

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DEL POTENCIAL HUMANO EN LAS
INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS: EDPYME CREAR TACNA Y
CAJA MUNICIPAL DE TACNA**

TESIS

Presentada por:

Br. Freddy Feliano Arce Machaca
ORCID: 0009-0005-4497-4995

ASESOR

Mag. Raúl Alberto García Castro
ORCID: 0000-0003-1875-6917

Para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2007

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO OCUPACIONAL DEL POTENCIAL HUMANO EN LAS
INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS: EDPYME CREAR TACNA Y
CAJA MUNICIPAL DE TACNA”

Presentada por:

Bach. Freddy Feliano Arce Machaca

Tesis sustentada y aprobada el 29 de noviembre del 2007; ante el siguiente jurado
examinador:

PRESIDENTE: Mag. Walter Manuel Valderrama Pérez

SECRETARIO: Mag. Abel Obidio Argumé Sotomayor

VOCAL: Mag. Walter Oswaldo Velásquez Rejas

ASESOR: Mag. Raúl Alberto García Castro

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Freddy Feliano Arce Machaca en calidad de: Maestrante de la Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 04646300,

Soy autor (a) de la tesis titulada:

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DEL POTENCIAL HUMANO EN LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS: EDPYME CREAR TACNA Y CAJA MUNICIPAL DE TACNA, con asesor(a): Raúl Alberto García Castro.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara **11% de similitud**, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 05 de marzo del 2026

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Freddy Feliano Arce Machaca'.

Nombres y apellidos: Freddy Feliano Arce Machaca

DNI: 04646300

DEDICATORIA

A mi Marquesa por inspirarme a ser cada día mejor y enseñarme a valorar los pequeños detalles.

A mi familia por darme la oportunidad y el apoyo para el cumplimiento de esta meta. A Dios por darme sabiduría, fuerza y perseverancia para la plasmación de este reto.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes y catedráticos que con sus enseñanzas pulieron dudas y consolidaron experiencias.

Para mi asesor por su valioso aporte y consejos que sumaron para el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	9
1.4.1. Objetivo general.	9
1.5. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	10
1.6. DEFINICIONES OPERACIONALES.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	15
2.1.1. Definición de riesgo psicosocial.....	15
2.1.2. Diferencias individuales ante los riesgos psicosociales en el trabajo.....	16
2.1.3. Consecuencias de los factores de riesgos psicosociales.	17
2.1.3.1. En el trabajador.....	17
2.1.3.2. En la empresa.....	18

2.1.3.3. En el país.	18
2.1.4. Prevención de los factores de riesgos psicosociales.	18
2.1.5. Identificación de los factores de los riesgos psicosociales.	20
2.1.6. Clasificaciones de riesgos psicosociales.	21
2.1.6.1. Factores psicosociales según la OIT.	21
2.1.6.2. Factores psicosociales según NIOSH.	22
2.1.6.3. Factores psicosociales según INSHT.	22
2.1.6.4. Factores psicosociales según EL I.N.S.L. (Instituto Navarro de Salud Laboral).	23
2.1.7. Descripción de los factores de riesgos psicosociales.	24
2.1.7.1. Carga mental de trabajo.	24
2.1.7.2. Autonomía temporal.	25
2.1.7.3. Contenido del trabajo.	26
2.1.7.4. Supervisión - participación.	26
2.1.7.5. Definición de rol.	26
2.1.7.6. Interés por el trabajador.	27
2.1.7.7. Relaciones personales.	27
2.1.7.8. Turnos rotativos.	27
2.1.8. Metodología de Evaluación de los riesgos psicosociales.	27
2.1.9. Manual del método PSQ CAT21 COPSOQ.	31
2.1.10. Dimensiones del PSQ CAT 21 COPSOQ.	36
2.1.10.1. Doble presencia.	36
2.1.10.2. Dimensiones de exigencias psicológicas.	37
2.1.10.3. Dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades.	42
2.1.10.4. Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.	45

2.1.10.5. Dimensión de compensaciones.....	50
2.1.10.6. Descripción de la dimensión satisfacción.	51
2.1.11. Utilidad de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	53
2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO OCUPACIONAL	54
2.2.1. Introducción.	54
2.2.2. Evolución del concepto de evaluación del desempeño.	55
2.2.3. Definición de la evaluación del desempeño.....	56
2.2.4. Criterios de la evaluación del desempeño.	58
2.2.5. Propósitos de la evaluación del desempeño ocupacional.....	60
2.2.6. Razones del fracaso de las evaluaciones del desempeño ocupacional.	63
2.2.7. Beneficios de la evaluación del desempeño.....	64
2.2.7.1. Beneficios para el Directivo.	65
2.2.7.2. Beneficios para el trabajador.	65
2.2.7.3. Beneficios para la organización.	66
2.2.8. Responsables del proceso de evaluación del desempeño ocupacional.....	66
2.2.8.1. Evaluación del gerente o supervisor.	66
2.2.8.2. Evaluación de los compañeros de trabajo.	67
2.2.8.3. Evaluación de los clientes.	67
2.2.8.4. Evaluación de los compañeros de trabajo.	67
2.2.8.5. Evaluación de los clientes.	68
2.2.8.6. Método de características.....	69
2.2.8.7. Método de comportamiento.	70
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	72
3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	72

3.1.1. Hipótesis general.....	72
3.1.2. Hipótesis específicas.....	72
3.1.3. Identificación de variables.....	73
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	75
3.2.1. Tipo de investigación.....	75
3.2.2. Diseño.....	75
3.2.3. Ámbito de Estudio.....	76
3.2.4. Población y Muestra.....	76
3.2.4.1. Población.....	76
3.2.4.2. Muestra.....	76
3.2.5. Recolección de los datos.....	78
3.2.5.1. Procedimiento.....	78
3.2.5.2. Técnicas.....	78
3.2.6. Instrumento de recolección de datos.....	79
3.2.6.1. Manual de la versión media del método PSQ CAT21 COPSOQ.....	79
3.2.6.2. Ficha de Evaluación del Desempeño Ocupacional.....	82
3.2.7. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	83
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	84
4.1. CONTEXTO ORGANIZACIONAL DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN.....	84
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	112
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	123
4.3.1. Contrastación de la hipótesis general.....	123
4.3.2. Contrastación de las hipótesis específicas.....	125

4.4.	CONCLUSIONES.....	138
4.5.	RECOMENDACIONES	140
4.6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Usos más comunes de la evaluación del desempeño	63
Tabla 2. Diez razones principales por las que pueden fallar las evaluaciones de desempeño.....	64
Tabla 3. Estado civil.....	77
Tabla 4. Antigüedad del Puesto	77
Tabla 5. Edad de los trabajadores.....	77
Tabla 6. Género de los trabajadores	78
Tabla 7. Calificación de puntuaciones en las dimensiones psicosociales	81
Tabla 8. Aspecto Habilidades del Desempeño ocupacional – Edpyme Crear Tacna.....	112
Tabla 9. Aspecto Comportamiento del Desempeño ocupacional – Edpyme Crear Tacna.....	113
Tabla 10. Aspecto Resultados/Metas del Desempeño ocupacional – Edpyme Crear Tacna	114
Tabla 11. A calificación total del desempeño ocupacional en Edpyme Crear Tacna (incluye las 03 dimensiones del desempeño ocupacional)	115
Tabla 12. Aspecto Habilidades del Desempeño Ocupacional de la Caja Municipal de Tacna.....	116
Tabla 13. Aspecto Comportamiento del Desempeño Ocupacional de la Caja Municipal de Tacna	117
Tabla 14. Aspecto Resultados/Metas del Desempeño Ocupacional de la Caja Municipal de Tacna	118
Tabla 15. Calificación total del desempeño ocupacional en Caja Municipal de Tacna (incluye las 03 dimensiones el desempeño ocupacional)	119
Tabla 16. Puntuaciones y niveles de las dimensiones psicosociales obtenidas en las instituciones micro financieras Edpyme Crear y Caja Municipal de Tacna	120
Tabla 17. Correlaciones entre riesgos psicosociales laborales y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna	123

Tabla 18. Correlaciones entre riesgos psicosociales laborales y desempeño ocupacional de CMAC Tacna.....	124
Tabla 19. Correlaciones entre exigencias psicológicas y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna	126
Tabla 20. Correlaciones entre exigencias psicológicas y desempeño ocupacional de CMAC Tacna.....	126
Tabla 21. Correlaciones entre trabajo activo y posibilidades de desarrollo y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna	128
Tabla 22. Correlaciones entre trabajo activo y posibilidades de desarrollo y desempeño ocupacional de CMAC Tacna.....	128
Tabla 23. Correlaciones entre inseguridad y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna.....	129
Tabla 24. Correlaciones entre inseguridad y desempeño ocupacional de CMAC Tacna	130
Tabla 25. Correlaciones entre apoyo social y calidad de liderazgo y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna	131
Tabla 26. Correlaciones entre apoyo social y calidad de liderazgo y desempeño ocupacional de CMAC Tacna.....	132
Tabla 27. Correlaciones entre doble presencia y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna	133
Tabla 28. Correlaciones entre doble presencia y desempeño ocupacional de CMAC Tacna.....	134
Tabla 29. Correlaciones entre estima y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna	135
Tabla 30. Correlaciones entre estima y desempeño ocupacional de CMAC Tacna	136

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Calificación total del desempeño ocupacional en Edpyme Crear Tacna
(incluye las 03 dimensiones del desempeño ocupacional). 115
- Figura 2.** Calificación total del desempeño ocupacional en Caja Municipal de
Tacna (incluye las 03 dimensiones del desempeño ocupacional). 119

RESUMEN

El estudio titulado “Los riesgos psicosociales laborales y su relación con el desempeño ocupacional del potencial humano en instituciones microfinancieras de Tacna”, tuvo como **objetivo** determinar el nivel de correlación entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño ocupacional del potencial humano en las instituciones microfinancieras Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna. **Metodología:** La investigación fue de tipo aplicada, con diseño descriptivo–correlacional. La población estuvo conformada por trabajadores de entidades microfinancieras de la ciudad de Tacna, siendo una muestra de 59 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague para evaluar los riesgos psicosociales laborales y la Escala de Evaluación del Desempeño Laboral para medir el desempeño ocupacional. El procesamiento y análisis estadístico se realizó mediante Microsoft Excel y el programa SPSS versión 15.0. **Los resultados** evidenciaron que las demandas psicológicas del trabajo incluyen exigencias cuantitativas, cognitivas, emocionales y sensoriales. En Edpyme Crear Tacna se obtuvo una media de 6,12, indicando ausencia de riesgos psicosociales adversos; mientras que en la Caja Municipal de Tacna se registró una media de 8,03, correspondiente a un nivel de exposición intermedio. El análisis de correlación mostró valores de $r = -0,082$ y $r = 0,224$ respectivamente, sin significancia estadística ($p > 0,05$). **En conclusión**, no se evidenció relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño ocupacional del potencial humano en las instituciones estudiadas, evidenciándose nivel de correlación.

Palabras clave: riesgos psicosociales laborales, desempeño ocupacional, microfinanzas, demandas psicológicas, clima laboral.

ABSTRACT

The study entitled “Psychosocial risks at work and their relationship with the occupational performance of human potential in microfinance institutions in Tacna” aimed to determine the level of correlation between psychosocial risks at work and the occupational performance of human potential in the microfinance institutions Edpyme Crear Tacna and Caja Municipal de Tacna. Methodology: The research was applied, with a descriptive-correlational design. The population consisted of workers from microfinance institutions in the city of Tacna, with a sample of 59 workers. Data collection was carried out using the Copenhagen Psychosocial Questionnaire to assess psychosocial risks at work and the Work Performance Assessment Scale to measure occupational performance. Statistical processing and analysis were performed using Microsoft Excel and SPSS version 15,0. The results showed that the psychological demands of the job include quantitative, cognitive, emotional, and sensory demands. At Edpyme Crear Tacna, a mean of 6,12 was obtained, indicating an absence of adverse psychosocial risks, while at Caja Municipal de Tacna, a mean of 8,03 was recorded, corresponding to an intermediate level of exposure. The correlation analysis showed values of $r = -0,082$ and $r = 0,224$, respectively, with no statistical significance ($p > 0,05$). In conclusion, no significant relationship was found.

Keywords: occupational psychosocial risks, occupational performance, microfinance, psychological demands, work environment.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación que se presenta aborda un asunto sin precedentes en nuestra zona, dado que se trata de un problema vinculado a los peligros psicosociales que no ha sido analizado en su correspondiente magnitud ni por los expertos en gestión ni por los especialistas en seguridad ocupacional. Los riesgos psicosociales constituyen un conglomerado de factores de naturaleza psicológica y sociales que se manifiestan dentro de la empresa y que pueden influir, tanto cualitativa como cuantitativamente, en el desempeño del trabajador. En este contexto, nuestro estudio tiene como objetivo resaltar un tema que ha adquirido relevancia en Europa, dado que ha demostrado ser un conglomerado de factores que, similar a los riesgos laborales de naturaleza física o logística, pueden impactar de manera negativa tanto al empleador como a la empresa.

Los factores psicosociales comprenden todos los elementos que derivan de la organización y ejecución del trabajo, los cuales tienen un impacto a nivel psicológico y social en el individuo. Esto, a su vez, influye en su capacidad de adaptación al entorno laboral y en su rendimiento profesional. Por lo tanto, si hay carencias en los factores psicosociales en el ambiente de trabajo, el efecto es que el trabajador no está satisfecho y se siente incómodo. Esto provocará una variedad de secuelas y disfunciones, tanto a nivel individual (estrés, depresión, ansiedad, agresividad, frustración constante) como organizacional (aumento de los accidentes en el trabajo y los conflictos laborales, reducción de la productividad y aumento del absentismo por razones de salud).

En la presente indagación, nuestra inquietud se centra, fundamentalmente, en la detección de los riesgos psicosociales que podrían impactar de manera negativa a la entidad de Micro Finanzas y, por supuesto, al mismo empleado. No obstante, la identificación de los riesgos psicosociales no constituye el objetivo principal, ya que no resultaría útil a la gerencia de las instituciones de micro finanzas, únicamente la posibilidad de conocer aquellos factores que constituyen riesgos psicosociales para el trabajador.

El procedimiento de identificación y evaluación de riesgos en términos psicosociales debe ir acompañada de la adecuada formulación de una estrategia destinada a neutralizar dichos factores de riesgo, con el fin de que no se vean comprometidos que no se ocasionen pérdidas importantes para la compañía, ni que el bienestar del empleado se vea afectado.

No obstante, a pesar de la existencia de una amplia bibliografía, predominantemente europea, en Perú, los riesgos psicosociales en el trabajo son un asunto nuevo que todavía no ha atraído la atención de los especialistas en gestión ni de los expertos en seguridad e higiene laboral. Por lo tanto, creemos que es apropiado en nuestra región tratar el estudio de este asunto para enfatizar su relevancia. Así, se confía en que más expertos se incorporen a la reducida cantidad de profesionales que están interesados en investigar y prevenir los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

A través de la revisión bibliográfica, se establece que, en ausencia de la identificación y neutralización de los factores de riesgo psicosocial, no se estaría llevando a cabo una tarea de prevención total de los factores que pueden afectar negativamente el rendimiento laboral del empleado. En efecto, se admite la presencia de riesgos psicosociales en las empresas de servicios en general y muy especialmente, las empresas de micro finanzas, tendrían un impacto negativo en el rendimiento de sus empleados. No obstante, no disponemos de información determinante que verifique si las compañías de microfinanzas en Tacna exponen a sus empleados a peligros psicosociales, ni sabemos qué clase de riesgos existen o cuál podría ser su impacto en el rendimiento laboral.

Una vez que hemos concluido esta breve introducción sobre el análisis de este asunto relevante, nos toca agregar que el desempeño ocupacional del recurso humano en las empresas de micro finanzas viene siendo objeto de estudios tendientes a incrementar dicho desempeño, pues se trata de un sector que a nivel regional viene enfrentando un ambiente de creciente competitividad. Por lo tanto, se ha propuesto llevar a cabo un estudio y análisis sobre la relación entre las

variables de riesgos psicosociales y desempeño ocupacional en las instituciones de microfinanzas de la ciudad de Tacna.

El presente informe está dividido en 4 capítulos. El **primer capítulo** expone el planteamiento del problema y contiene, además, la formulación de las preguntas y sub preguntas, los objetivos de la investigación, la justificación, los antecedentes y las limitaciones de estudio. En el **segundo capítulo**, se exponen los referentes teóricos metodológicos sobre ambas variables de estudios: riesgos psicosociales y desempeño ocupacional. El **tercer capítulo** contiene las hipótesis, las variables y la metodología que se ha seguido para llevar adelante la investigación. Aquí también se presenta el diseño metodológico, la población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de los datos. En el **cuarto capítulo** exponemos los resultados, y antes de ello, se presentan los datos cuantitativos, pero antes, se presentan descripciones e informes financieros de las dos instituciones de micro finanzas que ha servido de muestra para llevar a cabo la investigación. Ello es importante, pues creemos que una investigación que no contenga una descripción detallada de las características y condiciones de la gestión actual de dichas empresas de micro finanzas, no estaría completa, pues es importante conocer el entorno de gestión en las cuales las dos empresas de micro finanzas se desenvuelven actualmente.

Seguidamente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones correspondientes. También presentamos las referencias bibliográficas y, finalmente, los anexos respectivos, que contienen los instrumentos de recolección de los datos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los peligros psicosociales a los que se enfrentan los subordinados, en general, y específicamente los de las compañías de microfinanzas durante su jornada laboral, provienen del ámbito organizativo del trabajo. Aunque no son tan visibles como los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes en el trabajo, no por ello dejan de ser igualmente significativas. Se afirma esto porque, en ocasiones, se cree que un auténtico riesgo laboral se circunscribe a los atributos de las instalaciones y equipos de la compañía, sin tener en cuenta que el concepto también incluye situaciones sociales y psicológicas que pueden afectar la salud mental del empleado y, por ende, su grado de satisfacción y bienestar en el ámbito laboral.

Lo anteriormente expuesto ha dado lugar a la discusión sobre nuevas amenazas de tipo psicosocial, denominados "riesgos emergentes". A pesar de que esta denominación no significa que sea un problema que antes no existía, es importante señalar la influencia de los elementos psicosociales. en el ámbito laboral ha mostrado un crecimiento significativo en comparación con los riesgos "tradicionales" relacionados con la seguridad, la higiene o la ergonomía.

Los factores psicosociales en el espacio de los negocios hacen referencia a una amplia gama de elementos relacionados con la organización y gestión del trabajo, que pueden producir varias consecuencias. En un aspecto positivo, estos elementos pueden ayudar a que la salud en el trabajo mejore, a que se logre eficiencia en el desempeño, a que haya un ambiente organizacional propicio y a que los empleados estén satisfechos con su trabajo. En un escenario negativo, en contraste, pueden provocar una mala salud laboral, un desempeño ineficiente, un ambiente de trabajo poco favorable y la insatisfacción laboral.

Detectar los riesgos psicosociales, eliminar los que se pueden y evaluar los demás para tomar medidas preventivas es considerado de gran importancia. Creemos que una política de recursos humanos eficiente y preventiva tiene que incluir, de manera obligatoria, la evaluación de los peligros psicosociales al mismo nivel que la evaluación de los riesgos higiénicos y de seguridad.

La administración de la prevención debe enfocarse en mejorar las condiciones laborales del empleado bancario, garantizando y protegiendo la dignidad de las personas en el entorno laboral. La prevención de las condiciones laborales será el foco del ámbito de aplicación previsto en la evaluación de los riesgos ocupacionales. En una empresa de microfinanzas, se define como "condición laboral" cualquier rasgo que pueda tener un impacto significativo en la creación de riesgos para la salud y seguridad del empleado.

Si queremos llevar a cabo una prevención efectiva de los riesgos psicosociales en las empresas de micro finanzas, la prevención primaria debe centrarse en la evaluación y control de los riesgos desde sus causas, y deberá intervenir en la estructura de la organización microfinanciera o en el entorno laboral. Es fundamental iniciar con la evaluación de riesgos, de manera que todas nuestras intervenciones se fundamenten en la identificación de los factores psicosociales que representan una parte esencial de riesgo, así como en la identificación de los trabajadores que son

particularmente vulnerables o impactados por dichos factores. Además, es necesario considerar las medidas que las empresas de microfinanzas deberían implementar.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es el nivel de correlación de los riesgos psicosociales laborales y el desempeño ocupacional del potencial humano en las instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuáles son los referentes teóricos-metodológicos actuales que existen acerca de los riesgos psicosociales en el trabajo?
- b) ¿Cuál es el nivel de desempeño ocupacional de los trabajadores de las instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna?
- c) ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales laborales que se presentan en las instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna?
- d) ¿Existen diferencias entre los riesgos psicosociales laborales presentes en las instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En el "Manual de Salud Ocupacional" elaborado por la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional integrante de la Dirección General de Salud Ambiental, órgano de línea del Ministerio de Salud del Perú (2005) se lee lo siguiente: "La Organización Internacional del Trabajo (OIT), informa en el año 2002, se reportó que anualmente, a nivel mundial, 270 millones de trabajadores asalariados son víctimas de accidentes laborales, mientras que 160 millones padecen enfermedades profesionales. En América Latina y en Perú, aún no se ha determinado con precisión la magnitud de las enfermedades ocupacionales. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que, en los países en vías de desarrollo, el costo anual asociado a los accidentes y enfermedades ocupacionales representa entre el 2% y el 11% del Producto Bruto Interno (PBI). En el caso de Perú, este costo se aproxima a 50,000 millones de dólares estadounidenses, lo que equivale a un rango de entre 1,000 y 5,500 millones de dólares estadounidenses anuales.

Considerando este diagnóstico desfavorable de la Organización Internacional del Trabajo, se considera viable reducir estos costos mediante la implementación de acciones preventivas y promocionales que requieran una inversión mínima. Es conocido que, con regularidad, los trabajadores se encuentran expuestos a diversos factores de riesgo, tales como los físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos, que están presentes en el entorno laboral. Estos factores pueden dar lugar a un deterioro del estado de salud y pueden ocasionar accidentes, enfermedades laborales y otras afecciones vinculadas al entorno de trabajo. Si bien se ha reconocido la importancia del estudio de estos factores y, considerando que, una vez bien definidos, pueden ser eliminados o controlados, es necesario aumentar el interés y la responsabilidad social de los empleadores, del Estado, de los

trabajadores y de la sociedad civil en sus diversas manifestaciones organizativas, con el fin de desplegar mayores esfuerzos en este ámbito.

Por otro lado, en el Perú, se carece de información precisa sobre la magnitud de la población trabajadora que está expuesta a diversos riesgos ocupacionales, así como de datos estadísticos relacionados con enfermedades y accidentes laborales.

Existen, además, otras justificaciones de carácter normativo, específicamente leyes nacionales, que respaldan el presente estudio. En el sector Salud, de acuerdo con lo establecido en la Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657 de 2002, se identifican dos instituciones con competencias en salud ocupacional: el Instituto Nacional de Salud (INS), cuya misión es desarrollar y difundir la investigación y la tecnología en el ámbito de la salud ocupacional; y la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), que actúa como el órgano técnico normativo en los aspectos relacionados con la salud ocupacional a través de la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional (DESO). Esta última coordina con los institutos especializados y los organismos públicos descentralizados de salud. Órganos Desconcentrados y su relación con la Comunidad Científica Nacional e Internacional.

Es importante recordar que, mediante la Resolución Ministerial N.º 573-2003-SA/DM, con fecha 27 de mayo de 2003, se asignaron funciones con competencias en salud ocupacional a las Direcciones de Salud y Direcciones de Redes de Salud, en calidad de órganos desconcentrados. Una de estas funciones consiste en la vigilancia y control de riesgos laborales en diversas actividades económicas. Esta labor requiere ser estandarizada a través del uso de instrumentos de gestión, así como del conocimiento de los principios fundamentales en salud ocupacional y de los criterios técnicos normativos que enmarcan su competencia.

En conclusión, sostenemos que estudios como el presente tienen como objetivo principal el control de los riesgos ocupacionales en el contexto de la descentralización y del desarrollo sostenible que nuestro país, y en particular nuestra región, aspira a lograr.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de correlación de los riesgos psicosociales laborales y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a) Sistematizar los referentes teóricos- metodológicos actuales que existen acerca de los riesgos psicosociales en el trabajo.
- b) Determinar el nivel de desempeño ocupacional de los trabajadores de las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.
- c) Identificar las dimensiones de riesgos psicosociales laborales favorables y/o desfavorables presentes en las Instituciones Micro financieras: Edpyme CREAR Tacna y Caja Municipal de Tacna.
- d) Correlacionar las distintas dimensiones de riesgo psicosocial en el trabajo con el desempeño Ocupacional de los trabajadores de las

Instituciones de Micro Finanzas Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

1.5. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Otero (2003) realizó la investigación “Estudio de riesgos psicosociales en el Hospital San Rafael HHSCJ - Barcelona” en la Universidad Politécnica de Catalunya – Barcelona, como se detalla a continuación:

Población y muestra:

Se estableció que la población objeto del estudio consiste en una muestra representativa de trabajadores de los servicios asistenciales y administrativos, abarcando todos los turnos de trabajo, con un total de 59 trabajadores. La presente muestra fue obtenida a través de un muestreo estratificado, utilizando números aleatorios de la plantilla del hospital correspondiente a junio de 2003, que comprende un total de 299 trabajadores.

Instrumentos de recojo de datos:

La evaluación de factores psicosociales FSICO es un método desarrollado por el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como por ISTAS-21 (COPSOQ). Este manual se utiliza para la evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Conclusiones:

- a. Ambos métodos, FSICO e ISTAS21, presentan significativas similitudes. Cuentan con un elevado coeficiente de fiabilidad y validez, han sido validados en España, y se presentan como cuestionarios que

disponen de un soporte informático con parámetros correspondientes a la población española. Además, se recomiendan para su aplicación en cualquier tipo de actividad empresarial.

- b. En relación con el análisis de una muestra representativa del personal sanitario-administrativo de un pequeño hospital, los resultados obtenidos mediante el método FPSICO indican que la Carga Mental se encuentra en una situación insatisfactoria, la Autonomía Temporal y la Supervisión - Participación presentan una situación intermedia, mientras que el resto de los aspectos evaluados se encuentran en una situación satisfactoria.

- c. En cambio, con el método ISTAS21 las exposiciones más desfavorables son: Exigencias psicológicas de esconder, Control sobre los tiempos de trabajo emociones, Exigencias psicológicas sensoriales, Previsibilidad, Doble presencia, Inseguridad en el trabajo, Calidad de liderazgo, Estima y Exigencias psicológicas emocionales. Exposiciones intermedias: Influencias, Exigencias psicológicas cognitivas, Exigencia psicológicas cuantitativas, Refuerzo y Conflicto del rol. El resto como exposiciones más favorables

Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque, Berra y Devesa (2002) realizó la investigación “Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas” en la Unitat de Recerca en Salut Universitat Pompeu Fabra - Barcelona, como se detalla a continuación:

Población y muestra:

Se llevó a cabo un estudio transversal con una muestra de 890 trabajadores que participaron de manera voluntaria en cuatro empresas.

Instrumentos de reajo de datos:

Los factores de riesgo psicosociales se evaluaron a través de un cuestionario autoadministrado que analizó la presencia de demanda, control y apoyo social, de acuerdo con la percepción del trabajador.

Objetivo:

El objetivo de este estudio ha sido describir la distribución de los factores de riesgo psicosocial, que incluyen la Demanda, el Control, el Apoyo Social, el Apoyo de los Compañeros y el Apoyo de los Supervisores, los cuales fueron evaluados mediante un cuestionario. Esta distribución se analizó en función de diversas características personales y laborales de los trabajadores en cuatro empresas de nuestro entorno.

Método:

El estudio se llevó a cabo con una muestra de 890 trabajadores, quienes respondieron de manera completa al cuestionario. Estos participantes pertenecen a cuatro empresas que, en conjunto, cuentan con un total de 2,578 trabajadores, todos con más de seis meses de antigüedad. La empresa A se dedicaba a la construcción de obras públicas y tenía su sede en Barcelona, donde respondieron 196 de un total de 728. La empresa B, especializada en la mecanización y el montaje de componentes de automóviles, se encontraba en Santander, con la participación de 111 de 512. La empresa C se dedicaba a la fabricación de componentes eléctricos y sistemas electrónicos, ubicada en Tarragona, donde participaron 486 de 1,088. Por último, la empresa D, que funcionaba como sede administrativa de una multinacional, estaba localizada en Madrid, con la participación de 97 de 250. La tasa de participación en cada una de las empresas fue del 26,9%, 217%, 44,7% y 38,8%, respectivamente.

Resultados:

Al realizar una comparación de las medianas de las puntuaciones correspondientes a cada uno de los factores psicosociales en las cuatro empresas, en relación con las diversas categorías de las variables

sociolaborales evaluadas, se evidencia que el valor de la mediana se mantuvo notablemente constante en el caso del apoyo social. El apoyo social proporcionado por los compañeros mostró diferencias estadísticamente significativas entre las cuatro empresas únicamente en el grupo de administrativos: 6 en la empresa A, 4 en la empresa B y 5 en las empresas C y D. En lo que respecta al apoyo social de los supervisores, se identificaron diferencias significativas entre las empresas en el caso de los hombres, así como entre los trabajadores mayores de 50 años y aquellos con estudios secundarios.

La variabilidad de los valores medianos del control y la demanda fue más pronunciada entre las empresas en relación con las diversas variables consideradas, especialmente en lo que respecta a la ocupación. Se constató una diferencia estadísticamente significativa en lo que respecta a la falta de control alcanza un valor de 26 en la empresa D y de 20 en la empresa B, variabilidad que es menor entre directivos y profesionales: 21 en B y 18 en el resto. La variabilidad de este factor de riesgo fue también significativa por sexo (varones), edad (todos, excepto en los mayores de 50 años) y nivel educativo (secundario y universitario). Ello ocurre también para la demanda, donde la variabilidad de la puntuación mediana entre los administrativos de las diferentes empresas fue significativa: entre 15 en C y 13 en A. lo que ocurre también para varones y mujeres, los de menos de 30 años y entre 30 y 39 años, y ente los trabajadores con estudios primarios.

1.6. DEFINICIONES OPERACIONALES

a. Institución Micro Financiera: Se trata de una institución que lleva a cabo funciones de intermediación financiera, recibiendo fondos de ciertos agentes económicos en forma de depósitos, para posteriormente otorgar préstamos a otros agentes económicos. La legislación establece las operaciones que un banco puede llevar a cabo y prohíbe el uso de esta denominación a otras instituciones o empresas. Los principales

tipos de instituciones bancarias son los bancos comerciales, los bancos de fomento y los bancos hipotecarios.

- b. Riesgos psicosociales:** Se refiere a aquellos aspectos relacionados con la concepción, organización y gestión del trabajo, así como con su contexto social y ambiental, que poseen la capacidad de ocasionar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.
- c. Evaluación de riesgos psicosociales:** Cada evaluación se compone de los componentes siguientes: Identificación de los riesgos y la exposición de los trabajadores a los mismos, evaluación cualitativa y/o cuantitativa del riesgo, y determinación de la necesidad de prevenir, regular, disminuir o erradicar el riesgo.
- d. Fases de la evaluación de riesgo:** Primera fase: Evaluación global de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y comprobarse con finalidad. Segunda Fase: Evaluación específica y pormenorizada de aquellos riesgos que requieren un estudio más detallado.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.1.1. Definición de riesgo psicosocial.

Según el Manual de Salud Ocupacional de la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional (2005) se hace referencia a estas condiciones que se manifiestan en un contexto laboral y están directamente vinculadas con la organización, el contenido laboral y la ejecución de las tareas. Estas condiciones impactan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del empleado, así como el progreso laboral, así lo sostiene

El informe del Comité de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre medicina del trabajo, publicado en 1984, establece una definición de los factores psicosociales que destaca las complejas "interacciones" que se producen entre el entorno laboral, la satisfacción en el trabajo, las condiciones organizativas, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su contexto cultural y su situación personal fuera del ámbito laboral. Todo este conjunto de elementos, a través de las percepciones y experiencias individuales, puede tener un impacto significativo en la salud, el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo, tal como señala Gurrea (2023).

El portal oficial del Sindicato COMFIA, fundado en el año 2001 y cuyo nombre es un acrónimo que representa a las Comisiones Financiero y Administrativo, una destacada organización sindical en España, proporciona una definición detallada de los riesgos psicosociales. Estos son descritos como las diversas particularidades presentes en el entorno laboral que inciden directamente en la salud tanto a nivel psicológico como fisiológico de los individuos, siendo comúnmente identificados bajo el término de estrés.

Los factores psicosociales se refieren a las propiedades inherentes a las condiciones laborales y, en particular, a su organización, que inciden en la salud de los individuos mediante mecanismos psicológicos o fisiológicos.

En el contexto de la prevención de riesgos ocupacionales, los factores psicosociales constituyen la exposición. La organización laboral constituye el origen de dicha exposición y el estrés representa la neutralización del efecto, entendido como la enfermedad o la perturbación de la salud que puede surgir (Dirección General de Relaciones Laborales, 2007).

2.1.2. Diferencias individuales ante los riesgos psicosociales en el trabajo.

Señalamos que ante una determinada condición psicosociales laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollaran las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufriría. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza. Cabe agregar que, el trabajador en su centro laboral como fuera de él se ve expuesto a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona va minando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que tal vez un aspecto, en principio nimio, sea el que

desencadene, o no (según predisposición individual correspondiente a personalidad tipo A o B) como lo refiere el portal Salusline (2007) como una serie de reacciones adversas a su salud. Consecuencias que por ser nefastas para el trabajador y por las cuantiosas pérdidas que ocasionan en las empresas y el país, es que consideramos de suma urgencia presentar a continuación.

2.1.3. Consecuencias de los factores de riesgos psicosociales.

Benavides et al (2002), mencionan que cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre el salud el bienestar del trabajador, la empresa y el país, así tenemos:

2.1.3.1. En el trabajador.

- Cambios de comportamiento
- Disfunciones en el dominio cognitivo: Desatención, escasa o ausencia de concentración en áreas específicas, memoria (olvidos), entre otros síntomas.
- Degradación de la integridad física y psicológica, manifestada en:
 - Trastornos neurológicos, patologías psicosomáticas (asma, cardiopatías, úlceras, entre otras), cáncer.
 - Ausencia o ausencia de motivación, disminución de la autoestima, fatiga, estados depresivos suicidas, entre otros.
 - Estrés laboral (con todas las dificultades que conlleva) dentro de la organización: Ausentismo, incremento en la incidencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y disminución en la productividad laboral.

González (2007), el líder sindicalista español, al aludir a las repercusiones psicológicas en el trabajador atribuibles a factores psicosociales, afirmaba que: “el estrés laboral se ha convertido en el segundo problema de salud

laboral más frecuente y afecta al 28% de los trabajadores; más de 40 millones de personas e la Unión Europea”. El 9% de los empleados han sido víctimas de intimidación laboral en el transcurso de los últimos doce meses. El 4% de la plantilla laboral europea reporta haber sido objeto de violencia física originada fuera de la organización.

El Instituto Sindical del Trabajo, Ambiental y Salud de España (2007) se indica que, debido a la exposición a factores psicosociales, es previsible. un aumento de los trastornos musculo esqueléticos, enfermedades psicosomáticas y trastornos menores de la salud mental relacionados con el trabajo. Por otro lado, además, en las últimas décadas numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia de los factores psicosociales cuyo origen son las estrategias de organización del trabajo laborales como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado: las enfermedades cardiovasculares”.

2.1.3.2. *En la empresa.*

Los riesgos psicosociales pueden afectar a la empresa provocando: Ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.

2.1.3.3. *En el país.*

La población económicamente activa (PEA) con enfermedades físicas y/o alteraciones mentales, así lo refiere el (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (s/f) (con baja autoestima, pobre auto concepto, escasa asertividad, ansiedad, depresión y otros) con poco o ningún progreso individual lo cual repercute en el desarrollo económico de un país.

2.1.4. *Prevención de los factores de riesgos psicosociales.*

Benavides et al (2002) sostienen que en la actualidad, la legislación de numerosos países establece un enfoque preventivo que requiere que las empresas superen los deberes y obligaciones estipulados por las leyes.

Además, se demanda que no se limiten únicamente a corregir situaciones de riesgo evidenciadas a través de incidentes, accidentes, estudios de salud, enfermedades, entre otros. La ley exige que las empresas implementen sistemas preventivos cuyos elementos fundamentales son:

Un proceso que incluye la identificación exhaustiva, evaluación minuciosa, análisis detallado, diagnóstico preciso, diseño meticuloso y ejecución eficaz de estrategias de intervención o de prevención y control.

Riesgosas y delicadas son las situaciones debido a la complejidad de los temas que las involucran, como las relaciones interpersonales en distintos contextos (familiares, laborales, sociales y otros), por lo que es fundamental contar con la supervisión y la intervención de profesionales especializados.

Ahora bien, es fundamental considerar la relevancia de prevenir los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, como el control sobre el ritmo laboral, por ejemplo. Esta medida preventiva, tanto para otros factores de riesgo laboral como para los de naturaleza física (como el ruido) o química (como los disolventes), necesita cumplir dos condiciones fundamentales: primero, es indispensable determinar y cuantificar la dosis de exposición, lo cual se puede aplicar a cualquier factor de riesgo existente en el entorno laboral; segundo, debe hacerse una comparación entre el valor obtenido y un valor de referencia preestablecido, con el fin de tomar una decisión informada sobre si se debe o no tomar medidas preventivas. No obstante, en la actualidad, esta lógica de la prevención se enfrenta a serias dificultades para su implementación en el contexto de los factores de riesgo psicosocial, debido a que los métodos para identificar y evaluar dichos factores, si bien han experimentado mejoras en los últimos años, aún muestran limitaciones significativas en términos de su fiabilidad y precisión. Además, y aún más importante para tener en cuenta, no existen valores de referencia específicos.

De manera similar a los sistemas ya establecidos para ciertos factores de riesgo químicos o físicos, se propone la creación de herramientas que faciliten la toma de decisiones en materia de prevención.

Sin embargo, los riesgos psicosociales también están presentes en el ambiente de trabajo, como lo están los riesgos físicos o químicos. Según González (2007), estos riesgos son rasgos estructurales que tienen un origen organizativo, no individual. Sin embargo, hoy en día su medición es factible principalmente por medio de la percepción individual de las personas, utilizando cuestionarios que buscan aprehender un proceso que no se puede observar directamente.

2.1.5. Identificación de los factores de los riesgos psicosociales.

Se puede llevar a cabo esta etapa mediante distintas técnicas, como: Cuestionarios, encuestas, observaciones, entrevistas, actividades en grupo y otros instrumentos elaborados con antelación. Se puede llevar a cabo de dos maneras:

- a. Por partes (por cada sección o puestos de trabajo).
- b. De manera global (para todo el centro laboral).

Si se lleva a cabo un exhaustivo análisis por puesto de trabajo, los resultados obtenidos pueden ser interpretados como una evaluación detallada y minuciosa del estado actual y las capacidades de un grupo laboral específico, reflejando la magnitud y particularidades de ciertos factores psicosociales en dicho grupo. Esto se convierte en un diagnóstico preliminar, el cual debe ser complementado con un proceso adicional para alcanzar un diagnóstico integral, con el objetivo de diseñar estrategias preventivas que sean eficaces y eficientes.

2.1.6. Clasificaciones de riesgos psicosociales.

2.1.6.1. Factores psicosociales según la OIT.

A. Factores inherentes al trabajo:

- El ajuste entre la persona y el entorno.
- La carga laboral.
- La jornada laboral.
- El diseño del entorno.
- Factores relacionados con la ergonomía.
- Autonomía y control.
- El ritmo laboral.
- La supervisión electrónica de las actividades laborales.
- Claridad en la asignación de roles y la carga correspondiente.

B. Factores interpersonales:

- El acoso sexual.
- La violencia en el entorno laboral.

C. La seguridad en el empleo:

- La incertidumbre respecto al futuro del empleo.
- El desempleo.

D. Factores macro organizativos:

- Gestión de la calidad total.
- Estilos de liderazgo.
- Estructura organizativa.
- Clima y cultura organizacional.
- Evaluación y compensación del desempeño.
- Asuntos relacionados con el personal.

E. Desarrollo de la carrera profesional:

- Socialización.
- Fases de la trayectoria profesional.

F. Factores individuales:

- Patrones de comportamiento de los tipos A y B.
- Resistencia.
- Autoestima.
- Locus de control.
- Estilos de afrontamiento.
- Apoyo social.
- Género, estrés en el trabajo y enfermedad.
- Aspectos étnicos.

2.1.6.2. Factores psicosociales según NIOSH.

- Sobrecarga cuantitativa.
- Insuficiente carga cualitativa.
- Conflicto de roles.
- Falta de control sobre la situación personal.
- Falta de apoyo social.
- Estresores físicos.
- Nuevas tecnologías
- Trabajo a turnos.

2.1.6.3. Factores psicosociales según INSHT.**A. Factores relacionados con la tarea**

- Ritmo de trabajo.

- Monotonía y repetitividad.
- Iniciativa y autonomía.
- Nivel de cualificación.
- Nivel de responsabilidad.

B. Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo

- Pausas de trabajo.
- Horario flexible.
- Trabajo a turnos y nocturno.

C. Factores relacionados con la estructura de la organización

- Comunicación en el trabajo.
- Participación en la toma de decisiones.
- Estilo de mando.
- Definición de competencias.
- Características propias de la empresa.

2.1.6.4. Factores psicosociales según EL I.N.S.L. (Instituto Navarro de Salud Laboral).

A. Participación, implicación y responsabilidad:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea.
- Control sobre el trabajador.
- Rotación
- Supervisión

B. Formación, información y comunicación:

- Flujos de comunicación.

- Acogida.
- Adecuación persona- trabajo
- Reconocimiento.
- Adiestramiento.
- Descripción de puestos de trabajo.
- Aislamiento.

C. Gestión del tiempo:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de trabajo.
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal.
- Fatiga.

D. Cohesión de grupo:

- Clima social.
- Manejo de conflictos.
- Cooperación.
- Ambiente de trabajo

2.1.7. Descripción de los factores de riesgos psicosociales.

2.1.7.1. *Carga mental de trabajo.*

La fatiga mental, también conocida como agotamiento cognitivo, se define como una condición transitoria que impacta negativamente en la capacidad funcional tanto a nivel mental como físico. Esta condición se evalúa considerando la intensidad y duración de la tarea realizada previamente, así como el contexto temporal en el que se ha experimentado la presión mental. La disminución de la eficiencia funcional se puede observar, por

ejemplo, a través de una sensación de cansancio persistente, una relación entre el esfuerzo realizado y el rendimiento obtenido que es menos favorable, y la complejidad y frecuencia con la que se presentan los errores (Arquer, 2007).

Se refiere al esfuerzo intelectual requerido por el empleado para responder a la serie de exigencias que se le presentan durante la ejecución de su labor. Este parámetro cuantifica la carga mental basándose en los siguientes indicadores:

- a. Las presiones temporales: se refieren al periodo que se le asigna a la tarea, al recuperar retrasos y al acelerar el tiempo de trabajo.
- b. Esfuerzo de atención: se distingue, por un lado, por la fuerza o intensidad de la concentración o reflexión que se necesita para recibir la información del proceso y elaborar respuestas adecuadas, y por otro lado, por la constancia necesaria para sostener dicho esfuerzo. El esfuerzo de atención tiene la posibilidad de aumentar en función de la frecuencia de emergencia de incidentes y las repercusiones que pudieran surgir durante el procedimiento debido a una equivocación del empleado.
- c. La percepción de fatiga. La fatiga constituye una de las repercusiones primordiales derivadas de una sobrecarga laboral.
- d. El volumen de información requerida para la ejecución de la tarea y el grado de complejidad de las mismas constituyen dos elementos a tener en cuenta para identificar la sobrecarga. De este modo, se cuantifica la cantidad de información gestionada y la complejidad inherente a dicha información.
- e. La percepción subjetiva de las dificultades laborales que experimenta el trabajador (www.tusaludlaboral.galeon.com, 2007).

2.1.7.2. Autonomía temporal.

Denota la discreción otorgada al empleado en relación con la administración de su periodo laboral y descanso. Es uno de los riesgos psicosociales que existen en el ambiente de trabajo. De acuerdo con Gurrea (2003), se clasifica como factores de riesgo psicosociales, en concreto:

Administración de periodo. Esta categoría comprende los riesgos siguientes:

- Ritmo de trabajo.
- Apremio de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Autonomía temporal
- Fatiga.

2.1.7.3. *Contenido del trabajo.*

Se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas de trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo. Puede estar constituido por tareas variadas y con sentido, que implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, o por tareas monótonas o repetitivas, que pueden resultar importantes, motivadoras o rutinarias.

2.1.7.4. *Supervisión - participación.*

Define el grado de autonomía: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.

2.1.7.5. *Definición de rol.*

Examina las dificultades que pueden surgir del papel laboral y organizacional que se le asigna a cada trabajador, y se examinan mediante dos aspectos fundamentales:

a. La confusión en el papel. Este fenómeno emerge cuando el trabajador recibe datos insuficientes sobre su rol en el ámbito laboral o en la organización.

b. La conflictividad inherente al rol. La discordia entre funciones se revela cuando se plantean exigencias laborales discordantes o cuando el trabajador parece decidido a no satisfacerlas. Es posible que surjan desacuerdos entre las demandas de la entidad y los principios y convicciones personales, disputas entre deberes variados y desafíos de gran envergadura.

2.1.7.6. *Interés por el trabajador.*

Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a lo largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando la estabilidad en el empleo. Se consideran, además, temas relacionados con la promoción, la capacitación, el acceso a información y la estabilidad laboral.

2.1.7.7. *Relaciones personales.*

Se refiere a la calidad de las relaciones personales entre los empleados, es decir, cómo se comunican con otros trabajadores.

2.1.7.8. *Turnos rotativos.*

El individuo humano es un organismo diurno, y la alteración del bio-ritmo del sueño y la vigilia (con tareas de noche y sueño de día) puede provocar alteraciones en la salud.

2.1.8. Metodología de Evaluación de los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales pertenecen a la categoría de "riesgos emergentes", siendo tan significativos como cualquiera de los riesgos más reconocidos o tradicionales (seguridad e higiene), y cómo estos derivan en condiciones laborales subóptimas, en este caso, organizativas.

En la actualidad, contamos con abundantes pruebas científicas que corroboran que la exposición a los factores de riesgo psicosocial tiene un impacto en la salud. El estrés a corto plazo se evidencia a través de una serie de factores que abarcan la salud física, mental y social. La exposición prolongada a los riesgos psicosociales puede inducir trastornos en las esferas cardiovascular, respiratoria, inmunológica, gastrointestinal, dermatológica, endocrina, musculoesquelética y de la salud mental.

Estos riesgos son innegablemente importantes hoy en día, por lo que la Unión Europea los ha clasificado como un asunto prioritario en sus recientes estrategias de salud y seguridad laboral para el periodo 2002-2006, las cuales se presentaron en Barcelona en 2002.(Parlamento Europeo, 2002).

Existen múltiples metodologías para el análisis de estos riesgos, sin embargo, en nuestra sociedad solo existen dos metodologías válidas:

- a) La metodología denominada Factores Psicosociales, también conocida como F-Psico 1, fue cuidadosamente elaborada y detalladamente publicada por el prestigioso Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en el año 1998.
- b) La metodología CoPsoQ 2 es un enfoque diseñado para la evaluación e intervención preventiva frente al riesgo psicosocial. Esta metodología innovadora fue cuidadosamente elaborada por el AMI, reconocido Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, y posteriormente adaptada a nuestra realidad local por un destacado equipo interdisciplinario de investigadores bajo la dirección del

prestigioso Instituto Sindical, Trabajo, Ambiente y Salud, logrando su publicación en el año 2003.

Tras un exhaustivo análisis y comparación de las distintas características y enfoques de ambas metodologías disponibles, se llega a la conclusión de que se debería optar por la adopción del CoPsoQ. Esta metodología se enfoca en la evaluación detallada y exhaustiva, así como en la implementación de medidas preventivas y correctivas ante posibles riesgos psicosociales en el entorno laboral. Esta elección se fundamenta en diversos motivos y consideraciones que respaldan su eficacia y pertinencia en el contexto actual.

- a) Posee una base conceptual que es clara y explícita. Se fundamenta en la teoría general del estrés y en la aplicación del método epidemiológico, así como en el uso de cuestionarios estandarizados. Esta aproximación es coherente con los modelos que cuentan con mayor evidencia científica en cuanto a la relación entre la exposición a riesgos psicosociales y sus efectos sobre la salud, tales como el modelo de demanda, control y apoyo social, el modelo de esfuerzo y recompensa, y las exigencias del trabajo reproductivo y productivo.
- b) Los indicadores de validez y fiabilidad del método son considerablemente elevados.
- c) Ante la ausencia de valores límite de exposición, surge la cuestión de cómo se pueden formular recomendaciones razonables sobre las exposiciones que deben ser modificadas para salvaguardar la salud de los trabajadores. La utilización de valores poblacionales de referencia proporcionados por la metodología del CoPsoQ permite superar esta barrera y puede ser, en estas circunstancias, un progreso importante. Estos valores, adquiridos mediante un sondeo

representativo de la población ocupada, suponen un objetivo de exposición factible para las compañías en el corto plazo.

Además, el método establece las áreas susceptibles de mejora en la organización laboral en términos de salud mediante el cálculo de indicadores que miden la distancia entre la condición actual de la compañía y la supuesta ideal, además del estado de la población objeto de estudio.

- d) La metodología danesa ha sido adaptada y validada en nuestro entorno laboral.
- e) Se trata de un método reconocido a nivel internacional, el cual se encuentra actualmente en proceso de adaptación en el Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos, Suecia y otros países europeos.

2.1.8.1. Otras características destacables del método.

- a) La metodología propuesta contempla detalladamente la evaluación exhaustiva de los riesgos potenciales, así como el proceso de actuación fundamentado en la participación activa en todas y cada una de las fases de la intervención, y en la identificación minuciosa de las soluciones más apropiadas y acordes con las necesidades específicas y particulares de cada empresa en particular.
- b) Para identificar los riesgos, se utiliza el método de cuestionario individual, que garantiza la voluntariedad y el anonimato, la confidencialidad y la adecuación a la unidad objeto de evaluación.
- c) Se trata de una metodología que cuenta con dos versiones de encuestas (cuestionarios). La versión designada como corta está destinada a microempresas, es decir, aquellas que cuentan con una

plantilla inferior a 25 trabajadores, así como para fines de autoevaluación. Por otro lado, la versión clasificada como media está dirigida a empresas que disponen de una plantilla de 25 o más trabajadores. Ambas versiones identifican y evalúan los cinco principales grupos de factores de riesgo psicosocial que cuentan con evidencia científica suficiente que demuestra su impacto negativo en la salud.

- d) Se trata de un instrumento concebido para ser utilizado en diversas actividades dentro del ámbito laboral. La relevancia para la salud de cada una de estas dimensiones en las diversas ocupaciones y sectores de actividad puede variar; sin embargo, en todos los casos se emplean las mismas definiciones e instrumentos de medición, lo que permite realizar comparaciones entre ocupaciones y sectores. Desde una perspectiva operativa, esto representa la base de información más adecuada para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas, las cuales, en efecto, se configuran como unidades de gestión integradas que abarcan diversas actividades y ocupaciones. Una consideración de suma importancia es la equidad. El objetivo fundamental de la prevención es asegurar que el trabajo no represente un riesgo para la salud, sin importar la actividad, ocupación o cualquier otra circunstancia social. Únicamente los análisis que emplean métodos universales pueden asegurar que se otorgue a la salud de los trabajadores y trabajadoras en condiciones desfavorables la misma relevancia que a la de los grupos más favorecidos.

2.1.9. Manual del método PSQ CAT21 COPSOQ.

A. Objetivo

Este documento constituye el manual de referencia detallado y exhaustivo elaborado por los reconocidos expertos Moncada, Llorens,

Kristensen y Vega en el año 2000 sobre el método PSQ CAT21 COPSOQ (CoPsoQ). Es imprescindible que sea leído con sumo cuidado y dedicación por todas las personas interesadas en hacer uso de esta valiosa herramienta. El documento presenta de manera concisa, pero adecuadamente fundamentada, las diferentes características y elementos que componen el método, así como detallar la metodología específica que se ha utilizado en su creación y evolución a lo largo del tiempo. Se detallan exhaustivamente las principales evidencias de validez y fiabilidad, junto con recomendaciones logísticas y técnicas específicas para la correcta ejecución del proceso de evaluación y el posterior comienzo de la acción preventiva. Esto incluye la planificación y realización de las actividades de campo, la digitalización de la información recopilada, el examen minucioso de los datos y la elaboración detallada de informes, además de la sugerencia de posibles acciones preventivas a implementar.

B. Finalidad preventiva

El PSQCAT21 COPSOQ es una herramienta de evaluación que se creó con el objetivo de prevenir. Detecte los riesgos a un nivel de complejidad conceptual bajo, lo cual facilitará la detección de problemas y el diseño de soluciones adecuadas. Asimismo, ofrezca cifras poblacionales de referencia que constituyan un objetivo razonablemente aceptable para las empresas a corto plazo. Los hallazgos de la implementación del PSQ CAT21 COPSOQ deben ser tenidos en cuenta como posibilidades para detectar espacios de mejora en la organización laboral. La evaluación de riesgos no es simplemente un procedimiento burocrático que se tiene que seguir por obligación ni tampoco es un fin en sí mismo. Es un paso preliminar para alcanzar una prevención racional y eficaz. En consecuencia, no debe usarse el método PSQ CAT21 COPSOQ si se pretende no hacer nada con los resultados.

C. Participación

En todos los procesos de prevención de riesgos, es crucial que participen los agentes implicados en la prevención, como el servicio de prevención, los delegados de prevención, el comité de salud y seguridad, y también tanto los representantes de la dirección como los del personal. Asimismo, esta participación es esencial para implementar el método PSQ CAT21 COPSQ. La prevención es un proceso social y no se restringe solamente a un aspecto técnico. Es crucial que los agentes sociales participen.

Se considera que los agentes sociales tienen un conocimiento adquirido a partir de la experiencia, el cual no puede ser reemplazado y sirve como complemento del conocimiento técnico. Es un mandato democrático que los actores sociales tengan derecho a participar en las decisiones que afectan la salud en el trabajo.

La participación activa de los agentes sociales es un requisito operativo, ya que son ellos quienes poseen la capacidad decisoria y de acción en el contexto empresarial, lo cual es fundamental para lograr una prevención eficaz.

Para implementar este principio, es necesario que los delegados de los trabajadores hayan acordado previamente el uso del método PSQ CAT21 COPSQ. En segundo lugar, es esencial que los representantes de la dirección y los trabajadores, además del personal técnico de prevención, se involucren en todas las etapas de intervención. Esto abarca la elección de las unidades de análisis, la adecuación del cuestionario a la situación real del centro laboral, el aseguramiento de la confidencialidad y el anonimato, así como informar a los empleados, la interpretación de los resultados, la devolución de estos a los trabajadores, la propuesta de medidas preventivas, la priorización de su implementación y la evaluación de su eficacia. A medida que la

participación efectiva sea más visible, se generará una mayor confianza entre el personal.

Al evaluar los riesgos psicosociales, se analiza la forma en que se lleva a cabo el trabajo. Este proceso requiere la recopilación de información a través de la comunicación con los empleados, lo cual se puede realizar mediante la aplicación de un cuestionario. Asimismo, es necesario que la totalidad del personal involucrado tenga la oportunidad de discutir los resultados y participar en el proceso.

D. Anonimato y confidencialidad

El método PSQ CAT21 COPSQ es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. No debe usarse el método PSQ CAT21 COPSQ si no se garantiza el anonimato y la confiabilidad de los datos.

E. No- modificación

Ciertas preguntas del cuestionario necesitan ser revisadas y ajustadas a la realidad particular de la empresa o población en la que se va a aplicar, teniendo en cuenta los fines de análisis y prevención que se buscan, además de asegurar el anonimato. Los cambios deben ser acordados entre los trabajadores, los representantes de la dirección y los técnicos.

No es posible modificar ni suprimir ninguna otra pregunta que no esté incluida en la tabla de preguntas. El cuestionario incluye todas las preguntas necesarias para identificar y analizar riesgos. Por otra parte,

si se incluyen preguntas, es posible que el proceso de informatización y análisis tenga consecuencias graves.

Descripción de las dimensiones de exposición

Como se ha dicho previamente, una perspectiva preventiva de carácter pragmático consiste en facilitar la identificación de riesgos en un nivel de complejidad conceptual reducido, lo que a su vez favorece la búsqueda de alternativas organizativas. Esta es la base subyacente por la que el instrumento presentado conceptualiza las cuatro dimensiones principales del marco conceptual previo en veinte dimensiones, a las cuales se ha incorporado una dimensión adicional de doble presencia. Desde el punto de vista de la prevención en las compañías, estas dimensiones son más asequibles. Las dimensiones que se han mencionado son:

- a) Las exigencias psicológicas del trabajo presentan un componente cuantitativo y otro cualitativo, los cuales son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo de demanda-control propuesto por R. Karasek (Sardiña, 2004).
- b) El trabajo activo y el desarrollo de habilidades son aspectos positivos del empleo que se encuentran conceptualmente alineados con la dimensión de control del modelo de demanda-control.
- c) El apoyo social en la empresa y la calidad del liderazgo son conceptualmente compatibles con la dimensión de apoyo social del modelo de demanda-control ampliado propuesto por J. Johnson.
- d) La inseguridad en el empleo es conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus, que incluye la estabilidad del empleo, las perspectivas de promoción y los cambios no deseados, del modelo de esfuerzo-compensaciones propuesto por J. Siegrist. Asimismo, se relaciona con la dimensión

de estima, que abarca el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, tal como se presenta en la versión española del modelo de Estrés Relacionado con el Trabajo (ERI).

2.1.10. Dimensiones del PSQ CAT 21 COPSOQ.

Los siguientes apartados describen la totalidad de las dimensiones que mide la versión media del PSQ CAT21 COPSOQ. Las definiciones que siguen están adaptadas a esta versión media, pero sus contenidos conceptuales son los mismos que los que pueden encontrarse en el manual de la versión larga del cuestionario para usos de investigación, aunque la mayoría de las escalas de esta última contienen, como ya se ha explicado, un número mayor de ítems.

2.1.10.1. Doble presencia.

En el contexto laboral contemporáneo, se identifican actividades y ocupaciones que presentan una clara diferenciación de género, donde hombres y mujeres desempeñan roles distintos. En términos generales, las mujeres tienden a ocupar posiciones laborales que se caracterizan por condiciones menos favorables en comparación con las de los hombres. Estas posiciones suelen implicar un menor contenido y responsabilidad, niveles reducidos de influencia, perspectivas de promoción limitadas y una remuneración inferior. Por otro lado, es importante destacar que las mujeres trabajadoras suelen asumir la responsabilidad principal y se encargan de llevar a cabo la gran mayoría de las tareas familiares y domésticas, lo cual conlleva a un esfuerzo total de trabajo significativamente mayor en contraste con el de los hombres. Las desigualdades de género en cuanto a las condiciones laborales y la carga de trabajo tienen un impacto directo en la salud de las personas, especialmente en la salud de las mujeres.

La denominada "doble jornada" laboral que enfrentan la mayoría de las mujeres trabajadoras se traduce en una "doble presencia", dado que

las exigencias de ambos ámbitos, tanto el productivo como el familiar y doméstico, son asumidas de manera simultánea en la vida cotidiana. La adecuada organización del trabajo productivo puede ser determinante en la posibilidad de lograr una conciliación efectiva entre la vida laboral y personal. Dado que su carácter sincrónico y complejo dificulta su medición a través de los parámetros habituales de tiempo o esfuerzo, los cuales se fundamentan en la lógica diacrónica propia de las labores productivas, donde las actividades se llevan a cabo de forma consecutiva y no concurrente.

Para abordar de manera efectiva la salud integral de las mujeres trabajadoras, resulta fundamental comprender en profundidad la compleja y desafiante doble carga laboral a la que se ven sometidas en su día a día. Son múltiples las exigencias externas que interactúan de manera constante e inciden de forma significativa en el bienestar y la salud integral de las mujeres. Para la medición de dichas cargas, es fundamental considerar su naturaleza sincrónica.

2.1.10.2. Dimensiones de exigencias psicológicas.

a. Exigencias psicológicas cuantitativas

La relación entre el volumen o la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para llevarlo a cabo se conoce como exigencias psicológicas cuantitativas. Cuando el tiempo es escaso, las elevadas exigencias se presentan como una aceleración del ritmo de trabajo, que puede tener relación con la distribución irregular de las tareas a lo largo del tiempo. También es posible que se dé la situación contraria, en la que las exigencias sean pocas o limitadas.

En la práctica, analizar estas relaciones es una tarea difícil, sobre todo a causa de la variabilidad de las exposiciones. Los individuos que ocupan la misma posición pueden estar expuestos a niveles de exigencia cuantitativa que fluctúan considerablemente y son, además, inestables o irregulares. Por ejemplo, el volumen de trabajo para los

empleados de la hacienda pública puede diferir considerablemente durante la campaña de declaración de la renta en comparación con otras épocas del año.

Desde un punto de vista preventivo, las demandas en términos cuantitativos deben adaptarse al tiempo disponible para llevar a cabo el trabajo. La planificación y programación apropiadas son fundamentales para la distribución de tareas. Para facilitar el cumplimiento de estas exigencias, puede ser esencial tener la plantilla necesaria para realizar el volumen de trabajo que corresponde al centro y un cronometraje eficiente. Aumentar la influencia sobre el trabajo, las oportunidades para desarrollar habilidades y el respaldo social de compañeros y superiores jerárquicos pueden ser factores importantes para manejar con mayor salud niveles altos de exigencia.

b. Exigencias psicológicas cognitivas

La cognición se refiere al proceso de toma de decisiones, la generación de ideas novedosas, la memorización, la gestión del conocimiento y la capacidad de controlar múltiples aspectos simultáneamente. Las exigencias cognitivas, examinadas de forma independiente, no han mostrado una relación con los indicadores empleados para evaluar la salud en las investigaciones realizadas. No obstante, se ha notado una correlación entre estas exigencias y la evaluación de los síntomas cognitivos relacionados con el estrés, además de la satisfacción en el trabajo; estas relaciones muestran diferencias notables entre hombres y mujeres.

Las demandas cognitivas, si la organización del trabajo brinda las oportunidades y los recursos necesarios, pueden ayudar a desarrollar habilidades, pues implican la necesidad de obtener conocimientos y pueden ser más un reto que una amenaza.

De no ser así, las exigencias cognitivas pueden representar una carga adicional a las exigencias cuantitativas; por lo tanto, deben ser consideradas de manera específica al analizar el entorno psicosocial laboral. Este fenómeno se observa con frecuencia en la introducción de nuevas tareas, tecnologías o métodos de trabajo, cuando los empleados no reciben la capacitación y el entrenamiento adecuados para afrontar las nuevas exigencias, lo que les genera la necesidad de realizar un esfuerzo cognitivo considerable.

c. Exigencias psicológicas emocionales

Las demandas emocionales incluyen aquellas que afectan nuestras emociones, sobre todo en circunstancias que requieren de nuestra habilidad para cuidar a otros individuos que también sienten y experimentan emociones capaces de afectar nuestro estado. En tales situaciones, puede que se nos presente la oportunidad de mostrar empatía y compasión. Puede ser un balance difícil, ya que el empleado o la empleada debe hacer un esfuerzo para no verse envuelto en la situación y evitar confundir sus propios sentimientos con los de sus pacientes, alumnos o clientes. Esta circunstancia es frecuente en los trabajos que tienen como objetivo brindar servicios a las personas, donde los empleados y empleadas deben utilizar sus habilidades profesionales y sus capacidades individuales, sin dejar de lado su vida privada. No obstante, si las demandas emocionales son excesivas, esta diferencia puede volverse complicada.

Se ha llevado a cabo un estudio limitado acerca de la importancia de las exigencias emocionales para la salud. El PSQ CAT21 COPSOQ es el primer cuestionario que tiene una escala particular para analizar esta dimensión. Sin embargo, de acuerdo con el conocimiento actual, se puede inferir que las exigencias emocionales podrían ser un factor subyacente al síndrome de Burn Out, así como contribuir a la aparición de ansiedad y fatiga psíquica, lo que podría

facilitar la expulsión del mercado laboral de aquellas personas que han estado expuestas durante un periodo prolongado.

Cuando los trabajadores perciben las exigencias emocionales como una carga, resulta fundamental analizar las diversas opciones de actuación. En términos generales, estas exigencias constituyen un "elemento fundamental" del trabajo en todas las ocupaciones orientadas a la prestación de servicios a las personas, y su modificación es limitada. Por ejemplo, no es posible "eliminar" a los pacientes con cáncer ni a los estudiantes que presentan dificultades. Los usuarios con problemas económicos severos, las víctimas de agresiones, etcétera. Lo que se puede hacer es disminuir los periodos de exposición y acrecentar las capacidades individuales para gestionar estas cargas mediante capacitación, supervisión y tácticas de protección psicológica, además de promover el respaldo del equipo y la dirección.

d. Exigencias psicológicas de esconder emociones

La imperiosa necesidad de mantener ocultas las emociones tiene un impacto significativo tanto en los sentimientos adversos como en los favorables. Sin embargo, en la realidad cotidiana, este término se refiere principalmente a las reacciones y opiniones desfavorables que el trabajador o la trabajadora opta por no expresar frente a los clientes, jefes, colegas, compradores o usuarios debido a razones de índole "profesional". Esta escala de evaluación ha sido desarrollada recientemente, y en un principio se planteó la posibilidad de incorporar las dos interrogantes vinculadas con la tendencia a "ocultar los sentimientos" dentro del cuestionario previo sobre demandas emocionales.

Puede haber tres fuentes diferentes para la necesidad de esconder las emociones y las exigencias emocionales. Estos pueden surgir al interactuar con "clientes", es decir, usuarios con los que se establece

una relación regular y duradera, como trabajadoras sociales domiciliarias, enfermeras y maestras. También pueden originarse en la relación con compradores o "usuarios", que son aquellos con los que no se establece una relación regular y duradera, como conductores, trabajadores de banca y dependientes. Por último, estas exigencias pueden derivar de las interacciones con compañeros y superiores (www.universia.net.co, 2007).

Las demandas de controlar y ocultar emociones son mucho más frecuentes en los empleos que implican interacción directa con los clientes y usuarios. Es de suma importancia que la empresa aclare de manera contundente y clara que "el cliente no siempre tiene la razón", ya que esto puede generar malentendidos y conflictos que afecten la relación comercial. Estas demandas y requerimientos también se hacen evidentes en la dinámica laboral colaborativa con jefes y compañeros de trabajo, y podrían estar asociadas a la carencia de respaldo y respuestas por parte de dichos superiores y colegas, lo cual posiblemente represente un componente emocional vinculado con la insuficiencia de apoyo.

e. Exigencias psicológicas sensoriales

Hemos denominado "exigencias sensoriales" a las demandas laborales relacionadas con nuestros sentidos, las cuales constituyen una parte significativa de las exigencias que se nos imponen en el ámbito laboral.

Estas exigencias han demostrado, en la investigación, una escasa correlación con las diversas mediciones de estrés, fatiga y salud. Los análisis efectuados con los datos poblacionales de Dinamarca y España han establecido una relación entre estas exigencias y los síntomas somáticos de estrés, lo cual se debe probablemente a su estrecha conexión con variables ergonómicas.

Esta representa, por lo tanto, una dimensión para la cual contamos con un nivel limitado de evidencias respecto a su relación con la salud. La decisión final de incluirla en la versión media del cuestionario fue adoptada en función de su relación con variables ergonómicas, las cuales son de gran relevancia para el bienestar y la salud en el entorno laboral. Además, esta inclusión contribuye a la construcción de uno de los componentes que hasta el momento se ha considerado como "carga mental". Este concepto, aunque se considera una aproximación parcial al de exigencias psicológicas, está presente en el debate y en la práctica de la prevención en las empresas.

2.1.10.3. Dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades.

a. Influencia en el trabajo

La influencia en el ámbito laboral se refiere a la capacidad de tomar decisiones de forma autónoma y ejercer control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, incluyendo aspectos como la organización, los procedimientos a seguir, las responsabilidades asignadas y la carga laboral a gestionar. Esta influencia cultural constituye una de las dimensiones centrales en el desarrollo de la sociedad moderna. en el contexto del medio ambiente psicosocial (Moncada, Llorens, & Sánchez, 2005). Numerosos estudios extensos y detallados han confirmado de manera contundente que una disminución significativa de la influencia y autonomía en el entorno laboral conlleva un incremento notable en la probabilidad de desarrollar una amplia gama de afecciones, incluyendo pero no limitándose a enfermedades cardíacas, trastornos psicosomáticos, padecimientos musculoesqueléticos y complicaciones relacionadas con la salud mental, además de desencadenar niveles elevados de estrés y las ausencias laborales por motivos de salud, entre otros.

b. Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Se lleva a cabo una evaluación para determinar si el trabajo constituye una fuente de oportunidades para el desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada individuo. La ejecución de un trabajo debe facilitar la adquisición de las habilidades necesarias, ya sean pocas o numerosas, para llevar a cabo las tareas asignadas, así como la aplicación y el perfeccionamiento de dichas habilidades y conocimientos. Es posible llevar a cabo un trabajo creativo; sin embargo, también existe la posibilidad de que el trabajo sea rutinario, repetitivo y monótono, lo cual no conlleva ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.

Como se ha indicado previamente, las oportunidades de desarrollo profesional constituyen la otra mitad de la dimensión de "control" que se considera en el modelo de demanda-control. El PSQ CAT21 CAPSO distingue claramente entre estos dos aspectos, dado que diversas investigaciones han evidenciado que no siempre se presentan de manera conjunta. Asimismo, se ha constatado que los dos factores no siempre poseen la misma relevancia en relación con la salud. Numerosas investigaciones indican que las personas con limitadas oportunidades de desarrollo profesional presentan un mayor número de ausencias por motivos de salud, enfrentan más problemas de salud y tienen una mayor probabilidad de ser excluidas del mercado laboral.

c. Control sobre los tiempos de trabajo

Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones...) El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o

podemos charlar con un compañero...) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse de trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones...). Se ha podido comprobar en muchas investigaciones una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo del trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral. El análisis ajustado por edad y sexo mostro, además, una asociación con la salud mental.

d. Sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que las simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas podemos afrontar de una forma más positiva para nuestra salud las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido. Así, el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión, pero no necesariamente a la empresa o a la organización (por ejemplo, una maestra puede encontrar mucho sentido a sus funciones de educadora, independientemente de las características psicosociales de su puesto de trabajo, sobre las que puede opinar que existen muchas mejorables o que requieren profundos cambios organizativos). La falta de sentido se considera uno de los factores estresantes básicos en relación con las actividades humanas, y se relaciona con el mal estado de salud, el estrés y la fatiga. Por el contrario, un alto sentido del trabajo puede incluso suponer un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.

e. Integración en la empresa

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona

en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que os trabajadores piensen en dos categorías: “ellos” y “nosotros”. La persona no se identifica con la empresa si no con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, pueden implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores. Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de esta son también suyos. Estas estrategias solo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Por ejemplo, pueden intentar fomentar la implicación con la empresa por la vía de dificultar la cooperación y la solidaridad entre los trabajadores, por lo que supone de impedimento del apoyo en el trabajo, que un instrumento de mejora de la calidad del trabajo; o pueden pretender aumentar la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía de reconocer su contribución al logro de los objetivos.

2.1.10.4. Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.

a. Previsibilidad

Esta dimensión se refiere a la importancia fundamental de que las personas dispongan de información completa, precisa y actualizada para poder ajustarse de manera efectiva a las variaciones que puedan tener un impacto en su existencia; de lo contrario, se observa un aumento significativo en los niveles de ansiedad y preocupación. La falta de previsibilidad en situaciones cotidianas ha sido vinculada con la presencia de resultados menos favorables en lo que respecta al bienestar mental y la sensación de vitalidad en las personas.

En lo que respecta al empleo, es fundamental contar con toda la información necesaria para llevar a cabo nuestras funciones de manera adecuada. Asimismo, es imperativo conocer con antelación cualquier reestructuración futura, la implementación de nuevas tecnologías o la asignación de nuevas tareas.

b. Claridad de rol

Esta dimensión se relaciona estrechamente con la definición y delimitación precisa de las responsabilidades y tareas asignadas a cada puesto de trabajo dentro de la organización. La dimensión específica del rol a desempeñar es uno de los aspectos fundamentales a considerar en el campo de la psicología social. Si el papel que se debe llevar a cabo no está debidamente especificado o delineado, puede llegar a transformarse en un elemento de gran relevancia que genere una considerable cantidad de tensión y ansiedad en la persona encargada de llevarlo a cabo. La falta de claridad en el rol puede atribuirse a la indefinición del puesto de trabajo o, en otras palabras, a la ausencia de una definición precisa de las tareas a llevar a cabo. Por ejemplo, una trabajadora social puede considerar su domicilio como un espacio para mantener conversaciones con los beneficiarios, sin embargo, se espera que también asuma responsabilidades relacionadas con la limpieza, la higiene personal y la realización de compras. Asimismo, se estima que será necesario que planifique su trabajo de forma racional y optimizando la utilización del tiempo. Que las respuestas a estas preguntas sean muy precisas o poco precisas implica que el empleado o la empleada comete algún error.

El nivel de autonomía es otro elemento asociado con la definición de los roles. ¿Puede una persona decidir la metodología para realizar un proyecto, siempre que se adecúe al presupuesto fijado? ¿La dirección prefiere que no se hagan consultas sobre el tema o es preciso consultar a la dirección antes de tomar cualquier decisión práctica? La ausencia de claridad respecto al rol está vinculada

especialmente con síntomas cognitivos relacionados con el estrés, fatiga y problemas de salud mental. Por otro lado, los puestos de trabajo mal definidos constituyen una causa objetiva de indefensión para los trabajadores ante críticas por parte de sus superiores o la imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones laborales.

c. Conflictos de rol

Los conflictos de rol tratan de las exigencias contradicciones que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales. Este tipo de conflictos puede ser de larga duración en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes.

d. Calidad del liderazgo

El papel de la dirección y la relevancia de la calidad en la gestión para garantizar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los empleados constituye un tema de suma importancia en la literatura sobre gestión y dirección de recursos humanos. En general, se tiende a recomendar el rol de líder en lugar del de jefe para las funciones de dirección; sin embargo, su implementación es relativamente escasa en este país.

Desde la perspectiva de la salud, se ha evidenciado que la calidad del liderazgo constituye uno de los factores que presenta una relación significativa con la salud de los empleados, especialmente en lo que respecta a una adecuada salud mental, un elevado nivel de vitalidad y una disminución en los niveles de estrés, al menos en lo que concierne a los síntomas somáticos. Por otro lado, esta dimensión se encuentra estrechamente vinculada a las siguientes (apoyo social y refuerzo); sin embargo, en este caso, posee un significado predominantemente instrumental en relación con los superiores jerárquicos.

e. Refuerzo

El refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa feedback) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre recibir mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja.

La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

f. Apoyo social en el trabajo

En la investigación psicosocial se divide el concepto de redes sociales en dos dimensiones parciales: apoyo social y relaciones sociales (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2002). Mientras que las relaciones sociales forman la parte estructural del asunto (¿con cuántas personas se trata cada individuo y en qué relaciones?), el apoyo social representa el aspecto funcional. El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores. El apoyo social se refiere pues al aspecto funcional, mientras que las siguientes dimensiones (posibilidades de relación social y sentimiento de grupo) se refieren a los aspectos estructurales y emocionales de las redes sociales. La falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, y existe una amplia literatura

científica que relaciona la falta de apoyo con más estrés, aumento de enfermedades y mayor mortalidad.

g. Posibilidades de relación social

La posibilidad de interactuar y establecer conexiones sociales en el entorno laboral representa un aspecto fundamental en el marco conceptual de las redes sociales, el cual ha sido ampliamente vinculado con el bienestar y la salud en numerosos estudios e investigaciones científicas. En realidad, podemos afirmar que tal como mencionamos previamente en cuanto a la creatividad, la imperiosa necesidad de interactuar socialmente representa otra de las cualidades fundamentales de la condición humana (nos definimos, ante todo, como seres creativos y sociales), por consiguiente, resulta poco plausible que una ocupación pueda considerarse beneficiosa para la salud si obstaculiza o entorpece la sociabilidad.

El trabajo en aislamiento, sin oportunidades para el contacto y la interacción humana con los colegas, conlleva un aumento significativo del riesgo para aquellos que desempeñan funciones bajo condiciones de "alta tensión" (caracterizadas por numerosas exigencias y escaso control). En contraste, el trabajo en equipo y de manera colectiva podría contribuir a la mitigación de dicho riesgo. Las relaciones interpersonales en un ambiente laboral pueden desarrollarse, en primer lugar, con los consumidores y usuarios, y en segundo lugar, con los compañeros de trabajo.

h. Sentimiento de grupo

En contraste con la dimensión previa que se enfocaba únicamente en la presencia de interacciones con los compañeros, en esta ocasión se llevará a cabo un análisis detallado de la calidad de dichas relaciones, lo cual implica explorar en profundidad el componente emocional del apoyo social. Dado que la gran mayoría de las personas adultas

dedican una parte considerable de su tiempo al entorno laboral, resulta de suma importancia considerar el estado de ánimo y el clima emocional en dicho ámbito laboral. En un extremo del espectro laboral se pueden identificar entornos de trabajo que se distinguen por la presencia de una gran cantidad de conflictos interpersonales, situaciones de acoso laboral y un ambiente general desfavorable para el desarrollo de las actividades laborales. Mientras que en el extremo opuesto de esta escala, se encuentran organizaciones en las cuales cada miembro del equipo se percibe a sí mismo como parte integral de un colectivo, en el cual se fomenta la colaboración, el respeto mutuo y un clima laboral positivo que propicia el crecimiento personal y profesional de todos los involucrados. La carencia de sentido de pertenencia a un determinado colectivo dentro del ámbito laboral ha sido vinculada con la experimentación de niveles elevados de estrés, agotamiento físico y mental, así como con un menoscabo en el bienestar general y la salud física y emocional.

2.1.10.5. Dimensión de compensaciones.

a. Inseguridad en el trabajo

Hay pruebas significativas que demuestran que la inestabilidad en el trabajo, la temporalidad y, de manera general, las condiciones laborales precarias están vinculadas con varios indicadores de salud. En lo que concierne a la siniestralidad laboral, esta relación se ha manifestado de manera específica. No obstante, con esta dimensión se busca abordar no solo la inseguridad contractual, que constituye una causa indiscutible de estrés y de diversos trastornos de salud asociados, sino también la inseguridad relacionada con otras condiciones laborales. Esto incluye la movilidad funcional y geográfica, las modificaciones en la jornada y el horario de trabajo,

la remuneración y la forma de pago, así como el desarrollo profesional.

b. Estima

La estima constituye uno de los elementos de la dimensión de compensaciones laborales, que forma parte del modelo de "esfuerzo y compensaciones" mencionado previamente. La estima implica el reconocimiento por parte de los superiores del esfuerzo realizado en el desempeño laboral, así como la obtención del apoyo adecuado y un trato equitativo en el entorno laboral. La estima se define como una compensación psicológica que puede ser considerada suficiente o insuficiente en relación con el trabajo realizado. Esta compensación, junto con las oportunidades de promoción, la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y un salario que se ajuste a las exigencias del puesto, constituye un conjunto de factores relevantes en el ámbito laboral.

2.1.10.6. Descripción de la dimensión satisfacción.

a. Satisfacción con el trabajo

La satisfacción laboral constituye un indicador general de la calidad del entorno de trabajo, el cual ha sido utilizado en numerosas investigaciones. La insatisfacción laboral se encuentra vinculada a diversos factores, tales como el estrés, el agotamiento, las ausencias, la falta de desarrollo personal, problemas de salud, el consumo de medicamentos y una disminución en la productividad, entre otros. No obstante, es importante tener en cuenta que el concepto de (in)satisfacción laboral no está claramente definido y depende de las expectativas establecidas. Se puede afirmar que la (in)satisfacción laboral constituye un indicador relevante que merece ser analizado; sin embargo, por sí solo no proporciona respuestas definitivas. Para

llegar a conclusiones adecuadas, es necesario considerar también las expectativas y otros factores pertinentes.

b. Salud general

En general se ha considerado la percepción de la salud como menos "científica" y de menor validez que la valoración del estado de salud realizada por un médico. Sin embargo, durante las últimas décadas han aparecido una larga serie de publicaciones sobre la salud percibida, que han cambiado de forma radical esta opinión. Lo que se ha demostrado es que la percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo, ausencia por enfermedad y un largo etc. Así, la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar.

c. Salud mental

La salud mental es un componente esencial de la salud de un ser humano y, para la mayor parte de las personas, constituye una base fundamental para tener una buena calidad de vida. Igualmente, una deficiencia en la salud mental puede provocar una variedad de efectos negativos en la salud, que pueden ir desde el uso o abuso de medicamentos hasta el suicidio. Asimismo, puede volverse más difícil y grave, e incluso ser la causa inmediata de enfermedades físicas. En el entorno laboral, la mala salud mental puede expresarse a través de un elevado número de ausencias, así como en la existencia de relaciones deficientes con compañeros y clientes, entre otros aspectos. (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, 1999).

Una adecuada salud mental se relaciona principalmente con el sentido de pertenencia a un grupo, la calidad del liderazgo, la

previsibilidad, el apoyo social y el propósito en el trabajo. Asimismo, se ha evidenciado que las personas que se ven obligadas a reprimir sus sentimientos en el ámbito laboral presentan indicadores de salud mental menos favorables. Por otro lado, no se han identificado correlaciones entre la salud mental y las exigencias cognitivas o sensoriales.

d. Vitalidad

La vitalidad hace referencia al extremo positivo de una dimensión que se extiende desde el agotamiento y la fatiga hasta la energía y el bienestar. El concepto de vitalidad se relaciona estrechamente con la "alegría de vivir" y, en consecuencia, debe ser considerado como un valor en sí mismo. La vitalidad ha demostrado tener una correlación significativa con la experiencia de agotamiento conocido como "burnout". El término "Burn Out" proviene del idioma inglés y se traduce al español como "estar quemado". El síndrome de Burnout fue descrito a mediados de la década de 1970 por el psiquiatra Herbert Freudenberger, aunque no con ese nombre; se trataba de una enfermedad psiquiátrica que afectaba a algunos profesionales empleados en instituciones dedicadas a la atención de personas.

La vitalidad elevada se vincula sobre todo con la previsibilidad, el propósito del trabajo, la calidad del liderazgo y el sentido de pertenencia al grupo. Las personas que sienten la necesidad de reprimir sus emociones en el ámbito laboral tienen un nivel de vitalidad significativamente reducido.

2.1.11. Utilidad de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Los resultados permiten determinar si las condiciones son adecuadas. El entorno laboral puede dar lugar a la exposición a factores de riesgo de carácter psicosocial. Tienen su origen en la estructuración del trabajo. Si un

trabajador se encuentra en una o varias dimensiones en situación de riesgo, ello podría acarrear consecuencias negativas para su salud en el futuro. Además, es posible que tales situaciones ya estén ocurriendo, lo que genera un malestar físico o mental que podría ser prevenido.

La protección de la salud en el entorno laboral representa uno de los derechos fundamentales y se encuentra amparada por la legislación vigente. La empresa tiene la responsabilidad de asegurar que las condiciones laborales sean saludables.

2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO OCUPACIONAL

2.2.1. Introducción.

El asunto de la evaluación del desempeño es un tema que genera constante controversia en todos los niveles de las organizaciones, ya que es recibido con distintos niveles o matices de aceptación o desconfianza, tanto por parte de la gestión gerencial como por los sindicatos, los gremios internos y los empleados en general. Esto pone de manifiesto la complejidad para abordarlo. De este modo, se vuelve complicado implementarlo sin que surjan insatisfacciones de alguna clase o respecto a su capacidad para satisfacer las necesidades funcionales y se refiere tanto al nivel organizacional formal, conforme a las políticas establecidas, como al compromiso laboral que se espera del empleado en relación con los objetivos de la organización.

La evaluación del empleado se realiza a través de la medición y calificación del rendimiento de cada persona en su respectivo campo laboral. A pesar de ser un procedimiento crucial, no siempre es satisfactorio para todos los actores involucrados, entre ellos los trabajadores mismos, el personal a cargo de la implementación integral del programa, las jefaturas y los sindicatos. Es posible establecer un sistema de evaluación del

rendimiento que actúe como una herramienta integral, destinada tanto al fomento de conductas laborales deseables entre los trabajadores como al desarrollo de conductas laborales apropiadas en los jefes, especialmente en el contexto de un sistema de aseguramiento de calidad. Por lo tanto, la evaluación del desempeño no solo se vuelve un criterio estático que se aplica de forma unilateral a un solo grupo, sino que además se convierte en una herramienta dinámica e interactiva para promover el aprendizaje laboral. Esto supone que tanto los jefes como los empleados participen de manera activa en un ciclo continuo de desarrollo de las expectativas laborales, tal como lo requiere el "mejoramiento continuo", que es una herramienta esencial de la Gestión de Calidad.

Sin embargo, la valoración de objetos es considerablemente más sencilla que la valoración de las personas. En caso de encontrarse en una situación de desorientación en cualquier parte del mundo, un teléfono móvil que tenga un sistema de localización global resulta ser considerablemente más valioso, incluso si se trata de un dispositivo con pantalla monocromática y sin juegos, en comparación con un teléfono que posea sonidos polifónicos, múltiples juegos y pantalla a color, pero carezca de GPS. Es sencillo realizar una valoración de esa forma. Sin embargo, el desempeño, la calidad e incluso la utilidad de una persona no pueden ser determinados por patrones tan evidentes y lineales como los del ejemplo mencionado anteriormente.

2.2.2. Evolución del concepto de evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño laboral ha estado históricamente limitada a la valoración unilateral por parte del superior sobre el comportamiento funcional del colaborador. Posteriormente, a medida que el modelo de recursos humanos fue evolucionando, se establecieron diversas generaciones de dicho modelo, hasta el punto en que en la actualidad es posible localizar ejemplos de valoraciones de cuarta generación.

La evaluación del desempeño no constituye un objetivo en sí mismo, sino que se presenta como un instrumento y una herramienta destinada a mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. La valoración del rendimiento se realiza sin importar si la organización cuenta o no con un programa de evaluación formal. Los superiores jerárquicos están continuamente analizando cómo los empleados realizan sus tareas y van formando impresiones acerca de su valor comparativo para la organización. Para facilitar y estandarizar el análisis del rendimiento de los trabajadores, la mayoría de las organizaciones grandes han implementado un programa formal. Sin embargo, la aplicación de un sistema de evaluación en las empresas medianas y pequeñas es, en general, menos desarrollada.

En el sistema de Recursos Humanos de toda compañía, los programas de evaluación son fundamentales. Además, estos factores ayudan a establecer el salario, a promover y mejorar continuamente, así como a desarrollar programas de capacitación. También son importantes para la investigación y para las acciones relacionadas con el personal, incluyendo despidos, suspensiones y traslados.

2.2.3. Definición de la evaluación del desempeño.

La evaluación es un momento crucial y posibilita la identificación de necesidades ulteriores de formación de un trabajador al interior de la propia organización. A continuación, presentamos algunas definiciones sobre evaluación del desempeño laboral:

Bohlander, Snell y Sherman (2001, pág. 689) definen la evaluación como el análisis del conjunto de habilidades y conocimientos que se requieren para los trabajos que requieren muchos conocimientos y están orientados a las decisiones.

Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1996, pág. 381) definen la evaluación del rendimiento (como sinónimo de desempeño) a la revisión sistemática de las

fortalezas y debilidades de cada individuo que son pertinentes para el desempeño laboral. Se añade que en la evaluación del desempeño laboral de un individuo se implementan dos procesos: la observación y el juicio.

El proceso técnico que los jefes inmediatos realizan de forma integral, sistemática y continua es la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores. Este procedimiento posibilita la evaluación del conjunto de comportamientos, actitudes y rendimientos laborales del colaborador en términos de su desempeño en el cargo y el cumplimiento de sus funciones, considerando aspectos como la oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos (Ayala, 2004).

La evaluación del desempeño es un procedimiento que consiste en recolectar evidencias acerca de cómo alguien se desempeña profesionalmente, con el propósito de emitir un juicio sobre su nivel de competencia en relación a un perfil profesional determinado. Este proceso también permite identificar las áreas de desempeño que requieren fortalecimiento, a través de la formación u otros métodos, con el fin de alcanzar el nivel de competencia requerido.

También puede definirse como el proceso a través de donde se reúnen pruebas acerca del rendimiento laboral de una persona, con el propósito de establecer su competencia para llevar a cabo una función laboral específica.

Chiavenato (1998, pág. 357), La evaluación del desempeño laboral se define como un proceso sistemático mediante el cual se realiza una valoración exhaustiva y detallada del rendimiento de cada empleado en su respectivo puesto de trabajo, teniendo en cuenta no solo sus logros pasados, sino también su potencial para el crecimiento y desarrollo profesional a futuro. Asimismo, se debe añadir que "toda evaluación constituye un proceso destinado a estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona".

La evaluación se define comúnmente como la valoración de conocimientos, habilidades, capacidades y rendimiento. En este contexto, se entiende por "valoración" la apreciación o el cálculo de uno o varios elementos. Por lo tanto, al realizar una evaluación, se asigna un valor numérico, ya sea calculado o estimado, al objeto de estudio. Este valor estará determinado por las normas preestablecidas o impuestas que se relacionan con una escala específica.

La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se valora el rendimiento laboral de un colaborador. Este proceso implica proporcionar retroalimentación al empleado respecto a su cumplimiento de las tareas asignadas y su comportamiento dentro de la organización. Medir el desempeño implica establecer parámetros cuantitativos que evalúan la conducta laboral y realizar comparaciones entre las conductas individuales de los trabajadores o de grupos de trabajadores. El tratamiento de las calificaciones o logros obtenidos constituye un tema que requiere un análisis y discusión adicionales. No obstante, es fundamental establecer que la evaluación del desempeño y las estrategias para mejorar dicho desempeño laboral pueden ser objeto de un enfoque y atención investigativa. Con este propósito, se dispone de una amplia variedad de técnicas e instrumentos para medir el rendimiento en los procedimientos de gestión del personal. Estas herramientas se aplican de manera práctica en diversos sistemas de evaluación, ya sea a través de la discriminación conceptual o numérica, en relación con aspectos generales o específicos de la actividad laboral. Por lo tanto, una vez evaluado el desempeño, se obtiene una representación actualizada del trabajador que permite establecer una base sólida y un indicador objetivo para la toma de decisiones en la gestión del personal. Por consiguiente, la evaluación del desempeño constituirá una evidencia objetiva para las decisiones que se adopten en relación con los empleados.

2.2.4. Criterios de la evaluación del desempeño.

Cuando se evalúa el desempeño de un trabajador, se deben definir previamente qué aspectos o criterios debe evaluarse, y si se evalúan más de un criterio o aspecto, debe decidirse también a qué criterios se le debe otorgar mayor peso en la calificación final. Decimos esto, pues en algunas organizaciones se puede dar mayor énfasis a los rasgos psicológicos que a las habilidades o capacidades. Por ejemplo, para el caso de trabajadores que atienden a mujeres maltratadas, personas de la tercera edad o a niños, donde rasgos psicológicos como "paciencia", "empatía", "tolerancia", "saber escuchar", etc. Son rasgos esenciales para un desempeño óptimo con este tipo de población atendida.

Robbins (1999, págs. 566-567) señala que los tres grandes grupos de criterios son los siguientes:

a. Resultados de las tareas individuales.

Este criterio se refiere a la cantidad producida, costo por unidad de producción, desperdicio generado, etc. En el caso de trabajadores bancarios, nos referimos a los analistas de créditos o captadores de clientes, los resultados evaluados serían el número de préstamos concertados con clientes y los montos de éstos.

b. Habilidades.

Las habilidades que se evalúan dependen específicamente de las tareas que realizan los trabajadores. De lo que se trata es determinar cuántos de los resultados obtenidos en el desempeño docente, puede ser atribuido a las habilidades del propio trabajador. Entre las habilidades que se evalúan se tienen. Rapidez, toma de decisiones, análisis de problemas, capacidad de síntesis, redacción de documentos, trabajo en equipo, creatividad, liderazgo, etc.

c. Rasgos.

Este criterio se refiere a aquellas características psicológicas propias del empleado que contribuyen a la realización óptima de las tareas

encomendadas. Claro está, los rasgos a evaluar dependerán de las tareas a realizar. Por ejemplo, en los funcionarios bancarios se evalúan los siguientes rasgos psicológicos: "seguro de sí mismo", "tolerante", "confiable", cooperativo", "paciente", etc.

2.2.5. Propósitos de la evaluación del desempeño ocupacional.

El problema puntual a plantear con este tema, no es la calificación del desempeño pasado y/o actual del trabajador en sí misma, sino más bien, el que sea posible no solo contar con una herramienta que identifique de manera efectiva el desempeño laboral insatisfactorio en tareas definidas y medibles, sino también fomentar la evolución de las conductas laborales deseadas y esperadas a través de un mecanismo educativo e instruccional personalizado (por ejemplo, programas de capacitación y entrenamiento del personal) por parte de los jefes o actores participantes en el mismo proceso de calificación del rendimiento. Esto tiene como objetivo facilitar la consecución de los objetivos y metas funcionales organizacionales tanto a nivel global como para cada jefatura y/o unidad respectiva. Los objetivos de la evaluación del rendimiento son:

- a) Aprovechar los resultados como insumos para otros modelos de gestión de recursos humanos que se implementan en la empresa.
- b) Permitir la evaluación del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral.
- c) Incorporar el tratamiento de los recursos humanos como un componente fundamental de la empresa, cuya productividad puede ser desarrollada y mejorada de manera continua.
- d) Proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional, el crecimiento y las condiciones de participación a todos los integrantes de la organización, teniendo en cuenta tanto los objetivos empresariales como los individuales.

Para Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1996, págs. 382-383). la evaluación puede servir para cinco propósitos:

- a. Adoptar decisiones más fundamentadas en relación con la promoción, los traslados, los aumentos salariales y la terminación del empleo.
- b. Diseñar programas de capacitación y desarrollo, así como evaluar sus resultados.
- c. Proporcionar retroalimentación al personal, destacando tanto sus logros como sus áreas de mejora.
- d. Predecir si, mediante las actividades de reclutamiento y selección, se logrará atraer, preseleccionar y contratar a los recursos humanos más cualificados.
- e. Identificar el perfil de individuos que pueden generar resultados más efectivos dentro de la organización.

Para Bohlander, Snell y Sherman (2001, pág. 313) la evaluación del desempeño persigue los siguientes propósitos:

- a. Dar a los empleados la oportunidad de analizar regularmente el desempeño y sus normas con el supervisor.
- b. Proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado.
- c. Brindar un formato que permita al supervisor recomendar un programa específico para ayudar a un empleado a mejorar el desempeño.
- d. Aportar una base para las recomendaciones salariales.

Chiavenato (1998, pág. 364)l. propone los siguientes objetivos de la evaluación del desempeño laboral:

- a. Adecuación del individuo al cargo
- b. Capacitación
- c. Promociones

- d. Incentivo salarial por buen desempeño
- e. Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y Subordinados
- f. Autoperfeccionamiento del empleado información básica para la investigación de recursos humanos
- g. Cálculo del potencial de desarrollo de los empleados
- h. Estímulo a la mayor productividad
- i. Conocimiento de los estándares de desempeño de la empresa
- j. Retroalimentación (feedback) de información al individuo Evaluado

Robbins (1999, pág. 565) menciona que la evaluación del desempeño sirve a diversos propósitos:

- a. La evaluación del desempeño sirve para tomar decisiones de recursos humanos en general.
- b. Identificar las necesidades de capacitación y de desarrollo del personal.
- c. Validar los programas de selección y desarrollo del personal.
- d. Proporcionar retroalimentación a los empleados.
- e. La evaluación puede utilizarse como base para la distribución de recompensas.

Tabla 1.***Usos más comunes de la evaluación del desempeño***

(Las clasificaciones se basan en una escala de 7 puntos)

Clasificación	Puntuación
1. Administración de salarios	5.85
2. Retroalimentación del desempeño	5.67
3. Identificación de las fortalezas y debilidades	5.41
4. Documentación de las decisiones del personal	5.15
5. Reconocimiento del desempeño del personal	5.02
6. Determinación de la promoción	4.80
7. Identificación del desempeño eficiente	4.96
8. Apoyo para la identificación de metas	4.90
9. Decisión de retener o despedir	4.75
10. Evaluación del alcance de metas	4.72
11. Cumplir los requerimientos legales	4.58
12. Determinar transferencias o asignaciones	3.66
13. Decisiones sobre despidos	3.51
14. Identificación de las necesidades de capacitación	3.42
15. Planeación de personal	2.72
16. Refuerzo de la estructura de autoridad	2.65
17. Identificación de las necesidades de desarrollo	2.63
18. Evaluación de los sistemas de personal	2.04

Nota: Cleveland, Murphy y Williams (1989). *Journal of applied Psychology*. 74 (1989). 130-135, citado por Bohlander (2001, pág. 313).

2.2.6. Razones del fracaso de las evaluaciones del desempeño ocupacional.

Por diversas razones los programas de evaluación del desempeño laboral en ocasiones dan resultados decepcionantes. Como en otras situaciones organizacionales, sin el apoyo de los altos directivos, el programa de evaluación no tendrá éxito. Ningún programa de evaluación, por muy bien diseñado que esté, puede funcionar en un ambiente donde los superiores no motivan a los evaluadores a tomarse el programa con seriedad.

Bohlander, Snell y Sherman, (2001, pág. 315). consideran que existen cuatro razones fundamentales por las cuales el programa de evaluación del desempeño laboral no proporciona los beneficios deseados:

- a. Los gerentes consideran que el beneficio que obtienen del tiempo y la energía que invierten en el proceso es poco o nulo.
- b. A los gerentes les desagrada la confrontación "cara a cara" que suponen las entrevistas de selección.
- c. Los gerentes no son lo bastantes diestros para ofrecer retroalimentación sobre el desempeño.
- d. El juzgador de la evaluación entra el conflicto con la función de ayuda del desarrollo de empleados.

Tabla 2.

Diez razones principales por las que pueden fallar las evaluaciones de desempeño

-
1. El gerente carece de información respecto del desempeño real de un empleado.
 2. Normas por las que la evaluación de desempeño de un empleado no es clara.
 3. El gerente no toma en serio la evaluación.
 4. El gerente no está preparado para la revisión de la evaluación con el empleado.
 5. El gerente no es honesto o sincero durante la evaluación.
 6. El gerente carece de habilidades para evaluar.
 7. El empleado no recibe retroalimentación continúa sobre su Desempeño.
 8. Los recursos para recompensar el desempeño son insuficientes.
 9. Existe un análisis ineficaz del desarrollo del empleado.
 10. El gerente utiliza un lenguaje poco claro o ambiguo en el proceso de evaluación.
-

Nota: Clinton, Lognecker et al Appraising Technical People: Pitfalls and Solutions. Journal of Systems Management. 1992, 12-16, citado por Bohlander (2001, pág. 315).

2.2.7. Beneficios de la evaluación del desempeño.

Chiavenato (1998) considera que cuando un programa de evaluación de desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona

beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general, afirma que los principales beneficiarios de la evaluación del desempeño laboral son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

2.2.7.1. Beneficios para el Directivo.

- a. Evaluar de manera más efectiva el desempeño y el comportamiento de los subordinados, fundamentándose en las variables y factores de evaluación, y, en particular, disponiendo de un sistema de medición que permita minimizar la subjetividad.
- b. Proponer medidas y disposiciones dirigidas a mejorar el nivel de desempeño de sus subordinados.
- c. Establecer una comunicación con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, a fin de que, a través de dicho sistema, puedan conocer su rendimiento.

2.2.7.2. Beneficios para el trabajador.

- a. Es fundamental conocer las normas del juego, es decir, los aspectos de conducta y desempeño que la empresa valora en mayor medida en sus empleados.
- b. fundamental conocer las expectativas de su superior en relación con su desempeño, así como identificar sus fortalezas y debilidades, de acuerdo con la evaluación realizada por el jefe.
- c. Conocer las disposiciones o medidas que el superior implementa para mejorar su desempeño, tales como programas de entrenamiento y capacitación, así como aquellas que el subordinado deberá adoptar de manera independiente, incluyendo la auto-corrección, un mayor

esmero, una atención más rigurosa al trabajo y la realización de cursos por iniciativa propia.

- d. Autoevaluar y auto-criticar su auto-desarrollo y autocontrol.

2.2.7.3. Beneficios para la organización.

- a. Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo Plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- b. Puede identificar los empleados que necesitan actualización o Perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y Seleccionar a los empleados que tienen condiciones para Ascenderlos o transferirlos.
- c. Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no sólo ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

2.2.8. Responsables del proceso de evaluación del desempeño ocupacional.

Entre las fuentes alternas de información de evaluación laboral de los trabajadores pueden ser:

- Supervisor
- Compañeros de trabajo
- Clientes
- Subordinados
- Autoevaluación

2.2.8.1. Evaluación del gerente o supervisor.

Se trata de la evaluación del desempeño llevada a cabo por el gerente de un empleado, la cual es revisada con frecuencia por un gerente de nivel superior inmediato. Esta revisión se constituye en un filtro necesario ante

la posibilidad de que los gerentes inmediatos evalúen a los empleados de manera superficial y subjetiva. Esta ha sido la forma tradicional para evaluar el desempeño de un empleado.

2.2.8.2. *Evaluación de los compañeros de trabajo.*

Se refiere a la evaluación llevada a cabo por los colegas, la cual se fundamenta generalmente en el perfil de entrevista específico utilizado por el gerente de cada empleado. Esta es la forma de evaluación que en los últimos años se viene realizando con relativa frecuencia. Este tipo de evaluación del desempeño proporciona información que difiere de la ofrecida por un supervisor, dado que es común que los colegas identifiquen diversas dimensiones del rendimiento. Los colegas pueden identificar habilidades de liderazgo e interpersonales, así como otras fortalezas y debilidades de sus compañeros.

2.2.8.3. *Evaluación de los clientes.*

Este tipo de evaluación es impulsada por la "Administración de la Calidad Total" que emplea cada vez con mayor frecuencia la evaluación de los clientes, tanto internos como externos. Cualquier individuo que dependa del desempeño o de la producción del trabajador es el cliente interno de la organización evaluado. El cliente externo, como bien sabemos, es aquella persona ajena a la organización que hace uso (o consume) de un servicio o compra un bien que la organización ofrece, y que está en contacto directo con el empleado, de la manera que el cliente externo puede evaluar el desempeño laboral del empleado con quien toma contacto.

2.2.8.4. *Evaluación de los compañeros de trabajo.*

Se refiere a la evaluación llevada a cabo por los colegas, la cual se fundamenta generalmente en el perfil de entrevista específico utilizado por el gerente de cada empleado. Esta es la forma de evaluación que en los últimos años se viene realizando con relativa frecuencia. Este tipo de

evaluación del desempeño brinda información diferente a la de un supervisor, ya que es frecuente que los compañeros adviertan distintas dimensiones del desempeño. Los colegas pueden identificar habilidades de liderazgo e interpersonales, así como otras fortalezas y debilidades de sus compañeros.

2.2.8.5. *Evaluación de los clientes.*

Este tipo de evaluación es impulsada por la "Administración de la Calidad Total" que emplea cada vez con mayor frecuencia la evaluación de los clientes, tanto internos como externos. El cliente interno es cualquier persona dentro de la organización que dependa del rendimiento o de la producción del empleado evaluado. El cliente externo, como bien sabemos, es aquella persona ajena a la organización que hace uso (o consume) de un servicio o compra un bien que la organización ofrece, y que está en contacto directo con el empleado, de manera que el cliente externo puede evaluar el desempeño laboral del empleado con quien toma contacto.

- a. Método de escalas gráficas.
- b. Método de la elección forzada.
- c. Método de investigación de campo.
- d. Método de incidentes críticos
- e. Método mixto

Bohlander, Snell y Sherman (2001, pág. 327) Se propone que los métodos de evaluación deben ser clasificados en tres categorías principales, cada una con sus técnicas o procedimientos correspondientes. Se presenta a continuación una reseña resumida de dichos métodos de evaluación:

A. Método de características:

- Escalas gráficas de calificación
- Método de escalas mixtas.

- Método de distribución forzada.
- Método de formas narrativas.

B. Método de comportamiento:

- Método de incidentes críticos.
- Método de lista de revisión de conductas
- Escala fundamentada para la medición del comportamiento.
- Escalas de observación de comportamiento (BOS)

C. Método de resultados

- Mediciones de productividad.
- Administración por objetos

Seguidamente se desarrolla de manera sucinta dos de estos métodos y sus técnicas respectivas de evaluación del desempeño.

2.2.8.6. Método de características.

A. Escalas gráficas de calificación.

Es el enfoque de evaluación de desempeño mediante el cual el trabajador es calificado de acuerdo con una escala de características. El evaluador debe indicar en qué grado el empleado posee dicha característica.

B. Método de escalas mixtas.

Es el enfoque para la evaluación de desempeño similar a otros métodos a escala, basados en comparación con un estándar (mejor que, igual a, o peor que).

C. Método de distribución forzada.

Este tipo de evaluación requiere que el evaluador, fundamentándose en documentos específicamente elaborados, determine la distinción entre un desempeño exitoso y uno no exitoso.

D. Método de formas narrativas.

Consiste en solicitar al evaluador que elabore un ensayo que describa el comportamiento del empleado.

2.2.8.7. Método de comportamiento.**A. Método de incidentes críticos.**

Este procedimiento se aplica cuando la conducta de un trabajador provoca un éxito o fracaso inesperado en alguna zona del trabajo. Como los incidentes son concretos, tienen la capacidad de facilitar el desarrollo profesional y la retroalimentación del trabajador.

B. Método de lista de revisión de conductas.

Implica que el evaluador revisa las declaraciones vinculadas con un tipo de actividad laboral, empleando una lista que incluye cada atributo del desempeño o comportamiento del trabajador. Por favor, proporcione el texto que desea formalizar.

- Es capaz de explicar con claridad el equipo.
- Tiende a ser un empleado estable.
- Procesa los pedidos correctamente.

C. Escala fundamentada para la medición del comportamiento (BARS).

Consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante, identificada mediante el análisis del puesto, del desempeño laboral. Este tipo de método de evaluación presenta un alto grado de validez de contenido. La principal desventaja de este método es que requiere mucho tiempo y esfuerzo.

D. Escala de observación de comportamiento (BOS)

Consiste en la observación de la frecuencia observada de una conducta presente en el trabajo. Esta escala permite que el evaluador sólo observe y no juzgue la conducta observada en el empleado. Permite también identificar las necesidades de capacitación, Mantener la objetividad en la evaluación y ofrecer retroalimentación al empleado. Este método de evaluación es el más preferido por los evaluadores externos e internos que analizan el desempeño laboral.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general.

Existe correlación significativa entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño ocupacional de potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- A. Existe correlación significativa entre la dimensión: exigencias psicológicas y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.
- B. Existe correlación significativa entre la dimensión: trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.
- C. Existe correlación significativa entre la dimensión: inseguridad y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro Financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.
- D. Existe correlación significativa entre la dimensión: apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño ocupacional del potencial humano

en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

- E. Existe correlación significativa entre la dimensión: doble presencia y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.
- F. Existe correlación significativa entre la dimensión: estima y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.
- G. El nivel de desempeño ocupacional de los trabajadores de las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipalidad de Tacna, es alto.
- H. El nivel de exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores de las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipalidad de Tacna, es bajo.

3.1.3. Identificación de variables.

A. Variable Independiente. Riesgos psicosociales laborales.

Indicadores:

- Exigencias psicológicas.
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
- Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Inseguridad.
- Doble presencia.
- Estima.

B. Variable dependiente. Desempeño ocupacional**a. Habilidades/capacidades/Rasgos****Indicadores:**

- Conocimiento del cargo
- Conocimiento de la organización
- Puntualidad
- Asiduidad
- Lealtad
- Honestidad
- Presentación personal.
- Sensatez
- Capacidad de realización
- Comprensión de situaciones
- Facilidad de aprendizaje

b. Comportamientos**Indicadores:**

- Desempeño de la tarea
- Espíritu de equipo
- Relaciones humanas
- Cooperación
- Creatividad
- Liderazgo
- Hábitos de seguridad
- Responsabilidad Actitud e iniciativa
- Personalidad
- Sociabilidad

c. Metas y Resultados

Indicadores:

- Cantidad de trabajo
- Calidad de trabajo
- Atención al cliente
- Satisfacción del cliente
- Reducción de costos
- Rapidez en las soluciones
- Reducción de desperdicios
- Ausencia de accidentes
- Manteamiento del equipo
- Atención a los plazos
- Enfoque en los resultados

C. Datos complementarios.

- Antigüedad en el puesto
- Sexo
- Edad
- Tipo de profesión
- Estado civil

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Tipo de investigación.

Investigación aplicada.

3.2.2. Diseño.

Investigación de tipo Descriptiva – correlación, con este método se mide la relación entre variables varían de modo concomitante.

Si ambas acciones se realizan en la misma dirección, la correlación será positiva; en caso contrario, si se llevan a cabo en direcciones opuestas, la correlación será negativa.

Es importante considerar que la existencia de una correlación entre dos variables, o entre dos fenómenos, no implica necesariamente una relación causal entre ellos. Este diseño se utiliza en situaciones en las que no es factible implementar el método experimental, dado que las variables no son susceptibles de manipulación directa, al tratarse de constructos hipotéticos, tales como la inteligencia y la personalidad, que no son observables.

3.2.3. Ámbito de Estudio.

Micro Regional

3.2.4. Población y Muestra.

3.2.4.1. Población.

Como se trata de una investigación tipo casuística, participaron los trabajadores que voluntariamente mostraron su interés por contestar el cuestionario aplicado.

3.2.4.2. Muestra.

Se aplicó un muestreo no aleatorio, de tipo por conveniencia. Se coordinó con los Directivos de ambas instituciones de micro finanzas para que todos los trabajadores participen, de modo no obligatorio, en este estudio, sin embargo, muchos trabajadores, a quienes se les entregaron los sobres conteniendo los instrumentos de recojo de datos no devolvieron los sobres y otros, se abstuvieron gentilmente de participar Finalmente, la muestra quedó conformada así:

Edpyme Crear Tacna	: 26 trabajadores
Caja Municipal de Tacna	: 33 trabajadores
Total	: 59 trabajadores

Algunas características de la muestra:

Tabla 3.

Estado civil

	Soltero(a)	Casado(a)	Total
Edpyme Crear Tacna	14	12	26
Caja Municipal	11	22	33
Total	25	34	59

Nota: Recojo de Datos / Encuestas - 2007

Tabla 4.

Antigüedad del Puesto

	Promedio de Antigüedad
Edpyme Crear Tacna	5,15
Caja Municipal	5,03
Total	5,09

Nota: Recojo de Datos / Encuestas - 2007

Tabla 5.

Edad de los trabajadores

	Promedio de edad
Edpyme Crear Tacna	25,5
Caja Municipal	30,8
Total	29,65

Nota: Recojo de Datos / Encuestas - 2007

Tabla 6.***Género de los trabajadores***

	Varones	Mujeres	Total
Edpyme Crear Tacna	13	13	26
Caja Municipal	15	18	33
Total	28	31	59

Nota: Recojo de Datos / Encuestas - 2007

3.2.5. Recolección de los datos.**3.2.5.1. Procedimiento.**

Personal de élite. Los empleados recibieron los sobres y se les instruyó a devolverlos al día siguiente. La respuesta a los instrumentos se llevó a cabo en el hogar, garantizando la adecuada protección del anonimato.

3.2.5.2. Técnicas.

Se empleó la técnica conocida como encuesta. La encuesta es una metodología diseñada para recopilar información de diversas personas cuyas opiniones objetivas son de interés para el investigador. En este caso, en lugar de una entrevista, se utilizan un conjunto de preguntas escritas que se entregan a los participantes para que respondan también por escrito. La lista a la que se hace referencia se llama cuestionario.

Varios autores se refieren a la técnica como cuestionario; otros, ya sean los mismos o diferentes, agrupan en un solo concepto el cuestionario y la entrevista, al que llaman encuesta. Esto es porque en ambas situaciones se persigue conseguir información de individuos que están relacionados con el asunto que se investiga.

3.2.6. Instrumento de recolección de datos.

3.2.6.1. *Manual de la versión media del método PSQ CAT21 COPSOQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague) adaptado.*

Método de aplicación:

a. Preparación del trabajo de campo

Es necesario planificar y organizar apropiadamente el trabajo de campo. Se pide que todos los empleados y empleadas que realicen tareas en las Unidades de trabajo objeto de evaluación completen el cuestionario, ya que la meta es evaluar riesgos. Es esencial considerar todos los factores que puedan afectar la tasa de respuesta.

b. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario.

El propósito es crear métodos para la distribución, respuesta y recolección que garanticen el anonimato y la confidencialidad, además de asegurar la participación. Algunas acciones concretas que cumplen con estas metas en lo que respecta a la recolección y distribución de cuestionarios pueden abarcar:

- Distribuya el cuestionario en sobres que sean adecuados para su devolución. El cuestionario y el sobre destinados a su devolución no incluirán códigos de identificación, tales como nombre, DNI o símbolos que puedan asociarse a la persona que responde.
- Se recomienda el uso de urnas cerradas, las cuales pueden ser cajas de cartón revestidas con papel que indique su función como lugar de devolución de cuestionarios. En estas urnas, se deben mezclar los cuestionarios provenientes de distintos departamentos o áreas.

- Ubique las urnas en espacios cerrados que sean accesibles para una parte significativa del personal y en los cuales siempre haya presencia de personas, tales como el comedor o la centralita.
- Se debe garantizar la distribución de los cuestionarios a la persona, sin considerar ninguna condición social (sexo, edad, nivel educativo, entre otros), de empleo (tipo de contrato, etc.) ni de trabajo (jornada, turno, etc.).
- El cuestionario es de carácter individual y confidencial, por lo que debe ser completado en condiciones adecuadas que garanticen la intimidad.

En ambos casos, es necesario considerar que el período destinado a la recolección de respuestas debe ser adecuado, sin ser excesivo. Usualmente se considera un plazo razonable de uno o dos días. La respuesta puede demorar de 10 a 25 minutos, en función de lo complicado que sea el trabajo de la persona que responde. Es posible que las personas con escasa formación o con problemas de lenguaje necesiten más tiempo. Si el cuestionario se responde en el trabajo, es preciso reestructurar la prestación del servicio para que los trabajadores tengan el tiempo necesario para llenarlo.

c. Calificación de resultados

- Por favor, registre los puntos obtenidos en cada sección en la columna titulada “Su puntuación” de la tabla siguiente.
- Se solicita comparar la puntualidad en cada uno de los apartados con los intervalos de puntuación que se presentan en las tres columnas a la derecha, denominadas “verde”, “amarillo” y “rojo”.
- A continuación, se debe subrayar el intervalo que corresponda a la puntuación obtenida.

- En la actualidad, es posible determinar la situación de exposición (verde, amarillo o rojo) de los trabajadores en relación con las seis dimensiones psicosociales en su entorno laboral:
 - Exigencias psicológicas.
 - Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
 - Apoyo social y calidad de liderazgo.
 - Inseguridad
 - Doble presencia
 - Estima

Tabla 7.***Calificación de puntuaciones en las dimensiones psicosociales***

Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuación	Puntuación para la población Ocupada de referencia		
			Verde	Amarillo	Rojo
1.	Exigencias psicológicas		0 a 7	8 a 10	11 a 24
2.	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		40 a 26	25 a 21	20 a 0
3.	Inseguridad		0 a 1	2 a 5	6 a 16
4.	Apoyo social y calidad de liderazgo		40 a 29	28 a 24	23 a 0
5.	Doble presencia		0 a 3	4 a 6	7 a 16
6.	Estima		16 a 13	12 a 11	10 a 0

Nota: Cuestionario psicosocial de Copenhague

d. Interpretación de resultados

Los tres intervalos de puntuaciones para la población ocupada de referencia, que se presentan en la tabla 7, han sido determinados a través de una encuesta realizada a una muestra representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra, España.

Esta muestra también es representativa de la población empleada a nivel nacional. Los tres intervalos dividen la población ocupada de referencia en tres conjuntos del mismo tamaño. El rango verde incluye un tercio de la población de referencia, la cual tiene una puntuación más beneficiosa para la salud. El rango rojo cubre la franja contraria, es decir, un tercio de la población ocupada con el puntaje más bajo en cuanto a salud. En cuanto al intervalo amarillo, se refiere a la tercera parte de la población ocupada de referencia que queda entre los extremos rojo y verde. Por consiguiente, estos intervalos muestran:

VERDE: Nivel de exposición psicosocial más favorable

AMARRILLO: Nivel de exposición psicosocial intermedio.

ROJO: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable.

Sí, por ejemplo, la puntuación en las secciones 1 y 12 señala que la organización del trabajo coloca al empleado entre los trabajadores ocupados que afrontan los mayores requerimientos psicológicos a nivel laboral (intervalo rojo). Por ejemplo, si la puntuación en la sección 6 es de 12, esto significa que el empleado está ubicado dentro de la población ocupada que se encuentra en una posición intermedia (en el intervalo amarillo). Una puntuación de 30 en la sección 2 señala que el trabajador se encuentra entre los empleados cuyo trabajo tiene las características más positivas.

Cuando en algún apartado la puntuación obtenida sitúa al trabajador en el intervalo rojo, es recomendable revisar nuevamente las preguntas de dicho apartado. Estas preguntas proporcionan indicios al evaluador sobre el posible origen del problema y facilitan la interpretación de los resultados.

3.2.6.2. *Ficha de Evaluación del Desempeño Ocupacional.*

La Escala consta de 33 ítems, divididos en 03 aspectos, con 11 ítems cada uno:

- a. Habilidades/capacidades/rasgos
- b. Comportamiento
- c. Metas y Resultados

El instrumento denominado “Escala de Evaluación del Desempeño” ha sido adaptado de la Ficha de Evaluación del Desempeño Laboral propuesto por Idalberto Chiavenato. El proceso de adaptación de dicho instrumento se hizo siguiendo de criterio de Juicio de Expertos. Además, se trata de un instrumento similar al que se usaba recientemente por el Área de Recursos Humanos de la Zofra Tacna, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, que actualmente utiliza dicha Organización de Servicios.

3.2.7. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Los resultados son presentados en cuadro y gráficos estadísticos. El procesamiento y análisis estadístico se realizó a través del paquete estadístico Excel 98 y el Programa Estadístico SPSS, versión 15.0.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. CONTEXTO ORGANIZACIONAL DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

A. Institución Micro Financiera: Caja Municipalidad de Tacna

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (CMAC TACNA S.A.) es una organización que actúa como intermediario financiero, categorizada en el sistema no bancario del Sistema Financiero Peruano. Opera como una sociedad anónima, con autonomía en los aspectos económico, administrativo y financiero. (Caja Municipal de Tacna, 2007).

Su funcionamiento se fundamenta en la Resolución N° 505-92, que fue emitida por la Superintendencia de Banca y Seguros el 21 de mayo del año de 1992, además de en la Resolución N° 322-98, también expedida por el mismo organismo, que da permiso para transformarse en una sociedad anónima. Además, se vincula con la ley que establece el Sistema de Cajas Municipales, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, y las reglas orgánicas de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Las actividades comenzaron el 1 de junio de 1992 y están supervisadas y reguladas por las entidades del gobierno peruano. La

Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva se encuentran sujetos a las disposiciones relativas al encaje y a otras normativas obligatorias. De igual manera, la CMAC TACNA S.A. es integrante del Fondo de Seguros y Depósitos.

El comité directivo de la CMAC TACNA S.A. está conformado por un total de siete distinguidos miembros que desempeñan un papel fundamental en la representación oficial de la organización, abarcando una amplia gama de sectores y grupos sociales presentes en la comunidad, tales como: La Municipalidad de Tacna, junto con la Iglesia, la Cámara de Comercio, el Banco de la Nación y APEMYPE (Asociación de Pequeñas y Microempresas), desempeñan un papel fundamental en el mantenimiento de un equilibrio en el proceso de toma de decisiones, lo cual resulta crucial para prevenir la concentración excesiva de poder en manos de un solo ente o institución. La Gerencia actúa como representante legal autorizado de la institución y está constituida por un Comité de Gerencia, el cual es responsable de la gestión económica y administrativa, así como del estricto cumplimiento de las políticas y reglamentos internos aprobados por el Directorio de la organización.

Su constante crecimiento sostenido basado en una estrategia innovadora le permite mantener una presencia destacada y sólida en el mercado financiero como una entidad altamente competitiva y especializada en microfinanzas, la cual logra satisfacer de manera significativa las aspiraciones tanto individuales como colectivas de sus clientes. Se ha consolidado como una entidad destacada en la región fronteriza de Tacna-Puerto Maldonado, destacándose por su excelencia y liderazgo en el sector de las microfinanzas. Además, es importante destacar que la exitosa gestión alcanzada en los últimos años ha situado a CMAC TACNA S.A. en una posición destacada entre las Cajas Municipales de mayor rentabilidad dentro del Sistema de Cajas

Municipales, consolidándola como una de las instituciones de microfinanzas más rentables en América Latina. Este resultado obtenido respalda de manera contundente la solidez y el prestigio de la empresa, tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

Objetivos Estratégicos

- a. Expandir y aumentar de manera sostenida la participación de mercado en los mercados objetivos de Colocaciones y Captaciones.
- b. Optimizar los niveles de rentabilidad.
- c. Fortalecer la imagen institucional en los mercados objetivos.
- d. Fortalecer la competitividad en la organización.
- e. Mantener el personal identificado, motivado y altamente capacitado.
- f. Fortalecer la cultura organizacional.
- g. Consolidar una plataforma competitiva tecnológica y de servicios, que satisfaga las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes.

Órganos de gobierno y dirección

Junta General de Accionistas

La CMAC – TACNA S.A. cuenta con una estructura directiva compuesta por la Junta General de Accionistas, la cual está integrada exclusivamente por el Concejo Provincial de Tacna, es decir, por su alcalde y los diez regidores que forman parte del mencionado Concejo Provincial.

Directorio.

- 03 representantes del Consejo Provincial de Tacna.
- 03 representantes de la Cámara de Comercio de Tacna.
- 01 representante de la Iglesia Católica de Tacna.
- 01 representante de COFIDE.

- 01 representante de los Micro y Pequeños empresarios de Tacna.

Gerencia Mancomunada.

El comité de Gerencia está integrado por tres Gerencias:

- Gerencia de Créditos
- Gerencia de Finanzas
- Gerencia de Administración

Órganos de Control.

- Comité de Auditoría
- Oficina de Órgano de Control Institucional
- Comité de Cumplimiento
- Oficina de Cumplimiento

Órganos de Asesoramiento.

- Comité de Riesgos
- Unidad de Riesgos
- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Planeamiento

Órganos de Línea.

- Gerencia de Crédito
- Área de Crédito
- Área de Recuperaciones
- Gerencia de Capacitaciones y Finanzas
- Área de Operaciones
- Área de Caja General

Órganos de Apoyo.

- Gerencia de Administración
- Secretaria de Gerencia
- Área de Contabilidad
- Área de Logística
- Área de personal
- Oficina de Marketing
- Oficina de Informática
- Oficina de Organización, Métodos y Procesos

Órganos descentralizados

Agencias

- Nuevas Tacna
- Puerto Maldonado
- Cono Norte
- Puno
- Ilo

Oficinas Especiales

- Moquegua
- Puerto Maldonado (león Velarde)
- Tacna (Apurímac N° 270)

Análisis financiero de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Tacna (CMAC TACNA)

Clasificación: B-

Definición de Categoría

La organización exhibe una estructura financiera y económica robusta, además de demostrar una capacidad adecuada para cumplir puntualmente con todas sus obligaciones según lo establecido en los términos y plazos convenidos previamente. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta capacidad para adaptarse a los cambios podría verse afectada de manera gradual en caso de que se produzcan modificaciones significativas en la estructura de la organización, en el sector al que está vinculada o en el panorama económico en su totalidad.

Fundamento

Tras llevar a cabo el análisis y la evaluación correspondientes, el Comité de Clasificación de Equilibrium (2007) ha decidido mantener la categoría B- para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, en función de los resultados financieros que esta entidad ha presentado. Dichos resultados se evidencian en márgenes de rentabilidad adecuados, niveles de apalancamiento moderados y ratios apropiadas de morosidad y cobertura de cartera atrasada y refinanciada. La Clasificación también considera la disminución en sus niveles de liquidez, producto del mayor crecimiento de las fuentes de largo plazo (adeudados) frente a las captaciones de corto plazo ((+) 42% y (+) 15% respectivamente).

Con relación a la concentración de los adeudados se observa que Cofide y Fondemi (institución que canaliza sus recursos a través de Cofide) representan el 65.9%, que junto a la relativa concentración en sus depósitos podría configurar un riesgo en sus operaciones.

Otro aspecto a considerar es la fuerte posición de sobre compra en moneda extranjera que se encuentra expuesta CMAC Tacna. Durante el año 2006, la fuerte disminución del tipo de cambio (Tipo de cambio cierre 2005 3.430 y 3.196 al cierre del 2006) tuvo un alto impacto en los gastos, el cual resultó en una pérdida por diferencia en cambio por S/.1 .1 5 millones a diciembre de 2006 (a diciembre 2005 la diferencia en

cambio formó parte del ingreso financiero por S/.1.07 millones). Asimismo, se ha tomado en consideración el sistema de información gerencial limitado y poco flexible con el que opera actualmente la Caja CMAC Tacna se encuentra en proceso de migración al sistema SAF 2000 (el cual ha sido sujeto de prolongados retrasos durante el 2006), estimándose que se encuentre operativo a fines de junio del presente año. Cabe mencionar que este cambio de sistema contribuirá a un mayor control y planificación en las operaciones.

Otro aspecto importante en la clasificación constituye el riesgo de gobernabilidad al cual están expuestas este tipo de Instituciones, así como las limitaciones que pueden tener en la toma de decisiones rápidas y oportunas. La estabilidad organizacional juega un papel importante así como la rotación del personal, cabe recordar que en octubre de 2004 y el primer semestre de 2005 el Directorio de la Caja destituyó en sus funciones a los Gerentes de Ahorro y Finanzas y Administración, atribuyéndosele en el primer caso supuestas irregularidades en el proceso de selección y en el segundo la demora en la implementación en el sistema informático entre otros. A la fecha del presente informe la Caja ya cuenta con la plana gerencial estable habiéndose promovido a un personal de la institución y la otra se realizó a través de selección externa, ambos funcionarios con reconocida experiencia y trayectoria en el sistema micro financiero.

CMAC Tacna ocupa el octavo lugar en el "ranking" de colocaciones del Sector de Cajas con una participación de 5.11 %, totalizando a diciembre de 2006 S/.178.5 millones, resultado 26% superior al presentado al cierre del ejercicio 2005. La Caja opera principalmente en el departamento de Tacna donde ocupa el primer lugar en colocaciones con una participación de mercado de 28.9%, seguido por el Banco de Crédito del Perú con 18%. El crecimiento en el nivel de colocaciones de la Caja ha sido mayor que en número

de clientes, dado que de diciembre 2005 a diciembre 2006 el monto de colocaciones se incrementó en 26%, mientras que el número de clientes lo hizo apenas en 3%, ocasionando un fuerte incremento en el monto promedio por deudor el cual pasó de S/. 5,882 a S/.7,231, resultado muy por encima al presentado por el promedio de las Cajas (S/.4,993). Esta situación constituye un riesgo para la institución, dado que de continuar con esta tendencia podría ocasionar un sobreendeudamiento en su cartera y perjudicar la calidad de sus activos así como sus niveles de rentabilidad, situación que se agrava con la fuerte competencia que viene afrontando el sector en los últimos dos años.

CMAC Tacna presenta un incremento de 17% en su cartera vencida y cobranza judicial a diciembre de 2006, la cual totalizó S/.5.2 millones, y al ser dicho incremento menor al incremento de las colocaciones que ascendió a 26%, influyó en la disminución de los ratios de morosidad, los cuales también permanecen por debajo del promedio del Sector (2.93% cartera atrasada y 3.76% cartera de alto riesgo). Por su parte las provisiones sólo aumentaron en 14% provocando una disminución en el nivel de cobertura, el cual aún permanece por encima del 100% inclusive incluyendo la cartera refinanciada.

La Caja terminó el año 2006 con una utilidad neta de S/. 8.3 millones, 6% mayor a la presentada a diciembre de 2005 con la cual obtuvo una rentabilidad sobre sus activos (ROAa) y patrimonio (ROEa) de 2006 totalizó Si.37.6 millones, incrementándose en 22%, crecimiento que al ser mayor que el presentado por el pasivo total (21%) mejoró los niveles de apalancamiento de la Caja, el cual pasó de 5.08 veces el patrimonio en diciembre de 2005 a 5.03 veces en diciembre de 2006.

Cabe mencionar que tanto en el caso de la liquidez en moneda nacional como en moneda extranjera, CMAC Tacna presenta niveles por encima de los límites mínimos exigidos por la SBS (B% en M.N. \ 20% en M.E.). CMAC Tacna concentra el 52% de sus colocaciones en el período de 1 a 12 meses, mientras que en ese mismo periodo concentra el 70% de sus captaciones, ocasionando una brecha negativa. Para mitigar dicho efecto la Caja cuenta con los fondos disponibles suficientes (neto de depósitos en garantía) como para cubrir dicha brecha negativa en ese plazo. En relación con el calce por monedas, el 49% de las colocaciones se efectúa en moneda nacional, mientras que el 54% de las captaciones se realiza en la misma moneda.

Fortalezas

1. Moderados niveles de morosidad.
2. Adecuada protección de cartera morosa.
3. Fortalecimiento patrimonial.
4. Incorporación de personal calificado.

Debilidades

1. Posición de sobre compra de moneda extranjera.
2. Servicios financieros limitados en comparación con el sistema financiero en general.
3. Relativa concentración de depositantes.

Oportunidades

1. Expansión de sus oficinas.
2. Estabilidad económica del país (PBI en crecimiento, baja inflación, riesgo país en descenso).
3. Diversificación hacia nuevos productos para el sector.

4. Mejora en la planeación estratégica.

Amenazas

1. Mayor agresividad en la competencia en este segmento de parte de la banca tradicional.
2. Sobreendeudamiento de clientes en el sistema.
3. Relativa concentración de sus captaciones en el departamento de Tacna.

Descripción del negocio

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (CMAC-Tacna) se creó el 21 de mayo del año 1992 a través de la Resolución No. 505-92. Esta entidad financiera se encuentra bajo la Ley No. y empezó a operar el 1 de junio de 1992. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros; además, la Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), del Banco Central de Reserva del Perú (BCR), además de la Federación de Cajas Municipales (FEPMAC) y la Contraloría General de la República. Asimismo, la compañía es parte del Fondo de Seguros y Depósitos.

En 1994, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Tacna inició las operaciones del módulo de ahorros en moneda nacional, y después, puso en marcha el módulo de crédito para las pequeñas y microempresas. Más tarde, la compañía comenzó a ofrecer créditos personales como parte de sus operaciones, así como servicios de ahorro y créditos para pequeñas empresas en moneda extranjera, lo que permitió la colocación y captación de ahorros en dólares. En el año 1996, la institución comenzó sus operaciones en el sector agropecuario.

En la actualidad, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Tacna está proporcionando créditos comerciales, pignoratícios, destinados a microempresas, así como créditos de consumo e hipotecarios en dólares y en soles. Desde el año 2002, la Institución ha estado canalizando recursos de los Fondos Mi Vivienda para otorgar créditos hipotecarios. Por otro lado, la empresa proporciona servicios de ahorro, depósitos a plazo fijo, Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) y operaciones de cambio.

El propósito fundamental de CMAC Tacna es fomentar y brindar créditos a sectores populares que normalmente no cuentan con acceso a créditos bancarios convencionales. Para llevar a cabo sus operaciones, la CMAC Tacna dispone de una oficina principal situada en la ciudad de Tacna, dos oficinas principales y siete agencias localizadas en 45 departamentos.

- Tacna
- Moquegua
- Puno
- Madre de Dios.

Entre los planes de expansión de la Caja se encuentra abrir oficinas en la ciudad de Juliaca, Tarata y Pucallpa con lo cual ampliarían la cobertura de atención a sus clientes. El personal de la CMAC Tacna al cierre del segundo semestre del año 2006 es de 234 empleados incluyendo gerentes, funcionarios y analistas.

ANÁLISIS FINANCIERO

Rentabilidad

Los ingresos generados por CMAC Tacna a diciembre 2006 totalizaron S/. 39.3 millones, 10% superior al presentado a diciembre 2005 dado el incremento e las colocaciones en 26%. Por su parte los gastos financieros se incrementaron (+14%) en mayor proporción que los ingresos ocasionando una disminución en el margen bruto el cual pasó de 75% a diciembre 2005 a 74% en el 2006.

Dicho incremento en el gasto se debió principalmente a la pérdida por diferencia en cambio (los mercados de Tacna y Madre de Dios, quienes son mercados demandantes de dólares, concentran el 80% de las colocaciones), la cual totalizó S/. 1.15 millones a diciembre de 2006 (a diciembre 2005 la diferencia en cambio formó parte del ingreso financiero por S/. 0.07 millones). Asimismo, cabe indicar que la Caja ha realizado un ajuste de las tasas de interés pasivas para poder compensar la disminución de las tasas activas y no afectar el "spread", dada la mayor competencia en el Sector. Los gastos operativos aumentaron tanto en términos absolutos como relativos, pasando de representar el 35% de los ingresos financieros a diciembre de 2005 a representar el 36%, el cual estuvo sustentado en la apertura de dos agencias ubicada en Alto Alianza y Cercado.

Consecuentemente se incrementó el gasto de personal, el cual pasó de S/. 6.7 millones a diciembre de 2005 a S/. 7.9 millones a diciembre 2006. La Caja revirtió en parte el incremento en los gastos operativos con las menores provisiones registradas en este semestre, las cuales representaron el 6% de los ingresos financieros (11.7% en el Sector de Cajas). De esta manera, CMAC Tacna termina a diciembre del año 2006 con una utilidad neta de S/. 8.3 millones, 6% mayor a la presentada a

diciembre de 2005 con la cual obtuvo una rentabilidad sobre sus activos (ROAa) y patrimonio (ROEa) de 3.99% y 24.160/o respectivamente.

Activos

Los activos que presentó CMAC Tacna a diciembre 2006 totalizaron S/.226.5 millones, resultado 21% superior al presentado al cierre del ejercicio 2005, crecimiento que estuvo sustentado en las mayores colocaciones brutas, las cuales se incrementaron en 260 % constituyen la cuenta más representativa del activo, con una participación de 79o/o, seguida por los fondos disponibles con el 20%.

El crecimiento en el nivel de colocaciones ha sido mayor que en número de clientes, dado que de diciembre 2005 a diciembre 2006 el monto de colocaciones se incrementó en 26%. Mientras que el número de clientes lo hizo apenas en 2%, ocasionando un fuerte incremento en el monto promedio por deudor el cual pasó de S/. 4,863 a S/. 7,232 en apenas un año, resultado muy por encima al presentado por el promedio de las Cajas (S/. 4,993).

Liquidez

Los fondos disponibles de CMAC Tacna a diciembre de 2006 totalizaron S/.45.9 millones, incrementando en 5% respecto al saldo presentado en diciembre de 2005, el cual ya venía reduciéndose respecto al año 2004. Los niveles de liquidez en moneda nacional Dicha disminución se basó en el mayor incremento de las colocaciones (+26%) respecto al ritmo de las captaciones (+15%) y los menores adeudados, lo que provocó una disminución en los niveles de liquidez de la Caja. A diciembre 2006 los fondos disponibles le ofrecen una cobertura de 92% a los depósitos a la vista y de 33% a los depósitos totales, resultado inferior al presentado por la Caja en diciembre de 2005 y al presentado por el promedio del Sector.

Solvencia

El Patrimonio de la Caja a diciembre de 2006 totalizó S/.37.6 millones, resultado 22% superior al presentado al cierre del ejercicio 2005, crecimiento que al estar al nivel del crecimiento del pasivo (21%), disminuyó ligeramente el apalancamiento de la Caja el cual pasó de 5.08 a diciembre de 2005 a 2.03 veces en diciembre de 2006, El patrimonio se encuentra compuesto principalmente por el Capital Social, el cual representa el 57o/o del mismo, y todos los años se va incrementando, producto de la capitalización mínima del 75% de las utilidades generadas cada año, cumpliendo de esta manera el compromiso acordado con Cofide para la obtención del crédito subordinado. El indicador de suficiencia patrimonial, que establece la relación entre los activos y créditos ponderados por riesgo y el patrimonio efectivo, fue de 5.35 veces en diciembre de 2006, incrementándose respecto al resultado obtenido a diciembre de 2005 que fue de 5.1 8 veces.

Aunque el límite legal establecido para este indicador es de 11 veces, se considera que dicha relación debería ser inferior, teniendo en cuenta la estructura de la cartera, que presenta un bajo respaldo de garantías líquidas, así como la propiedad de la empresa, cuyo accionista no posee la capacidad suficiente para respaldar, en caso necesario, los requerimientos de liquidez que podría demandar la actividad financiera.

La CMAC Tacna dispone desde el tercer trimestre del año 2001 de un crédito subordinado otorgado por Cofide, con un plazo de diez años y un monto total aprobado de 2 millones de dólares estadounidenses. A diciembre de 2006, el saldo pendiente de pago asciende a 1.3 millones de dólares estadounidenses. Además de la ventaja que implica la inclusión de este préstamo en el patrimonio efectivo de la institución, existe un compromiso por parte de CMAC Tacna de reinvertir el 75%

de las utilidades generadas durante el año. Esta práctica, que se está llevando a cabo, contribuye al fortalecimiento de la solvencia patrimonial de la institución.

Fondeo

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna financia la mayor parte de sus activos (64%) con los depósitos captados del público. Los depósitos de la Caja totalizaron S/.145.6 millones en diciembre 2006, incrementándose ligeramente en 15% respecto a diciembre de 2005. Dentro de los mismos son los depósitos a plazo los más importantes, dado que representa el 61% del total captado, aumentando en 14% respecto al monto registrado a diciembre de 2005.

Cabe resaltar que CMAC Tacna presenta una alta concentración en sus depositantes, donde en los 10 primeros concentra el 21% del total de depósitos y los 20 primeros el 27%, resultado similar al presentado al cierre del ejercicio anterior. Si bien la concentración en sus depósitos viene disminuyendo respecto a años anteriores, se considera que esta relación aún es elevada y podría generar un riesgo dado el descalce presentado, el retiro o la no renovación de estos depósitos podría dar lugar a problemas significativos de liquidez, lo que perturbaría las operaciones crediticias, desestabilizaría la institución y pondría en riesgo su solvencia.

Es importante señalar que, dentro del Sistema de Cajas Municipales, es habitual que se mantengan depósitos entre las distintas entidades. Esto se debe a que cualquier cliente de una Caja puede retirar efectivo desde cualquiera de ellas, independientemente de su ubicación en el país, de esta manera, la Caja mantiene dentro de sus 10 principales depositantes a 7 Cajas Municipales, cuyo saldo es de S/. 1 1,217 mil concentrando de esta forma el 8% total de depósitos.

CMAC Tacna ocupa el séptimo lugar en el ranking de depósitos totales de las Cajas, con una participación del 4.67% (4.85% en diciembre de 2005). En cuanto a la participación de mercado en la ciudad de Tacna, la Caja ocupa el tercer lugar en el ranking de captación de depósitos de dicha ciudad, con una participación de 23%, después del Scotiabank con 29 % y el Banco de Crédito del Perú con 27%. En cuanto al nivel de adeudados, éstos constituyen otra fuente importante de financiamiento y a diciembre de 2006 totalizan S/. 40.2 millones, superior en 45% respecto al saldo presentado al cierre del ejercicio anterior.

B. Institución Micro Financiera: Edpyme Crear Tacna

CREAR TACNA es una entidad de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) que opera como una institución microfinanciera supervisada desde 1998. Su origen se remonta a 1992, cuando fue establecida como la ONG Hábitat Tacna Siglo XXI. La sede central se localiza en la ciudad de Tacna y lleva a cabo sus operaciones en la zona sur del Perú, mediante cinco oficinas distribuidas en Tacna (una sucursal en el Cono Sur y otra en el Cono Norte), así como en Ilo y Moquegua.

EDPYME Crear Tacna S.A., es una empresa de derecho privado con fines de lucro, constituida por Escritura Pública de fecha 01 de agosto de 1997. Inició sus operaciones con trece trabajadores en mayo de 1998, teniendo como misión brindar servicios financieros orientados a satisfacer las necesidades, preferentemente de las micro y pequeñas empresas, con un servicio de calidad diferenciado. Su origen se basa en la experiencia de la Organización no Gubernamental (ONG) Hábitat, la cual se dedicaba al apoyo de las micro finanzas desde el año 1992.

Para el desarrollo de sus actividades Crear Tacna utiliza tanto su propio capital como aquellos recursos que obtiene de líneas de crédito u otras fuentes provenientes de instituciones financieras locales e

internacionales. El mercado objetivo al que se dirige está constituido por microempresarios emprendedores que aspiran al crecimiento de sus pequeños negocios de los sectores comercio, producción y servicios, trabajadores dependientes e independientes, micro unidades agropecuarias y familias y empresas con capacidad de ahorro. Entre los productos y servicios que ofrece a sus clientes se encuentra: crédito empresarial, crédito personal, crédito agropecuario, carta fianza y cambio de moneda extranjera.

El ámbito geográfico de operaciones abarcado por Crear Tacna comprende los departamentos de Tacna (provincias de Tacna, Tarata, Jorge Basadre Grohmann y Candara ve) y Moquegua (provincias de Ilo y Mariscal Nieto). Cuenta con una oficina principal en la ciudad de Tacna, 02 agencias en Moquegua y 02 oficinas especiales en el cono norte (Distrito de Ciudad Nueva) y sur de Tacna (Distrito de Gregorio Albarracín). El accionariado de Crear Tacna se encuentra compuesto de la siguiente manera: Accionistas Porcentaje Hábitat Tacna Siglo XXI 44.17% Personas naturales (19) 55 83%. Total 1 00.000%.

En el año 1986 nace la ONG Hábitat Perú en la ciudad de Lima, posteriormente se creó otra ONG con el mismo nombre en la ciudad de Trujillo. Fue en agosto de 1991 donde nace la ONG Hábitat Tacna en dicha ciudad, iniciando sus operaciones en el año 1992, luego se formaron ONG's en las ciudades de Arequipa y Cuzco, a pesar de que las cinco llevan el mismo nombre, todas son totalmente independientes, ya que tienen diferentes dueños. Al crearse en el año 1998 la Edpyme Crear Tacna, la ONG Hábitat Tacna debió transferir la totalidad de su cartera a dicha entidad, pero quedó un saldo de US\$150 mil aproximadamente por transferir, el cual es amortizando anualmente utilizando los dividendos que percibe la ONG. El saldo pendiente de amortización a la fecha es de US\$40 mil. Crear Tacna inició sus operaciones con una participación de 86% de la ONG Hábitat en su

capital, estando compuesto el 14o/o restante por 6 personas naturales, las mismas que fueron los fundadores de la ONG y que a la fecha son las que forman parte del accionariado y Directorio de la Edpyme. Actualmente, en la ONG Hábitat laboran dos personas las que sólo realizan labores de cobranza de la cartera pesada con la que se quedó, dejando de lado las actividades de asistencia y capacitación que realizaba anteriormente.

A fin de delimitar las funciones y alcances del Directorio se ha aprobado un nuevo Manual de Régimen de Poderes, el cual precisa las facultades a nivel general, bancarias, crediticias, administrativas y otras que podrán ejercer el Presidente, Directorio, Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Negocios hasta los Administradores de Agencias. Entre las facultades que le competen al Directorio se encuentran el negociar, celebrar y suscribir contratos en representación de la Edpyme de manera conjunta con la Gerencia General.

Misión.

Brindar servicios financieros orientados a satisfacer las necesidades, preferentemente, de las micro y pequeñas empresas, con un servicio de calidad diferenciado.

Visión.

Ser una institución innovadora, especializada en microfinanzas, con una destacada participación en el mercado nacional, fundamentada en la expansión continua de una base de clientes fidelizados, a quienes se les atiende en sus necesidades financieras de manera oportuna y personalizada.

Análisis FODA

Fortalezas

1. Adecuados niveles de calidad de cartera
2. Suficiente cobertura de la cartera atrasada y refinanciada.
3. Adecuado nivel de apalancamiento.
4. Plana gerencial y directiva profesional y con experiencia.

Debilidades

1. Concentración de colocaciones en el departamento de Tacna.
2. Patrimonio en proceso de expansión,
3. Reducción de márgenes.
4. Implementación tecnológica de servicios al cliente en proceso de consolidación.

Oportunidades

1. Expansión geográfica de sus oficinas
2. Incorporación de socios estratégicos.
3. Diversificación de negocios hacia segmentos no atendidos
4. Estabilidad económica del país (PBI en crecimiento, baja inflación, riesgo país en descenso).

Amenazas

1. Fluctuaciones en el ciclo económico podrían afectar el crecimiento y la calidad de su cartera.
2. Mayor competencia en captación de Pymes por incursión de Bancos en el sector.
3. Sobreendeudamiento de clientes.

Objetivos estratégicos:

Gestión

Consolidar la organización mediante el manejo eficiente de sus, operaciones y el desarrollo de sus recursos.

Imagen Corporativa

Establecer a la empresa como una organización innovadora, especializada en microfinanzas, consolidándose a nivel regional y expandiéndose hacia el mercado nacional.

Rentabilidad

Incrementar el valor de la empresa mediante un aumento gradual de las utilidades y de la base de clientes.

Sostenibilidad

Conseguir y sostener el crecimiento de una base de clientes leales, fundamentándose en indicadores de desempeño de calidad y en una gestión eficiente del riesgo.

Filosofía de la Empresa.

Compromiso permanente con el servicio al cliente, fundamentado en una actitud de previsión, en la excelencia en la atención y en una colaboración laboral constante.

Análisis financiero de Edpyme Crear Tacna S.A.**Categoría:**

Categoría "C"

Definición de Categoría:

La organización tiene una estructura económica y financiera que muestra algunas carencias y cuenta con una capacidad intermedia para honrar sus obligaciones dentro de los términos y plazos acordados. No obstante, esta habilidad puede debilitarse ante posibles modificaciones en la compañía, en el sector industrial al que pertenece o en la economía global.

Análisis Financiero:

Rentabilidad

Edpyme Crear Tacna terminó el año 2006 con una utilidad neta de S/.1.6 millones, 11% por encima de la registrada al cierre de 2005, arrojando de esta manera una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) y sobre su activo (ROA) de 19.96% y 4.19% respectivamente (22.74% y 5.07% en el 2005). (Equilibrium, 2007).

El aumento moderado de las utilidades (11% con relación a diciembre 2005), a pesar de un aumento en las colocaciones del 40%, es resultado de la disminución drástica del margen financiero. A diciembre 2006 el margen representó un 71% sobre el nivel de ingresos financieros, mientras que a diciembre 2005, representó un 78%, pero al nivel del promedio del sector que fue de 72%.

Por su parte, la fuerte variación del tipo de cambio (Tipo de cambio cierre 2005 3.430 y 3.196 al cierre del 2006) ha tenido un efecto negativo ya que a diciembre 2005 representó un ingreso financiero de S/.22 mil, en cambio a diciembre 2006 éste representó un ingreso financiero de S/.4 mil. La cartera en moneda extranjera asciende a S/.22, 3 millones de las colocaciones brutas, representando un 53% de la cartera (Tacna, que concentra el 44.17% de las colocaciones, es un mercado demandante de moneda extranjera). Por su parte, los adeudados, cuyo aumento fue de 38% con relación a diciembre 2005,

representan en moneda extranjera el 68% del total de adeudados ascendiendo a S/.23, 6 millones, mitigando la exposición a la variación de tipo de cambio de Crear Tacna.

El incremento del costo financiero aunado con la disminución de las tasas activas ((-) 2.08% aproximadamente) también ha contribuido en la disminución del margen financiero. Edpyme Crear Tacna basa su financiamiento en entidades y/o fondos internacionales (54.74% del total de adeudados) que basan la determinación de sus tasas de interés sobre la base de tasas internacionales como la tasa Libor, ante dicho riesgo Crear Tacna ha venido negociando la suscripción de contratos con tasa fija que disminuyen su exposición a este riesgo. Cabe destacar que en el mes de diciembre 2006 se emitió el Decreto Legislativo N° 970, con vigencia al 1 de enero del 2007, mediante el cual se uniformiza la aplicación del impuesto a la renta a los créditos provenientes del extranjero, de 4.99% al 1.00% (el efecto que tendría dicha modificación a Diciembre 2006 sería de S/.62 mil, 0.56% de los ingresos financieros).

Además Crear Tacna ha aplicado tasas preferenciales a sus mejores clientes de acuerdo a parámetros establecidos en sus políticas de créditos, como parte de las estrategias de fidelización. Por su parte los gastos operativos a diciembre de 2006 presentan una disminución en términos relativos (representan el 42% de los ingresos relativos a diciembre 2006, mientras que a diciembre 2005 representaron un 46%) debido a la política de mantener un uso y asignación racional de los recursos acorde con el crecimiento de la empresa, lo que permitió mitigar la fuerte reducción del margen financiero y aumentar en 11% las utilidades con relación a diciembre 2005.

Los índices de rentabilidad a consecuencia de la disminución del margen financiero han disminuido pero son superiores a lo registrado a nivel del sector. En el caso de la rentabilidad sobre patrimonio (ROE),

la disminución fue más notoria, ya que el incremento del patrimonio ascendió a un 34% (S/.2.3 millones) muy similar en términos relativos al incremento de adeudados con relación a diciembre 2005 que fue de 38% ascendente a S/. 9,6 millones. (Los adeudados y patrimonio constituyen las dos únicas fuentes de fondeo para los activos totales de la Edpyme).

Cabe destacar que el gasto de provisiones y depreciación no presentó una variación significativa, ya que sólo se incrementó en 8% respecto a diciembre 2005, a pesar del incremento en 41 % de las colocaciones y el 20% en activo fijo.

Activos

Los activos de la empresa están compuestos principalmente por la cartera de créditos, la cual a diciembre de 2006 representó el 91 % del total activos totalizando S/.40.4 millones, incrementándose en 40% con respecto a diciembre de 2005 (S/ 28 6 millones). Con relación a los fondos disponibles, estos disminuyeron en un 7% disminuyendo su participación en los activos a un 6% (porcentaje menor al registrado a diciembre 2005, donde represento un 9 % de los activos).

A diciembre 2006 las colocaciones brutas totalizaron S/.41 .5 millones, 4% por encima de la registrada al cierre del año anterior, aumentando su participación en el activo ya que representó de 90% a 93% a diciembre 2006. Crear Tacna ocupa el sexto lugar en el ranking de colocaciones del sector de Edpymes, con una participación de 5.21% a diciembre de 2006 (5.52% a diciembre de 2005). Respecto a las colocaciones por agencia, la agencia de Tacna es la más importante, con una participación de 44.17%, seguido por la agencia Cono Norte con 17.47%, la agencia Ilo con 15.17%, la agencia Moquegua con 12.94% y la agencia Cono Sur con 10.25%. En cuanto a su participación a nivel

regional, ocupa el quinto lugar en colocaciones en el departamento de Tacna (crecimiento del 44,14% con relación a diciembre 2005 donde ocupó el sexto lugar) y séptimo lugar en el departamento de Moquegua con unas participaciones de 8.36% y 5.610% respectivamente, índices que se han venido incrementando sostenidamente desde el año 2002 donde se registró en Tacna 4.49% y 2.59% en Moquegua a pesar del incremento del número de competidores en ambas plazas.

Las principales fortalezas con que cuenta son el servicio al cliente y conocimiento de mercado. Este conocimiento del mercado les permite a través de un análisis de las necesidades del mercado el diseño de productos que aunado con una adecuada política de tasas ofrecen soluciones integrales a sus clientes. En cuanto a la estructura de colocaciones por tipo de crédito, Crear Tacna ocupa el tercer lugar en el ranking de Edpymes en créditos comerciales (13.67% de los créditos comerciales del sector), el quinto lugar en créditos de consumo (6.66% de los créditos de consumo del sector) y el sexto lugar en créditos a microempresas (4.69% de los créditos Mes del sector).

Como se puede apreciar en el cuadro anterior los créditos comerciales vienen presentando una mayor participación en la estructura de colocaciones de Edpyme Crear Tacna, pasando de representar el 14% en diciembre de 2005 a 17% en diciembre de 2006. Incremento que se explica por el crecimiento de sus clientes que pasaron de microempresario a negocios con mayor impacto económico, efecto visible en la reducción de la cartera Mes de 79% de diciembre 2004 a 71% a diciembre 2006 y el crecimiento de la cartera comercial. El crecimiento más alto de la cartera con relación a diciembre 2005 correspondió a los créditos comerciales que correspondió al 63% seguido por los créditos de consumo con 44% y los créditos Mes con 36% de crecimiento.

Al realizar un análisis sobre la evolución de las colocaciones en los últimos años versus el comportamiento en el número de clientes, se puede observar lo siguiente: El crecimiento de las colocaciones a partir del año 2004 fue mayor que el número de clientes, y a diciembre de 2006 el monto promedio por deudor fue de S/. 4,410. En cuanto al comportamiento del Sistema de Edpymes, éste se muestra diferente, dado que a partir del año 2002 el crecimiento en el número de clientes viene siendo mayor que el ritmo de las colocaciones, reduciendo de esta manera el monto promedio por deudor año tras año, siendo a diciembre de 2006 de S/. 2,959, 49% menor que el monto promedio de Crear Tacna. Cabe señalar que el Sector, conformado por las 6 principales Edpymes, mantiene una tendencia creciente como se muestra en la tabla anterior en donde la colocación promedio se incrementa de S/.3, 047 a diciembre 2005 a S/.3, 117 a diciembre del 2006.

El crédito de Tipo MES registra una colocación promedio de S/.3, 985 superior al del sistema, que se encuentra en S/.2, 981, debido a que la región Tacna, que concentra el 44.17% de las colocaciones, es una zona de alto movimiento de comercio, en donde el promedio de los créditos es mayor a la de otras regiones. Mientras que el crédito promedio de tipo Consumo fue de S/.2,711 superior al del sistema que ascendió a S/.1,330 explicado por los créditos otorgados bajo la modalidad de descuento por planilla.

Actualmente la estrategia de Crear Tacna se encuentra en profundizar su nivel de operaciones en nichos de mercado de bajos ingresos, lo que permitirá incrementar el número de clientes mediante nuevas modalidades de créditos empresariales. Además desde febrero 2007 se está operando en nuevas plazas tales como la ciudad de Lima (distritos de Ate y los Olivos) y zonas rurales de Tacna y Moquegua y se piensa ampliar a tres zonas más en el 2007 bajo el convenio de locales compartidos suscrito con el Banco de la Nación. El 3 % del activo

restante lo conforma el activo fijo, que mostró un incremento del 20% debido a la apertura de dos agencias en la ciudad de Lima (Ate Vitarte y los Olivos) en febrero del 2007. A pesar de ello en términos relativos al activo total, éste mantiene un porcentaje del 3%.

Calidad de Activos

Como se puede apreciar en el cuadro, la calificación de la cartera de Crear Tacna ha evolucionado favorablemente en los últimos años, teniendo una mejor calificación que la del Sector. La cartera calificada como "Normal" ha venido aumentando su participación en la cartera de 90.17% en el 2003 a 93.45% al 2006.

En cuanto al nivel de morosidad, con relación a diciembre de 2005 la cartera vencida y en cobranza judicial se incrementó en 39%, mientras que las colocaciones lo hicieron en 40%, lo cual disminuyó los ratios de morosidad de la empresa respecto a años anteriores. La cartera crítica a ha disminuido con relación al periodo anterior (4.73% a diciembre del 2006 con relación a un 5.35% a diciembre 2005). Mientras que la cartera atrasada y refinanciada se redujo en un 21%, pasando de un 4.75% sobre las colocaciones brutas a diciembre 2005 a 3.94 % a diciembre 2006 Si descomponemos la cartera atrasada y refinanciada por tipo de crédito se observa que este porcentaje tiene una tendencia negativa en todos los tipos, excepto en el crédito comercial que obtiene un 6% vs. un 4% a diciembre 2005. Con relación a este riesgo Crear Tacna ha disminuido su límite máximo de exposición por cliente del 5% al 3% del patrimonio efectivo, ya que este tipo de crédito es el que tiene el índice de crecimiento más alto de la cartera.

Liquidez

Las entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (Edpymes) están sujetas a restricciones en la captación de depósitos del público. En

consecuencia, los índices de liquidez se limitan a evaluar la relación entre los fondos disponibles y las obligaciones, así como entre las colocaciones y el activo total, y entre las obligaciones y el pasivo total. A diciembre de 2006 los fondos disponibles de la empresa totalizaron S/.2.7 millones, disminuyéndose en 7% respecto al saldo presentado al cierre del ejercicio anterior.

Es importante señalar que, del total de fondos disponibles de la empresa a diciembre de 2006, el 33% se encuentra restringido, dado que está destinado a garantizar líneas de crédito con diversas instituciones. Por otro lado. Es importante señalar, que Crear Tacna mantiene US\$ 3.3 millones de líneas disponibles, las mismas que no son desembolsadas a fin de no incurrir en mayores gastos financieros.

El ratio de liquidez que mide la relación de los fondos disponibles con el total activo, adeudados y colocaciones brutas se encuentra por debajo del promedio presentado por las 6 principales Edpymes. Cabe resaltar que desde julio de 2005 Crear Tacna ha sido calificada para acceder al Fondo para emergencias de liquidez (ELF, cuya disponibilidad es de una línea del 21 .39% del monto de sus adeudados) administrado por OMTRIX Inc. Para atender dificultades de liquidez provocadas por imprevistos exógenos, incrementos inesperados de cartera por campañas de corto plazo, por demora en el desembolso de adeudados previamente aprobados, etc.

Solvencia

Edpyme Crear Tacna terminó el año 2006 con un patrimonio de S/.9.3 millones, 34% superior al presentado a diciembre de 2005, debido a la capitalización del 72% de las utilidades y al ingreso de tres nuevos accionistas en el mes de (marzo) del presente año, los cuales realizaron un aporte de S/.632 miles aproximadamente. Dentro de la incorporación del accionariado se encuentra un fondo extranjero de inversión "Antares

Equity" con una participación a diciembre 2006 del 4.13%. Cabe indicar que este fondo de inversiones, además de la participación indicada (compra de acciones a la ONG), hizo un aporte en efectivo de S/. 300,000 en el mes de setiembre 2006, registrado como como aporte en trámite a Diciembre 2006. En enero del 2007 esta aporte es incorporado como capital social, incrementando así su participación a 8.23% del accionariado, Cabe señalar que el plan estratégico de la institución considera como punto prioritario el fortalecimiento patrimonial y define algunas estrategias como la capitalización (no menor del 70% de las utilidades del 2006 así como una capitalización para los próximos tres años no menor al 60%), incentivar nuevos aportes de los socios, la búsqueda de nuevos accionistas y socios estratégicos, que cuente con la experiencia y el respaldo financiero suficiente.

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, los niveles de endeudamiento de la empresa se encuentran por debajo del promedio de las 6 principales Edpymes, ofreciéndole de esa manera un margen adecuado para el crecimiento de la empresa. Estos ratios no presentan mayores variaciones respecto de los últimos periodos lo que revela la estabilidad de la empresa.

Por otro lado, el nivel de suficiencia patrimonial, el cual mide la relación de los activos y créditos ponderados por riesgo con el patrimonio efectivo fue de 5.60 veces a diciembre de 2006, encontrándose muy por debajo de los límites establecido por la Superintendencia de Banca y Seguro (11 veces) y del límite sombra (7 veces). A nivel del índice de las seis principales Edpymes (6.01 veces) Crear Tacna también registra un índice menor, pero por encima del índice general del Sector de Edpymes (4.35 veces).

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 8.

Aspecto Habilidades del Desempeño ocupacional – Edpyme Crear Tacna

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
112	39	112	39	42	15	16	6	4	1

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Edpyme Crear Tacna

Interpretación:

La selección de personal y la apropiada capacitación laboral son dos de las herramientas útiles que las instituciones de micro finanzas utilizan para mantener a su personal en un adecuado nivel de desempeño ocupacional. Por ello, observamos que en Edpyme Crear Tacna, el desempeño ocupacional, en cuanto al aspecto Habilidades, reporta un nivel adecuado, pues el 39% del personal evaluado presentan un nivel Óptimo. Mientras que igual porcentaje (39%) presenta un nivel Bueno. Se tiene también que el 15% del personal evaluado presenta un nivel Aceptable y sólo el 6% del personal presentan un nivel Regular en su desempeño ocupacional.

Las Habilidades que han obtenido mejores puntuaciones son las siguientes (de mayor a menor calificación): Conocimiento del cargo, Facilidad de aprendizaje, Conocimiento de la organización, Comprensión de situaciones y Capacidad de realización.

Podemos decir entonces, que las Habilidades necesarias para un desempeño ocupacional óptimo de las funciones requeridas en el sector de micro finanzas, en la Institución de Micro Finanzas Edpyme Crear Tacna, son adecuadas y satisfactorias.

Tabla 9.***Aspecto Comportamiento del Desempeño ocupacional – Edpyme Crear Tacna***

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
60	21	106	37	81	28	38	14	1	0

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Edpyme Crear Tacna

Interpretación:

El aspecto Comportamiento presenta las siguientes puntuaciones: El 21% de los trabajadores evaluados reportan un nivel Óptimo. El 37% presentan un nivel Bueno. El 28% de los trabajadores evaluados en la institución de Micro Finanzas Edpyme Crear Tacna presentan un nivel Aceptable y sólo el 14% presentan un nivel Regular.

Los indicadores del aspecto Comportamiento de la evaluación del desempeño ocupacional que ha merecido mejores puntuaciones son las siguientes (de mayor a menor calificación): Desempeño de la tarea, Cooperación, iniciativa, Creatividad, Sociabilidad y Trabajo en equipo.

Tabla 10.***Aspecto Resultados/Metas del Desempeño ocupacional – Edpyme Crear Tacna***

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
60	21	106	37	81	28	38	14	1	0

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Edpyme Crear Tacna

Interpretación:

Los resultados de la evaluación del desempeño ocupacional de los trabajadores del Edpyme Crear Tacna son favorables. Pues observamos en el Cuadro No 07 que el 20% de los trabajadores presentan un nivel óptimo en su desempeño ocupacional El 42% de los trabajadores presentan un nivel Bueno y el 25% presentan un nivel Aceptable.

Entre los indicadores de este aspecto (Resultados) de la evaluación del desempeño ocupacional que han merecido las mejores puntuaciones tenemos los siguientes (de mayor a menor calificación): Cantidad de trabajo, Calidad de trabajo, Atención al cliente, Satisfacción del cliente, Atención a los plazos y Rapidez en las soluciones.

Tabla 11.

A calificación total del desempeño ocupacional en Edpyme Crear Tacna

(incluye las 03 dimensiones del desempeño ocupacional)

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
228	27	339	39	194	23	91	10	6	1

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Edpyme Crear Tacna

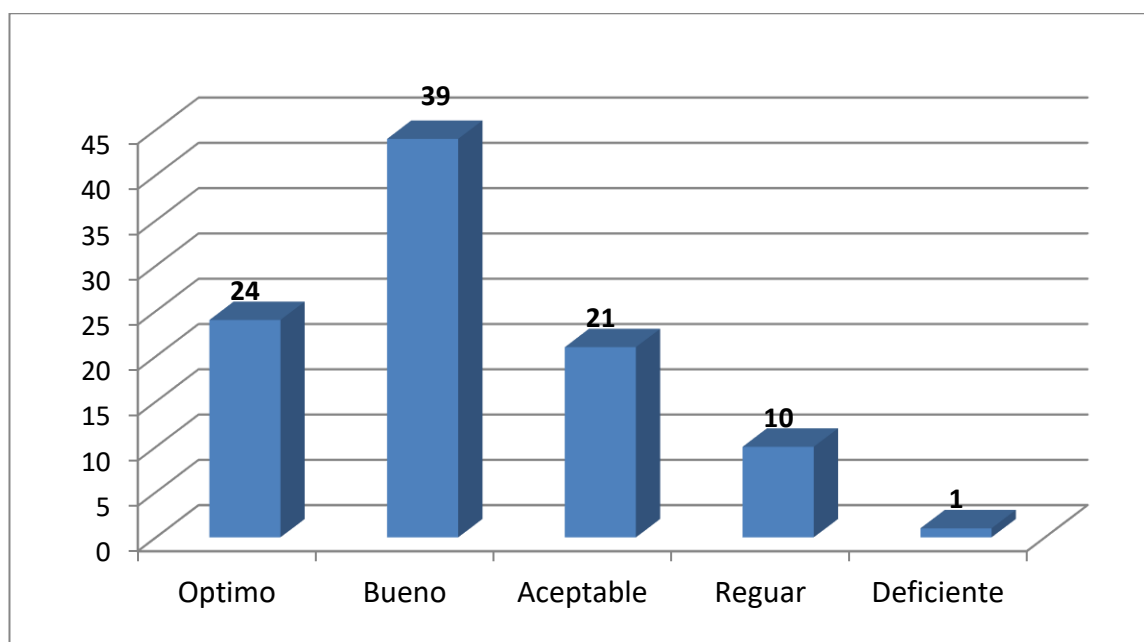


Figura 1. *Calificación total del desempeño ocupacional en Edpyme Crear Tacna*

(incluye las 03 dimensiones del desempeño ocupacional). Obtenido de

Tabla 11

Interpretación:

Como puede observarse, en términos generales, la evaluación del desempeño ocupacional de los trabajadores de la institución Micro financiera Edpyme Crear Tacna es favorable y satisfactoria. Sin embargo, un 10% de los trabajadores requieren capacitación y entrenamiento, pues presentan un nivel Regular en su desempeño ocupacional.

Tabla 12.***Aspecto Habilidades del Desempeño Ocupacional de la Caja Municipal de Tacna***

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
137	37	149	41	54	15	19	5	7	2

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Caja Municipal de Tacna

Interpretación:

El desempeño ocupacional en la Institución micro financiera Caja Municipal de Tacna, en el aspecto Habilidades, presente los siguientes resultados. El 37% de los trabajadores evaluados presenta un nivel Óptimo, el 41% presenta un nivel Bueno y el 15% presenta un nivel Aceptable. Únicamente, el 5% de los trabajadores evaluados presenta un nivel Regular en su desempeño ocupacional. En la Caja Municipal, los indicadores de este aspecto: Habilidades, que han obtenido mejores puntuaciones son las siguientes (de mayor a menor calificación): Conocimiento del cargo, Presentación personal y Capacidad de realización

Tabla 13.***Aspecto Comportamiento del Desempeño Ocupacional de la Caja Municipal de Tacna***

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
89	25	144	40	81	22	48	13	1	0

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Caja Municipal de Tacna

Interpretación:

Respecto de la evaluación del aspecto del desempeño ocupacional denominado Comportamiento, observamos que un preocupante 13% de los trabajadores calificados presenten un nivel Regular. Ello significa que los indicadores de este aspecto, como: Desempeño de la tarea, Espíritu de equipo, Cooperación, Creatividad, Responsabilidad y Relaciones interpersonales no han merecido altas puntuaciones por parte del evaluador.

Por lo tanto, son indicadores del Comportamiento laboral por parte de los trabajadores que requieren ser evaluados, para luego ser objeto de cambio. Dicho cambio es necesario para que la Institución avance en este entorno tan competitivo como es el de las micro finanzas.

Tabla 14.***Aspecto Resultados/Metas del Desempeño Ocupacional de la Caja Municipal de Tacna***

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
36	10	181	50	97	27	48	13	1	0

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Caja Municipal de Tacna

Interpretación:

En la Tabla 14 presenta resultados insatisfactorios, pues como se observa, únicamente el 10% de los trabajadores evaluados presentan un nivel Óptimo. Sin embargo, el 50% de los trabajadores evaluados Presentan un nivel Bueno en su desempeño ocupacional y seguidamente, el 27% de los trabajadores presentan un nivel Aceptable.

En la Caja Municipal, los indicadores de este aspecto: Resultados /metas, que han obtenido mejores puntuaciones son las siguientes (de mayor a menor calificación): Cantidad de trabajo, Reducción de costos, Ausencia de accidentes y Mantenimiento del equipo.

Tabla 15.

*Calificación total del desempeño ocupacional en Caja Municipal de Tacna
(incluye las 03 dimensiones el desempeño ocupacional)*

Óptimo		Bueno		Aceptable		Regular		Deficiente	
f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
259	24	474	44	232	21	115	10	9	1

Nota: Evaluación de desempeño laboral/Caja Municipal de Tacna

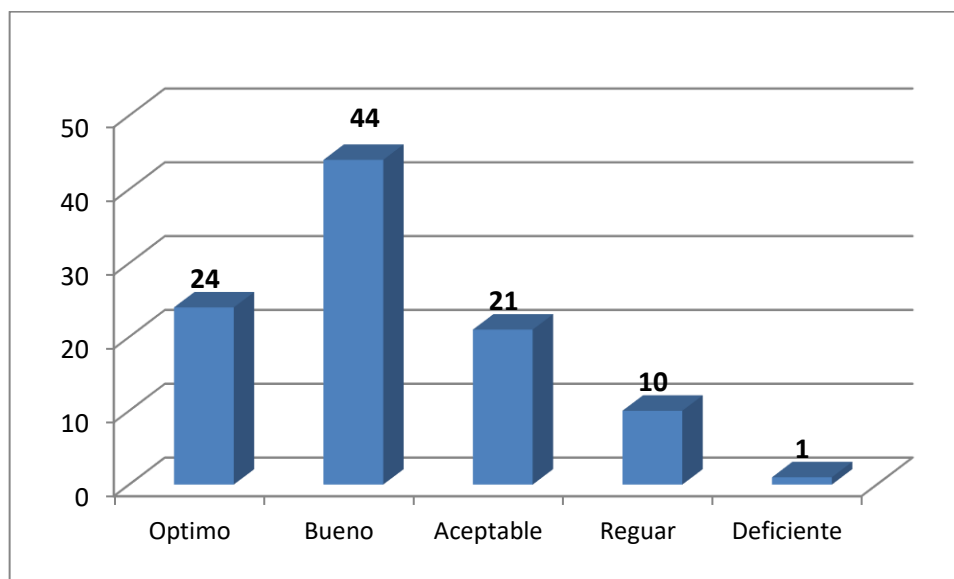


Figura 2. *Calificación total del desempeño ocupacional en Caja Municipal de Tacna (incluye las 03 dimensiones del desempeño ocupacional).
Obtenido de Tabla 15*

Interpretación:

Los resultados de la Evaluación del desempeño ocupacional en la Caja Municipal son relativamente similares a los de Edpyme Crear Tacna. En ambas instituciones de Micro Finanzas, el 10% de los trabajadores, aproximadamente, obtiene calificación Regular, ello implica que requieren capacitación para desempeñarse de manera óptima.

Tabla 16.

Puntuaciones y niveles de las dimensiones psicosociales obtenidas en las instituciones micro financieras Edpyme Crear y Caja Municipal de Tacna

Micro Financiera	EDPYME		CMAC	
	Puntuación	Nivel	Puntuaciones	Nivel
Exigencias Psicológicas	6,12	Favorable	8,03	Intermedio
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	32,46	Favorable	29,8	Favorable
Inseguridad	0,85	Favorable	2,12	Intermedio
Apoyo social y calidad de liderazgo	32	Favorable	38,3	Favorable
Doble presencia	1,15	Favorable	2,7	Favorable
Estima	13	Favorable	12,06	Intermedio

Nota: Evaluación de Riesgos Psicosociales/CMAC y EDPYME CREAR/2007

Interpretación:

Las demandas psicológicas que se les imponen a los empleados se dividen en cuatro grupos: las cuantitativas, relacionadas con la rapidez y el tiempo; las cognitivas, que tienen que ver con la percepción de detalles, el pensamiento y el razonamiento; las emocionales, que necesitan tranquilidad, control emocional, amabilidad al atender al público y serenidad; y las sensoriales, que suponen tener una buena capacidad para escuchar y percibir. Se ha logrado una media de 6,12 en los cuatro tipos de exigencias psicológicas que se le piden a los empleados de la Institución de Microfinanzas Edpyme Crear Tacna. Esto significa que los trabajadores de esta organización de microfinanzas no enfrentan riesgos psicosociales adversos en el ámbito de las exigencias psicológicas, lo cual es positivo. Lo contrario sucede con los trabajadores de CMAC Tacna, pues éstos obtienen una puntuación de 8,03 lo que equivale a un nivel de exposición intermedio. Es decir, estos trabajadores perciben que las exigencias psicológicas les afectan de modo regular.

La segunda dimensión de riesgos psicosociales, llamada: Los empleados de Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna tienen un nivel favorable en cuanto a trabajo activo y oportunidades de desarrollo, lo que significa que no enfrentan circunstancias que afecten su salud social y psicológica. Esta dimensión significa que los trabajadores de estas instituciones microfinancieras consideran positivamente los siguientes indicadores: control sobre el tiempo de trabajo, influencia en la labor, oportunidades para el desarrollo profesional, sentido del trabajo e integración en la compañía.

La tercera dimensión de los riesgos psicosociales, conocida como: Los empleados ven de manera positiva la inseguridad laboral de la Institución Micro Financiera Edpyme Crear Tacna y percibido en un nivel intermedio por los trabajadores de Caja Municipal de Tacna. Esta dimensión indica que los empleados pueden sentir que las condiciones de su espacio laboral son inseguras, lo que podría dar lugar a preocupaciones respecto a su seguridad tanto en el puesto de trabajo como en la Institución.

La cuarta dimensión de los riesgos psicosociales se denomina: Los siguientes indicadores están relacionados con la calidad del liderazgo y la magnitud del soporte social en la empresa: Claridad de los roles, previsibilidad, conflictos de roles, calidad del liderazgo y apoyo social en el entorno laboral, oportunidades para establecer relaciones sociales y sentido de pertenencia al grupo. Esa dimensión es considerada de manera favorable por los empleados de ambas instituciones microfinancieras.

La quinta dimensión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral se llama: Duplicidad de presencia. En esta situación, el nivel es positivo para los empleados de ambas instituciones microfinancieras. Esta dimensión evalúa la percepción de los empleados respecto a cómo su desempeño laboral se ve influenciado por las responsabilidades y tareas que deben llevar a cabo en su hogar, en calidad de esposo, esposa, padre o madre. Esto

implica que los trabajadores desempeñan dos roles en su vida cotidiana: la presencia en el hogar, con todas las responsabilidades que ello conlleva, y las obligaciones en el ámbito laboral. No todos los empleados lidian con la problemática de la Doble Presencia; algunos solo tienen compromisos en su lugar de trabajo. No obstante, los empleados casados, especialmente las mujeres casadas que son madres, sienten que no pueden concentrar todas sus energías en la compañía debido a las responsabilidades familiares. Por lo tanto, las inquietudes familiares pueden tener un impacto en su rendimiento laboral.

La sexta dimensión de los peligros psicosociales se llama: La estima conlleva la percepción de que los jefes o directivos del lugar de trabajo valoran y aprecian las aptitudes individuales y profesionales. Es nuestra investigación, observamos que los trabajadores de Edpyme Crear perciben de modo Favorable esta dimensión, no es el caso de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna, quienes perciben que no son estimados de manera adecuada, obteniendo un nivel intermedio en esta dimensión de riesgos psicosocial.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Contrastación de la hipótesis general.

Existe correlación significativa entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte.

Tabla 17.

Correlaciones entre riesgos psicosociales laborales y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna

		Desempeño ocupacional	Riesgo Psicosocial
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	-,082
	Sig. (bilateral)	.	,689
	N	26	26
Riesgo Psicosocial	Coeficiente de correlación de Pearson	-,082	1,000
	Sig. (bilateral)	,689	.
	N	26	26

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es $-0,082$. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a $-0,403$, el cual es mayor que el valor crítico de t para 24 grados de libertad al nivel de significancia de $0,025$, que es $-2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; en otras palabras, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y el riesgo psicosocial en **EDPYME CREAR**

TACNA, considerando un 5% de significancia. A pesar de la existencia de la relación inversa esta no es significativa

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte.

Tabla 18.

Correlaciones entre riesgos psicosociales laborales y desempeño ocupacional de CMAC Tacna

		Desempeño ocupacional	Riesgo Psicosocial
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	-,039
	Sig. (bilateral)	.	,830
	N	33	33
Riesgo Psicosocial	Coeficiente de correlación de Pearson	-,039	1,000
	Sig. (bilateral)	,830	.
	N	33	33

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es 0,224. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a -0,217, el cual es inferior al valor crítico de t para 31 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,025, que es -2,042. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y el riesgo psicosocial en la CMAC de Tacna, considerando un 5% de significancia. A pesar de la existencia de la relación inversa, esta no es significativa. Por lo tanto no se acepta la hipótesis general.

4.3.2. Contrastación de las hipótesis específicas.

Hipótesis específica A:

Existe correlación significativa entre la dimensión: exigencias psicológicas y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

La prueba de hipótesis estadística que nos permite analizar la significación de una correlación entre dos variables se basa en una prueba de conformidad con respecto al modelo de independencia de las variables. Este procedimiento nos ayuda a determinar si existe una relación significativa entre las variables en estudio. Este enfoque teórico sostiene que la correlación entre ambas variables es nula en la totalidad de la muestra inicial. Las hipótesis estadísticas planteadas para llevar a cabo el análisis de conformidad en esta prueba se definen de la siguiente manera:

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

La interpretación del coeficiente de correlación se analiza a través de la distribución t de Student. Con este propósito, se determina el valor de:

$$t = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2_{xy}}}$$

Que se sitúa bajo la distribución $t(n-2, \alpha/2)$.

El informe del SPSS versión 15.0 sobre la Correlación de Pearson presenta el siguiente análisis:

Tabla 19.***Correlaciones entre exigencias psicológicas y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna***

		Desempeño ocupacional	Exigencias Psicológicas
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	,087
	Sig. (bilateral)	.	,674
	N	26	26
Exigencias Psicológicas	Coeficiente de correlación de Pearson	,087	1,000
	Sig. (bilateral)	,0674	.
	N	26	26

Nota: Base de datos del estudio

El valor de $r = 0,087$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado = 0,428 que resulta ser menor que el valor del t crítico $(24; 0,025) = 2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión exigencias psicológicas en EDPYME CREAR TACNA, considerando un 5% de significancia.

Tabla 20.***Correlaciones entre exigencias psicológicas y desempeño ocupacional de CMAC Tacna***

		Desempeño ocupacional	Exigencias Psicológicas
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	,226
	Sig. (bilateral)	.	,205
	N	33	33
Exigencias Psicológicas	Coeficiente de correlación de Pearson	,226	1,000
	Sig. (bilateral)	,205	.
	N	33	33

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es 0,226. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a 1,292, el cual es inferior al valor crítico de t (31; 0,025), que es 2,042. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión de exigencias psicológicas. en la CMAC de Tacna, considerando un 5% de significancia. Por lo tanto, la hipótesis específica A, se rechaza.

Hipótesis específica B:

Existe correlación significativa entre la dimensión: trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El informe generado por la versión 15.0 de SPSS sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson presenta la siguiente información:

Tabla 21.***Correlaciones entre trabajo activo y posibilidades de desarrollo y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna***

		Desempeño ocupacional	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
Desempeño ocupacional	Coefficiente de correlación de Pearson	1,000	-,148
	Sig. (bilateral)	.	,470
	N	26	26
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Coefficiente de correlación de Pearson	-,148	1,000
	Sig. (bilateral)	,470	.
	N	26	26

Nota: Base de datos del estudio

El valor de $r = -0,148$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado = $-0,7333$ que resulta ser mayor que el valor del t crítico $(24; 0,025) = -2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo en EDPYME CREAR TACNA, considerando un 5% de significancia.

Tabla 22.***Correlaciones entre trabajo activo y posibilidades de desarrollo y desempeño ocupacional de CMAC Tacna***

		Desempeño ocupacional	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
Desempeño ocupacional	Coefficiente de correlación de Pearson	1,000	,105
	Sig. (bilateral)	.	,559
	N	33	33
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Coefficiente de correlación de Pearson	,105	1,000
	Sig. (bilateral)	,559	.
	N	33	33

Nota: Base de datos del estudio

El coeficiente de correlación, representado por la letra r , es igual a 0,105. Al reemplazar este dato en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a 0,588, el cual resulta ser menor que el valor crítico de t para 31 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,025, que es 2,042. Por consiguiente, no se puede descartar la hipótesis nula; en otras palabras, no se observa de manera concluyente una relación estadísticamente significativa entre el rendimiento laboral y la dimensión de trabajo activo y oportunidades de crecimiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, manteniendo un nivel de significancia del 5%. En consecuencia, la hipótesis específica B no es respaldada por los datos y, por ende, se rechaza en este estudio.

Hipótesis específica C:

Existe correlación significativa entre la dimensión: inseguridad y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El informe generado por SPSS versión 15.0 respecto al Coeficiente de Correlación de Pearson presenta la siguiente información:

Tabla 23.

Correlaciones entre inseguridad y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna

		Desempeño ocupacional	Inseguridad
Desempeño ocupacional	Coefficiente de correlación de Pearson	1,000	-,101
	Sig. (bilateral)	.	,623

	N	26	26
Inseguridad	Coeficiente de correlación de Pearson	-,101	1,000
	Sig. (bilateral)	,629	.
	N	26	26

Nota: Base de datos del estudio

El valor de $r = -0,101$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado $= -0,497$ que resulta ser mayor que el valor del t crítico $(24, 0,025) = -2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión inseguridad en EDPYME CREAR TACNA, considerando un 5% de significancia.

Tabla 24.

Correlaciones entre inseguridad y desempeño ocupacional de CMAC Tacna

		Desempeño ocupacional	Inseguridad
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	,076
	Sig. (bilateral)	.	,676
	N	33	33
Inseguridad	Coeficiente de correlación de Pearson	,076	1,000
	Sig. (bilateral)	,676	.
	N	33	33

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es $0,076$. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a $0,424$, el cual es inferior al valor crítico de t para 31 grados de libertad y un nivel de significancia de $0,025$, que es $2,042$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión de inseguridad en la CMAC de Tacna, considerando un 5% de significancia. Por lo tanto, la hipótesis específica C, se rechaza.

Hipótesis específica D:

Existe correlación significativa entre la dimensión: apoyo social y calidad de liderazgo y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El informe del SPSS versión 15.0 relativo al Coeficiente de Correlación de Pearson presenta la siguiente información:

Tabla 25.

Correlaciones entre apoyo social y calidad de liderazgo y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna

		Desempeño ocupacional	Apoyo social y calidad de liderazgo
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	-,007
	Sig. (bilateral)	.	,973
	N	26	26
Apoyo social y calidad de liderazgo	Coeficiente de correlación de Pearson	-,007	1,000
	Sig. (bilateral)	,973	.
	N	26	26

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es $-0,007$. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a $-0,034$, el cual es superior al valor crítico de $t(24; 0,025)$, que es $-2,064$. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y las dimensiones de apoyo

social y calidad de liderazgo en EDPYME CREAR TACNA, considerando un 5% de significancia.

Tabla 26.

Correlaciones entre apoyo social y calidad de liderazgo y desempeño ocupacional de CMAC Tacna

		Desempeño ocupacional	Apoyo social y calidad de liderazgo
Desempeño ocupacional	Coefficiente de correlación de Pearson	1,000	-,247
	Sig. (bilateral)	.	,167
	N	33	33
Apoyo social y calidad de liderazgo	Coefficiente de correlación de Pearson	-,247	1,000
	Sig. (bilateral)	,167	.
	N	33	33

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es $-0,247$. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a $-1,419$, el cual es mayor que el valor crítico de t ($31; 0,025$), que es $-2,042$. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y las dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo en la CMAC de Tacna, considerando un 5% de significancia. Por lo tanto, la hipótesis específica D, se rechaza tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión inseguridad en la CMAC de Tacna, considerando un 5% de significancia. Por lo tanto, la hipótesis específica C, se rechaza.

Hipótesis específica E:

Existe correlación significativa entre la dimensión: doble presencia y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El informe generado por SPSS versión 15.0 respecto al Coeficiente de Correlación de Pearson presenta la siguiente información:

Tabla 27.***Correlaciones entre doble presencia y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna***

		Desempeño ocupacional	Doble presencia
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	-,110
	Sig. (bilateral)	.	,529
	N	26	26
Doble presencia	Coeficiente de correlación de Pearson	-,110	1,000
	Sig. (bilateral)	,592	.
	N	26	26

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es $-0,110$. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a $-0,542$, el cual es superior al valor crítico de $t(24; 0,025)$, que es $-2,064$. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión de doble presencia en EDPYME CREAR TACNA, considerando un 5% de significancia.

Tabla 28.***Correlaciones entre doble presencia y desempeño ocupacional de CMAC Tacna***

		Desempeño ocupacional	Doble presencia
Desempeño ocupacional	Coefficiente de correlación de Pearson	1,000	-,258
	Sig. (bilateral)	.	,147
	N	33	33
Doble presencia	Coefficiente de correlación de Pearson	-,258	1,000
	Sig. (bilateral)	,147	.
	N	33	33

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es $-0,258$. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a $-1,487$, el cual es superior al valor crítico de t ($31; 0,025$) que es $-2,042$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; en otras palabras, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión de doble presencia en la CMAC de Tacna, considerando un 5% de significancia. Por lo tanto, la hipótesis específica E, se rechaza.

Hipótesis específica F:

Existe correlación significativa entre la dimensión: estima y el desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El informe generado por la versión 15.0 de SPSS respecto al Coeficiente de Correlación de Pearson presenta la siguiente información:

Tabla 29.

Correlaciones entre estima y desempeño ocupacional de Edpyme Crear Tacna

		Desempeño ocupacional	Estima
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	-,128
	Sig. (bilateral)	.	,532
	N	26	26
Estima	Coeficiente de correlación de Pearson	-,128	1,000
	Sig. (bilateral)	,532	.
	N	26	26

Nota: Base de datos del estudio

El valor de r es 0,128. Al sustituir este valor en el estadístico de prueba correspondiente, se obtiene un valor calculado de t igual a 0,632, el cual es inferior al valor crítico de t (24; 0,025), que es 2,064. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no se evidencia una relación significativa entre el desempeño ocupacional y la dimensión de estima en EDPYME CREAR TACNA, considerando un 5% de significancia.

Tabla 30.***Correlaciones entre estima y desempeño ocupacional de CMAC Tacna***

		Desempeño ocupacional	Estima
Desempeño ocupacional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	-,224
	Sig. (bilateral)	.	,211
	N	33	33
Estima	Coeficiente de correlación de Pearson	-,224	1,000
	Sig. (bilateral)	,211	.
	N	33	33

Nota: Base de datos del estudio

El valor inicial de r es 0,224, que al sustituirlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor calculado de $t = 1,280$, que resulta ser inferior al valor crítico de $t(31; 0,025)$, que es -2,042. En consecuencia, no se descarta la hipótesis nula; esto es, no se evidencia una correlación significativa entre el rendimiento laboral y la dimensión estimada en la CMAC de Tacna, considerando un 5% de significancia. Por lo tanto, la hipótesis específica E, se rechaza.

Hipótesis específica G:

El nivel de desempeño ocupacional de los trabajadores de las instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna, es alto.

En las Tablas 11 y 15, se presentan los porcentajes de calificaciones obtenidas por los trabajadores de ambas Instituciones de Micro Finanzas: Edpyme Crear y Caja Municipal.

En ambas instituciones el porcentaje de trabajadores que obtuvieron calificaciones de Regular y Deficiente, apenas alcanzaron el 11%, mientras que el 89% restante obtuvieron porcentajes que corresponden a los niveles

de Óptimo, Bueno y Aceptable. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Planteada.

Hipótesis específica H:

El nivel de exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores de las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna, es Bajo.

En la Tabla 16 se observa que en el caso de la Institución Micro Financiera Edpyme Crear Tacna, el nivel de exposición de los Riesgos Psicosociales es bajo, en cada una de sus Dimensiones. Sin embargo, observamos que en el caso de la Institución Micro Financiera Caja Municipal de Tacna, en tres de las seis Dimensiones, el nivel de exposición es intermedio, y en los restantes tres, el nivel de exposición es bajo.

Sistematizando estos resultados, concluimos que el nivel de exposición de los riesgos psicosociales en ambas instituciones Micro Financieras es bajo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.4. CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe un bajo nivel de correlación entre los riesgos psicosociales laborales y el Desempeño ocupacional del potencial humano en las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna. Consideramos que este bajo nivel de correlación obedece a que la presión por conservar el empleo para los jóvenes profesionales de las instituciones de micro finanzas estudiadas es un tema prioritario en sus agendas personales. Es decir, sus mayores preocupaciones están centradas no en percibir la forma en que los directivos se relacionan con ellos o si la institución se preocupa por su bienestar psicológico y social, sino que su mayor preocupación se centra en el cumplimiento de las metas de productividad mensuales que fijan estas instituciones, presiones que aumentan en la medida en que se trata de un mercado bastante competitivo en esta parte del país, debido a que en la región Tacna existen siete instituciones de Micro Finanzas operando en esta región.

SEGUNDA

El nivel de Desempeño Ocupacional de los trabajadores de las Instituciones Micro financieras: Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna. Es alto. Únicamente. el 10% de las calificaciones corresponden al nivel Regular. El Porcentaje restante (90%) oscila entre los niveles Óptimo, Bueno y Aceptable (en ambas instituciones de Micro Finanzas).

TERCERA

La exposición a las dimensiones de riesgos psicosociales laborales presentes en las Instituciones Micro financieras: Edpyme CREAM Tacna y Caja

Municipal de Tacna, se presenta de modo ligeramente diferente, pues mientras que en Edpyme Crear Tacna, ninguna dimensión presenta un nivel de exposición desfavorable; en la Caja Municipal Tacna, son tres las dimensiones que presentan un nivel de exposición Intermedio.

CUARTA

Cuando se ha pretendido correlacionar las distintas Dimensiones de Riesgo Psicosocial en el trabajo con el desempeño Ocupacional de los trabajadores de las Instituciones de Micro Finanzas Edpyme Crear Tacna y Caja Municipal de Tacna, se ha determinado que ninguna dimensión de los Riesgos Psicosociales presenta un nivel significativo de correlación con el desempeño ocupacional.

4.5. RECOMENDACIONES

PRIMERA

En primer lugar, consideramos que aun cuando la hipótesis general no ha sido aceptada, ello no significa que descuidemos nuestra atención a los riesgos psicosociales en el trabajo, pues según las referencias teóricas citadas, la exposición a los riesgos psicosociales está asociadas a variables tales como: ausentismo, alta rotación, disminución de la productividad, desmotivación laboral, estrés, depresión y otras respuestas psicológicas negativas en los trabajadores.

Por ello nos proponemos señalar que la forma más efectiva de combatir los riesgos psicosociales en empresas de micro finanzas y sus consecuencias como el estrés, por ejemplo, consiste en eliminar su causa. Esto podría requerir la modificación de las políticas de gestión de recursos humanos, la optimización de los sistemas de comunicación, la reestructuración de los roles laborales, la facilitación de una participación más activa en el proceso de toma de decisiones, o la otorgación de una mayor autonomía en los niveles inferiores.

A pesar de que las intervenciones requeridas en cada organización variarán en función de los distintos factores de riesgo psicosocial inherentes a cada una de las intervenciones realizadas en este proceso debe estar debidamente fundamentada en un exhaustivo diagnóstico previo. Es esencial que cada acción tomada esté respaldada por un análisis detallado y completo de la situación en cuestión que permita identificar aquellos factores de riesgo psicosocial y los trabajadores afectados por él.

SEGUNDA

Otro aspecto importante de la prevención primaria de los posibles efectos de los riesgos psicosociales se refiere a la instauración de un ambiente de respaldo que perciba el estrés como una característica intrínseca de la vida contemporánea, no como un indicativo de vulnerabilidad o incompetencia en el trabajador (así no ocultaran sus dolencias ni malestares por conservar el empleo). Por consiguiente, los empleados no deberían experimentar vergüenza al reconocer que están enfrentando ciertas dificultades en su desempeño laboral psicológicas derivadas de su trabajo.

Por otro lado, las instituciones de Micro Finanzas deben tomar medidas directas para erradicar las causas de las reacciones estresantes en sus trabajadores- Las entidades que aspiran a establecer un ambiente de respaldo deberán también buscar prever factores de estrés emergentes o adicionales que pueden surgir como resultado de transformaciones como reestructuraciones o la introducción de nuevas tecnologías (o el incremento del entorno competitivo). Estos nuevos factores de estrés pueden ser mitigados mediante programas de capacitación o una mayor implicación de los empleados. La comunicación y la implicación de los empleados desempeñan un papel crucial en la mitigación del estrés en el marco de una transformación organizacional.

TERCERA

Lo más importante es que tanto las empresas como los propios trabajadores de estas empresas demuestren su compromiso de lucha contra los factores de riesgos psicosociales (que como lo hemos señalado puede provocar estrés, depresión, ansiedad, conductas adictivas, etc.) y con la proyección de la salud mental en el trabajo. Para ello, puede que una de las primeras medidas sería la de mejorar los canales de comunicación, reducir la presión por la productividad, y erradicar ciertas normas culturales (como aquella

que dice: "la identificación del trabajador para con la empresa, se nota en el tiempo destinado al propio trabajo y no a asuntos familiares"), pues éstas favorecen la aparición del estrés de los trabajadores de Instituciones de micro finanzas.

CUARTA

Las estrategias de prevención deben enfocarse de manera prioritaria en las cuatro causas potenciales más significativas de los riesgos psicosociales: las deficiencias en el diseño laboral, las deficiencias en el liderazgo, las relaciones de poder inequitativas entre superiores y subordinados, y los estándares morales insuficientes de la organización. Es fundamental abordar de forma integral y proactiva estos aspectos para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Referente al diseño laboral, la prevención debería tratar las carencias que existen en este campo. La literatura especializada muestra que los factores relacionados con la organización y el contenido de la tarea pueden ser extrusores. Las tareas que están organizadas con precisión, que exigen un nivel apropiado sin crear cargas, que ofrecen un control elevado sobre el propio trabajo y una gran flexibilidad en la toma de decisiones, reducen las posibilidades de causar estrés.

Además, contribuyen a la prevención del estrés elementos como el incremento del grado de autonomía, la erradicación de la ambigüedad de rol, los vinculados con la prevención y resolución del conflicto, y los enfocados en la mejora de las condiciones laborales precarias que disminuyen el apoyo social entre los colegas.

Para finalizar, prevenir los riesgos psicosociales en instituciones de Micro Finanzas implica necesariamente lo siguiente:

- El diseño de la tarea

- El diseño de las relaciones sociales y la integración en el grupo humano
- La evaluación de riesgos
- El análisis de los puestos de trabajo
- El diseño de planes de formación y capacitación
- La definición y cuidado del clima laboral (Resolución de conflictos)
- Cambios en los sistemas de liderazgo-dirección.

Sólo cabe destacar que es importante tener la capacidad para reconocer las señales de advertencia de un proceso de exposición a Riesgos psicosociales en sus momentos más tempranos.

4.6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arquer, I. (17 de Julio de 2007). *Centro Nacional de Condiciones de Trabajo - España*. Obtenido de Carga mental de trabajo: fatiga: http://www.metas.es/insht/ntp/ntp_445.htm
- Ayala, S. (2004). *Proceso de evaluación del recurso humano*. San Martín: Universidad Nacional de San Martín.
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J. (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Thomson Learning.
- Caja Municipal de Tacna. (2007). *Reseña histórica*. Obtenido de <http://www.cmactacna.com.pe>
- Chiavenato, I. (1998). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Comisiones Financiero y Administrativo. (2001). *Comisiones Financiero y Administrativo*. Obtenido de Organización sindical española define los riesgos psicosociales: <http://www.comfia.net/saludlabora/html/4970.html>
- Digesa. (2005). *Dirección General de Salud Ambiental*. Obtenido de <http://digesa.sld.pe/aire/ecodialogo2002/DIGESA-%20DEEMA.doc>
- Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. (2005). *Dirección General de Salud Ambiental*. Obtenido de Manual de Salud Ocupacional: <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsacd/cd27/salud.pdf>
- Dirección General de Relaciones Laborales. (11 de Julio de 2007). *Generalitat de Catalunya*. Obtenido de Departamento de Trabajo: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_703.htm

- Equilibrium. (2007). *Informe de clasificación*. Lima: Equilibrium Clasificadora de Riesgo.
- González, J. (8 de Julio de 2007). *Riesgos y psicosociales y Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de http://www.intersindical.org/salutlaboral/stepv/vall_riespsico.pdf
- Gurrea, J. (2003). *Los factores de riesgo psicosocial en el medio laboral. Un enfoque multidisciplinar: Resumen de ponencias. Zaragoza*. Obtenido de <http://www.smhstar.org/archivos/070417juador5librodeponencias.pdf>
- Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. (s/f). *Metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial elaborada por el AMI - Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca*. Dinamarca.
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. (Enero de 1999). *El Estrés...En el Trabajo*. Obtenido de https://www.cdc.gov/spanish/NIOSH/docs/99-101_sp/
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2002). *Riesgos psicosociales*. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- Instituto Sindical del Trabajo, Ambiental y Salud de España. (19 de Julio de 2007). *Factores Psicosociales y estrés: prevención y evaluación de riesgos*. Obtenido de <http://www.istas.net/ecoinformas/web/index.asp?idpagina=112>
- Ivancevich, J., Lorenzo, P., & Skinner, S. (1996). *Gestión: calidad y competitividad*. Madrid: Irving.
- Moncada, S., Llorens, C., & Sánchez, E. (2005). *Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas*. Obtenido de https://nanopdf.com/download/organizacion-del-trabajo-factores-psicosociales-estres-y-salud_pdf

- Moncada, S., Llorens, C., Kristensen, T., & Vega, S. (2000). *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- Otero, C. (2003). *Estudio de riesgos psicosociales en el Hospital San Rafael HHSCJ*. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Parlamento Europeo. (2002). *Comunicación de la Comisión al Consejo. Al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*. Obtenido de http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&Ig=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2003&nu_doc=57
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Prentice Hall.
- Salusline. (12 de Julio de 2007). *En línea Directa con su Salud*. Obtenido de <http://www.salusline.com/tools/?TOOL=tipoa&CUSTOM=SALUSLINE>
- Sardiña, D. (Mayo de 2004). *El estrés en el trabajo: Modelo de Karasek*. Obtenido de <http://www.cop.es/delegaci/palmas/biblio/rrhh/rrhh09.pdf>
- www.tusaludlaboral.galeon.com. (16 de Julio de 2007). *Carga mental de trabajo*. Obtenido de <http://tusaludlaboral.galeon.com/productos1356473.html>
- www.universia.net.co. (24 de Junio de 2007). *Cómo gestionar las emociones en el trabajo*. Obtenido de <https://noticias.universia.net.co/movilidad-academica/noticia/2007/06/04/250491/gestionar-emociones-trabajo.html>