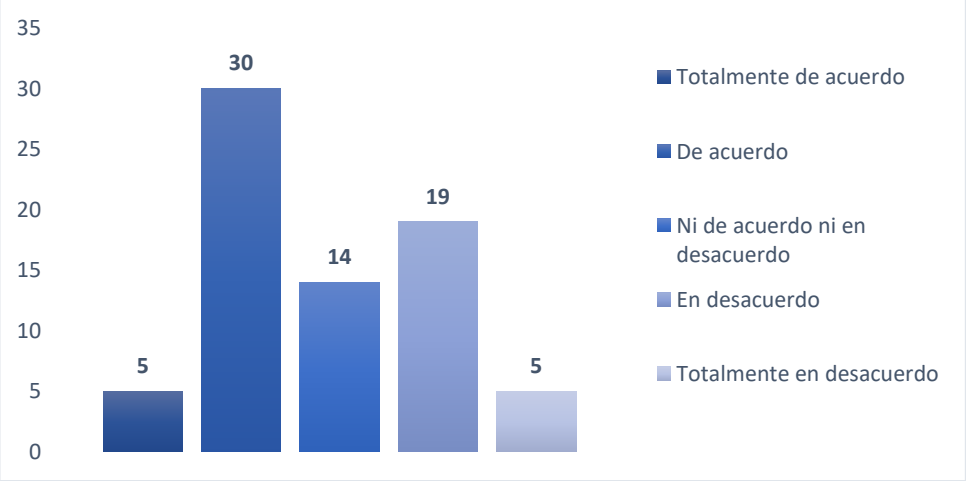
Compensaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7%
De acuerdo	30	41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19%
En desacuerdo	19	26%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 20

Compensaciones



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 41% de los colaboradores indicó estar de acuerdo con que los beneficios que reciben son adecuados, mientras que un 7% respondió estar totalmente de acuerdo, sumando un total del 48% de respuestas afirmativas.

Un 19% se mantuvo en una posición neutral, y el 33% representó algún nivel de desacuerdo (26% en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo).

Interpretación: Los datos reflejan que, si bien existe una mayoría relativa 48% que consideran adecuados los beneficios laborales proporcionados por la cooperativa, esta percepción no es contundente ni generalizada.

La presencia de 33% de respuestas negativas indica que existe una proporción significativa de colaboradores **que no están conformes con los beneficios** que reciben.

El 19% de la neutralidad sugiere que hay colaboradores que quizás no tienen claridad sobre los beneficios o consideran que podrían mejorar sin representar una insatisfacción total.

La percepción de insuficiencia en beneficios puede estar relacionada con expectativas no satisfechas en aspectos como seguro médico, bonos o incentivos no económicos, señalando la importancia de revisar no solo el monto económico del salario en la Cooperativa.

21. ¿Los colaboradores reciben sus pagos de manera puntual y sin inconvenientes?

Tabla 24

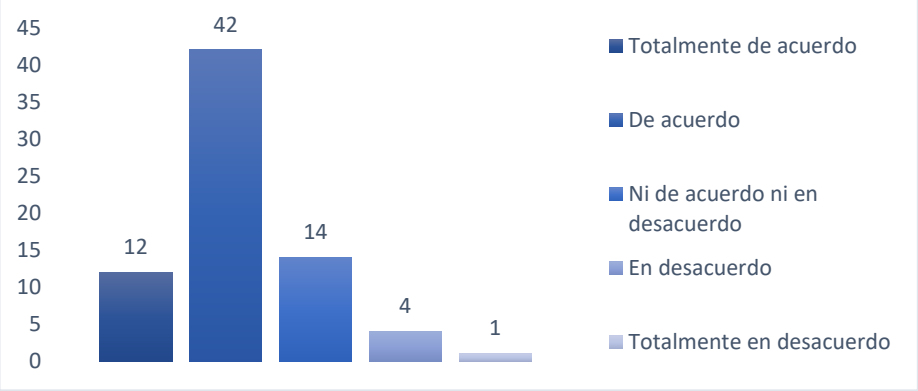
Compensaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	16%
De acuerdo	42	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 21

Compensaciones



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 58% de los encuestados indicó estar de acuerdo y un 16% totalmente de acuerdo con que **reciben sus pagos puntuales y sin inconvenientes**, sumando un total dl 74% de las respuestas afirmativas.

Un 19% de la población adopto una postura neutral, mientras que un 6% expresó desacuerdos (5% en desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo).

Interpretación: Los resultados muestran de manera clara la puntualidad en el pago de las remuneraciones por parte de la cooperativa, el 74% de respuestas demuestran que la cooperativa cumple de manera eficaz esta obligación, la cual permite fortalecer la confianza de los colaboradores con la empresa. La presencia del 19% de neutralidad sugiere que, si bien no se reportan problemas graves, hay colaboradores que podrían no estar plenamente informados sobre los procesos de pago o han experimentados situaciones de espera con su salario.

Por otra parte, el bajo porcentaje de desacuerdo 6% indica que los casos de insatisfacción en este aspecto son mínimos pero importantes para evitar que se convierta en focos rojos y deterioren el cumplimiento de metas.

22. ¿El trabajo interfiere en las responsabilidades familiares o personales de los colaboradores?

Tabla 25

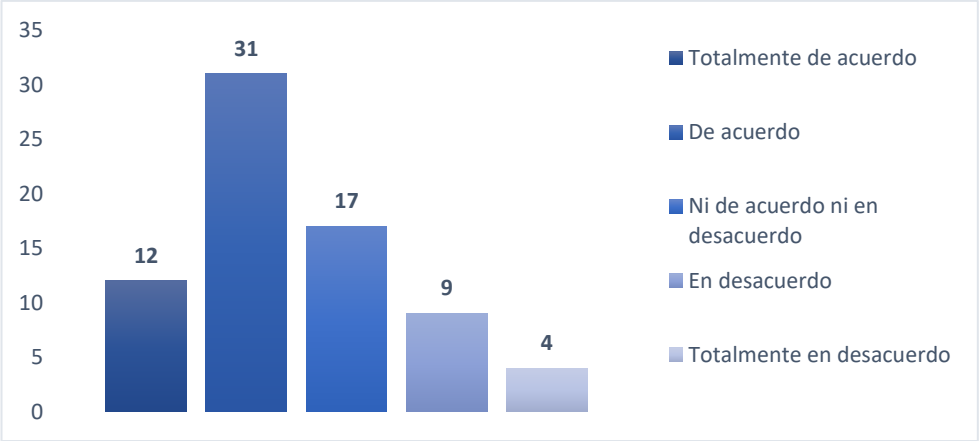
Doble Presencia

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	12	16%
De acuerdo	31	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23%
En desacuerdo	9	12%
Totalmente en desacuerdo	4	5%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 22

Doble Presencia



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: En la tabla se observa que el 58% de los encuestados votaron al 16% totalmente de acuerdo y al 42% de acuerdo, el cual consideran que el trabajo si interfiere en sus responsabilidades familiares y personales.

Un 23% de los funcionarios adopta una postura neutral, mientras que el 12% de los colaboradores se encuentran en desacuerdo y el otro 5% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados reflejan que la mayoría de colaboradores experimentan algún grado de **conflicto entre sus obligaciones laborales y personales**.

Interpretación: El análisis evidencia una percepción clara de desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que puede estar afectando al bienestar general de los colaboradores.

Esta situación si no es atendida, podría desencadenar consecuencias negativas como estrés o rotación del personal, además, la falta de equilibrio entre

el trabajo y la vida personal puede afectar negativamente el compromiso del funcionario con la organización, disminuyendo la productividad.

23. ¿La cooperativa respeta los tiempos personales y familiares de sus colaboradores?

Tabla 26

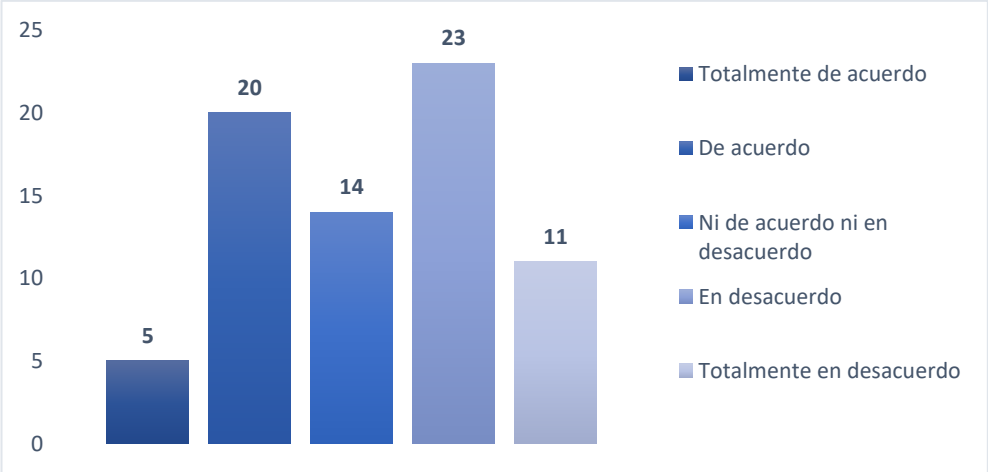
Doble Presencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7%
De acuerdo	20	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19%
En desacuerdo	23	32%
Totalmente en desacuerdo	11	15%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 23

Doble Presencia



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: Del total de participantes, el 34% manifestó estar totalmente de acuerdo 7%, y el 27% de la población de acuerdo, lo que indica que una parte de los colaboradore consideran que, si se respeta sus tiempos personales y familiares, por otro lado, el 19% se mantiene en una percepción neutra y el 47% presentó una percepción negativa (32% en desacuerdo, y el 15% totalmente en desacuerdo).

Interpretación: Los resultados reflejan una situación preocupante en cuanto al equilibrio entre la vida laboral y la vida personal de los funcionaros, aunque un 34% de los encuestados perciben que la cooperativa respeta sus tiempos personales, un 47% expresa una percepción negativa, lo que sugiere que casi la mitad de los trabajadores sienten que sus responsabilidades fuera del entorno laboral no están siendo consideradas.

En el contexto de los factores psicosociales, esta situación representa un riesgo latente que puede afectar el desempeño laboral, ya que un trabajo que no logra equilibrar sus obligaciones laborales con sus necesidades personales tiende a experimentar mayor frustración, menor concentración y desinterés por alcanzar los objetivos institucionales.

Este hallazgo evidencia la necesidad de que la cooperativa implemente medidas concretas de conciliación vida- trabajo, tales como jornadas flexibles, políticas de permisos adaptadas a las realidades familiares o estrategias de sensibilización a los mandos medios sobre la importancia del respeto a los tiempos personales como componente clave del bienestar laboral.

24. ¿Los colaboradores encuentran difícil equilibrar sus obligaciones laborales y personales?

Tabla 27

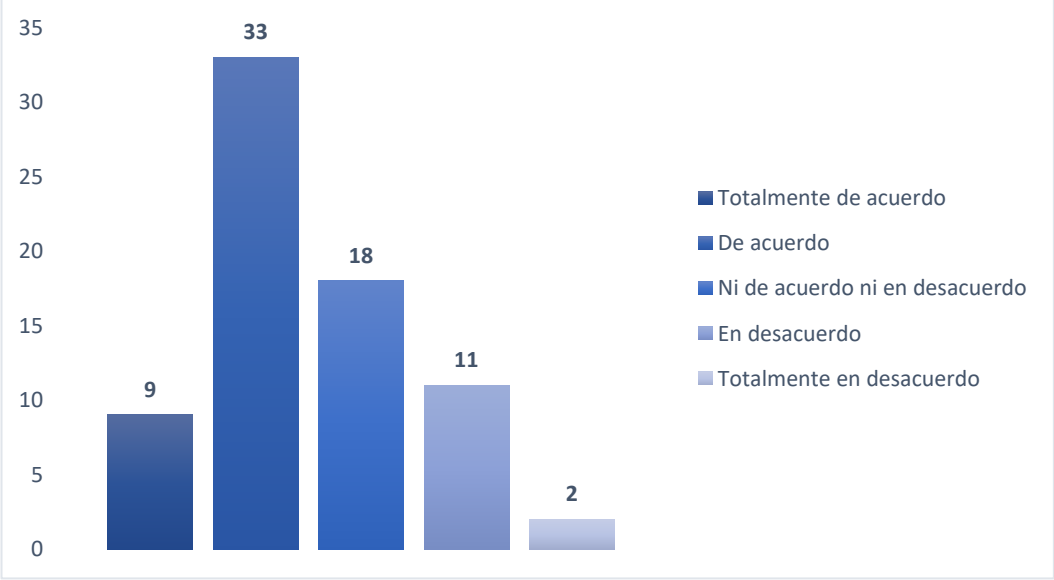
Doble Presencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	12%
De acuerdo	33	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	25%
En desacuerdo	11	15%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 24

Doble Presencia



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 57% de los encuestados respondieron de manera afirmativa (12% totalmente de acuerdo y el 45% de acuerdo) lo cual indica que más de la mitad considera que existe dificultades para lograr un equilibrio entre sus actividades laborales y personales.

Por otro lado, el 25% se mantiene en una posición neutral y el 18% manifiesta no tener esta dificultad (15% en desacuerdo y el 3% totalmente desacuerdo).

Interpretación: La mayoría de los encuestados 57% coinciden en que equilibrar sus responsabilidades laborales con las personas **les resulta complejo**, lo que evidencia una dificultad significativa en el ámbito de la conciliación entre la vida personal y el trabajo.

Este resultado indica una percepción generalizada de sobrecarga laboral o falta de flexibilidad organizacional que limita la posibilidad de atender adecuadamente asuntos familiares o personales.

Un cuarto de la población 25% se mantiene una postura neutral, lo que podría reflejar ambigüedad en la empresa, la Cooperativa debe mantener un balance adecuado con sus funcionarios.

25. ¿Los colaboradores tienen oportunidades de capacitación y crecimiento dentro de la cooperativa?

Tabla 28

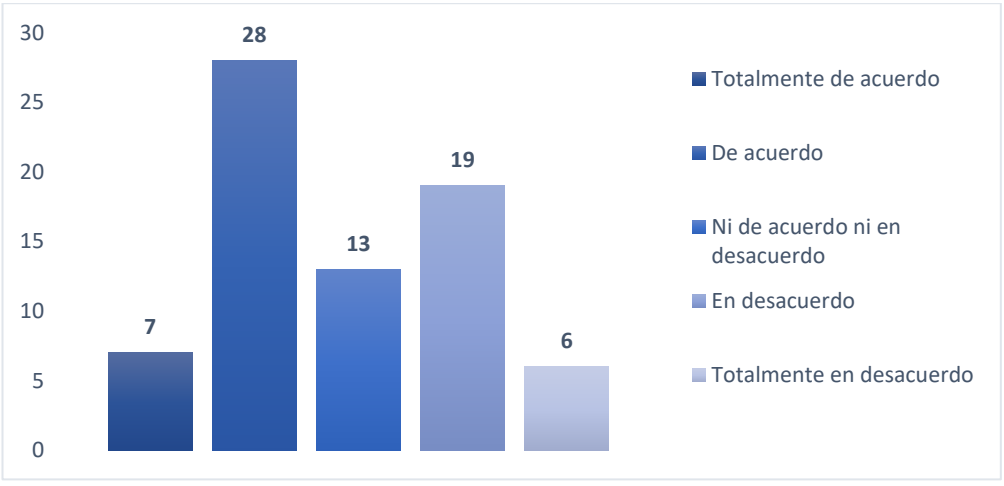
Desarrollo Profesional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10%
De acuerdo	28	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	18%
En desacuerdo	19	26%
Totalmente en desacuerdo	6	8%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 25

Desarrollo Profesional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 10% de los colaboradores manifestó estar "totalmente de acuerdo" y el 38% "de acuerdo" con que existen oportunidades de capacitación y crecimiento, sumando un 48% de la percepción positiva, un 18% mantuvo una

posición neutral, el 26% de la población en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Los resultados reflejan que, aunque casi más de la mitad de los colaboradores reconocen que **existe oportunidades de capacitación** y crecimiento profesional, una población significativa muestra dudas o desacuerdos.

Este panorama sugiere que, si bien existen esfuerzos institucionales en materia de desarrollo del talento, no han sido completamente percibidos por los funcionarios.

La percepción de un 34% de respuestas negativas, pone en evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna y planes de carrera.

Esto es crucial, ya que la falta de percepción de crecimiento puede generar disminución en el compromiso que tiene el funcionario con la Cooperativa.

26. ¿Los colaboradores perciben que han desarrollado nuevas habilidades en su puesto actual?

Tabla 29

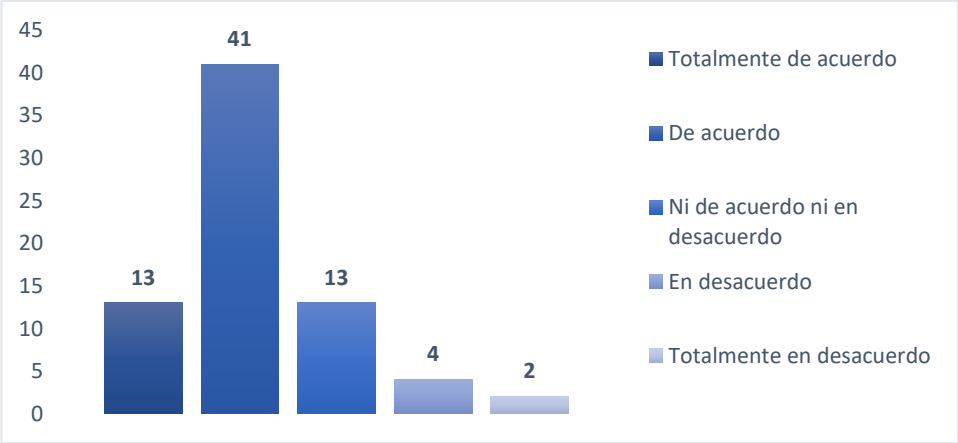
Desarrollo Profesional

Categoría	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	13	18%
De acuerdo	41	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	18%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 26

Desarrollo Profesional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Análisis: El 18% de los colaboradores responde a la encuesta con "totalmente de acuerdo" y el 56% "de acuerdo", representando un 74% de percepción positiva sobre el desarrollo de nuevas habilidades, la otra parte de la población adopto una postura neutra del 18%, y solo el 8% expresó algún nivel de desacuerdo (5% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo)

Interpretación: La mayoría de los colaboradores consideran que su puesto actual les **ha permitido desarrollar nuevas habilidades**, lo cual es un indicador favorable para la gestión del talento humano, ya que sugiere que el entorno de trabajo facilita el aprendizaje continuo y la mejora de capacidades.

No obstante, el 18% que se posiciono de manera neutral y el 8% que muestra desacuerdo podrían estar evidenciando oportunidades no aprovechadas o una falta de claridad sobre su trabajo contribuyendo al desarrollo profesional.

En términos generales, esta percepción positiva fortalece el compromiso organizacional y favorece una cultura de mejora en la cooperativa.

27. ¿La cooperativa promueve el crecimiento profesional de sus trabajadores?

Tabla 30

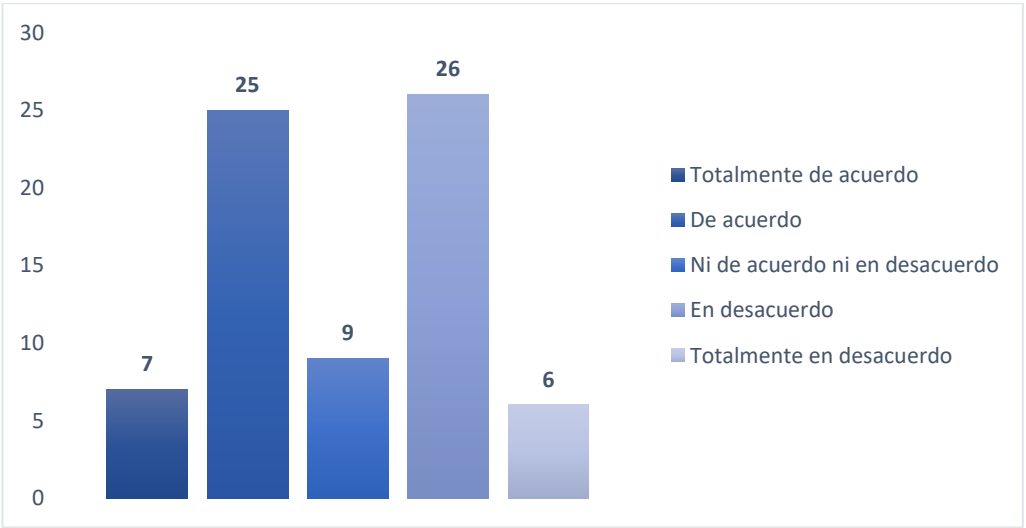
Desarrollo Profesional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10%
De acuerdo	25	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12%
En desacuerdo	26	36%
Totalmente en desacuerdo	6	8%
Total	**73**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Figura 27

Desarrollo Profesional



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia

Análisis: Los resultados muestran que el 10% de los encuestados respondió "totalmente de acuerdo" y el 34% "de acuerdo" sumando un 44% que percibe una

promoción al crecimiento profesional, el 36% de la población manifestó “en desacuerdo” y un 8% “totalmente en desacuerdo”, totalizando un 44% de respuestas negativas. El 12% restante se mantiene neutral.

Interpretación: Los resultados reflejan la percepción dividida entre los colaboradores respecto a las acciones que la cooperativa implementa para promover su crecimiento profesional, aunque el 44% de los encuestados consideran que existen esfuerzo por parte de la institución para fomentar el desarrollo de carrera, un porcentaje igual cuestión el desacuerdo, esto sugiere una falta de uniformidad de experiencia de los trabajadores, lo que podría deberse a la ausencia de una estructura de crecimiento profesional o desigualdad entre las diferentes áreas.

En entornos laborales saludables, el desarrollo profesional se traduce en motivación y mejora de desempeño, cuando los colaboradores perciben que no existen posibilidades reales de avanzar o capacitarse, su nivel de compromiso y productividad puede disminuir significativamente.

4.1.4. Análisis e Interpretación General

Se realizo un análisis por dimensiones para identificar el factor psicosocial más relevante, las respuestas fueron agrupadas por percepción positiva (25%), media (35%) y negativa (40%), según la escala de Likert, para ello se sumaron los porcentajes de las opciones por cada categoría, si la percepción negativa supera el 40%, hay riesgo, la percepción media entre 35% o más, hay riego latente y si la positiva es mayor a 25% es favorable.

Tabla 31

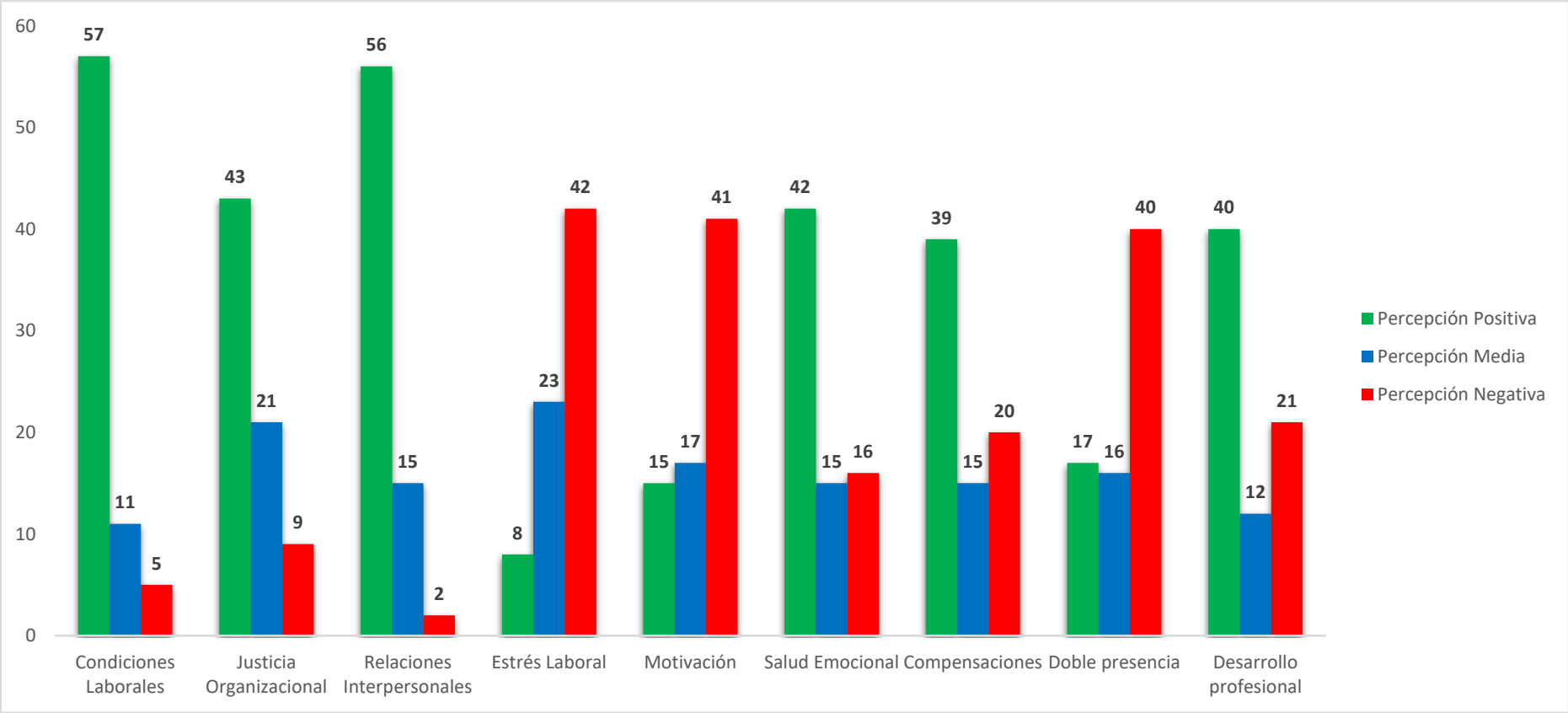
Análisis General de los factores psicosociales

Subdimensión	Pregunta	Percepción Positiva (+) (1-2)	Percepción Media (3)	Percepción Negativa (-) (4-5)
Condiciones Laborales	1	59	8	6
	2	55	11	7
	3	57	13	3
Total, porcentaje		**57**	**11**	**5**
Justicia Organizacional	4	41	17	15
	5	43	21	9
	6	44	26	3
Total, porcentaje		**43**	**21**	**9**
Relaciones Interpersonales	7	58	14	1
	8	57	12	4
	9	53	18	2
Total, porcentaje		**56**	**15**	**2**
Estrés Laboral	10	8	29	36
	11	9	20	44
	12	8	20	45
Total, porcentaje		**8**	**23**	**42**
Motivación	13	25	13	35
	14	12	20	41
	15	8	17	48
Total, porcentaje		**15**	**17**	**41**
Salud Emocional	16	38	17	18
	17	35	10	28
	18	52	18	3
Total, porcentaje		**42**	**15**	**16**
Compensaciones	19	27	16	30
	20	35	14	24
	21	54	14	5
Total, porcentaje		**39**	**15**	**20**
Doble Presencia	22	13	17	43
	23	25	14	34
	24	13	18	42
Total, porcentaje		**17**	**16**	**40**
Desarrollo Profesional	25	35	13	25
	26	54	13	6
	27	32	9	32
Total, porcentaje		**40**	**12**	**21**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia

Figura 28

Análisis general de los factores psicosociales



Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Tabla 32

Análisis general del desempeño laboral

Competencia	Nivel de Cumplimiento del objetivo	% de Cumplimiento sobre el 100%
Aptitud		
Cumplimiento de metas		
Toma de decisiones		
Trabajo en Equipo		
Resolución de Problemas	94,22%	100%
Lealtad		
Gestión de Tiempo		
Adaptabilidad		
Orientación al Resultado		
EVALUACIÓN GLOBAL	**94,22%**	**100%**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia con base en entrevistas y documentación institucional.

El análisis exhaustivo de los resultados derivados de la investigación ha permitido determinar una relación directa y significativa entre los factores psicosociales evaluados y el desempeño laboral manifestado por los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA. En lo concerniente a la variable independiente, los datos recopilados revelaron que las subdimensiones con una percepción más desfavorable por parte de los encuestados fueron el estrés laboral (con un 42%), la motivación intrínseca y extrínseca (con un 41%), y el fenómeno de la doble presencia (con un 40%). Estas cifras sugieren una carga emocional considerable experimentada por el personal y la existencia de condiciones organizacionales que podrían estar afectando de manera negativa su bienestar general, particularmente en lo referente a la presión derivada del

cumplimiento de múltiples responsabilidades simultáneas, la percepción de una falta de reconocimiento adecuado y el desequilibrio percibido entre la esfera personal y la vida profesional.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la variable dependiente demostraron que, si bien la cooperativa dispone de una metodología estructurada y formalizada para la evaluación del desempeño laboral de sus empleados a través de un sistema de evaluación semestral que se centra en las competencias individuales, el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y las actitudes manifestadas en el entorno laboral, el promedio de desempeño alcanzado por el personal se situó en un 80,09%, en contraposición a un objetivo institucional fijado en el 85%. Esto representa un nivel de cumplimiento del 94,22%, cifra que, si bien puede considerarse aceptable dentro de los parámetros organizacionales, pone de manifiesto la existencia de un margen susceptible de mejora.

Al establecer una comparación entre ambas variables analizadas, se puede inferir lógicamente que los factores psicosociales identificados como predominantes en la percepción de los trabajadores están ejerciendo una influencia discernible en su rendimiento laboral, afectando aspectos tales como la eficiencia en la ejecución de las tareas, el nivel de compromiso con la organización y la calidad del trabajo entregado.

El estrés experimenta, la disminución en los niveles de motivación y la dificultad para equilibrar las demandas de la vida personal y laboral son elementos que, en caso de no ser abordados mediante la implementación de estrategias

adecuadas por parte del área de Talento Humano de la cooperativa, podrían continuar limitando el alcance pleno de los objetivos institucionales propuestos.

En consecuencia, los hallazgos de esta investigación confirman que los factores psicosociales no solo están presentes en el entorno laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, sino que además ejercen una influencia tangible y medible en el desempeño de su personal administrativo, lo cual valida los objetivos inicialmente planteados en este estudio y refuerza la importancia de implementar medidas de mejora específicas, orientadas a la promoción del bienestar integral de los trabajadores, enfocadas en el bienestar integral de los trabajadores, la promoción de un equilibrio emocional y el fortalecimiento de una cultura positiva dentro de la organización.

4.2. Discusión de los resultados

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidenció que el factor psicosocial con mayor prevalencia fue el estrés laboral, con una percepción negativa del 42%, vinculado a la sobrecarga de trabajo y a la presión del funcionario para cumplir con múltiples responsabilidades en tiempos limitados.

Este resultado coincide con lo expuesto por la Organización Mundial de la Salud, (2024), la cual considera al estrés laboral como un riesgo psicosocial que afecta no solo la salud mental y fisica del individuo, si no tambien el desempeño de los trabajadores y la productividad de la institución.

Investigaciones como la de Cuervo, González y Martínez (2022) destacaron que el exceso de trabajo y la sensación de no tener un control sobre el tiempo impacta negativamente en el desempeño de cada persona, los resultados en el estudio respaldan esta relación, que identifica al estrés como un factor que dificulta la eficiencia y el bienestar en el trabajo.

No obstante, esto contrasta parcialmente con la planteado por Frenandez García (2020), quien encontro que el estrés no siempre se traduce en bajo desempeño si existe mecanismos de apoyo organizacional y emocional.

En segundo lugar, la motivación laboral fue el factor psicosocial con percepción negativa alcanzando el 41%, se evidenció que las condiciones laborales, particularmente las relacionadas con los recursos disponibles y la equidad en la distribución de tareas, no fueron percibidas de forma plena por los colaboradores, esta percepción concuerda con lo que señala la Organización Internacional del Trabajo (2023), que afirma que las condiciones del entorno laboral son

determinantes en la satisfacctón y productividad del personal.Según la teoría de los dos factores de Herzberg, la motivación en el trabajo esta influenciada por factores intrínsecos como el reconocimiento y los logros factores extrínsecos como condiciones laborales y remuneración.

No obstante autores como Juan Delgado (2022) en su investigación resalta que la ausencia de ambientes fisicos y la desigualdad en la asignanción de funciones afecta el desempeño y genera desmotivación, de la misma manera autores como López y Andrade (2022) argumenta que la percepción negativa de las condiciones físicas no siempre implica una disminución directa en el rendimiento, siempre y cuando existan factores compensatorios como el reconocimiento y oportunidades de crecimiento.

La doble presencia, entendida como la carga simultánea de responsabilidades laborales y doméstica, fue identificada con una percepción negativa del 40%, según estudios esto afecta especialmente a las mujeres, quienes deben gestionar las actividades en ambos ámbitos (Laura, 2025).

La doble presencia se entiende como un factor psicosocial que aparece cuando las responsabilidades del trabajo y las tareas del hogar y familia ocurre al mismo tiempo, esto genera una carga extra que puede perjudicar la salud física y mental de los empleados.

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2024), la doble presencia significa estar expuesto simultaneamente a las exigencias del trabajo y de la familia, lo que puede causar menor desempeño, estrés o cansancio.

En contraste, algunas investigaciones sugieren que la implementación de políticas de equilibrio entre lo laboral y familiar, mediante horarios flexibles y servicios de apoyo, los cuales pueden mitigar los efectos negativos de la doble presencia.

Según estudios de Lourdes Barrón y Édgar Mariscal (2024) señala que las intervenciones organizacionales, se orientan a facilitar la compatibilidad entre el trabajo y la vida personal pueden mejorar el bienestar de los empleados y reducir los riesgos psicosociales asociados.

Los resultados del presente estudio permitieron contrastar de manera clara y fundamentada los factores psicosociales prevalentes con el nivel de desempeño laboral, encontraron un vínculo directo entre estos elementos, a pesar de algunas discrepancias entre los autores, la mayoria de las teorías consultadas respaldan los hallazgos obtenidos, reafirmando la importancia de evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales para mantener un entorno laboral productivo y saludable.

CONCLUSIONES

- El análisis de los resultados cuantitativos obtenidos revela que los factores psicosociales con una mayor incidencia negativa dentro de la Cooperativa son el estrés laboral (con un 42%), la falta de motivación (con un 41%) y la doble presencia (con un 40%). Estas dimensiones reflejan niveles significativos de exigencia emocional y dificultades para lograr la conciliación entre las responsabilidades laborales y las obligaciones personales, lo cual podría incidir negativamente en la estabilidad emocional y la satisfacción general de los trabajadores. Estos hallazgos se muestran consistentes con las consideraciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual reconoce los riesgos psicosociales como determinantes cruciales del bienestar y la salud en el ámbito laboral.

- La información cualitativa obtenida mediante entrevistas revela que la Cooperativa San José LTDA implementa un sistema semestral de evaluación del desempeño que integra metodologías cuantitativas y cualitativas. Se aplica un modelo similar a la evaluación de 180 grados, que comprende la autoevaluación del empleado y la calificación efectuada por su jefe inmediato, los criterios de evaluación abarcan el cumplimiento de metas establecidas, las competencias laborales demostradas, las actitudes manifestadas, las aptitudes individuales y dimensiones específicas de gestión por competencias, tales como el trabajo en equipo, la adaptabilidad al cambio y la orientación al logro. Este sistema integral permite la medición no solo de los resultados alcanzados, sino también de los comportamientos y las habilidades evidenciadas por los colaboradores. Adicionalmente, se recurre a herramientas tecnológicas externas

con el propósito de asegurar la validez y la objetividad del proceso de evaluación.

- Los resultados integrados del estudio pusieron de manifiesto la interconexión existente entre los factores psicosociales y el desempeño laboral, si bien la evaluación institucional del desempeño arrojó un cumplimiento del 80,09%, en contraste con el 85% proyectado (lo que representa un 94,22% de consecución del objetivo institucional), se identificó que esta diferencia podría estar influenciada por la presencia de factores psicosociales adversos. El estrés laboral, la falta de motivación intrínseca y extrínseca, y la doble presencia se manifestaron como dimensiones que inciden en el enfoque, la energía y la disposición de los trabajadores, afectando directamente su rendimiento profesional. La evidencia sugiere que, a pesar de que el desempeño general se considera aceptable dentro de los parámetros institucionales, existe un margen de mejora significativo que se encuentra intrínsecamente ligado a la gestión emocional y organizacional del capital humano.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda enfáticamente la implementación de un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, específicamente adaptado a la realidad interna de la cooperativa, este programa debería contemplar acciones formativas dirigidas a la gestión del estrés, el establecimiento de mecanismos de reconocimiento laboral efectivos y la formulación de políticas que promuevan un equilibrio adecuado entre la vida personal y profesional de los colaboradores, la adopción de estas medidas permitirá mitigar la sobrecarga emocional, fomentar la satisfacción laboral y fortalecer la salud ocupacional en el seno de la institución.

- Se recomienda fortalecer el proceso de evaluación del desempeño a través de la incorporación de indicadores específicamente orientados a medir el bienestar psicosocial de los colaboradores, esto permitiría establecer relaciones más precisas y significativas entre el clima emocional del trabajador y su rendimiento laboral, de la misma manera se sugiere promover activamente la creación de espacios de retroalimentación continua y bidireccional, que faciliten al colaborador la comprensión de sus áreas de mejora y el desarrollo de sus fortalezas individuales.

- Diseñar e implementar estrategias de intervención integral, cuyo eje central sea el bienestar psicosocial de los colaboradores, con el objetivo de reducir significativamente los niveles de estrés percibido y fortalecer su compromiso con la institución, en este sentido, se sugiere la implementación de campañas internas de sensibilización y promoción de la salud mental, la oferta de formación continua en el desarrollo de la inteligencia emocional, y el fomento

de una cultura organizacional que valore el esfuerzo individual y colectivo, al tiempo que reconozca y celebre los logros alcanzados. La adopción de estas medidas contribuirá de manera sustancial a elevar el nivel general de desempeño y a fortalecer la sostenibilidad del talento humano dentro de la cooperativa. Estas acciones no solo incidirán en el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores, sino que también se traducirá en mayor productividad, menos ausentismo, mejora el clima laboral y, en consecuencia, un buen desempeño laboral sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

Ayala, J. C. (2022). *Centennials su motivación laboral.* Buenos Aires: Osvaldo Pacheco. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/226280

Bustínduy, I. (2015). *La gestión del tiempo.* Barcelona: Oberta UOC Publishing, SL. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/57731

Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.* México: El Manual Moderno. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/39714?page=43

Vera, A. (2020). *Gestión del estrés laboral.* España: RA-MA Editorial. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/222739

45001, N. I. (9 de Julio de 2021). *ESG Innova Group*. Obtenido de ¿Qué son los factores psicosociales y por qué gestionarlos?: https://www.nueva-iso-45001.com/2021/06/que-son-los-factores-psicosociales-y-por-que-gestionarlos/

Adecco, F. (2020). *¿Cómo desarrollarla?* Obtenido de La lealtad organizacional, clave en el empleo del siglo XXI. : https://fundacionadecco.org/blog/la-lealtad-organizacional-clave-en-el-empleo-del-siglo-xxi-como-desarrollarla/

Adriana, C. S., & Lizbeth, G. R. (22 de Enero de 2022). *unach* . Obtenido de Influencia de los factores de riesgo psicosociales en la salud mental. Cooperativa San José Limitada. Bolívar, 2021 : http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8579

Alexander, V. G. (27 de Marzo de 2023). “FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE DOCENTES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LIMA” . *Repositorio Académico - Universidad Científica del Sur*, págs. 1-81.

Andrade-Tavares, F. d., & Farias, D. (2023). Bienestar laboral a través de un abordaje estructural de las representaciones sociales: una reflexión sobre su impacto en la salud de los trabajadores. *Revista estudios psicologicos*, 35-49. doi:https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.02.003

Anónimo. (26 de Noviembre de 2023). *repsol*. Obtenido de ¿Qué es la gestión del tiempo?: https://www.repsol.com/es/energia-futuro/personas/gestion-del-tiempo/index.cshtml

Antoranz, E. (29 de Septiembre de 2023). *Grupo Castilla*. Obtenido de Compensación laboral: tipos, políticas e importancia: https://www.grupocastilla.es/compensacion-laboral/

Arias, E. R. (19 de Marzo de 2024). *economipedia*. Obtenido de Investigación descriptiva: Qué es, tipos y ejemplos: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html

Bandura, A. (2020). *Teoría de la autoeficacia y establecimiento de objetivos en el desempeño laboral.* Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Establecimiento_de_objetivos

CETYS. (2024). *campus mexicali*. Obtenido de ¿Qué son las competencias laborales?: https://www.cetys.mx/educon/que-son-las-competencias-laborales/

Chamorro, O. (2024). *Universidad de las Américas, Quito.* Obtenido de Factores asociados a la doble presencia en entornos laborales petrolíferos (Tesis de maestría).: https://dspace.udla.edu.ec/jspui/handle/33000/16598?utm_source=chatgpt.com

Chernyak-Hai, &. R. (2018). *Psicología Industrial y Organizacional.* Obtenido de Las relaciones laborales de la nueva era: ¿sigue siendo relevante la teoría del intercambio social? .

Chiavenato. (2021). *McGraw-Hill Education.* Obtenido de Gestión del talento humano.

Christine, U., & Kate, L. (2023). Asuntos de la equidad: justicia organizativa en contextos de proyectos. En *Production Planning & Control* (págs. 45-50). doi:https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09537287.2023.2251424?scroll=top&needAccess=true#abstract

Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador.* quito: corporacion de estudios y publicaciones.

Courtney. (10 de Septiembre de 2024). *Runa*. Obtenido de Desempeño laboral: ¿Qué es? ¿Cómo evaluarlo? ¿Cómo recompensarlo? : https://www.scribbr.es/citar/generador/folders/2i0aBJ3CtQuEuSsauQAg57/lists/61uezDD1fIH9pQB3ZyZni5/

Delgado, J. (12 de Septiembre de 2022). *scribd*. Obtenido de Chiavenato 2020: https://es.scribd.com/document/593807478/Chiavenato-2020

Demerouti, & Bakker. (2022). Teoría de las demandas y los recursos del trabajo: hacer un balance y mirar hacia el futuro. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional,* 299-321. Obtenido de https://doi.org/10.1037/ocp0000302

DISCAPACIDADES, L. O. (18 de Septiembre de 2012). *consejodiscapacidades*. Obtenido de LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf

Escárcega, J. (2025). *berumen*. Obtenido de ¿Qué son las encuestas y para qué sirven? : https://berumen.com.mx/que-son-las-encuestas-y-para-que-sirven/

Fernández, & González. (2021). *La influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral: Un análisis multidimensional.* . Psicología y Trabajo.

Forastieri, V. P. (2025). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia* (Vol. 8). Ginebra. Recuperado el 2016, de https://www.ilo.org/es/publications/riesgos-psicosociales-estres-y-violencia-en-el-mundo-del-trabajo

Galarza, M. O. (31 de Octubre de 2023). *revistas.unlp*. Obtenido de EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIGEIM, UN ANÁLISIS DESDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL: https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/download/14186/15795?inline=1

García, R. F. (2020). El estrés laboral. Su gestión en situaciones de crisis. 7-22. Obtenido de Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo

de la gestión de la prevención,: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7401362

Gómez, & López. (2019). *El impacto de la autoestima laboral en el dLa autoestima como factor clave en la motivación y productividad de los empleados.* Diario de Recursos Humanos.

Henric-Coll, M. (2023). *FractalTeams: Un modelo de organización empresarial para el siglo XXI.* . Editorial Empresa Activa. Obtenido de FractalTeams: Un modelo de organización empresarial para el siglo XXI. .

Indeed, E. E. (8 de Julio de 2024). *indeed*. Obtenido de ¿Qué es la adaptabilidad laboral?: https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/adaptabilidad-laboral-definicion-consejos

INSST. (2023). *Portal INSST*. Obtenido de Riesgos Psicosociales: https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales

Intriago. (Noviembre de 2021). *USFQ*. Obtenido de Los riesgos psicosociales en el Derecho del Trabajo: https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/1219/1817

Kehr, P. (15 de Marzo de 2025). *instagantt*. Obtenido de ¿Qué es la resolución de problemas?: https://www.instagantt.com/es/gestion-de-proyectos/que-es-la-resolucion-de-problemas-definicion-y-ejemplos

Las Heras, R. E. (2021). *Revista de Gestión de Recursos Humanos.* Obtenido de Cultura organizacional que apoya a la familia, satisfacción con el equilibrio entre trabajo y familia y eficacia gubernamental:: https://doi.org/10.1111/1748-8583.12317

Laura, B. (25 de Marzo de 2025). *Wikipedia*. Obtenido de Doble Presencia: https://es.wikipedia.org/wiki/Doble_presencia?utm_source=chatgpt.com

Lince, E. M., Santos, H. B., Galván, F. S., & Rivero, L. C. (2012). *"LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DE INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DOCENTE DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TANTOYUCA".* Tantoyuca. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/30122

Linde, P. (02 de Mayo de 2025). Las bajas laborales por salud mental no paran de crecer: sanidad y educación, los sectores más afectados. *El Pais*. Obtenido de https://elpais.com/sociedad/2025-05-03/las-bajas-laborales-por-salud-mental-no-paran-de-crecer-sanidad-y-educacion-los-sectores-mas-afectados.html

López, & Herrera. (2022). *La efectividad organizacional: Medición y factores determinantes.* Revista Internacional de Psicología y Gestión.

Lorén, C. (2025). ¿Por qué son importantes las aptitudes laborales y cuáles son las más demandadas? *Grupo Castilla*. Obtenido de https://www.grupocastilla.es/aptitudes-laborales/

Mancini, Biolcati, Joseph, & Trombini. (2022). *Investigaciones actuales y perspectivas futuras sobre la salud mental y las diferencias individuales.* doi:https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1049431:contentReference[oaicite:0]{index=0}.

Mitjana, L. R. (14 de Marzo de 2024). *psicologiaymente*. Obtenido de La teoría de fijación de metas de Edwin Locke: https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke

Molina, D. (5 de Noviembre de 2024). *iebschool*. Obtenido de Trabajo en equipo: definición, ventajas y roles: https://www.iebschool.com/hub/habilidades-de-trabajo-en-equipo-cuales-son-y-como-potenciarlas-agile-scrum/

Muguira, A. (2025). *questionpro*. Obtenido de ¿Qué es una entrevista? Todo lo que debes saber al respecto: https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-entrevista/

Naranjo, J. M. (31 de Marzo de 2020). *repositorio.uta*. Obtenido de “Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores : https://repositorio.uta.edu.ec/items/444fd683-4691-40d0-a67d-d12496b9786c

Neuropcion, E. (2025). Factores psicológicos determinantes de la salud mental. *Neoropcion Centro Psicológico*. Obtenido de https://neuropcion.com/factores-psicologicos-determinantes-de-la-salud-mental/?srsltid=AfmBOoqFGwRBBeEYVKDU1owag4iCrGbcS0VPGnGbNhb8BzpqFcFBduVz

OIT. (10 de Enero de 2024). *OIT*. Obtenido de Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2024: https://www.ilo.org/es/publications/perspectivas-sociales-y-del-empleo-en-el-mundo-tendencias-2024?utm_source=chatgpt.com

OMS. (2 de Septiembre de 2024). *WHO.INT*. Obtenido de La salud mental en el trabajo: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

Oren, D. Y. (2020). Copmadrid. *[El liderazgo de servicio, la implicación y los resultados de los empleados: roles moderadores de la proactividad y de la autonomía en el puesto]*. Obtenido de https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2021a1

Organizacion Mundial de la Salud. (2014). *derechos de la salud.* ginebra.

Ortega, C. (2025). *questionpro*. Obtenido de Competencia conductual: Definición, tipos y ejemplos: https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-conductual/

Pérez, A. G., & López, M. O. (24 de Septiembre de 2024). *INSST*. Obtenido de NTP 1185: Conflicto trabajo-familia o doble presencia como riesgo psicosocial: Marco conceptual y consecuencias - Año 2023: https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/36-serie-ntp-numeros-1176-a-1190-ano-2023/ntp-1185-conflicto-trabajo-familia-o-doble-presencia-como-riesgo-psicosocial-marco-conceptual-y-consecuencias-2023?utm_sourc

Personio. (2025). Obtenido de Condiciones de trabajo en la empresa: ¿cuál es su importancia y cómo se definen?: https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/

Personio. (2025). Obtenido de Desarrollo profesional: todas las claves que debes conocer: https://www.personio.es/glosario/desarrollo-profesional/

Porto, P. (2024). *Método inductivo*. Obtenido de Qué es, definición, características y ejemplos.: https://definicion.de/metodo-inductivo/

Psicología, M. A. (15 de Mayo de 2023). Obtenido de Estancamiento emocional: cuando nada parece cambiar.:

https://www.mentesabiertaspsicologia.com/blog-psicologia/estancamiento-emocional-cuando-nada-parece-cambiar

Rodríguez, & Torres. (2021). *Eficiencia: Estrategias para optimizar el rendimiento en el contexto organizacional.* . Revista de eficiencia empresarial.

Romero, L. C., & Haro, É. I. (2024). *unilibre*. doi:https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.35.12178

Salud, O. M. (1984). *OMS*.

Sánchez-García, & Vargas. (2020). *Revista Electrónica Educare*. Obtenido de El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad. : https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582020000200475&script=sci_arttext

Trabajo, I. d. (2023). *insst*. Obtenido de Riesgos Psicosociales: https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales

Trabajo, I. N. (2025). *INSST*. Obtenido de Estrés laboral: https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral

Trabajo, I. N. (2025). *INSST* . Obtenido de Riesgos Psicosociales: https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales

Trabajo, O. I. (8 de mayo de 2023). Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2023. *ilo.org*, págs. 1-184. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_881012.pdf

Vargas, & Castillo. (2020). *Exigencias psicológicas y su impacto en el bienestar laboral.* Psicología del Trabajo.

Wikipedia. (2025). Obtenido de Persistencia (psicología): https://es.wikipedia.org/wiki/Persistencia_(psicolog%C3%ADa)

Xairó, A. (18 de Julio de 2023). *payfit*. Obtenido de ¿Cómo la satisfacción laboral es la clave para alcanzar el éxito profesional?: https://payfit.com/es/contenido-practico/satisfaccion-laboral/

Zúñiga. (2020). *La prevalencia de los factores psicosociales en el ambiente laboral y su relación con el bienestar de los trabajadores.* . Revista de Psicología Organizacional.

ANEXOS

Anexo 1. - Cronograma (Gantt)

Tabla 33

Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE GANNT																													
Actividades	**Octubre**				**Noviembre**				**Enero**				**Febrero**				**Marzo**				**Abril**				**Mayo**			
Problema y formulación del problema																												
Preguntas de investigación																												
Justificación																												
Objetivos: General y Específico																												
Variables																												
Operacionalización de variables																												
Marco teórico, Antecedentes																												
Marco científico																												

Marco conceptual																												
Marco legal y georreferencial																												
Metodología, tipos de investigación																												
Enfoque de investigación																												
Métodos de la investigación																												
Técnicas e instrumento de recopilación de datos																												
Universo, población y muestra																												
Procesamiento de información																												
Análisis, interpretación de resultados																												
Discusión de los resultados																												
Conclusiones y recomendaciones																												

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Anexo 2.- Presupuesto Ejecutado

Tabla 34

Presupuesto

Ítem	**Costo en dólares**	
Transporte para recolección de datos en la cooperativa	$	6,00
Acceso a internet	$	28,00
Impresiones	$	45,00
Hojas	$	5,00
Imprevistos menores (papelería, recargas, etc.)	$	6,00
TOTAL	**$**	**90,00**

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Anexo 3.- Instrumentos de recopilación de datos (Guion de la entrevista)

Guía de Entrevista para Talento Humano

Dirigida a: Personal del área de Talento Humano

Propósito: Conocer cómo se evalúa el desempeño laboral.

Tabla 35

Entrevista semiestructurada

N°	**PREGUNTAS GENERALES**
	APTITUD
1	¿Cómo determinan si un trabajador posee las competencias técnicas necesarias para su puesto?
2	¿Qué se hace cuando se detecta bajo dominio técnico?
	CUMPLIMIENTO DE METAS
3	¿Cómo se establecen las metas individuales para el personal administrativo?
	TOMA DE DECISIONES
4	¿Cómo evalúan la capacidad del trabajador para tomar decisiones efectivas?
5	¿Ha notado si los trabajadores toman decisiones bajo presión emocional o condiciones psicosociales desfavorables?
	TRABAJO EN EQUIPO
6	¿El trabajo en equipo influye directamente en la evaluación del desempeño?

	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
7	¿Cómo identifican si un trabajador sabe resolver problemas laborales?
8	¿Incluyen la iniciativa o creatividad en la evaluación?
	LEALTAD
9	¿Se consideran elementos como la confidencialidad o el cumplimiento ético?
10	¿Considera que la justicia percibida influye en el compromiso y lealtad de los trabajadores hacia la institución?
	GESTIÓN DEL TIEMPO
11	¿Dentro de la evaluación se considera la puntualidad del colaborador?
12	¿Cómo evalúan el uso del tiempo por parte de los trabajadores?
	ADAPTABILIDAD
13	¿La evaluación del desempeño considera la capacidad del trabajador para ajustarse a nuevas herramientas, tecnologías o normativas?
14	¿Se han presentado casos en los que un trabajador haya tenido dificultades para adaptarse?
	ORIENTACIÓN AL RESULTADO
15	¿Cómo se evalúa la productividad de cada trabajador?
16	¿Qué importancia se le da en la evaluación al esfuerzo individual por alcanzar los resultados?

Fuente: Gaibor, K. (2025). Elaboración propia.

Anexo 4.- Cuestionario aplicado en Google Forms.



1. El lugar de trabajo del colaborador cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

2. El ambiente físico donde el colaborador desempeña sus funciones es cómodo y adecuado. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

3. Las tareas asignadas al colaborador están bien definidas y se ajustan a su perfil profesional. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

4. Las decisiones dentro de la Cooperativa se toman de manera justa y equitativa para los colaboradores. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

5. Los colaboradores reciben un trato justo e imparcial por parte de sus superiores. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

6. La distribución de tareas y responsabilidades en las áreas de trabajo es equitativa. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

7. Los colaboradores mantienen relaciones laborales positivas con la mayoría de sus compañeros. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

8. Dentro de los equipos de trabajo existe colaboración y apoyo mutuo entre los colaboradores. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

9. Los colaboradores pueden contar con sus compañeros cuando requieren apoyo para realizar sus tareas. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

10. Los colaboradores suelen sentirse presionados por la carga de trabajo que tienen. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

11. Las actividades laborales generan un nivel de estrés que afecta el bienestar personal del colaborador. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

12. El colaborador experimenta estrés cuando debe cumplir múltiples responsabilidades en un tiempo limitado. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

13. Los colaboradores se sienten motivados a dar lo mejor de sí en su trabajo diario. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

14. Las tareas asignadas a los colaboradores les resultan interesantes y desafiantes. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

15. Los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo bien hecho. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

16. El entorno laboral permite a los colaboradores mantener un estado emocional positivo durante el cumplimiento de sus tareas. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

17. El ambiente laboral permite a los colaboradores mantener una actitud positiva. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

18. Cuando enfrentan dificultades laborales, los colaboradores logran mantener el control de sus emociones. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

19. Los colaboradores están satisfechos con su salario en relación con sus funciones. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

20. Los beneficios otorgados por la cooperativa son adecuados para los colaboradores. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

21. Los colaboradores reciben sus pagos de manera puntual y sin inconvenientes. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

22. El trabajo interfiere en las responsabilidades familiares o personales de los colaboradores. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

23. La cooperativa respeta los tiempos personales y familiares de sus colaboradores. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

24. Los colaboradores encuentran difícil equilibrar sus obligaciones laborales y personales. *

- ◯ Totalmente de acuerdo
- ◯ De acuerdo
- ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ◯ En desacuerdo
- ◯ Totalmente en desacuerdo

25. Los colaboradores tienen oportunidades de capacitación y crecimiento dentro de la cooperativa. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

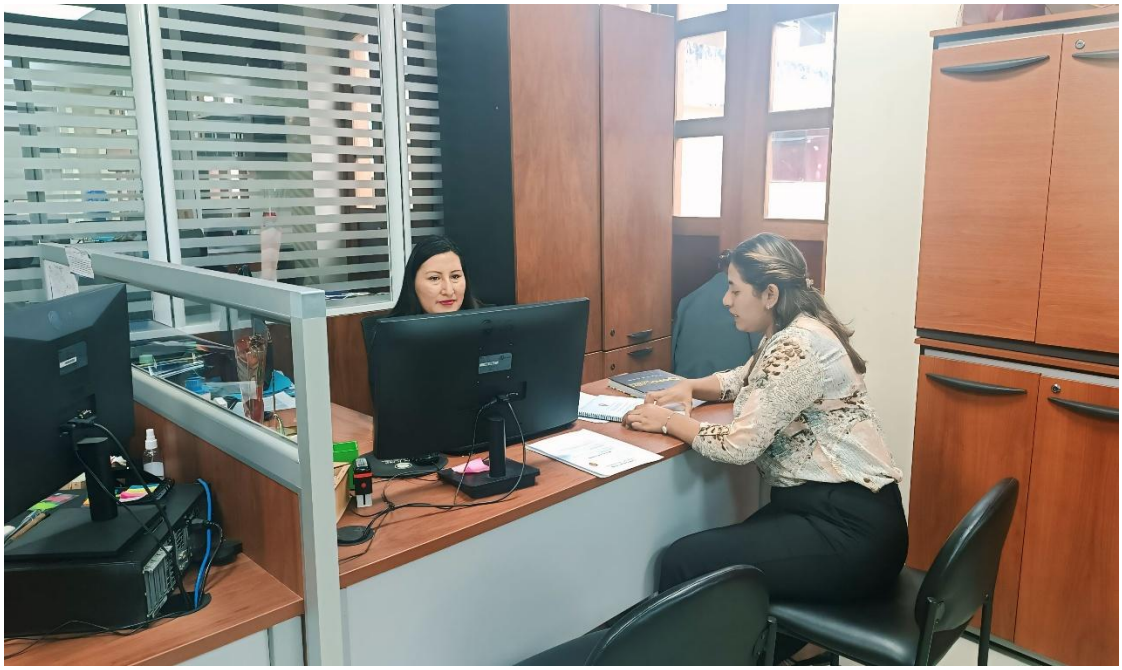
26. Los colaboradores perciben que han desarrollado nuevas habilidades en su puesto actual. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

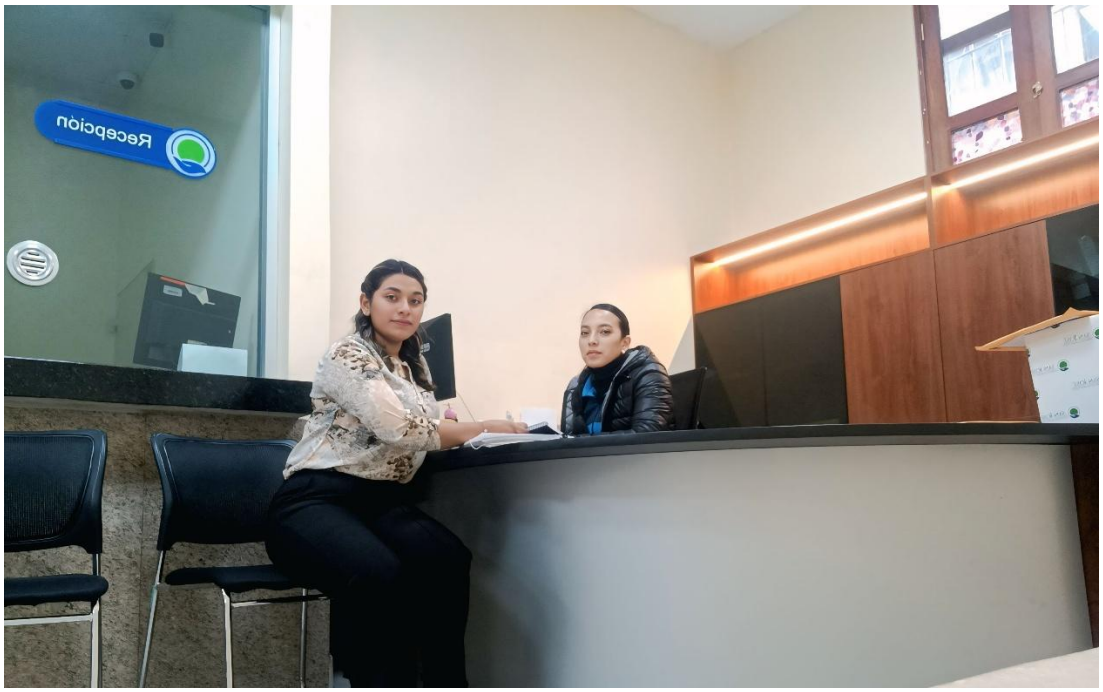
27. La cooperativa promueve el crecimiento profesional de sus trabajadores. *

- ○ Totalmente de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Totalmente en desacuerdo

Anexo 5. Aplicación de entrevista y evidencias.









ANEXO 6. Documento que respalda la información interna de la empresa.

SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"Nuestra fortaleza es su seguridad"

CERTIFICACIÓN

Yo, Daniel Santiago Lara Real, en mi calidad de Oficial de Seguridad de la Información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Limitada., certifico que dicha institución trabaja en la implementación, gestión y mejora continua de medidas técnicas, organizativas y legales orientadas a la protección de los datos personales de sus socios, clientes, empleados y demás partes interesadas, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador y demás normativa aplicable.

La Cooperativa reconoce la importancia de la privacidad y la protección de los datos personales como parte fundamental de su gestión institucional, y ha desarrollado políticas, procedimientos y controles internos para garantizar el adecuado tratamiento de dicha información.

Esta certificación se emite a solicitud de los estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, con fines estrictamente académicos, como parte del desarrollo de su trabajo de titulación.

En la ciudad de San José de Chimbo, a los 6 días del mes de mayo del año 2025.

Atentamente,

SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Daniel Santiago Lara Real
Oficial de Seguridad de la Información
Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Limitada.

ANEXO 7. Aceptación de la empresa.

SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

San José de Chimbo, 29 de Octubre de 2024

Ingeniero:
ALEJANDRO SANCHEZ MACIAS
COORDINADOR/A UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CARRERA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.
Presente.

De mi consideración.

Dando contestación al requerimiento realizado mediante oficio de fecha 14 de Octubre del presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., con RUC N° 0290003288001 ubicada en el Cantón Chimbo, por medio de la presente autoriza, para que la Señorita: **GAIBOR CAMACHO KAROLINA ELIZABETH** con cédula de identidad N° **0202406450** estudiante de la carrera de Gestión de Talento Humano, de la Universidad Estatal de Bolívar, pueda desarrollar el proyecto de investigación, con el tema denominado: "FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSÉ LTDA., CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2025". previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión de Talento Humano, comprometiéndose a cumplir con todas las disposiciones legales internas de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;

SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Ing. Luis Guaquipana
Coordinador de Responsabilidad Social.

ANEXO 8. Certificado de antiplagio

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. ERIKA PRISCILA CAHUASQUI MOLINA, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"Factores Psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, año 2025",** presentado por la señorita **Gaibor Camacho Karolina Elizabeth** estudiante de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 9%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 15 de mayo del 2025

Atentamente,

Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina
Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

ANEXO 9.- Informe del turniting

KAROLINA ELIZABETH GAIBOR CAMACHO

TESIS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL COAC KG.pdf

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:460960168

Fecha de entrega
20 may 2025, 4:32 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 may 2025, 4:40 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
TESIS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL COAC KG.pdf

Tamaño de archivo
2.1 MB

160 Páginas
28.333 Palabras
171.481 Caracteres

turnitin Página 1 of 166 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:460960168

9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

7% Internet sources
4% Publications
8% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

ANEXO 10. VALIDACIÓN DE CUESTIONARIOS APROBADOS POR TRES EXPERTOS

I. Información General

Título de la Investigación: "FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2025".

- Investigadora: Karolina Elizabeth Gaibor Camacho

- Fecha de Validación: 13 de abril del 2025.
- Tipo de Instrumento:
  - [X] Cuestionario
  - [] Encuesta
  - [] Entrevista
  - [] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

- Objetivo del Instrumento:

  Aplicar un cuestionario tipo Likert para analizar los factores psicosociales presentes en el entorno laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, con el fin de recopilar información objetiva y confiable sobre aspectos como el ambiente organizacional, los factores psicológicos y la satisfacción laboral, permitiendo identificar su impacto en el desempeño.

  Número de Ítems: 27
- Tipo de Preguntas:
  - [] Abiertas
  - [x] Cerradas
  - [] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Título/Posición	Institución	Especialidad
MARÍA JOSÉ AROCA CAIZA	PSICÓLOGA LABORAL Y ORGANIZACIONAL MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR	PSICOLOGA LABORAL Y ORGANIZACIONAL MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:
1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

	Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2.Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5.Coherencia Tiene relación entre las variables e indicadores	Observaciones
	Condiciones Laborales						
1	El lugar de trabajo del colaborador cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas.	5	5	5	5	5	
2	El espacio físico de trabajo es cómodo, seguro y apropiado para realizar las tareas asignadas.	4	5	5	5	5	
3	Las tareas asignadas están claramente definidas y corresponden al perfil profesional del colaborador	4	5	5	5	5	
	Justicia Organizacional						
4	Las decisiones dentro de la Cooperativa se toman de manera justa y equitativa para los colaboradores.	5	5	5	5	5	
5	Los colaboradores reciben un trato justo e imparcial por parte de sus superiores.	5	5	5	5	5	
6	La distribución de tareas y responsabilidades en las áreas de trabajo es equitativa.	5	5	5	5	5	
	Relaciones Interpersonales						

7	Los colaboradores mantienen relaciones laborales positivas con la mayoría de sus compañeros	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	
8	Dentro de los equipos de trabajo existe colaboración y apoyo mutuo entre los colaboradores.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
9	Los colaboradores pueden contar con sus compañeros cuando requieren apoyo para realizar sus tareas.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
	Estrés Laboral						
10	Los colaboradores suelen sentirse presionados por la carga de trabajo que tienen.	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	
11	Las actividades laborales generan un nivel de estrés que afecta el bienestar personal del colaborador.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
12	El colaborador experimenta estrés cuando debe cumplir múltiples responsabilidades en un tiempo limitado.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
	Motivación						
13	Los colaboradores se sienten motivados a dar lo mejor de sí en su trabajo diario.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
14	Las tareas asignadas a los colaboradores les resultan interesantes y desafiantes.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	

15	Los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo bien hecho.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
	Salud Emocional						
16	El entorno laboral permite a los colaboradores mantener un estado emocional positivo durante el cumplimiento de sus tareas.	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	
17	El ambiente laboral permite a los colaboradores mantener una actitud positiva.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
18	Cuando enfrentan dificultades laborales, los colaboradores logran mantener el control de sus emociones.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
	Compensaciones						
19	Los colaboradores están satisfechos con su salario en relación con sus funciones.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
20	Los beneficios otorgados por la cooperativa son adecuados para los colaboradores.	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	
21	Los colaboradores reciben sus pagos de manera puntual y sin inconvenientes.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
	Doble Presencia						
22	El trabajo interfiere en las responsabilidades familiares o personales de los colaboradores.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	

23	La cooperativa respeta los tiempos personales y familiares de sus colaboradores.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
24	Los colaboradores encuentran difícil equilibrar sus obligaciones laborales y personales.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
	Desarrollo Profesional						
25	Los colaboradores tienen oportunidades de capacitación y crecimiento dentro de la cooperativa.	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	
26	Los colaboradores perciben que han desarrollado nuevas habilidades en su puesto actual.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	
37	La cooperativa promueve el crecimiento profesional de sus trabajadores.	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	

Criterios de Evaluación:

Firmado electrónicamente por:
MARIA JOSE AROCA CAIZA

PSIC. MARÍA JOSÉ AROCA CAIZA

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I. Información General

Título de la Investigación: "FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2025".

- Investigadora: Karolina Elizabeth Gaibor Camacho

- Fecha de Validación:
- Tipo de Instrumento:
  - [X] Cuestionario
  - [] Encuesta
  - [] Entrevista
  - [] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

- Objetivo del Instrumento:

  Aplicar un cuestionario tipo Likert para analizar los factores psicosociales presentes en el entorno laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, con el fin de recopilar información objetiva y confiable sobre aspectos como el ambiente organizacional, los factores psicológicos y la satisfacción laboral, permitiendo identificar su impacto en el desempeño.

  Número de Ítems: 27
- Tipo de Preguntas:
  - [] Abiertas
  - [x] Cerradas
  - [] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Título/Posición	Institución	Especialidad
JESSICA VALERIA GUANANGA PINTO	MEDICO OCUPACIONAL.	COOPERATIVA SAN JOSE LTDA	MEDICO GENERAL MAGISTER EN SALUD OCUPACIONAL

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:
1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

	Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2.Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5.Coherencia Tiene relación entre las variables e indicadores	Observaciones
	Condiciones Laborales						
1	El lugar de trabajo del colaborador cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas.	5	5	5	5	5	
2	El ambiente físico donde el colaborador desempeña sus funciones es cómodo y adecuado.	5	5	5	5	5	
3	Las tareas asignadas al colaborador están bien definidas y se ajustan a su perfil profesional.	5	5	5	5	5	
	Justicia Organizacional						
4	Las decisiones dentro de la Cooperativa se toman de manera justa y equitativa para los colaboradores.	5	5	5	5	5	
5	Los colaboradores reciben un trato justa e imparcial por parte de sus superiores.	5	5	5	5	5	
6	La distribución de tareas y responsabilidades en las áreas de trabajo es equitativa.	5	5	5	5	5	
	Relaciones Interpersonales						

7	Los colaboradores mantienen relaciones laborales positivas con la mayoría de sus compañeros	4	4	4	4	4	
8	Dentro de los equipos de trabajo existe colaboración y apoyo mutuo entre los colaboradores.	5	5	5	5	5	
9	Los colaboradores pueden contar con sus compañeros cuando requieren apoyo para realizar sus tareas.	5	5	5	5	5	
	Estrés Laboral						
10	Los colaboradores suelen sentirse presionados por la carga de trabajo que tienen.	5	5	5	5	5	
11	Las actividades laborales generan un nivel de estrés que afecta el bienestar personal del colaborador.	5	5	5	5	5	
12	El colaborador experimenta estrés cuando debe cumplir múltiples responsabilidades en un tiempo limitado.	4	4	4	4	4	
	Motivación						
13	Los colaboradores se sienten motivados a dar lo mejor de sí en su trabajo diario.	5	5	5	5	5	
14	Las tareas asignadas a los colaboradores les resultan interesantes y desafiantes.	5	5	5	5	5	

15	Los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo bien hecho.	5	5	5	5	5	
	Salud Emocional						
16	El entorno laboral permite a los colaboradores mantener un estado emocional positivo durante el cumplimiento de sus tareas.	4	4	4	4	4	
17	El ambiente laboral permite a los colaboradores mantener una actitud positiva.	5	5	5	4	5	
18	Cuando enfrentan dificultades laborales, los colaboradores logran mantener el control de sus emociones.	5	5	5	5	5	
	Compensaciones						
19	Los colaboradores están satisfechos con su salario en relación con sus funciones.	5	5	5	5	5	
20	Los beneficios otorgados por la cooperativa son adecuados para los colaboradores.	5	5	5	5	5	
21	Los colaboradores reciben sus pagos de manera puntual y sin inconvenientes.	5	5	5	5	5	
	Doble Presencia						
22	El trabajo interfiere en las responsabilidades familiares o personales de los colaboradores.	5	5	5	5	5	

23	La cooperativa respeta los tiempos personales y familiares de sus colaboradores.	5	5	5	5	5	
24	Los colaboradores encuentran difícil equilibrar sus obligaciones laborales y personales.	5	5	5	5	5	
	Desarrollo Profesional						
25	Los colaboradores tienen oportunidades de capacitación y crecimiento dentro de la cooperativa.	5	5	5	5	5	
26	Los colaboradores perciben que han desarrollado nuevas habilidades en su puesto actual.	5	5	5	5	5	
37	La cooperativa promueve el crecimiento profesional de sus trabajadores.	5	5	5	5	5	

Criterios de Evaluación:

Firmado electrónicamente por:
JESSICA VALERIA GUANANGA PINTO

MD. JESSICA VALERIA GUANANGA PINTO
MAGISTER EN SALUD OCUPACIONAL

I. Información General

Título de la Investigación: "FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2025".

- Investigadora: Karolina Elizabeth Gaibor Camacho

- Fecha de Validación:
- Tipo de Instrumento:
  - [X] Cuestionario
  - [] Encuesta
  - [] Entrevista
  - [] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

- Objetivo del Instrumento:

  Aplicar un cuestionario tipo Likert para analizar los factores psicosociales presentes en el entorno laboral de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA, con el fin de recopilar información objetiva y confiable sobre aspectos como el ambiente organizacional, los factores psicológicos y la satisfacción laboral, permitiendo identificar su impacto en el desempeño.

  Número de Ítems: 27
- Tipo de Preguntas:
  - [] Abiertas
  - [x] Cerradas
  - [] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Título/Posición	Institución	Especialidad
SAMANTHA ANAÍ ESPINOSA GARCÌA	TRABAJADORA SOCIAL	PATRONATO PROVINCIAL DE CHIMBORAZO	MASTER UNIVERSITARIO EN COOPERACION INTERNACIONAL AL DESARROLLO: GESTION Y DIRECCION DE PROYECTOS

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:
1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

	Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2.Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5.Coherencia Tiene relación entre las variables e indicadores	Observaciones
	Condiciones Laborales						
1	El lugar de trabajo del colaborador cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas.	5	5	5	5	5	
2	El ambiente físico donde el colaborador desempeña sus funciones es cómodo y adecuado.	5	5	5	5	5	
3	Las tareas asignadas al colaborador están bien definidas y se ajustan a su perfil profesional.	5	5	5	5	5	
	Justicia Organizacional	5	5	5	5	5	
4	Las decisiones dentro de la Cooperativa se toman de manera justa y equitativa para los colaboradores.	5	5	5	5	5	
5	Los colaboradores reciben un trato justo e imparcial por parte de sus superiores.	5	5	5	5	5	
6	La distribución de tareas y responsabilidades en las áreas de trabajo es equitativa.	5	5	5	5	5	

	Relaciones Interpersonales						
7	Los colaboradores mantienen relaciones laborales positivas con la mayoría de sus compañeros.	5	5	5	5	5	
8	Dentro de los equipos de trabajo existe colaboración y apoyo mutuo entre los colaboradores.	5	5	5	5	5	
9	Los colaboradores pueden contar con sus compañeros cuando requieren apoyo para realizar sus tareas.	5	5	5	5	5	
	Estrés Laboral						
10	Los colaboradores suelen sentirse presionados por la carga de trabajo que tienen.	5	5	5	5	5	
11	Las actividades laborales generan un nivel de estrés que afecta el bienestar personal del colaborador.	5	5	5	5	5	
12	El colaborador experimenta estrés cuando debe cumplir múltiples responsabilidades en un tiempo limitado.	5	5	5	5	5	
	Motivación						
13	Los colaboradores se sienten motivados a dar lo mejor de sí en su trabajo diario.	5	5	5	5	5	
14	Las tareas asignadas a los colaboradores les resultan interesantes y desafiantes.	5	5	5	5	5	

15	Los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo bien hecho.	5	5	5	5	5	
	Salud Emocional						
16	El entorno laboral permite a los colaboradores mantener un estado emocional positivo durante el cumplimiento de sus tareas.	5	5	5	5	5	
17	El ambiente laboral permite a los colaboradores mantener una actitud positiva.	5	5	5	5	5	
18	Cuando enfrentan dificultades laborales, los colaboradores logran mantener el control de sus emociones.	5	5	5	5	5	
	Compensaciones						
19	Los colaboradores están satisfechos con su salario en relación con sus funciones.	5	5	5	5	5	
20	Los beneficios otorgados por la cooperativa son adecuados para los colaboradores.	5	5	5	5	5	
21	Los colaboradores reciben sus pagos de manera puntual y sin inconvenientes.	5	5	5	5	5	
	Doble Presencia						
22	El trabajo interfiere en las responsabilidades familiares o personales de los colaboradores.	5	5	5	5	5	

23	La cooperativa respeta los tiempos personales y familiares de sus colaboradores.	5	5	5	5	5	
24	Los colaboradores encuentran difícil equilibrar sus obligaciones laborales y personales.	5	5	5	5	5	
	Desarrollo Profesional						
25	Los colaboradores tienen oportunidades de capacitación y crecimiento dentro de la cooperativa.	5	5	5	5	5	
26	Los colaboradores perciben que han desarrollado nuevas habilidades en su puesto actual.	5	5	5	5	5	
37	La cooperativa promueve el crecimiento profesional de sus trabajadores.	5	5	5	5	5	

Criterios de Evaluación:

Firmado electrónicamente por:
SAMANTHA ANAI
ESPINOSA GARCIA

LCDA. SAMANTHA ANAI ESPINOSA GARCÍA.