

**Análisis de los Factores Psicosociales; su relación con el Desgaste e
implicación laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo
Descentralizado Del Cantón Guaranda en el año 2022.**

Nicole Alejandra Coba Sánchez y María Mercedes Gancino Albaracín

Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Dr. Jaime Moreno V. PhD.

29 de julio de 2022

Dedicatoria

Con amor dedico esta tesis a la memoria de mi mami Maruja Naranjo, una mujer que desde pequeña me enseñó que lo único que te llevas es el estudio; a mi papi Carlos por todas las veces que me espero afuera del jardín, escuela y colegio. Gracias por siempre estar conmigo.

A mi madre Cecilia, quien nunca se dio por vencida y me enseñó que todo sacrificio siempre tiene su recompensa.

A mi padre Milton Gancino, quien me enseñó la importancia de trabajar con honestidad y siempre apoyarme a pesar de la distancia.

A mi hermana Catherine Gancino, aunque crecí haciendo locuras cuando era niña, siempre confió en mí. Gracias por ser mi pequeña mamá.

A mi cuñado Karel Batallas siempre estuvo conmigo no solo como cuñado sino también como hermano mayor, y fue paciente conmigo.

A Zoilita Masabanda, fiel compañera que cuidó de mis abuelos en nuestra ausencia, nuestra familia no hubiera sido la misma sin ti.

A mi Osito por ser mi fiel compañero y no dejarme sola en este viaje.

¡Con orgullo María Mercedes Gancino!

Llena de orgullo, dedico esta disertación a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi formación personal y profesional.

A mi padre, Eduardo que con su sabiduría me guió mi camino y con su ejemplo me ha motivado a seguir adelante.

A mi madre, Silvia quien con su amor incondicional me ha acompañado a lo largo del camino.

Gracias por creer en mí y seguirlo haciendo.

¡Con amor, Alejandra!

Agradecimiento

Queremos agradecer principalmente a Dios por permitirnos alcanzar una meta más en nuestras vidas.

A nuestros padres que son el pilar más importante de nuestras vidas y día a día se sacrifican por nuestro bienestar y nos guían a cada paso que damos.

A nuestro tutor PHD. Jaime Moreno, por la orientación, conocimiento, paciencia y tiempo dedicado durante esta investigación.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Guaranda y en especial a Ing. Ligia Rea, por abrirnos las puertas de la institución y permitirnos realizar nuestro proyecto, sin su ayuda no habiéramos culminado el trabajo investigativo.

Finalmente, a nuestro demás familiares y amigos que nos han acompañado a lo largo de nuestra formación profesional.

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Tabla de Contenido	4
Índice de Tablas	8
Índice de Figuras.....	9
Índice de Anexos.....	10
Resumen	11
Abstract.....	12
CAPÍTULO I.....	13
MARCO INTRODUCTORIO	13
1.1. Tema	13
1.2. Datos de la Organización	13
1.2.1. <i>Nombre de la Institución</i>	13
1.2.2. <i>Actividad</i>	13
1.2.3. <i>Ubicación</i>	13
1.2.4. <i>Características</i>	14
1.2.5. <i>Misión</i>	14
1.2.6. <i>Visión</i>	15
1.2.7. <i>Valores Institucionales</i>	15
1.2.8. <i>Organigrama</i>	17
1.3. Justificación.....	18
1.4. Antecedentes	19
1.5. Objetivos	20
1.5.1. <i>Objetivos General</i>	20
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	21

CAPITULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Salud y Seguridad Ocupacional.	22
2.1.1. <i>Definición</i>	22
2.1.2. <i>Importancia de la Salud y Seguridad Ocupacional</i>	23
2.1.3. <i>Anticipación de los Riesgos para la Salud y Seguridad Ocupacional</i> ..	23
2.1.4. <i>Técnicas de Seguridad</i>	24
2.2. Factores Psicosociales en el Trabajo.....	25
2.2.1. <i>Definiciones</i>	25
2.2.2. <i>Características</i>	26
2.2.3. <i>Causas</i>	27
2.2.4. <i>Clasificación</i>	28
2.2.5. <i>Prevención y Estrategias</i>	30
2.2.6. <i>Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo</i>	
<i>Ecuador</i> 31	
2.3. Normativa Legal Ecuatoriana.....	34
2.3.1. <i>El Trabajo y su Normativa</i>	34
2.3.2. <i>Seguridad y Salud en el Trabajo y su Normativa</i>	35
2.4. Desgaste Laboral	39
2.4.1. <i>Definiciones</i>	39
2.4.2. <i>Etiología</i>	40
2.4.3. <i>Teorías sobre el Desgaste Laboral</i>	41
2.4.4. <i>Síntomas y Consecuencias del Desgaste Laboral</i>	42
2.4.5. <i>Estrategias y Técnicas de Intervención Frente al Desgaste Laboral</i>	42
2.4.6. <i>Medición del Desgaste Laboral</i>	44
2.5. Compromiso laboral	45
2.5.1. <i>Definiciones</i>	45
2.5.2. <i>Dimensiones del Compromiso Laboral</i>	47

2.6. Psicología Positiva	49
2.6.1. <i>Definición</i>	49
2.6.2. <i>Factores que Influyen en la Psicología Organizacional Positiva</i>	50
2.7. Teorías de las Demandas y los Recursos Laborales	52
2.7.1. <i>Las Demandas Laborales</i>	55
2.7.2. Los Recursos Laborales.....	56
2.7.3. Factores Psicosociales del Modelo de Demandas y Recursos Laborales 56	
2.7.4. Demandas y recursos laborales organizativos	59
2.8. La Experiencia del Colaborador	60
CAPÍTULO III.....	63
MARCO METODOLÓGICO	63
3.1. Tipo de Investigación	63
3.2. Alcance de la Investigación	63
3.3. Diseño de la Investigación.....	63
3.4. Población y Muestra.....	64
3.5. Recolección de la Información	65
3.6. Consideraciones Éticas	66
3.7. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos	66
3.7.1. <i>Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales</i>	66
3.7.2. <i>Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9)</i>	67
3.7.3. <i>Burnout Assessment Tool (BAT)</i>	68
3.8. Análisis de Fiabilidad de las Escalas en el Actual Estudio	69
3.9. Hipótesis	71
3.9.1. <i>Correlaciones de hipótesis</i>	72
3.9.2. <i>Contraste de hipótesis</i>	72
3.9.3. <i>Conclusiones del contraste de hipótesis</i>	73
3.10. Análisis de Regresión Múltiple	74

3.11. Análisis y Discusión de Datos	76
3.11.1 Datos Demográficos	76
3.12. Análisis de Puntajes Netos	82
3.13. Análisis de Resultados Globales de los Riesgos Psicosociales	83
<i>Dimensión 3: Liderazgo</i>	<i>89</i>
<i>Dimensión 4: Margen de Acción y Control</i>	<i>90</i>
<i>Dimensión 5: Organización del Trabajo.....</i>	<i>91</i>
<i>Dimensión 6: Recuperación</i>	<i>93</i>
<i>Dimensión 7: Soporte y Apoyo.....</i>	<i>94</i>
<i>Dimensión 8.1: Otros puntos importantes: Acoso Discriminatorio.....</i>	<i>95</i>
<i>Dimensión 8.2: Otros puntos importantes: Acoso Laboral.....</i>	<i>97</i>
<i>Dimensión 8.3: Otros puntos importantes: Acoso sexual.....</i>	<i>98</i>
<i>Dimensión 8.4: Otros puntos importantes: Adicción al Trabajo</i>	<i>99</i>
<i>Dimensión 8.5: Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo</i>	<i>100</i>
<i>Dimensión 8.6: Otros puntos importantes: Doble presencia laboral-familiar.</i>	<i>101</i>
<i>Dimensión 8.7: Otros puntos importantes: Estabilidad laboral-emocional</i>	<i>102</i>
<i>Dimensión 8.8: Otros puntos importantes: Salud Autopercebida</i>	<i>103</i>
3.13.1 Análisis ítem de la Experiencia del Colaborador.....	104
3.14. Evaluación de Objetivos	105
CAPÍTULO IV.....	107
PROPUESTA	107
4.1. Antecedente de la Propuesta.....	107
4.2. Análisis adicional.....	109
CAPÍTULO V.....	112
Conclusiones y Recomendaciones.....	112
5.1. Conclusiones	112
Bibliografía.....	115
Anexos	118

Índice de Tablas

Tabla 1 Clasificación de los factores psicosociales.....	28
Tabla 2 Dimensiones del Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Espacio Laboral....	32
Tabla 3 Direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda.....	64
Tabla 4 Análisis Estadístico de confiabilidad Cuestionario de Riesgos Psicosociales.....	67
Tabla 5 Análisis Estadístico de confiabilidad Cuestionario de Riesgos Psicosociales.....	67
Tabla 6 Análisis de fiabilidad UWES.....	68
Tabla 7 Análisis de fiabilidad BAT.....	69
Tabla 8 Fiabilidad Escala de Riesgos del Trabajo y Bienestar.....	70
Tabla 9 Hipótesis Iniciales.....	71
Tabla 10 Correlación de Hipótesis.....	72
Tabla 11 Contraste de Hipótesis.....	73
Tabla 12 Regresión de la Variable Compromiso laboral.....	74
Tabla 13 Regresión de la Variable Desgaste Laboral.....	75
Tabla 14 Regresión de la Variable Experiencia del Colaborador.....	75
Tabla 15 Género del Trabajador.....	77
Tabla 16 Edad de los Colaboradores.....	77
Tabla 17 Nivel de Instrucción de los Colaboradores.....	78
Tabla 18 Dirección a la que Pertenece el Colaborador.....	78
Tabla 19 Cargo del Colaborador en GAD.....	79
Tabla 20 Tiempo de Trabajo del Colaborador en el GAD.....	80
Tabla 21 Veces en las que se ha Enfermado el Colaborador en los Últimos Seis Meses..	81
Tabla 22 Calidad del Sueño del Colaborador en el Último Mes.....	81
Tabla 23 Ejemplo de Análisis de Puntajes Netos.....	82
Tabla 24 Interpretación Puntajes Netos ABS (excluye bienestar).....	84
Tabla 25 Puntaje NETO ABS y Nivel de Riesgo por cada Dimensión.....	84

Tabla 26 Carga y ritmo de trabajo.....	86
Tabla 27 Porcentaje Global Desarrollo de Competencias.....	87
Tabla 28 Porcentaje Global Liderazgo.....	89
Tabla 29 Porcentaje Global Margen de Acción y Control.....	90
Tabla 30 Porcentaje Global Organización del Trabajo.....	91
Tabla 31 Porcentaje Global Recuperación.....	93
Tabla 32 Porcentaje Global Soporte y Apoyo	94
Tabla 33 Porcentaje Global Acoso Discriminatorio	95
Tabla 34 Porcentaje Global Acoso Laboral.....	97
Tabla 35 Porcentaje Global Acoso Sexual.....	98
Tabla 36 Porcentaje Global Adicción al Trabajo	99
Tabla 37 Porcentaje Global Condiciones del Trabajo	100
Tabla 38 Porcentaje Global Doble Presencia Laboral-Familiar	101
Tabla 39 Porcentaje Global Estabilidad laboral-emocional	102
Tabla 40 Porcentaje Global Salud Autopercebida.....	103
Tabla 41 Análisis ítem de la Experiencia del Colaborador	104
Tabla 42 Propuesta de intervención	107

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda	17
Figura 2 Modelo de las Teorías Demandas y Recursos Laborales.....	52
Figura 3 Modelo de Demandas y Recursos laborales	54
Figura 4 Niveles de los factores psicosociales del modelo de demandas y recursos laborales	57
Figura 10 Género.....	77
Figura 11 Edad.....	77
Figura 12 Nivel de Instrucción de los Colaboradores.....	78
Figura 13 Puntaje Neto ABS	85

Figura 14 Porcentaje Global De Carga y Ritmo de Trabajo.....	87
Figura 15 Porcentaje Global Desarrollo de Competencias	88
Figura 16 Porcentaje Global Liderazgo	90
Figura 17 Porcentaje Global Margen de Acción y Control	91
Figura 18 Porcentaje Global Organización del Trabajo	92
Figura 19 Porcentaje Global Recuperación	94
Figura 20 Porcentaje Global Soporte y Apoyo.....	95
Figura 21 Porcentaje Global Acoso Discriminatorio.....	96
Figura 22 Porcentaje Global Acoso Laboral	97
Figura 23 Porcentaje Global Acoso Sexual	98
Figura 24 Porcentaje Global Adicción al Trabajo.....	100
Figura 25 Porcentaje Global de Condiciones del Trabajo.....	101
Figura 26 Porcentaje Doble Presencia Laboral- Familiar.....	102
Figura 27 Porcentaje Global Estabilidad Laboral-Emocional	103
Figura 28 Porcentaje Global Salud Autopercibida	104
Figura 29 Porcentaje Global Experiencia del Colaborador	105

Índice de Anexos

Anexo N° 1 Memorando Interno	118
Anexo N° 2 Evaluación de Riesgo Psicosociales en el Espacio Laboral	120
Anexo N° 3 Estadística de Confiabilidad Dimensión Carga y Ritmo de Trabajo	126
Anexo N° 4 Estadística de Confiabilidad Dimensión Desarrollo de Competencias	126
Anexo N° 5 Estadística de Confiabilidad Dimensión Liderazgo	127
Anexo N° 6 Estadística de Confiabilidad Dimensión Margen de Acción y Control	128
Anexo N° 7 Estadística de Confiabilidad Dimensión Organización del Trabajo	128
Anexo N° 8 Estadística de Confiabilidad Dimensión Recuperación	129
Anexo N° 9 Estadística de Confiabilidad Dimensión Soporte y Apoyo.....	130

Anexo N° 10 Estadística de Confiabilidad Dimensión Agotamiento.....	130
Anexo N° 11 Estadística de Confiabilidad Dimensión Compromiso Laboral.....	131

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales presentes en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda. De la misma forma, una vez obtenido los datos por medio de la herramienta proporcionada por el Ministerio de Trabajo, se elaboró una propuesta de intervención ante los factores de riesgo encontrados dentro de la institución; Previo al análisis de las variables, se efectuó una búsqueda y recopilación de información que respalda el estudio y brinda al investigador un conocimiento más amplio acerca del tema.

Este trabajo investigativo es de importancia para la organización, debido a ser un requisito u obligación de las empresas tanto públicas como privadas, de implementar un programa preventivo de riesgos psicosociales al contar con un número de trabajadores mayor a 10. No obstante, los riesgos psicosociales han incrementado de manera significativa desde el año 2020 como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 que se vive a nivel mundial.

El aporte personal que conlleva el desarrollo de la investigación es poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la formación profesional y colaborar con la organización, a través del planteamiento de actividades que faciliten la mitigación de los riesgos y precautele el bienestar del colaborador.

Finalmente, como resultado se obtuvo un nivel de riesgo medio alto en 7 de las 22 dimensiones, entre estas se encuentra: desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, recuperación, acoso laboral, condiciones del trabajo, doble presencia.

Razón por la cual, es fundamental la actuación inmediata de las autoridades en las áreas afectadas.

Abstract

The objective of this project is to evaluate the psychosocial risks in the administrative staff of the “Decentralized Autonomous Government “of Guaranda Canton. In the same way, once the data was obtained through the tool provided by the Ecuador Ministry of Labor, an intervention proposal was prepared for the risk factors found within the institution; Prior to the analysis of the variables, a search and compilation of information was carried out that supports the study and provides the researcher with a wider knowledge about the subject.

This investigative project is important for the organization, because it’s a requirement or obligation of both public and private companies to implement a preventive program of psychosocial risks when having a number of workers greater than 10. However, the psychosocial risks have increased significantly since 2020 as a result of the COVID-19 pandemic that is being experienced worldwide.

The personal contribution that the development of the research entails is to put into practice the theoretical knowledge acquired throughout the professional training and collaborate with the organization, through the planning of activities that facilitate the mitigation of risks and protect the well-being of the collaborator.

Finally, as a result, a medium-high level of risk was obtained in 7 of the 22 dimensions, among these are: development of skills, leadership, margin of action and control, recovery, workplace harassment, working conditions, double presence. For this reason, the immediate action of the authorities in the affected areas is essential.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Tema

Análisis de los Factores Psicosociales; su relación con el Desgaste e implicación laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Guaranda en el año 21-22.

1.2. Datos de la Organización

1.2.1. *Nombre de la Institución*

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda (GAD-CG)

1.2.2. *Actividad*

Según Guamán (2022) *“El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Guaranda busca el desempeño de las funciones ejecutivas y legislativas de los órganos y organizaciones centrales, regionales y locales del cantón Guaranda”*

1.2.3. *Ubicación*

Calles Convención 1884 y García Moreno.

1.2.4. Características

El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Guaranda tiene las siguientes características para garantizar la seguridad de la ciudadanía guarandeña (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2021, pág. 7).

- Prestación de servicios públicos domiciliarios y de las necesidades básicas insatisfechas en saneamiento ambiental, agua potable y alcantarillado.
- Ordenamiento y planificación del desarrollo económico, social y ambiental de su territorio y construir las obras que demanda el progreso municipal.
- Control del manejo adecuado de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.
- Promoción de la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

1.2.5. Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda es una institución que promueve el desarrollo sostenible, a través del ordenamiento de uso y gestión del suelo urbano y rural, la presentación de servicios accesibles, óptimos y oportunos, la conservación y manejo integral del ambiente promocionando la cultura, aplicando políticas públicas interculturales, a fin de lograr una sociedad solidaria y recíproca encaminada al Sumak Kaway (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2021, pág. 8).

1.2.6. Visión

Al 2025 el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda será institución que lidera modelo de gestión: participativo, intercultural, equitativo y ecológico con una activa participación ciudadana y comunitaria, que posicionan al cantón a nivel nacional mediante gestión y administración transparente, promoviendo el ordenamiento territorial, seguridad ciudadana, atención a las necesidades individuales y colectivas para el mejoramiento de la calidad de vida de su población (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2021, pág. 8).

1.2.7. Valores Institucionales

Además de los principios contenidos en la Constitución y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, basará su gestión en los siguientes principios rectores y/o valores (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2021, págs. 8-9):

- Liderazgo: Se logrará a través del mejoramiento continuo y óptimo rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, en base a la concertación y compromisos de los actores locales con los niveles Gobernantes.
- Trabajo en equipo: Es la coordinación, compromiso, comunicación, confianza, cohesión, cooperación y creatividad de las autoridades, servidoras y servidores para el desarrollo y fortalecimiento institucional.
- Eficacia: Radica en lograr los objetivos optimizando el uso de los recursos disponibles.

- **Eficiencia:** Consiste en cumplir las funciones asignadas, optimizando tiempo y recursos, para lo que se implementarán sistemas de información, evaluación y control de resultados.
- **Transparencia:** Se cumplirá con acciones y procesos de rendición de cuentas que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda implementará a través de un sistema de información pública.
- **Honestidad:** Es el cumplimiento de principios éticos y morales de autoridades y funcionarios, los mismos que se ejercerán en el marco de leyes y normas vigentes.
- **Equidad:** Serán las actuaciones de las autoridades y funcionarios municipales garantizando los derechos humanos sin discriminación.
- **Solidaridad:** La solidaridad implica trabajar juntos por ideales comunes, para el desarrollo justo, equilibrado y equitativo, en el marco del respeto de la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos.
- **Interculturalidad:** En toda actividad, las y los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, deberán considerar elementos de la diversidad cultural relacionado con las costumbres, prácticas, normas y procedimientos de las personas, grupos o colectividades que estén bajo su conocimiento. Promoviendo el respeto, la promoción y la protección de la multiculturalidad y el desarrollo de las comunidades.

1.2.8. Organigrama

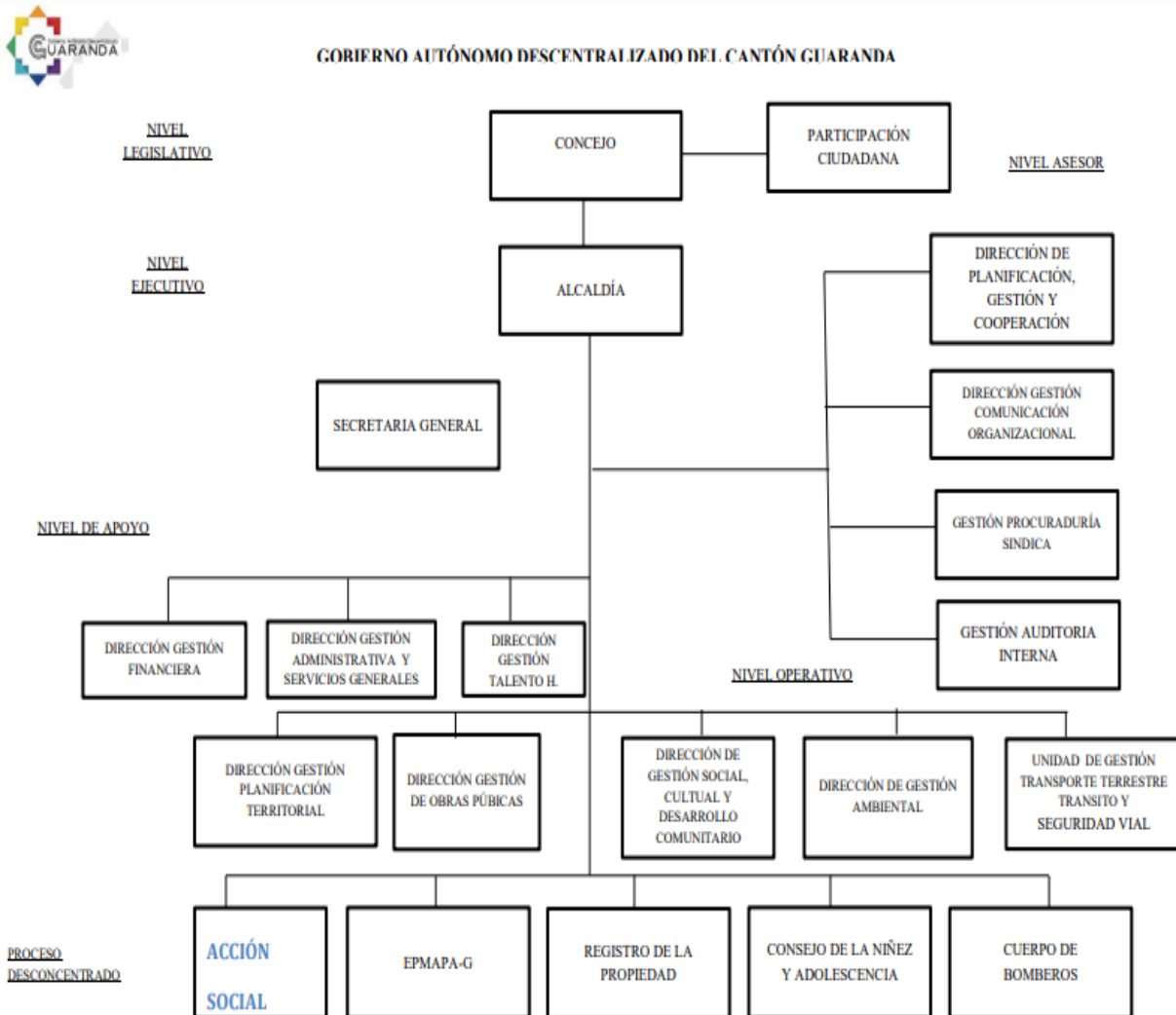


Figura 1

Organigrama del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2021

1.3. Justificación

Los riesgos psicosociales se encuentran inmersos día a día en el trabajo, por lo cual se han convertido en factores importantes dentro de las organizaciones para precautelar la salud de sus colaboradores, debido a ser causantes de enfermedades y accidentes laborales. De esta manera, se determina su influencia negativa en el bienestar físico-psicológico del trabajador y en el desarrollo de sus actividades, dando como resultado un bajo rendimiento, un sentimiento de desmotivación y la inconformidad del cliente externo. Según la OIT (2017) *“Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”* (pág. 02).

En el Ecuador el órgano regulador en materia de trabajo plantea como un requisito importante en el acuerdo ministerial No 82, mismo que cita en el art.9 “la obligatoriedad de las empresas públicas y privadas de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales, al contar con un número de trabajadores mayor a 10” (Ministerio del Trabajo, 2017). La institución en la actualidad carece de un diagnóstico y programa de prevención de riesgos psicosociales, por lo que, el disponer de esta investigación beneficiará a la organización como también al trabajador, ya que promueve el bienestar físico-psicológico de los miembros de la organización y el cumplimiento de la normativa vigente.

El desarrollo de este proyecto permitirá al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, identificar los factores psicosociales que existen en el personal administrativo y a su vez incorporar algunas estrategias para mitigar los riesgos de mayor prevalencia en la institución. De igual manera, la investigación tendrá un beneficio personal para las autoras del proyecto, ya que permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación académica y profesional.

1.4. Antecedentes

Tras la crisis sanitaria de la COVID-19 en el año 2020, ha habido un incremento significativo de los riesgos psicosociales en las organizaciones, esto como consecuencia de las medidas precautelares que se optaron y la transformación laboral a nivel mundial. Al ser un tema que afecta tanto a las empresas como al cliente interno, es importante indagar acerca de estos y plantear estrategias para prevenirlos con la finalidad de garantizar el bienestar físico-psicológico de los colaboradores.

Es importante mencionar que el trabajador es un elemento clave en la empresa debido a ser el motor funcional de la institución, es decir, ellos son encargados de la productividad y cumplimiento de objetivos organizacionales. Según el investigador Paspuel citado por Orejuela, 2020 “los factores de riesgos psicosociales actúan durante largo periodo de tiempo y están formados con elementos del entorno laboral como la motivación, la experiencia, la formación y las capacidades; afectando directamente el desarrollo y la salud de los trabajadores”.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda (GAD-CG), es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, y están regido por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación. Procura el bien común local y determinar en forma primordial la atención a las necesidades básicas del Cantón, del área urbana y de sus parroquias rurales; para cuyo efecto acordará las políticas para el cumplimiento de los fines de cada rama de su administración (GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUARANDA, 2015, pág. 6)

Una vez investigado el tema en la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se evidenció que existe algunos proyectos de investigación previos con la variable independiente riesgos psicosociales, sin embargo, no se halló estudios que

contemplan las dos variables dependientes compromiso y desgaste laboral. A continuación, se mencionará algunas de ellas como referencia para el desarrollo del presente trabajo.

En 2020, Melani Orejuela llevo a cabo un proyecto de evaluación de riesgos psicosociales en la Escuela Politécnica Nacional que tuvo como muestra poblacional de 123 colaboradores, donde el principal hallazgo fue un nivel bajo de riesgos psicosociales dentro la institución, no obstante, es necesario realizar un análisis de los resultados por cada departamento para tener una mejor perspectiva de la situación que viven los colaboradores actualmente.

De igual forma, en 2021, Carlos Crespo realizó una investigación en la empresa Pambaflor S.A acerca de los "Factores de Riesgos Psicosociales y el Desempeño, donde concluyó que existe relación entre las variables, por lo que, influye de manera directa en el cumplimiento de las tareas asignadas a los colaboradores de la empresa. Con estos datos también se pudo identificar los riesgos psicosociales del personal y establecer medidas preventivas para mejorar la calidad de vida.

Por otro lado, la revista de psicología UNEMI en el 2020 publicó un estudio acerca de la relación de los "Riesgos Psicosociales y satisfacción laboral dentro de la organización que prestan servicios de salud" con el propósito determinar la relación existente entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, donde como resultado una correlación negativa en las variables por ende la elaboración de un programa que minimice estos riesgos en el trabajo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivos General

- Evaluar los Riesgos Psicosociales y su relación con el Desgaste e implicación laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Del Cantón Guaranda en el año 2022.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- Realizar una investigación teórica sobre los riesgos psicosociales, el desgaste y la implicación laboral.
- Elaborar un diagnóstico de los factores psicosociales de mayor y menor impacto en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda.
- Establecer la relación de los factores psicosociales con el desgaste e implicación laboral.
- Elaborar una propuesta de mitigación de riesgos psicosociales en el personal del GAD-CG.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Salud y Seguridad Ocupacional.

Para el análisis de los factores psicosociales y su relación con el desgaste e implicación laboral de los trabajadores, es significativo conocer acerca de la salud y seguridad ocupacional, su importancia, la debida anticipación a los riesgos y técnicas de seguridad que las empresas deben tener para mejorar la situación laboral de sus empleados, de esta forma puedan desempeñar sus funciones con mayor eficiencia.

2.1.1. Definición.

Para Carrera Álvarez et al. (2019), el término salud y seguridad ocupacional, comprende un conjunto de actividades que permiten que los trabajadores puedan mejorar su calidad de vida, entre estas actividades se puede destacar; el diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de enfermedades asociadas al trabajo, readaptación laboral y atención a eventualidades derivadas de accidentes y enfermedades ocupacionales, esto mediante el mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador.

Así mismo, Martínez Barranco & Yandún Burbano (2017) mencionan la importancia de incluir la salud y seguridad ocupacional en el plan estratégico de una empresa, puesto que tiende a generar beneficios para la misma; incrementando su imagen reputacional y fidelizando a los empleados mediante la generación de sentimiento corporativo.

Además, cabe señalar que la satisfacción de los empleados se ve reflejada en su productividad, la cual depende tanto de las condiciones físicas como psicológicas en las que desarrollan sus actividades diarias. Las condiciones físicas hacen referencia a las instalaciones y materiales que emplean, y las condiciones psicológicas comprenden las acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores.

Tomando en cuenta las definiciones de los autores antes citados se puede sugerir que, la salud y seguridad ocupacional hace referencia a la puesta en marcha de todas las acciones que buscan el bienestar del trabajador, creando condiciones adecuadas que le permitan desarrollar sus actividades de forma cómoda y eficiente, para beneficio tanto personal como de la empresa.

2.1.2. *Importancia de la Salud y Seguridad Ocupacional.*

Desde la Revolución Industrial se ha brindado especial atención a la salud y seguridad de los trabajadores, ya que debido a las condiciones en las que se desarrollaban sus nuevas formas de trabajo, las enfermedades profesionales y los accidentes laborales se incrementaron considerablemente, lo que llevó a las empresas a tomar medidas de prevención que contribuyan al mejoramiento de la salud de los trabajadores (González Gutierrez et al., 2015).

Es importante el manejo de la salud y seguridad ocupacional en una organización, ya que depende de ésta el desempeño de los trabajadores; si una persona al desarrollar sus actividades cuenta con un responsable cuidado de su salud y seguridad tanto física como psicológica, los resultados para la empresa serán positivos, puesto que la empresa no tendría que incurrir en gastos adicionales por motivo de demandas y el personal desarrollaría su trabajo con mayor compromiso hacia el crecimiento de la empresa.

2.1.3. *Anticipación de los Riesgos para la Salud y Seguridad Ocupacional.*

La anticipación de los riesgos a la salud y seguridad de los trabajadores es el mejor camino para poder gestionarlos, ya que se puede establecer medidas preventivas que ayuden a la disminución de los mismos, permitiendo que los trabajadores puedan evitar daños a su salud, ya sean temporales o permanentes.

La Organización Internacional del Trabajo (2019), en su publicación sobre seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo menciona, que debido a las nuevas tecnologías, la inteligencia artificial, la robótica, los nanomateriales, los

cambios demográficos y climáticos, las distintas modalidades de empleo y las formas de organización que el trabajo presenta hoy en día, es de vital importancia tratar de anticipar los riesgos nuevos y emergentes que se relacionan con la salud y seguridad de los trabajadores.

Por lo que se puede decir que la prevención cumple un papel primordial en la gestión de riesgos, ya que se puede impedir que estos se materialicen en su mayoría, contribuyendo a que los empleados se sientan más seguros al realizar sus actividades diarias. Cabe mencionar que las medidas de prevención siempre serán más efectivas que las medidas de protección.

2.1.4. Técnicas de Seguridad.

La aplicación de técnicas de seguridad en las instituciones puede ayudar a detectar, corregir y controlar las posibles consecuencias ocasionadas por los factores de riesgo que intervienen en la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales (Bestratén Belloví et al., 2011).

Dichas técnicas engloban acciones, recursos, metodologías y herramientas que permiten proteger a los trabajadores frente a los riesgos laborales a los que están expuestos en la realización de sus actividades, por lo que la aplicación de las mismas es de gran importancia en la gestión de la salud y seguridad ocupacional.

El diseño de las técnicas de seguridad les permite actuar de forma directa sobre los elementos que hacen que se suscite los accidentes de trabajo, siendo estos: el factor técnico, que hace referencia a las condiciones materiales en las que se desarrolla el trabajo y el factor humano, que se relaciona con los comportamientos de las personas que realizan el mismo.

Para clasificar las técnicas de prevención y protección se pueden tomar en cuenta dos criterios: el ámbito de aplicación y el sistema de actuación. Según el ámbito de aplicación las técnicas pueden ser generales, que se pueden aplicar a cualquier tipo de

riesgo, y específicas, que se aplican en riesgos concretos y según el sistema de actuación existen: técnicas analíticas, que hacen referencias a la detección de peligros, evaluación de los riesgos y la investigación de las causas de los accidentes, y las técnicas operativas, las cuales pretenden disminuir las posibles causas que producen el accidente, por lo que actúan sobre las actividades que el trabajador realiza en su jornada laboral (Bestratén Belloví et al., 2011).

Adicional, cabe mencionar que actualmente los riesgos que precisan una atención adicional son los psicosociales, especialmente los que están relacionados con situaciones y prácticas del trabajo, que pueden incidir en el estrés y salud mental del personal que labora en la institución, por lo que es importante conocer acerca de los factores que indican en los mismos.

2.2. Factores Psicosociales en el Trabajo.

El estudio de los factores psicosociales en el trabajo permitirá conocer que aspectos cotidianos pueden afectar directamente a la salud del trabajador y por ende a su rendimiento, por lo que para su entendimiento se describen algunas definiciones.

2.2.1. Definiciones.

El Comité Mixto OIT/OMS (1984), en su novena reunión en Ginebra, definen los factores psicosociales como la interacción entre el trabajo, el medio en el que se desarrolla, la satisfacción y las condiciones de la organización; y aspectos personales como las capacidades, necesidades, cultura y situaciones propias de los trabajadores fuera del ambiente laboral, y como estos influyen en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Adicional, autores como Gloria Villalobos (1999), indican que los factores psicosociales son las condiciones de la persona, del ambiente laboral y extralaboral que bajo circunstancias de intensidad y tiempos de exposición pueden causar daños al trabajador y en la organización, siendo así que se producen los factores psicosociales, como por ejemplo el estrés, que puede tener consecuencias a nivel emocional, cognoscitivo, de comportamiento social, laboral y fisiológico (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

Bajo este contexto, se puede decir que cuando los factores psicosociales afectan negativamente a la salud y bienestar de los trabajadores, provocando falta de adaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, entre otros, pasan a ser factores psicosociales de riesgo (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

Tomando en cuentas las definiciones antes citadas se puede mencionar que, los factores psicosociales incluyen aspectos personales, del trabajo y fuera del trabajo; que afectan directamente el bienestar del trabajador, ya sean positiva o negativamente.

2.2.2. Características.

Según Moreno Jiménez & Báez León (2010), los factores psicosociales poseen características propias, lo que permite una mayor comprensión de los mismos, con la finalidad de buscar la forma de abordarlos y disminuir su impacto en la salud de los trabajadores.

Entre las principales características se puede mencionar que los factores psicosociales se extienden en el espacio y el tiempo, es decir, no están delimitados ni cuentan con localización, ya que se derivan del puesto de trabajo o la tarea asignada; adicional los factores psicosociales presentan dificultad de objetivación, no existen unidades de medidas objetivas para abordarlos por lo que se debe acudir a percepciones y experiencias; asimismo se puede mencionar que los factores psicosociales afectan a otros

riesgos presentes en las instituciones, debido a que un aumento en los factores de riesgo, estrés y tensión de los trabajadores pueden provocar un aumento en los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía de la organización.

Además, se puede mencionar que los factores psicosociales cuentan con una escasa cobertura legal, ya que la legislación solo menciona de forma general la prohibición de que se pueda dañar la salud de los trabajadores, lo que resulta inofensivo para los empresarios en caso de que llegaran a incumplir dicha norma; también se puede mencionar que los factores psicosociales están moderados por otros factores y cuentan con dificultad de intervención ya que por su naturaleza están ligados al diseño y concepción de la empresa, por lo que la intervención requiere una planificación a mediano o largo plazo que no asegura resultados (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

2.2.3. Causas

Conocer las posibles causas de los factores psicosociales en el trabajo, sería de gran ayuda para poder intervenir y establecer acciones con el fin de contrarrestarlos y controlarlos. Por cuanto a continuación, se describen algunas posibles causas.

Para Gil-Monte (2012), los factores psicosociales laborales se pueden ocasionar debido al deterioro o disfunción de algunas características propias del trabajo, entre las cuales están las características de la tarea, de la organización, del empleo y de la organización del tiempo de trabajo.

Entre las características de la tarea se destacan, la cantidad de trabajo a la que está expuesto el empleado, el ritmo del mismo, poca complejidad en sus actividades, monotonía, falta de autonomía, entre otros, que no permite que el personal pueda desarrollar sus tareas de forma satisfactoria.

Existen variables estructurales de la organización en las que un cambio negativo pueden causar un riesgo psicosocial, entre las cuales están; la definición de competencias, la estructura jerárquica, los procesos de socialización, los canales de comunicación e información, entre otros.

Adicional, se pueden mencionar características del empleo y organización del tiempo de trabajo, a las que se debe prestar especial atención, como pueden ser: la remuneración, la estabilidad en el puesto de trabajo, las condiciones físicas y el diseño del mismo, además del horario laboral, su duración y tipo de jornada.

Tomando en cuenta estas características del trabajo se pueden establecer cuales serías las condiciones idóneas de las mismas, para evitar que se conviertan en factores psicosociales, propiciando un ambiente laboral más sano y agradable para el trabajador.

2.2.4. Clasificación.

Para una mejor comprensión de los factores psicosociales es importante conocer sobre su clasificación, la misma que según Cortés Díaz (2012), en su libro sobre Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, denota que los factores psicosociales se pueden clasificar siguiendo algunos criterios como: las características del puesto de trabajo, la organización del trabajo y las características personales, las cuales se presentan a continuación:

Tabla 1

Clasificación de los factores psicosociales.

Características del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa/ autonomía - Ritmos de trabajo - Monotonía/ repetitividad - Nivel de cualificación exigido - Nivel de responsabilidad
Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de la Organización - Comunicación en el trabajo - Estilos de mando - Participación en la toma de decisiones - Asignación de tareas - Organización del Tiempo de Trabajo - Jornadas de trabajo y descanso - Horarios de trabajo - Características de la Empresa - Actividad - Localización

	Morfología Dimensión Imagen
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> - Factores endógenos <ul style="list-style-type: none"> Personalidad Edad Motivación Formación Actitudes Aptitudes - Factores exógenos <ul style="list-style-type: none"> Factores socioeconómicos Vida familiar Entorno social Ocio y tiempo libre

Fuente: Elaboración a partir de libro Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales (Cortés Díaz, 2012).

Una vez identificados los tipos de factores psicosociales en el trabajo, es importante definir cuáles son los factores de riesgo que pueden afectar al bienestar y salud de los trabajadores, haciendo que el personal disminuya su desempeño laboral. Por lo que en el siguiente apartado se describen los mismos.

Existe una gran variedad de factores psicosociales que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades laborales, sin embargo, para la presente investigación se han tomado en consideración los factores que según el criterio de Moreno Jiménez & Báez León (2010), son los que tienen mayor relevancia.

- **Estrés:** Se puede decir que el estrés es el riesgo psicosocial más global de todos, puesto que, es la respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo, sin embargo, no es una respuesta de alerta ante alguna exposición a tensión, sino que el trabajador entra a estado de agotamiento que le impide realizar sus actividades con normalidad y disminuye su rendimiento.
- **Violencia:** La violencia en el trabajo es un riesgo psicosocial que influye tanto en la salud física como mental del trabajador, debido a que la violencia se considera una acción o comportamiento irracional que hace que las personas se sientan amenazadas o

lesionadas por motivo del trabajo que realizan, por lo que con el tiempo es uno de los riesgos que más atención legal ha recibido.

- **Acoso laboral:** El mobbing o acoso laboral es considerado uno de los factores psicosociales más significativos en la vida laboral, puesto que la persona que lo padece es humillada y atacada directa o indirectamente con el propósito de intimidarla, este riesgo se puede dar entre compañeros o entre superiores y subordinados.
- **Acoso Sexual:** Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y a la libertad, por lo que se encuentra penado en la legislación vigente.
- **El burnout o desgaste profesional:** Este riesgo psicosocial se puede considerar como el resultado de un estrés crónico laboral, lo que produce un estado de fatiga y desgaste emocional que desmotiva la realización del trabajo; cabe mencionar que se diferencia del estrés como riesgo psicosocial ya que afecta más a lo emocional, que en el físico.

2.2.5. Prevención y Estrategias

La prevención de los factores es el primer paso para un correcto control e intervención sobre los mismos, puesto que es una forma de evitar que los factores psicosociales se cristalicen y causen daños en la salud de los trabajadores, por lo tanto, es misión de la empresa realizar acciones de prevención.

Según Camacho Ramírez & Mayorga (2017), las empresas deben tener un verdadero comprometimiento con la prevención de los factores psicosociales a los que están expuestos sus trabajadores, puesto que son las encargadas de evaluarlos, cuantificarlos e identificarlos, y con el fin de implementar un correcto manejo de éstos se deben crear planes de mejora, con la participación de los empleados y trabajadores, ya que de este modo se pueden establecer protocolos más apegados a la realidad, y así contribuir de una manera más eficiente a la protección de la salud tanto física como psicológica de los trabajadores.

En este contexto, la empresa debe prestar especial atención a los cambios o denuncias que puedan hacer sus trabajadores, como por ejemplo una baja en la productividad, en su participación, las quejas que pueda presentar, denuncias por acoso laboral o sexual, casos de hostigamiento, entre otros.

Para disminuir los factores psicosociales durante la realización del trabajo, se pueden implementar diversas estrategias, las cuales permitirán prevenir y manejar los mismos. Las empresas al diseñar sus estrategias de revisión y control deben tener en cuenta los tipos de intervención a los que se debe apuntar.

En primera instancia, están las estrategias dirigidas a toda la organización, con el objetivo de modificar o eliminar las fuentes de estrés, y de este modo disminuir los impactos negativos sobre el trabajador, seguido por las estrategias aplicables especialmente sobre los grupos de riesgos, con la finalidad de limitar las consecuencias de los factores psicosociales, y por último se puede mencionar las estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están ocurriendo dentro de la empresa (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Al disgregar los tipos de intervención antes mencionados la empresa tendrá la oportunidad de incluir sus estrategias de una forma más eficiente y así obtener mejores resultados, contribuyendo al bienestar del trabajador, haciendo que se sienta seguro y pueda realizar su trabajo con mejores resultados.

2.2.6. Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo

Ecuador

Se tomará en cuenta para el presente estudio, la encuesta desarrollada por el Ministerio del Trabajo, la cual fue adjudicada en el 2018; el instrumento “Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales en espacios laborales” está compuesta por 15 factores importantes, los mismos que serán presentados en la siguiente tabla.

Tabla 2

Dimensiones del Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Espacio Laboral.

Factor	Definición
Carga y ritmo de trabajo.	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales).
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales.
Soporte y Apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales
Acoso discriminatorio	Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o

	cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral
Acoso laboral	Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.
	Otros puntos importantes
Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.
Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.
Condiciones del trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.
Doble presencia (laboral-familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar.
Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.
Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona con relación al trabajo que realiza.

Fuente: Elaborado por el Ministerio del Trabajo, 2018.

El presente instrumento se utilizará para evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, y de este modo aplicar los correctivos para la mitigación de los mismos.

Adicional se puede mencionar que, para el análisis de los factores psicosociales en la presente investigación es importante revisar la normativa vigente, ya que nos dará una visión más clara de lo que es permitido o tiene sanción, en razón del trabajo en el Ecuador.

2.3. Normativa Legal Ecuatoriana.

El análisis de la normativa legal vigente en el Ecuador es importante para la investigación, ya que muestra en qué forma favorece al trabajador respecto a la salud y seguridad laboral, por lo que a continuación se describen algunas de las principales leyes que protegen a las personas en materia de trabajo.

2.3.1. *El Trabajo y su Normativa.*

La revisión de la normativa respecto al trabajo nos brinda una mirada desde la perspectiva de derecho, en la cual se puede observar que existen varias leyes que tienen como finalidad, precautelar el bienestar de los trabajadores.

En principio se puede mencionar la Constitución de La República Del Ecuador (2008), en la que en su artículo 33, reconoce el trabajo como un derecho y un deber social, además de un derecho económico, que permite la realización personal y es base de la economía del país, además dicta que el Estado garantizará el respeto a la dignidad de la persona, el tener remuneraciones y retribuciones justas, y que el trabajador pueda escoger libremente el trabajo que desea desempeñar, siempre que éste sea de forma saludable.

Dicho artículo de la constitución se encuentra en concordancia con el Código de Trabajo en sus artículos 2, 3 y 79, que en resumen mencionan, la obligatoriedad del trabajo, la libertad de trabajo y contratación y la igualdad de remuneración (Código de Trabajo, 2005).

2.3.2. Seguridad y Salud en el Trabajo y su Normativa.

Al investigar la normativa respecto a la seguridad y salud en el trabajo, se encontró que la implementación de acciones en este campo se respalda en un amplio marco legal, el cual se conforma por la Constitución, Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la OIT, Código de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo, y Acuerdos Ministeriales (Ministerio de Trabajo, 2022), los mismos que se abordan a continuación.

2.3.2.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.

En el artículo 326, numeral 5 de la Constitución de La República Del Ecuador (2008), se indica que las personas tendrán derecho a desarrollar sus actividades laborales bajo un ambiente adecuado, el cual garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar del trabajador. Lo que le favorece directamente ya que se obliga al empleador a garantizar su bienestar tanto físico como mental.

2.3.2.2. Normas Comunitarias Andinas.

Dentro de las Normas Comunitarias Andinas se puede destacar el Acuerdo de Cartagena donde el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores consideraron que, corresponde a los países miembros de la comunidad andina adoptar medidas necesarias con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y salud en los establecimientos de trabajo de la subregión y de esta forma incrementar el nivel de protección de la integridad física y mental de los trabajadores.

Por lo que en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo entre sus artículos de interés se destaca, el Art. 9 que establece, que los países miembros de la

comunidad andina desarrollarán las tecnologías de información y los sistemas de gestión en materia de seguridad y salud en el trabajo con miras a reducir los riesgos laborales (INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 2004).

Por tanto, para dar cumplimiento a dicho Instrumento se ha desarrollado un Reglamento en el que, en su Art.1 se menciona que para desarrollar los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo se deben tener en cuenta aspectos como: la gestión administrativa, técnica, de talento humano y procesos operativos básicos.

También es importante destacar las funciones que debe cumplir el servicio de salud en el trabajo, las cuales están establecidas en el Art. 5 del mismo reglamento; entre las principales están: la elaboración de propuestas de programas de seguridad y salud, el proponer métodos para la identificación, evaluación y control de los factores de riesgos, identificar los factores del trabajo y prácticas del mismo que puedan afectar a la salud del trabajador, vigilar la salud de los trabajadores en relación con el trabajo que desempeñan, participar en el análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, así como de las enfermedades producidas por el desempeño del trabajo, entre otras.

Dichas funciones serán desarrolladas en coordinación con los demás servicios de la empresa, en consonancia con la legislación y prácticas de cada País Miembro de la comunidad andina. (REGLAMENTO DEL INSTRUCTIVO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 2008).

2.3.2.3. Convenios Internacionales.

En materia de Convenios Internacionales que respaldan la implementación de acciones para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores se destaca el Convenio CVN 149: Empleo y Condiciones de Trabajo, en el cual en su Art. 7 indica que los miembros de dicho convenio deberán mejorar las disposiciones legislativas existentes en relación con la higiene y seguridad del trabajo, asemejándolas al del personal de salud, debido a que son más completas. (Organización Internacional de Trabajo, 1978).

Así mismo se evidencia que en el Convenio CVN 081: Inspección del trabajo en la industria y comercio en su Art. 9 se menciona que, se debe garantizar la participación de peritos y técnicos capacitados, en la inspección del lugar de trabajo de acuerdo con los métodos que se consideren más apropiados a las condiciones nacionales, con el fin de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la protección de la salud y seguridad de los trabajadores (Organización Internacional de Trabajo, 1975).

2.3.2.4. Código de Trabajo.

En relación con la seguridad y salud el Código de Trabajo menciona que es función del Ministerio de Trabajo y Empleo, supervisar aspectos relacionados con la contratación, remuneraciones, beneficios sociales, de seguridad y de salud de los trabajadores, a través de sus sistemas de inspección; demás que debe vigilar el cumplimiento de normas nacionales e internacionales vigentes respecto a la seguridad y salud en el trabajo (Código de Trabajo, 2005).

2.3.2.5. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo.

El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo consta de 193 artículos mismos que tienen como finalidad la prevención, disminución o eliminación de los riesgos de trabajo y el mejoramiento del ambiente laboral, por lo que dispone que cada empresa debe contar con un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Entre las principales funciones de dicho Comité se encuentran: la promoción de las disposiciones de prevención de riesgos profesionales, el analizar, opinar, vigilar el

cumplimiento y pedir reformas sobre el Reglamento de Seguridad e Higiene de la empresa, recomendar la adopción de medidas preventivas necesarias, cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos, analizar las condiciones de trabajo en la empresa y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo y vigilar el cumplimiento del presente Reglamento. (REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE DE TRABAJO, 1986).

2.3.2.6. Acuerdos Ministeriales.

Es importante mencionar el Acuerdo Ministerial 82, el cual tiene como objetivo principal establecer regulaciones para que las personas puedan acceder a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales.

Cabe mencionar que dentro de este Acuerdo también se menciona la creación de un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales el cual se debe implementar en empresas públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores, dicho programa debe contener acciones que fomenten la cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral (NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL, 2017).

La normativa legal vigente en materia de trabajo muestra el grado de protección que tienen los trabajadores en sus establecimientos laborales, sin embargo, se presentan factores de riesgo que el trabajador debe afrontar, como por el ejemplo el desgaste laboral, el mismo que es un punto muy importante de la presente investigación, por lo que a continuación se detallan algunos aspectos.

2.4. Desgaste Laboral ¹

Para comprender la relación entre los factores psicosociales y el desgaste laboral de los trabajadores es importante conocer algunos aspectos como: definición, etiología, teorías, síntomas, consecuencias, estrategias y técnicas de intervención sobre el desgaste laboral, ya que, debido a las nuevas tecnologías y cambios organizacionales, el estudio de las implicaciones en la salud del trabajador se ha tornado de gran importancia. Para lo cual se cita diversos autores, que permitirán tener una idea más clara sobre el tema.

2.4.1. *Definiciones.*

Según Maslach (1993), citado en Lovo (2020), el desgaste laboral es un síndrome psicológico, que presenta un estado de estrés sin resolver, que puede sobrepasar la contención física de la persona, provocando agotamiento emocional, despersonalización y una mínima realización personal, dicho síndrome puede ocurrirle a cualquier persona que realiza un determinado trabajo.

La aparición del desgaste laboral es la finalización de un proceso de estrés y tensión continuo dentro del ámbito laboral, lo que evidencia una falta de intervención para la adaptación de los empleados a los cambios que se puedan presentar dentro de la empresa.

Así mismo la Confederación de Empresarios de Málaga (2013), define el desgaste laboral como una consecuencia de estrés crónico laboral, pero con efectos en el campo emocional, más que el físico, por lo que se pierde motivación personal en la realización del trabajo.

¹ Se traducirá Síndrome de Burnout como Desgaste Laboral

En este sentido se puede decir que el desgaste laboral es un riesgo psicosocial muy importante al que se debe abordar puesto que, el momento que el trabajador pierde la motivación personal, baja totalmente su rendimiento en el trabajo, lo que es perjudicial tanto para la persona como para la empresa.

2.4.2. Etiología.

El desgaste laboral involucra un conjunto de causas muy complejas, que incluye variables como el aburrimiento, el percibir un estancamiento en la carrera profesional, condiciones económicas muy bajas, abuso laboral, falta de motivación y comunicación, entre otras; adicional existen elementos en la vida del trabajador que pueden influir directamente para que presente un estado de desgaste, los cuales se describen a continuación:

- **Elementos personales.** - Incluye indicadores como la edad, el género, factores familiares y de personalidad.
- **Inconveniente Formación Profesional.** – La formación se basa principalmente en conocimientos teóricos y existe un limitado entrenamiento en actividades prácticas, además de que no se incluye en el aprendizaje estrategias de autocontrol emocional.
- **Componentes laborales o profesionales.** – Falta de equipamiento físico, entorno humano, organización laboral, salarios bajos, excesivo trabajo y carencia de trabajo en equipo.
- **Elementos sociales.** – La persona busca ser un profesional de prestigio a toda cosa, con el fin de tener reconocimiento social y familiar alto, y de este modo mantener un estatus económico alto.
- **Componentes ambientales.** – La presencia de cambios en la vida personal del trabajador, como, por ejemplo: el fallecimiento de algún familiar, matrimonio, divorcio, nacimiento de hijos, entre otros (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

2.4.3. Teorías sobre el Desgaste Laboral.

Existen diferentes teorías sobre el desgaste laboral, en las que lo comparan con el estrés, la depresión y ciertas descripciones relacionadas con el bienestar y la salud física de los trabajadores (Cialzeta, 2013).

A partir de la década de los años 70 se empieza a conocer el término Burnout, puesto que el Doctor Freudenberger en 1974, describe el síndrome como un estado de agotamiento, fatiga, ansiedad, depresión, desmotivación, irritación y agresividad, que vio presente en las personas que trabajaban en su clínica; siendo así que se lo conoce como un sentimiento de fracaso y una experiencia agotadora, que es resultado de la sobrecarga de tareas y requerimientos personales que engloba emociones y sentimientos negativos provocados por el entorno laboral (Mesías Vega, 2016).

Desde el año 2000, la Organización Mundial de la Salud declaró el desgaste laboral como un factor de riesgo psicosocial, debido a las implicaciones negativas en la calidad de vida y la salud mental de las personas al momento de realizar sus actividades laborales (Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

Cabe mencionar que, a partir del año 2018, el desgaste laboral fue aceptado como un tipo de enfermedad mental, la cual tiene su origen como consecuencia de una alta y prolongada exposición al estrés laboral (Apiquian Guitart , 2007).

Sin embargo, el desgaste laboral independientemente de la definición es una condición que llega a agotar totalmente a la persona, ya que es un padecimiento que se produce como respuesta al exceso de tareas y presiones que sufre una persona ante factores de estrés, tanto emocionales como interpersonales relacionados al área laboral, que en muchas ocasiones puede provocar irritabilidad, falta de concentración, desgaste físico y emocional (Álvarez, 2011).

En conclusión, se puede decir que todos los autores coinciden en que el desgaste laboral es una respuesta que tiene el trabajador, al estar expuesto a largos periodos de estrés,

el cual en ningún momento fue tratado, lo que pueden causar daños tanto físicos como psicológicos de las personas.

2.4.4. Síntomas y Consecuencias del Desgaste Laboral.

Según Forbes Álvarez (2011), cuando una persona padece de síndrome de burnout o desgaste laboral se entiende que se encuentra fatigada o sufre de cansancio, pero como se realiza esta afirmación en lenguaje común no se dimensiona el serio problema que presenta el trabajador, puesto que este síndrome envuelve una serie de sufrimientos a nivel físico, psicológico, social y también en relación con la organización.

En un nivel psicosocial el desgaste laboral puede ocasionar un deterioro en las relaciones interpersonales, ansiedad, irritabilidad, depresión, cinismo y dificultad de concentración, lo que puede frustrar cualquier sentimiento propio de autorrealización.

Dentro de las afectaciones físicas que pueden sufrirse debido al síndrome, se incluyen, deterioro cardiovascular, insomnio, úlceras, pérdida de peso, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, dolores musculares, migrañas, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con la menstruación o incluso daños a nivel del cerebro.

Adicional se pueden mencionar afectaciones en el ámbito laboral, puesto que puede existir una disminución en la eficacia o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se atiende, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento faltas al trabajo, bajo umbral para aguantar la presión y conflictos de todo tipo Forbes Álvarez (2011).

2.4.5. Estrategias y Técnicas de Intervención Frente al Desgaste Laboral.

Con el fin de afrontar, controlar, manejar y contrarrestar los efectos del desgaste laboral se presentan algunas estrategias, las que en su mayoría se centran en la prevención de los síntomas que adquiere la persona en su jornada laboral.

Según Martínez Pérez (2010), las estrategias y técnicas de intervención frente al desgaste laboral se apoyan en diversos métodos y conocimientos creados para manejar el estrés, la mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de advertir los factores de riesgo, con la finalidad de que puedan identificar los problemas, además de revisar aspectos como la organización del tiempo, estilos de vida, reestructuración cognitiva, entre otros.

Inicialmente Paine (1982), trazó un modelo con pasos a seguir para la intervención frente al desgaste laboral, entre los cuales se puede mencionar: reconocer el burnout, prevenirlo a través de información y afrontamiento, intervenir para reducir o invertir el proceso que conduce al avance del síndrome y utilizar un tratamiento a los trabajadores diagnosticados.

En referencia a la prevención y tratamiento de las personas que padecen de Síndrome de Burnout, se utilizan técnicas cognitivo conductuales de relajación, descanso y regulación, dando como resultado, que el trabajador afronte el estrés y condiciones laborales, y de esta forma pueda desarrollar mecanismos para el manejo de emociones, además de una administración correcta del tiempo y un mejoramiento de sus relaciones interpersonales (Gavilema Vistin & Pilamunga Hurtado, 2014).

Entre las estrategias de prevención, que actúan sobre las emociones, sentimientos y pensamientos del trabajador, que son tres componentes importantes dentro del desgaste laboral, se pueden mencionar las siguientes:

- La adaptación de la persona desde las expectativas a la realidad cotidiana.
- El equilibrio y armonía de la persona con su familia, amigos y trabajo.
- Separar el ámbito laboral del personal, realizando actividades de distracción como deporte y relajación.
- Cuidarse uno mismo, interpretando las señales del cuerpo y las emociones o sentimientos que aparecen.
- Fomentar un ambiente acogedor en el área laboral: objetivos y metas en común.

- No excederse en el ritmo de trabajo y respetar los periodos para los descansos y comida.
- Limitar la agenda laboral.
- Capacitación continua dentro del área laboral (Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

En el ámbito laboral, la empresa como medidas para evitar o prevenir el riesgo al desgaste laboral, debe optar por la implementación de acciones que favorezcan positivamente al trabajador, teniendo un mayor acercamiento con éste.

Entre las medidas que puede implementar están: la revisión de los objetivos laborales, evaluación de desempeño, promoción de seguridad laboral, fomento de autonomía, autocontrol y toma de decisiones, responsabilidad en el trabajo, análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo, evaluación constante del clima y cultura laboral, incluyendo aspectos asociados con el desgaste laboral (Álvarez, 2011).

Todas estas estrategias de intervención son un aspecto muy importante al momento de tratar de prevenir el desgaste laboral en los trabajadores, por lo que de su correcta implementación dependerá la materialización de este riesgo psicosocial.

2.4.6. *Medición del Desgaste Laboral.*

Para medir el desgaste laboral presente en una persona existen algunas herramientas, que entre las principales están: el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el mismo que consta de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes de una persona en su lugar de trabajo. Este cuestionario pretende medir la intensidad y la frecuencia con la que la persona sufre de desgaste laboral.

El MBI mide la tendencia a evaluarse así mismo el trabajador de forma negativa en cuanto a sus habilidades para poder cumplir su trabajo, analiza aspectos como

insatisfacción, agotamiento emocional y despersonalización (Torres Hernández, El-Sahili González, & Gutiérrez Olivarez, 2019).

Adicional, también se puede mencionar instrumentos como el Copenhagen Burnout Inventory (CBI), el cual valora el desgaste personal, el desgaste relacionado con el trabajo y el desgaste relacionado con el cliente, el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) que evalúa el agotamiento y la falta de compromiso con el trabajo, y el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, el cual incluye aspectos como la desilusión progresiva, pérdida de expectativas y sentido al trabajo (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

2.5. Compromiso laboral²

Otro de los componentes a tratar en la presente investigación es el compromiso laboral el cual es un aspecto positivo resultante de un buen manejo de los factores psicosociales en el lugar de trabajo, en el presente apartado para obtener una mejor comprensión de este concepto, se detallan las definiciones, sus componentes y dimensiones.

2.5.1. Definiciones.

Para el entendimiento del compromiso laboral se describen apreciaciones de varios autores, los cuales mencionan a qué se refiere una persona al decir que encuentra comprometido con la realización de su trabajo, y como se logra este componente en el desarrollo diario de las actividades.

El compromiso laboral se puede identificar como un vínculo de lealtad por el cual, la persona desea permanecer en la organización, debido a la creencia de la importancia de su

² Se traducirá el engagement como compromiso laboral.

labor, la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en su puesto de trabajo (Alvarez, citado por Peralta, Santofimio, & Segura, 2007).

Adicional Harter, Schmidt y Hayes (2002) mencionan que el compromiso laboral incluye un involucramiento del trabajador en sus actividades a realizar, además de la satisfacción y el entusiasmo que le genera el trabajo, cabe mencionar que dicha satisfacción está relacionada directamente con el compromiso organizacional y la rotación del personal (Porter, Steers, Modway & Boulian, citado por Peralta, Santofimio, & Segura, 2007).

Para una mayor comprensión también se menciona a Schaufeli et al. (2002), quienes definen el compromiso laboral como un estado mental positivo y satisfactorio relacionado con el trabajo, que se caracteriza por tres aspectos: vigor, dedicación y absorción, no se trata sólo de un estado momentáneo y específico sino a un estado afecto-cognitivo más persistente, que no se centraliza en ningún objeto, evento o comportamiento en particular.

Es importante mencionar que uno de los principales objetivos del análisis del compromiso laboral, es comprobar en qué grado la persona se identifica con su trabajo y hasta qué punto se convierte en el eje principal y de vital importancia para su identidad (López-Araújo et al., 2007).

En este sentido, se puede decir que el compromiso laboral es un factor positivo que hace que el empleado sienta satisfacción, entusiasmo y tenga la aspiración de realizar de forma correcta su trabajo por el bienestar y el crecimiento de la organización, siendo así que pone todo su esfuerzo en lograrlo.

Para la presente investigación es importante conocer los componentes que determinan el compromiso laboral de una persona dentro de su lugar de trabajo, con el fin de establecer sobre qué aspectos se debe intervenir para poder llegar a ese objetivo, y de ese modo hacer que el empleado pueda disfrutar de realizar su trabajo influyendo positivamente en su salud y bienestar personal.

Según Guevara & Fernández (2017) existen tres componentes del compromiso laboral que pueden presentarse de forma simultánea al momento del desarrollo de las actividades, aunque en diferentes proporciones, los mismos que se describen a continuación:

- **El Compromiso Afectivo.** El primer componente destaca la disposición emocional positiva del trabajador hacia la empresa, el motivo por el cual se identifica, involucra y disfruta pertenecer a la organización.
- **El Compromiso Normativo.** El segundo componente se relaciona a la disposición cognitivo-afectiva, que hace que el trabajador permanezca y se involucre con la empresa de acuerdo con consideraciones de gratitud, reciprocidad y deber moral.
- **El Compromiso de Continuidad.** Y por último está la disposición racional del trabajador hacia la empresa, motivo por el cual permanece y se involucra de acuerdo con sus estimaciones de costos y beneficios, no necesariamente porque le interese su trabajo u organización (Guevara & Fernández, 2017).

2.5.2. Dimensiones del Compromiso Laboral.

Según Lodhal y Kejner (1965), citado en López-Araújo et al., (2007), existen tres dimensiones del compromiso laboral, cuyo conocimiento y comprensión nos permitirá identificar qué perspectivas del trabajador intervienen en la implicación que tiene al realizar sus actividades laborales.

La primera dimensión tiene relación con la identificación psicológica, la cual refleja la importancia que las personas atribuyen al trabajo y hasta qué punto lo determinan como un eje central en su vida (López-Araújo et al., 2007), puesto que la actividad laboral consume una gran cantidad del tiempo que las personas tienen para desarrollar sus actividades, de este modo el compromiso laboral se liga con el grado de considerar más importante su rol en el trabajo frente a otros roles (González & de Elena, 1999).

La segunda dimensión tiene relación con las contingencias desempeño autoestima, la cual se refiere al grado en que el desempeño en el trabajo afecta a la autoestima de las personas (López-Araújo et al., 2007), esto se explica ya que el individuo es su intento de satisfacer sus necesidades de autoestima por medio de su desempeño en el trabajo, trae como resultado el compromiso con el mismo (González & de Elena, 1999).

Y por último se destaca la dimensión que relaciona el compromiso laboral con los sentimientos de deber y obligación, la misma que refleja la pérdida de interés en el trabajo, ya que el trabajador lo asocia con una obligación más que se debe cumplir (López-Araújo et al., 2007).

Adicional Carrasco González et al. (2010) mencionan que existen dimensiones del compromiso laboral que son opuestas al desgaste o burnout, entre las cuales están el vigor, la dedicación y la absorción.

El vigor se refiere a la energía como un opuesto al agotamiento, se caracteriza por altos niveles de resistencia y activación mental durante el horario laboral, también está representado por la predisposición de esforzarse en el cumplimiento del trabajo incluso cuando se presenta dificultades en su desarrollo (Bakker & Oerlemans, 2011; Carrasco González et al., 2010).

La dedicación que es contraria al cinismo denota un alto compromiso laboral puesto que se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo, por lo que se debe encontrar un elevado significado al trabajo, además se asocia a un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío por las actividades diarias que se desarrollan en el trabajo (Bakker & Oerlemans, 2011; Carrasco González et al., 2010).

La absorción se experimenta cuando la persona se encuentra en un estado de concentración en la que se pierde la noción del tiempo, por disfrute y satisfacción del trabajo, presentando dificultades al momento de desconectarse del trabajo (Bakker & Oerlemans, 2011; Carrasco González et al., 2010).

Dichas dimensiones nos permiten darnos cuenta cuando una persona presenta compromiso laboral y que implicaciones conlleva el presentar esta condición, en este sentido se puede decir que una persona comprometida, se encuentra en un estado de bienestar al momento de realizar su trabajo, haciéndole sentir un crecimiento tanto en el ámbito profesional como personal.

2.6. Psicología Positiva

Es importante tener una visión diferente desde la psicología, con la finalidad de pasar de un modelo de enfermedad a un modelo de salud, y de esta forma dar paso a nuevas áreas de investigación como: la gestión de emociones positivas, formas efectivas de afrontamiento, resistencia psicológica, autenticidad de las relaciones sociales en el trabajo, el engagement, entre otras (Salanova et al., 2005).

En este sentido se puede decir que la psicología positiva es nueva en su campo y permite tener una visión desde los rasgos positivos de las personas, haciendo que se centre la atención en las fortalezas, virtudes y capacidades que tienen los individuos para mejorar su calidad de vida e incrementar su desarrollo.

2.6.1. Definición.

En el ámbito organizacional la psicología positiva, se centra en el estudio del funcionamiento óptimo de la salud de las personas en las organizaciones, contemplando una gestión efectiva del bienestar psicosocial del trabajador y el desarrollo de la organización para que sea más saludable, de una forma comprehensiva, interdisciplinar y multicausal (Álvarez, 2013), (Salanova, Llorens, & Martínez, 2016).

Según Salanova y Schaufeli, citado en Palací (2004), el objetivo de la psicología organizacional positiva es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo de la calidad de la vida laboral, para lo cual se debe centrar la atención en el funcionamiento óptimo de la vida organizacional y social.

En este contexto se puede mencionar que la psicología organizacional positiva permite estudiar el comportamiento positivo de los trabajadores y como esto influye en la realización de su trabajo, con el fin de obtener mejores resultados para la organización.

2.6.2. Factores que Influyen en la Psicología Organizacional Positiva.

Para la psicología organizacional positiva (POP) es de gran importancia conocer cómo funciona la motivación personal y el compromiso laboral, cómo afectan las actitudes positivas sobre las competencias de los trabajadores, en que se basa la satisfacción y la felicidad en el trabajo, como contribuir al crecimiento y bienestar psicológico, entre otras, con el fin de determinar las posibles acciones a implementar en su beneficio.

Existen dos cuestiones que son relevantes para comprender la POP, la primera se relaciona con las características de los empleados positivos y la segunda tiene relación con las organizaciones positivas (Salanova et al., 2005).

Las características de los empleados positivos hacen referencia a las virtudes del trabajador y como estas influyen para que se realice el trabajo de una manera óptima, permitiéndole experimentar a la persona satisfacción, bienestar y gozo al momento de realizar sus actividades. En este sentido se puede decir que existen aspectos que se consideran positivos en las personas y que son significativos en el contexto del trabajo y organizaciones, estos se describen a continuación.

Las emociones positivas que se caracterizan por dar lugar a estados afectivos placenteros que conllevan beneficios a la persona, los estados afectivos positivos que consideran aspectos como la afectividad positiva, el optimismo, la resistencia y la elevación,

la motivación positiva la cual se asocia con el impulso, la dirección y persistencia al desarrollar una determinada actividad, dando como resultados la satisfacción y bienestar del individuo, además se reconocen conceptos como el engagement y el Flow, y las creencias de eficiencia, cuando una persona se considera eficaz se impone retos que favorecen sus intereses y el desarrollo de nuevas actividades, hace que se intensifique el esfuerzo cuando no se alcanzan las metas, sin sentir ansiedad y se experimenta bajo grado de estrés en situaciones de dificultad.

Por otro lado, las características de las organizaciones positivas se dan cuando la empresa busca el bienestar psicológico positivo de los empleados con el fin de que desarrollen sus actividades de forma eficiente, dentro de estas características se destacan aspectos como los recursos laborales y las organizaciones saludables y organizaciones que aprenden.

Los recursos laborales, que hacen referencias a aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que caracterizan el puesto del trabajo, que son fundamentales para que las personas puedan alcanzar sus metas laborales, reducir los costes implicados a las demandas del puesto y conseguir crecimiento personal y profesional.

Las organizaciones saludables y que aprenden, la cual hace referencia a que las organizaciones pueden convertirse en inteligentes, innovadoras, vivas, imaginativas y adaptativos a los cambios que se presentan con el tiempo; se deben tener en cuenta cuatro dimensiones para que una organización se considere sana, los factores ambientales, salud física, salud mental y salud social. En cuanto a las organizaciones que aprenden se puede decir que son organizaciones que van adquiriendo competencias y van aprendiendo de sus experiencias, creando así su propio estilo de aprendizaje (Salanova et al., 2005).

Por lo que se puede decir que la psicología organizacional positiva y sus factores permiten conocer cómo gestionar un ambiente saludable en el trabajo, lo que beneficiará significativamente la salud y bienestar de las personas trabajadoras.

2.7. Teorías de las Demandas y los Recursos Laborales

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en 2021, destaca ciertas características de la Teoría de las Demandas y Recursos Laborales definiendo de la siguiente manera:

El modelo DRL se caracteriza fundamentalmente por ser generalizable, flexible y comprensivo, pudiendo ser aplicado en diversidad de organizaciones. Permite comprender, explicar y pronosticar la salud de los trabajadores, así como su rendimiento laboral. Donde la premisa principal del modelo es que las características del trabajo pueden tener consecuencias sobre la salud psicosocial. (Garí, Martín, Calvo-Salguero, & Ortiz, 2021)

Según lo expuesto previamente, se considera a la Teoría de las Demandas y Recursos laborales (DRL) como un modelo centrado en los factores influyentes en el rendimiento laboral de una persona, la conexión con el trabajo y el compromiso personal-organizacional con el objetivo de comprender el estado de salud de los miembros de la empresa. Esta teoría consta de dos elementos fundamentales para su correcto funcionamiento, los cuales son:

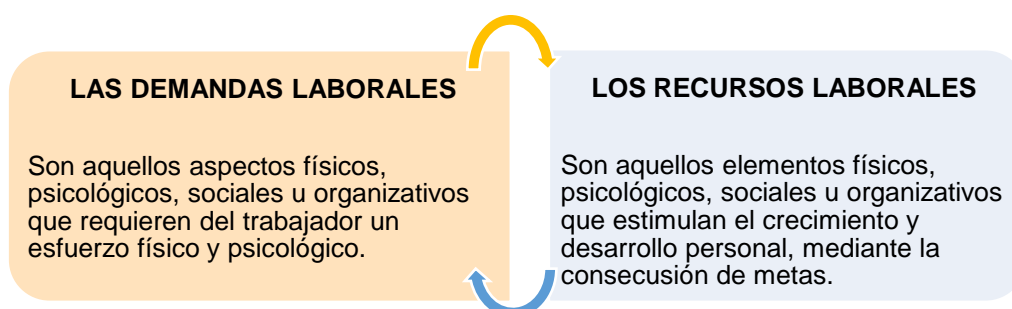


Figura 2

Modelo de las Teorías Demandas y Recursos Laborales

Fuente. Garí, Martín, Calvo-Salguero, & Ortiz, 2021

Como se puede observar en el gráfico las demandas y recursos poseen una relación de “causa-efecto”, dado a que, una otorga los elementos a sus empleadores para el cumplimiento de sus metas, y la otra, se basa en las demandas expuestas por el contratante a sus trabajadores.

El desarrollo de la teoría ha realizado algunas modificaciones en el modelo de las demandas y recursos laborales, añadiendo a los recursos personales que se los considera como autoevaluaciones positivas, las cuales se encuentran relacionadas con la capacidad de influir en el entorno. Diversos autores, recalcan la similitud entre los recursos personales y recursos laborales, mismos que se poseen una influencia mutua. De acuerdo con el modelo, los recursos personales brindan movilidad a los recursos laborales otorgados por la empresa, es decir, estos generan procesos positivos que incrementan la motivación y el desempeño laboral, asimismo, reducen los niveles de estrés, agotamiento emocional y despersonalización.

Un claro ejemplo de esta teoría se puede observar en el modelo de demandas y recursos laborales modificado a partir de Bakker y Demerout (2013), el cual se presenta a continuación.

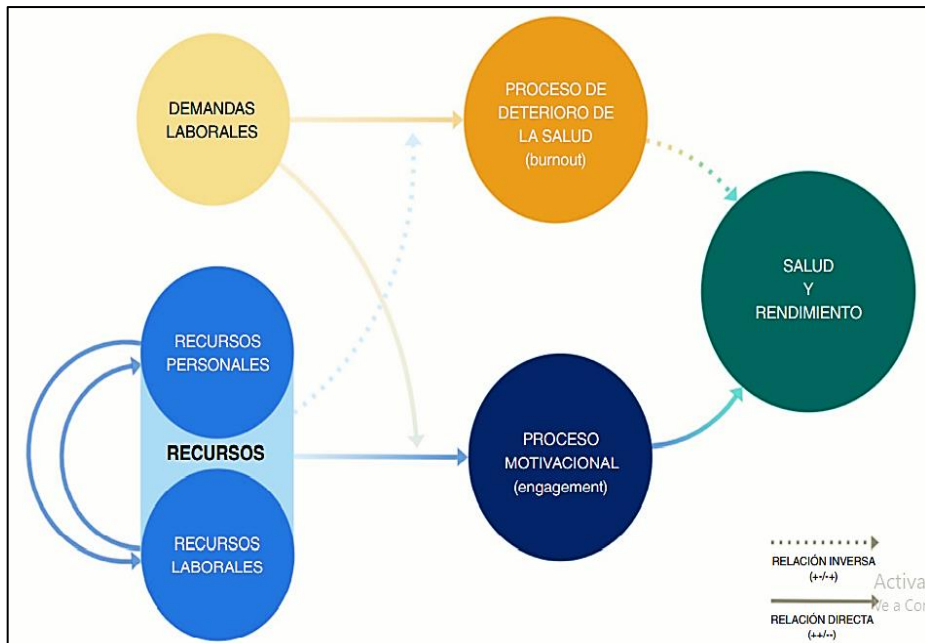


Figura 3

Modelo de Demandas y Recursos laborales

Fuente. Bakker & Demerouti, 2013

A partir de este experimento, Bakker y Demerout (2013) manifiestan que:

Los resultados de una serie de modelos de ecuaciones estructurales confirmaron en gran medida los procesos duales o de doble vía. Las exigencias del trabajo fueron los predictores más importantes de los problemas de salud, lo cual a su vez guardaba relación con el absentismo por enfermedad. En el proceso motivacional los recursos laborales fueron los únicos predictores de la dedicación y el compromiso organizacional, lo que a su vez estaba relacionado con la intención de abandono. (Bakker & Demerouti, 2013)

Según lo evidenciado en el modelo de Bakker y Demerout en conjunto con los resultados obtenidos de dicho experimento, las demandas y recursos laborales interceden directamente con el bienestar y la salud física-psicológica de una personal. El contar con los recursos suficientes en el área laboral, tales como: apoyo, retroalimentación acerca el desempeño, oportunidad de desarrollo e independencia, ayudan a que el trabajador no

sienta tan rotundamente la presión de las demandas laborales que recaen sobre él, en otras palabras, cuando el nivel de demandas es eminente, se debe brindar un mayor número de recursos, y estas a su vez, se vuelven más significativas en el contexto laboral.

2.7.1. Las Demandas Laborales

Son consideradas como aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizativos que demandan del trabajador o trabajadora un esfuerzo físico y psicológico para el correcto cumplimiento de los objetivos y fines establecidos por parte del empleador. En diversas investigaciones, han sido situadas en el polo negativo de esta teoría, esto debido a, las repercusiones negativas que se han visto presentes en la salud de sus dependientes, aun así, otras manifiestan su lado positivo, esto dependiendo del tipo de demanda que se maneje y su aplicación, estableciendo diferentes grupos y niveles, según los autores de estas exploraciones.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en 2021, citan la división de demandas según Cifre, Salanova, y Ventura en 2009, al igual que, Lepine, Podsakoff, y LePine, en el año de 2005, segmentándolas en dos tipos:

- **Las Demandas Amenazantes**

Se reducen a aquellas demandas que son apreciadas negativamente porque tienen el potencial para menoscabar el beneficio o logro personal, provocando emociones negativas y una condición pasiva de compensación

- **Las Demandas Retadoras**

Se conocen como aquellas que son valoradas de una manera positiva por tener el potencial para crear beneficios y metas particulares, al igual que, brindar oportunidades para el progreso y construcción individual, estimulando las emociones positivas.

2.7.2. Los Recursos Laborales

Los recursos laborales son denominados aquellos elementos que conducen a la obtención de objetivos o fines laborales, estimulando el incremento y progreso personal. Dicho de otra manera, estos recursos son todas las herramientas otorgadas a los trabajadores, esto con la finalidad de agilizar sus procesos de trabajo con los recursos adecuados para un correcto y óptimo desarrollo profesional, mismos que ayudara a quien haga uso de ellos, a no sentir una sobrecarga ante las demandas y exigencias instauradas por los patronos.

En el año de 2013, Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti determinan que, los recursos laborales pueden tener un resultado variado sobre el bienestar del personal de trabajo, e influir furtivamente en el rendimiento, de dos maneras posibles: “La primera interacción es aquella en la que los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el estrés/malestar... La segunda interacción es aquella en la que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en la motivación/engagement...” (Bakker & Demerouti, 2013). Dicho de otro modo, y tomando lo citado previamente, los recursos laborales pueden disminuir la carga de estrés que padece una persona, además de, impulsar la estimulación para un mejor manejo y desempeño. En síntesis, los trabajadores que disponen de numerosos recursos pueden enfrentar mejor sus demandas laborales cotidianas.

2.7.3. Factores Psicosociales del Modelo de Demandas y Recursos Laborales

Bajo este contexto laboral se pueden encontrar demandas y recursos relacionados con los objetivos que estos desean cumplir, siendo esto, una característica principal de todo puesto de trabajo en este espacio. No obstante, dependiendo del puesto que un trabajador

ocupe, los recursos y demandas se vuelven más específicos, dando partida a la creación de tres niveles en lo que serán contemplados:

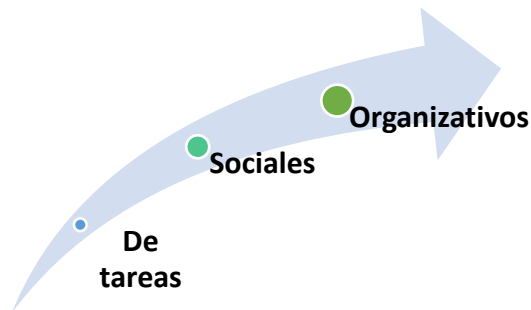


Figura 4

Niveles de los factores psicosociales del modelo de demandas y recursos laborales

Fuente. Bakker & Demerouti, 2013

- **Demandas y recursos laborales de tarea**

Las demandas y recursos laborales de tarea suelen ser considerados como los más colindantes o cercanos a la persona sobre quien recae o hace uso, esto debido a que tienen que ver directamente con la actividad que este realiza. A partir de esto, surge su aplicación en estos dos grupos:

- **Demandas laborales de tarea**

Garí, Martín, Calvo-Salguero y Ortiz, en el año 2021, describen tres tipos de demandas de tareas, recopiladas a continuación:

Como primer lugar, se encuentra la presión temporal, también conocida como el grado en que el obrero distingue que el tiempo aprovechable para llevar a cabo sus labores es inferior al necesario. Posterior a esta, se hallan las demandas físicas, cognitivas y emocionales; las primeras se relacionan con el grado en que el trabajo requiere excesiva de

esfuerzo físico de un trabajador, esto muchas veces, en un corto tiempo dado. Las segundas, se relacionan con el grado de concentración, puntualidad, atención diversificada y retentiva que son exigidos. Las terceras hacen alusión al grado de demanda a nivel emocional, esto al relacionarse con personas, tener que convencer o inducir a otros. Y, por último, las tareas tediosas, mismas que se relacionan principalmente con la gestión de contrariedades administrativas, papeleo, y más.

- **Recursos laborales de tarea**

Al igual que las demandas de tarea, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) habla sobre los recursos de este nivel, dividiéndolos en los grupos:

La autonomía, también conocido como control que posee una persona, pasando a ser el centro de los modelos de estrés, dado que, se basa la capacidad de un trabajador para tomar decisiones y para gestionar el tiempo de trabajo. En esa misma línea, se encuentra el feedback, siendo este el grado en que se facilita a la persona información clara e inmediata sobre la eficacia de su desempeño.

- **Demandas y recurso laborales sociales**

El nivel social comprende dos aspectos, como primer punto se encuentra el ambiente social inmediato de trabajo, conformado por el personal y compañeros de área, en segundo, el mediato, es decir, de dirección, consumidores, beneficiarios, etc. Este nivel comprende dos grupos, estos son:

1. Demandas laborales sociales

Estas se centran en un único eje, que es el conflicto de rol, dicho de otra manera, el grado en que una persona distingue requerimientos o necesidades de su ambiente sociolaboral que son discordantes entre sí. Un claro ejemplo de esto es, cuando un trabajador recibe una orden por parte de dos o más personas, mismas que no coinciden, ni se relacionan, creando un conflicto en la persona que recepta esta indicación, afectando de manera negativa el resultado de esta petición.

2. Recursos laborales sociales

Al ser importante la obtención y manejo de recursos, se contempla como un aporte a los aspectos positivos con los que contribuyen las personas relacionadas en su contexto laboral, es decir, compañeros de trabajo y superiores, entrando a este grupo el apoyo social, que está relacionado con el soporte y valoración recibida por sus socios. Así mismo, el coaching, que se centra en la información, ayuda y cortesía de los elementos de quienes se depende jerárquicamente en una empresa o comunidad.

2.7.4. Demandas y recursos laborales organizativos

El último nivel de este modelo tiene que ver con los cambios demandados a las organizaciones y trabajadores que involucran un esfuerzo de conciliación para poder desenvolverse en niveles competitivos entre pares. Al igual que los niveles anteriores, el nivel organizativo cuenta con demandas y recursos laborales, aplicados de la siguiente forma:

- **Demandas laborales organizativas**

Dentro de este campo, se encuentra la innovación tecnológica, que se relaciona directamente con la actividad del trabajo primario de una organización, la ejecución de nuevos productos y servicios, también el uso de recursos tecnológicos según se necesite.

- **Recursos laborales organizativos**

En este punto surgen las oportunidades de carrera o de desarrollo, que se vincula con la posibilidad de desarrollar los puntos fuertes y capacidades de la persona para aprender cosas nuevas.

2.8. La Experiencia del Colaborador

Las empresas son las encargadas de la organización y servicio para llevar a cabo los objetivos que esta se plantean. Durante mucho tiempo, han resuelto todas las cuestiones relacionadas con el contexto empresarial, como el compromiso, la cultura, la remuneración, el aprendizaje o el progreso, mediante la creación de jerarquías y departamentos encargados de una necesidad específica que la compañía demande. En relación con lo antes mencionado, y como expone Calleja, Méndez y Rojo en 2019:

...el empleado lo ve de forma diferente, y observa ese conjunto de interacciones como una experiencia integrada, su percepción y experiencia empiezan, en el mismo momento en el que recaba información sobre la empresa para convertirse en candidato para un puesto en esa organización. (Calleja, Méndez, & Rojo, 2019)

Por consiguiente, el aspirante a un puesto de trabajo observa y analiza cada uno de los aspectos que pueden ser relevantes para su estadía y desarrollo laboral en dicho lugar, y de esta forma, crear un panorama de elementos positivos y negativos de una empresa. De esta forma, también busca incorporar una visión employee centric, conocida como un tipo de estrategia organizativa empresarial, donde los empleados tienden a ser una parte vital dentro de una organización. De hecho, se trata de priorizar al personal en el diseño de políticas de gestión sus competencias. Todo ello, con el objetivo de optimar su escenario y satisfacción en una sociedad. En otras palabras, esta experiencia es el resultado de la suma de todas las interacciones que el empleado tiene durante su paso por la asociación en la que trabaja.

Una de las características más importantes de este enfoque es su transversalidad, analizando previamente el camino que un empleado puede tomar durante el trabajo, es decir, cómo empleador puede analizar el ciclo laboral de una persona en diferentes etapas, priorizando los factores positivos que puede aportar, y de esta forma, ayudar a que se desarrollen de una manera mediática, garantizando un mejor rendimiento y eficacia ante sus tareas.

La experiencia del empleado surge de la necesidad del empleado de autenticar y priorizar las emociones, de acuerdo con su evolución y su relación con los factores que manipula en su entorno. Esta revolución tiene como objetivo cambiar el ambiente de trabajo

de una manera positiva para que sea más armonioso, colaborativo, productivo y democrático.

Muchas empresas han enfocado con éxito sus esfuerzos en establecer relaciones afectivas con sus clientes, además de adquirir un producto o servicio, se convirtieran en fieles seguidores de sus marcas, y de esta forma, las recomendaran, y salvaguardaran ante el público. No obstante, para que esto suceda, el consumidor debe ser atendido por un empleado que tenga claras sus emociones y su relación con la empresa, es decir, una

persona que esté conectado emocionalmente con la compañía en la que labora, demostrando su fidelidad y compromiso con la misma. De acuerdo con los pronósticos de Forrester en el año 2019, las estrategias de customer experience o experiencia de cliente (CX) no podrán avanzar porque los clientes y empleados carecen de compromiso y motivación con su comunidad. Es decir, para formar una relación armoniosa, se debe brindar a los empleados la mejor experiencia desde el primer día, hasta el final de sus labores, y se debe fortalecer la relación entre empleados y empleadores.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo teórica-aplicada debido a que se basa en el estudio de una problemática, esta se encuentra destinada a la búsqueda de conocimiento como también pretende la aplicación práctica en base a los resultados teóricos. Además, el sustento de teorías nos permitirá verificar las hipótesis planteadas al inicio de la investigación.

3.2. Alcance de la Investigación

Se considera que la investigación se desarrolló bajo un estudio descriptivo, ya que se ejecutó con el fin de analizar los riesgos psicosociales presentes en la organización, además de mostrar un panorama general acerca de la situación actual en que se encuentra el personal.

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño investigativo es de tipo no experimental-transeccional, debido a que se realizó sin la manipulación de las variables, se analizó en su ambiente natural y los datos fueron recolectados en un mismo momento para describirlas de forma adecuada. Se considera un estudio correlacional por la interacción de las variables.

3.4. Población y Muestra

El presente estudio se realizó con el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda; el cual cuenta con un total de 129 colaboradores distribuidos en las diferentes direcciones:

Tabla 3

Direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda

DIRECCIÓN	N.º de personas
Alcaldía, Concejo y Secretaría General	13
Dirección Administrativa.	13
Procuraduría Sindica.	3
Dirección de Talento Humano.	13
Dirección Financiera.	12
Registro de la Propiedad Municipal.	8
Dirección de Desarrollo Comunitario y Gestión Social.	13
Dirección de Comunicación Social	9
Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	10
Dirección de Obras Públicas	6
Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial	19
Gestión Ambiental	10
TOTAL	129

Nota. Se presenta un listado de las Direcciones del GAD con el número de colaboradores pertenecientes a cada área. Elaboración propia.

Se ejecutó un censo, ya que se envió la encuesta a todo el personal administrativo, sin embargo, para tener un índice de respuesta significativa se planteó como mínimo alcanzar el 91% de la población, es decir, 117 respuestas. Vale recalcar que la investigación cumplió con el mínimo de respuestas manifestadas anteriormente.

3.5. Recolección de la Información

La información se levantó mediante un cuestionario en línea que consta de tres secciones, la primera, solicita información demográfica al colaborador, en este aparato se encuentra preguntas como: género, edad, nivel de instrucción, dirección a la que pertenece, cargo que ocupa en el GAD, tiempo que labora en el GAD y preguntas relacionadas a la calidad del sueño y enfermedad en los últimos seis meses.

En la segunda sección, se recopila datos por medio del “cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales”; desarrollado por el Ministerio del trabajo en el 2018, las dimensiones que se evalúa son: carga-ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción-control, organización del trabajo, recuperación, soporte-apoyo, acoso discriminatorio, laboral, sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia laboral-familiar y salud auto percibida (ver tabla 1).

En la tercera sección, encontramos el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) versión corta publicada en el 2006, que está constituido por 9 ítems, que cuantifica 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción; el Burnout Assessment Tool (BAT), validada en el 2021 con su dimensión de agotamiento conformado por 8 preguntas. Por último, un ítem que evalúa la experiencia del colaborador dentro de la institución.

Estas herramientas se unificaron en la plataforma Google forms, la cual proporciona un enlace para la difusión de la misma; Se realizó un oficio dirigido a cada director de área para informar acerca del proyecto investigativo, su contenido y el cronograma previamente establecido para la socialización y aplicación de la encuesta. Se contabiliza un total de 75 interrogantes que componen el instrumento investigativo.

3.6. Consideraciones Éticas

La herramienta utilizada para la ejecución del proyecto es de uso público, se puede acceder a ella por medio de la página del Ministerio del Trabajo, razón por la que no fue necesario obtener un permiso especial para su empleo. Los ítems plasmados en la encuesta no representan ningún tipo de riesgo para los participantes, debido a estar diseñada para recopilar información importante acerca de los riesgos existentes dentro de la organización.

Al ser una solicitud del departamento de Talento Humano en conjunto con la máxima autoridad del GAD, no se consideró necesario añadir un apartado para el consentimiento informado, sin embargo, se realizó un oficio en el cual daba a conocer el propósito de la evaluación como también la normativa legal, donde se manifestaba la obligatoriedad de las instituciones públicas y privadas de contar con un programa de prevención de riesgos psicosociales, que fomente el bienestar del colaborador.

3.7. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

En primer lugar, se describen las propiedades psicométricas de las escalas utilizadas en este cuestionario y mencionadas en la literatura, posteriormente, se describen las propiedades psicométricas encontradas en la muestra de estudio.

3.7.1. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales

Para verificar la validez y confiabilidad, se utilizó una muestra de 4346 personas con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error +- 5%. En esta investigación se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach y Coeficiente r de Pearson. El factor alfa de Cronbach cuanto

más cerca esté del valor máximo de 1, más confiable será la escala. Un valor de 0,7 o superior, se considera suficiente para garantizar la fiabilidad de la escala (Ministerio del trabajo, 2018).

Tabla 4

Análisis Estadístico de confiabilidad Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Análisis Estadísticos realizado por la Universidad Central del Ecuador	
Datos válidos	3150
Programa aplicado	SPSS V.2.2
Alfa de Cronbach del instrumento	0.967 (nivel de confiabilidad ALTO)
Validez	Todos los ítems se encuentran sobre 0,30

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Tabla 5

Análisis Estadístico de confiabilidad Cuestionario de Riesgos Psicosociales.

Análisis Estadísticos realizado por la Universidad Internacional SEK	
Datos válidos	3150
Alfa de Cronbach del instrumento	0.967 (nivel de fiabilidad MUY ALTA)
Alfa de Cronbach por dimensión	Valores desde 0.675 a 0,928 (nivel de confiabilidad ALTO)

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con los datos presentados, se observa que hay unas escalas que en el estudio original no llegaron a una confiabilidad aceptable

3.7.2. Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9)

La siguiente tabla indica la consistencia interna de las escalas de las diferentes versiones del UWES. El factor de alfa de Cronbach (α) se calculó base a estudios generales e individuales. Se puede contemplar el valor alfa y el rango del promedio. Estos datos se

refieren a 15 estudios con una muestra del UWES 9 y UWES 15 con $N = 9,6$. En cambio la media se basa en 11 estudios con $N = 2,3$ correspondiente del UWES 17 (UWES, 2011).

Tabla 6

Análisis de fiabilidad UWES

	UWES-9 (N= 9,6)			UWES- 15 (N=9,6)			UWES- 17 (N=2,3)		
	Total	MD	Intervalo	Total	MD	Intervalo	Total	MD	Intervalo
Vigor	.84	.84	.75-.91	.86	.86	.81-.90	.83	.86	.81-.90
Dedicación	.89	.89	.83-.93	.92	.91	.88-.95	.92	.92	.88-.95
Absorción	.79	.79	.70-.84	.82	.81	.75-.87	.82	.80	.70-.88

Fuente: (UWES, 2011, pág. 15)

Por lo tanto, podemos ver que la consistencia interna es muy buena en la versión corta como las versiones largas y el criterio es superior al .60, lo que hace que estas herramientas sean muy recomendables para su desarrollo. Además, se puede añadir otro ítem a las escalas de vigor y absorción y no cambia la consistencia interna de dichas escalas caso contrario se observaría una disminución insignificante.

3.7.3. Burnout Assessment Tool (BAT)

Para alcanzar la validez y fiabilidad del BAT se evaluó a través de alfa ordinal de Cronbach (α), el coeficiente de Omega (Ω) y la fiabilidad compuesta (CR) del coeficiente de burnout global y su dimensión de evaluación del BAT. A continuación, se presenta los resultados obtenidos de las correlaciones esperadas entre las dimensiones y las variables (Shauffli, y otros, 2021).

Tabla 7

Análisis de fiabilidad BAT

Fiabilidad		α (95% CI)	Ω (95% CI)	CR
Burnout global	BAT-23	0.94 (0.93- 0.94)	0.94 (0.93-0.94)	0.94
	BAT-12	0.87 (0.86–0.88) 0.93	0.86 (0.85–0.88)	0.93
Dimensiones específicas				
Agotamiento	BAT-23	0.90 (0.89–0.91)	0.90 (0.89–0.91)	0.93
	BAT-12	0.84 (0.83–0.85)	0.84 (0.82–0.85)	0.88
Distancia mental	BAT-23	0.71 (0.69–0.73)	0.71 (0.68–0.73)	0.87
	BAT-12	0.52 (0.48–0.56)	0.53 (0.49–0.56)	0.74
Deterioro cognitivo	BAT-23	0.91 (0.89–0.92)	0.91 (0.90–0.92)	0.67
	BAT-12	0.86 (0.84–0.87)	0.86 (0.85–0.88)	0.55
Deterior emocional	BAT-23	0.88 (0.86–0.89)	0.88 (0.86–0.89)	0.93
	BAT-12	0.82 (0.79–0.84)	0.88 (0.86–0.89)	0.90

Fuente: Elaborado por Schaufeli, y otros, 2021, pág. 14.

Por lo tanto, se puede concluir que la herramienta cuenta tanto con validez como con confiabilidad para medir las dimensiones y variables presentadas.

3.8. Análisis de Fiabilidad de las Escalas en el Actual Estudio

En este apartado se mostrará el análisis de fiabilidad de la escala de riesgos de trabajo y la escala de bienestar (para la muestra de estudio), de manera que se pueda determinar que las herramientas aplicadas son fiables. Se utilizó el coeficiente Alfa y Omega para obtener un mayor conocimiento acerca del nivel de consistencia de cada dimensión.

Tabla 8

Fiabilidad Escala de Riesgos del Trabajo y Bienestar

Escalas	# ítems	Omega Ω McDonald	Omega Ω mejorado	Interpretación
RIESGOS DE TRABAJO				
Carga y ritmo de trabajo	4	0.77		Aceptable
Desarrollo de competencias	4	0.67	0.70*	Aceptable (V7)
Liderazgo	6	0.87	0.89*	Buena (V9)
Margen de acción y control	4	0.81	0.84*	Buena (V15)
Organización del trabajo	6	0.87		Buena
Recuperación	5	0.86		Buena
Soporte y apoyo	5	0.77	0.81*	Aceptable (V34)
Acoso discriminatorio	4	0.73		Aceptable
Acoso laboral	2	0.79		Aceptable
Acoso sexual	2	0.57		Pobre**
Adicción al trabajo	5	0.69		Aceptable
Condiciones trabajo	2	0.60		Pobre**
Doble presencia	2	0.59		Pobre**
Estabilidad laboral	5	0.85		Buena
Salud auto-percibida	2	0.60		Pobre**
ESCALAS DE BIENESTAR				
Desgaste laboral	8	0.81*	0.83	Buena (V60)
Compromiso laboral	9	0.89		Buena

Nota: *= Confiabilidad mejorada en base a la eliminación de ítems que perjudicaban el grado de homogeneidad de la escala. En la columna "interpretación" se indica el código del ítem que fue eliminado para mejorar la confiabilidad.

**= Las escalas que resultaron con una confiabilidad pobre no fueron incluidas en la matriz de correlaciones y consecuentemente fueron descartadas del contraste de hipótesis.

Se determina que los ítems que conforman las distintas dimensiones del cuestionario de riesgos psicosociales son confiables y, por ende, poseen una correlación positiva. En la tabla presentada, se observa que los factores son aceptables o buenos, sin embargo, existe una excepción en los siguientes factores acoso sexual, condiciones de

trabajo, doble presencia y salud auto percibida, que se interpreta su resultado como pobre; consecuencia de esto, se descartan de la matriz de correlación y contraste de hipótesis, puesto que, no mostraron confiabilidad.

3.9. Hipótesis

Para la presente investigación se plantearon 22 hipótesis de investigación, derivadas de las siguientes hipótesis generales; se espera que las dimensiones que conforman el cuestionario de riesgos psicosociales contrasten favorablemente con la variable dependiente compromiso laboral, y, por otro lado, con la variable dependiente desgaste laboral se espera un contraste negativo. La tabla de hipótesis se muestra a continuación.

Tabla 9

Hipótesis Iniciales

Hipótesis	Desgaste	Compromiso
1. Carga y ritmo**	-	+
2. Desarrollo	-	+
3. Liderazgo	-	+
4. Autonomía	-	+
5. Organización	-	+
6. Recuperación	-	+
7. Soporte y apoyo	-	+
8. Discriminación*	-	+
9. Acoso laboral*	-	+
10. Adicción laboral*	-	+
11. Estabilidad laboral*	-	+
Total		22

Nota: *= En estas escalas a mayor puntaje, menor nivel de la característica.

**= A mayor puntaje, mejor manejo de la carga y el ritmo trabajo.

3.9.1. Correlaciones de hipótesis

La siguiente tabla muestra la correlación de las variables independientes con las variables dependientes.

Tabla 10

Correlación de Hipótesis

Dimensión	Desgaste	Compromiso
1. Carga y ritmo	-0,30**	0,36*
2. Desarrollo	-0,16*	0,20*
3. Liderazgo	0,10	0,14
4. Autonomía	-0,20*	0,21*
5. Organización	-0,26**	0,23**
6. Recuperación	-0,24**	0,28*
7. Soporte y apoyo	-0,18*	0,25**
8. Discriminación	-0,12	-0,01
9. Acoso laboral	-0,15	0,01
10. Adicción laboral	-0,22**	0,18*
11. Estabilidad laboral	-0,20*	0,08

Nota: *= En estas escalas a mayor puntaje, menor nivel de la característica.

**= A mayor puntaje, mejor manejo de la carga y el ritmo trabajo.

***= Por limitaciones de espacio, se eliminaron aquellas hipótesis que involucraban a las escalas que no resultaron confiables, estas son: acoso sexual, condiciones de trabajo y salud autopercebida.

3.9.2. Contraste de hipótesis

A continuación, se muestra una tabla con el contraste de las hipótesis planteadas con anterioridad; se corrobora que 15 de las 22 hipótesis obtuvieron un resultado favorable y 7 no contrastaron favorablemente.

Tabla 11*Contraste de Hipótesis*

Contraste	Desgaste	Compromiso
1. Carga y ritmo	√	√
2. Desarrollo	√	√
3. Liderazgo	X	X
4. Autonomía	√	√
5. Organización	√	√
6. Recuperación	√	√
7. Soporte y apoyo	√	√
8. Discriminación	X	X
9. Acoso laboral	X	X
10. Adicción laboral	√	√
11. Estabilidad laboral	√	X
Total	8	7

Nota: Se contrastaron las 22 hipótesis encontradas.

Se observa en la tabla que las hipótesis que contrastaron favorablemente con la variable dependiente desgaste laboral son: carga-ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, autonomía, organización, recuperación, soporte-apoyo, adicción al trabajo, y estabilidad laboral. De igual manera, en la variable dependiente compromiso laboral, se contrasta de manera favorable las dimensiones mencionadas con anterioridad, excepto por la dimensión de estabilidad laboral que posee una connotación desfavorable ante el compromiso. Por otra parte, las hipótesis contrastadas desfavorablemente tanto para desgaste como compromiso laboral son: liderazgo, discriminación y acoso laborales.

3.9.3. Conclusiones del contraste de hipótesis

Una vez analizados los datos obtenidos se concluye lo siguiente:

- La hipótesis relacionada con carga-ritmo de trabajo contrasta favorablemente con desgaste y compromiso, lo cual determina que a mayor carga de trabajo el colaborador obtendrá un menor desgaste.
- La dimensión de liderazgo no contrasta favorablemente con compromiso ni desgaste lo cual, causa incertidumbre en el investigador debido a estudios previos donde se encuentra relación con las variables de bienestar.
- En la variable de bienestar discriminación laboral se evidencia un contraste desfavorable en desgaste y compromiso laboral, debido a que las correlaciones no fueron significativas.
- En la variable de bienestar acoso laboral se evidencia un contraste desfavorable en desgaste y compromiso laboral, ya que las correlaciones no fueron significativas.

3.10. Análisis de Regresión Múltiple

Se decidió efectuar un análisis de regresión múltiple tomando como variables dependientes la de bienestar (desgaste y compromiso) y las independientes los factores de riesgo psicosocial con el fin de identificar el efecto de los factores de riesgos tiene en conjunto sobre las variables de bienestar. Los resultados encontrados se muestran a continuación.

Tabla 12

Regresión de la Variable Compromiso laboral

Variable dependiente: Compromiso laboral					
Variables predictoras	R2	Cambio F	Sig	Beta	Semiparcial
Carga y ritmo de trabajo	0,13	16,88	0	0,37	0,3

Discriminación laboral	0,16	6,16	0,015	-0,36	-0,28
Soporte y apoyo	0,19	4,69	0,032	0,26	0,18

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Se puede observar en la **tabla 13** que apenas un 19% de la varianza en la dimensión compromiso laboral se le atribuye a la percepción del empleado sobre su grado de control respecto a la carga y ritmo de trabajo. Por lo tanto, se deduce que existe un mayor compromiso laboral cuando las personas manejan su carga o ritmo de trabajo adecuadamente, son apoyadas por los demás y no son parte de hechos discriminatorios.

Tabla 13

Regresión de la Variable Desgaste Laboral

Variable dependiente: desgaste laboral					
Variables predictoras	R2	F global	Sig	Beta	Semiparcial
Carga y ritmo de trabajo	0,08	11,41	0,001	-0,30	-0,30

Se puede considerar que un 8% de la varianza de la dimensión desgaste laboral, se explica por la percepción de falta de control sobre la carga y el ritmo con el que se deben realizar el trabajo.

Tabla 14

Regresión de la Variable Experiencia del Colaborador

Variable dependiente: experiencia del colaborador					
Variables predictoras	R2	F global	Sig	Beta	Semiparcial
Discriminación laboral	0,12	16,61	0	0,36	0,36

Fuente: Elaboración propia, 2022

Podemos apreciar que el 12% de la varianza en experiencia del colaborador está asociada a una baja percepción de acoso discriminatorio. Cuando se siente discriminado es

cuando se da cuenta de que tiene mejor experiencia del colaborador. Este resultado final llama mucho la atención, puede corresponder a un efecto de supresión estadística.

Encontramos que, entre todas las variables independientes, el único predictor de desgaste y compromiso laboral es la variable carga y ritmo de trabajo. Sin embargo, el poder explicativo de esta variable es bajo en el caso del compromiso laboral, que explica el 13% de la varianza de compromiso y en desgaste laboral, el 8% de la varianza desgaste laboral. Cabe señalar que, entre todas las variables de riesgo psicosociales en el caso de esta muestra, se encontró que no tuvieron mayor repercusión en el nivel de bienestar. Por otro lado, en la variable de experiencia del colaborador la variable predictora discriminación laboral también tiene un poder explicativo bajo, debido que obtuvo un 12% de la varianza discriminación laboral.

3.11. Análisis y Discusión de Datos

A continuación, se presentan los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada de Riesgo Psicosociales en el espacio laboral, el UWES-9 y el BAT-23, los resultados están divididos en tres secciones: en el primer grupo, se encuentran los datos demográficos; el segundo; el análisis de resultados globales de los riesgos psicosociales; el tercero, el análisis de resultados globales por cada ítem.

3.11.1 Datos Demográficos

a) Género

Tabla 15

Género del Trabajador

	N.º de personas	%
Hombre	57	49%
Mujer	60	51%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

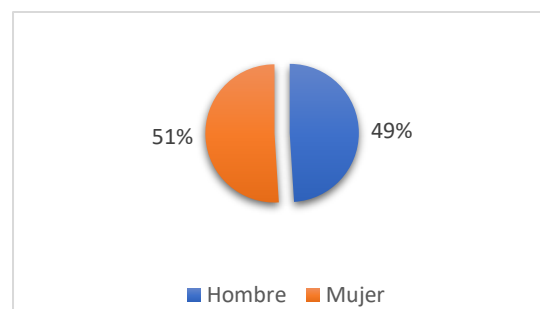


Figura 5

Género

El 51% de la población son mujeres y el 49% son hombres, estos datos establecen que, no existe una diferencia significativa entre ambos géneros. Asimismo, se determina que no hay inequidad de género.

b) Edad

Tabla 16

Edad de los Colaboradores

Edad del trabajador	N.º de personas	%
23 a 34	33	28%
35 a 43	35	30%
44 a 54	38	32%
55 o más	11	9%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

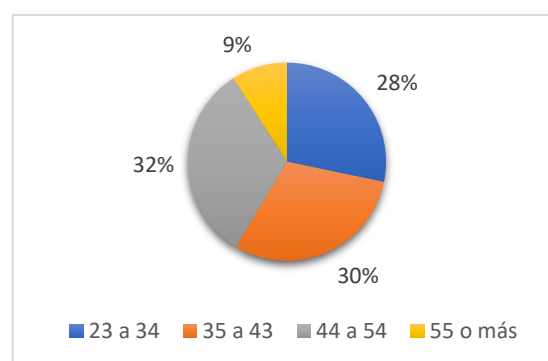


Figura 6

Edad

Se puede observar en la gráfica que, el 32% de los participantes pertenece al grupo etario de 44 a 55 años; el 30% corresponde al grupo etario de 34 a 44 años; el 28% de la población prima al grupo etario de 23 a 34 años y el grupo etario minoritario con un 9% es de 55 a 65 años.

c) Nivel de instrucción

Tabla 17

Nivel de Instrucción de los Colaboradores

Género del trabajador	N.º de personas	%
Educación Básica	1	1%
Bachillerato	17	15%
Tercer nivel	85	73%
Cuarto nivel	14	12%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

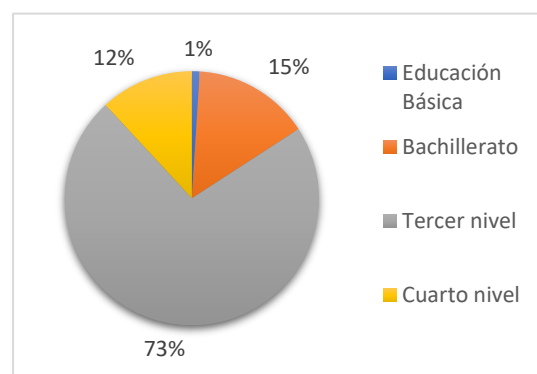


Figura 7

Nivel de Instrucción de los Colaboradores

Respecto a la formación académica, se puede evidenciar que el nivel más alto de instrucción es de tercer nivel con un 73%, seguido por el bachillerato con un 15%; de la misma forma, un 12% de la población encuestada tiene un grado de estudios de cuarto nivel y el 1% posee un nivel mínimo, es decir, educación básica.

d) Dirección a la que pertenece

Tabla 18

Dirección a la que Pertenece el Colaborador

Cargo	N.º de personas	%
Alcaldía, Concejo y Secretaría General	12	10%
Dirección Administrativa.	12	10%
Procuraduría Sindica.	3	7%
Dirección de Talento Humano.	12	10%
Dirección Financiera.	11	9%
Registro de la Propiedad Municipal.	7	6%

Dirección de Desarrollo Comunitario y Gestión Social.	12	10%
Dirección de Comunicación Social	8	7%
Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	9	8%
Dirección de Obras Públicas	5	4%
Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial	17	15%
Gestión Ambiental	9	8%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En la presente tabla se puede observar que la dirección con mayor porcentaje es la Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial con un 15%. Por otro lado, se puede evidenciar que existe 4 direcciones con los mismos porcentajes con un 10%, las cuales son Dirección Administrativa, Alcaldía Concejo y Secretaria General, Dirección de Talento Humano y Dirección de Desarrollo Comunitario y Gestión Social, sin embargo, con un 9% encontramos a la Dirección Financiera, por otra parte, las direcciones de Gestión Ambiental y Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial comparte un porcentaje de 8%. Mientras tanto la Dirección de Comunicación Social con un 7%, seguido con un 6% el Registro de la Propiedad Municipal, así mismo con un 4% tenemos a Dirección de Obras Públicas y con un 4% hallamos a Procuraduría Sindica.

e) Cargo que ocupa en el GAD-CG

Tabla 19

Cargo del Colaborador en GAD

Cargo	N.º de personas	%
Director	5	4%
Oficinista	5	4%

Asistente	20	17%
Auxiliar	9	8%
Secretaria	18	15%
Analista	10	9%
Otro	50	43%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Dentro de la muestra de cargos existe una opción denominada otros, donde se puede evidenciar el mayor porcentaje de respuestas con un 43%; el cargo de asistente tiene un 17%, de la misma forma, con un porcentaje 15% el cargo de secretaria, mientras que el cargo de analista con un porcentaje de 9%, además con un 8% posee el cargo de auxiliar. En cuanto el cargo de director tiene un porcentaje de 4% y el cargo de oficinista con un 4%.

f) Tiempo de trabajo en el GAD- CG

Tabla 20

Tiempo de Trabajo del Colaborador en el GAD

Tiempo de trabajo	N.º de personas	%
1 – 3 años	46	39%
4 – 6 años	11	9%
7 – 10 años	27	23%
11 – 15 años	11	9%
Más de 15 años	22	19%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

El 39% de la muestra tiene una antigüedad de 1 a 3 años dentro de la institución, mientras que el 23% ha estado en la institución de 7 a 10 años, además el, 19% del personal ha permanecido más de 15 años dentro de la institución. Cabe recalcar que existe dos grupos de personas que tiene el 9% con una antigüedad de 4 a 6 años y de 11 a 15 años.

g) Cuántas veces se ha enfermado en los últimos seis meses

Tabla 21

Veces en las que se ha Enfermado el Colaborador en los Últimos Seis Meses

Veces en las que se ha enfermado	N.º de personas	%
0 veces	30	26%
1 – 2 veces	58	50%
3 – 5 veces	18	16%
6 – 7 veces	3	3%
Más de 7 veces	6	5%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Dentro de la muestra, el 50% de la población se ha enfermado de 1 a 2 veces en los últimos seis meses, seguido con el 26% el personal se ha enfermado 0 veces, por otra parte, con un 16% se han enfermado de 3 a 5 veces mientras que el 5% se han enfermado más de 7 veces y el 3% se ha enfermado más de 6 a 7 veces. Es importante recalcar que estos datos fueron obtenidos en época de pandemia.

h) Califique la calidad de su sueño en el último mes

Tabla 22

Calidad del Sueño del Colaborador en el Último Mes

Calidad del sueño	N.º de personas	%
Duermo muy bien, sin problemas	33	28%
Generalmente duermo bien.	44	38%
A veces no duermo tan bien.	30	26%
Duermo mal con alguna frecuencia.	6	6%

Duermo mal con bastante frecuencia.	3	3%
--	---	----

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Como se puede observar el 38% de los participantes generalmente duermen bien, mientras que el 28% duerme muy bien, sin problemas en tanto que el 26% a veces no duerme tan bien seguido con el 6% duerme mal con alguna frecuencia y el 3% duerme mal con bastante frecuencia.

3.12. Análisis de Puntajes Netos

En este apartado se hace un análisis de puntajes netos de los diversos ítems y factores de la encuesta de riesgos psicosociales. El análisis de puntajes netos se deriva del “net promoter score”, que se utiliza en marketing para conocer la posibilidad de que un cliente recomiende la marca o el servicio de una empresa, en base a una pequeña encuesta y se evalúa el porcentaje obtenido del consumidor para saber si recomienda o rechaza el servicio o producto recibido. En el ámbito de las ciencias sociales, esta metodología se puede aplicar al utilizar la escala de Likert en las encuestas. A continuación, se presenta un ejemplo que ilustra su aplicación para los presente data.

Ejemplo:

Tabla 23

Ejemplo de Análisis de Puntajes Netos

1. Pregunta	Considero que el actual proceso de evaluación del desempeño contribuye a mejorar el rendimiento de mis colaboradores.
2. Indicador	Puntaje neto respecto a la pregunta
	Puntaje Neto
	%Favorable 29,1
	%No favorable 70,9
	Puntaje neto - 41,7

	N	%
1. Total desacuerdo	45	21,8
2. En desacuerdo	65	3,6
3. Mediano acuerdo	36	17,5
4. De acuerdo	38	18,4
5. Total acuerdo	22	10,7
	206	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Como se puede observar en el ejemplo, existe un puntaje neto negativo del -42%, lo que indica que la mayoría de las personas que respondieron esta pregunta están en total desacuerdo o en desacuerdo con la pregunta. El puntaje neto puede variar de -100 a +100, cuando los valores son negativos significa que hay más respuestas desfavorables que favorables, cuando los valores son positivos significa que hay más respuestas favorables que desfavorables. Cuanto más cerca esté de 100, más positiva será la respuesta.

3.13. Análisis de Resultados Globales de los Riesgos Psicosociales

En esta sección, se presenta los resultados generales en cada una de las dimensiones evaluadas, esto fue obtenido mediante un análisis de puntajes favorables y desfavorables, de los cuales, se obtuvo el puntaje neto, el mismo que, se promedió con la finalidad de conseguir el porcentaje neto absoluto de cada dimensión. De esta manera se determinó de forma global, el nivel de riesgo dentro de la institución. A continuación, se presenta la siguiente tabla que nos proporciona la interpretación de los datos obtenidos.

Tabla 24*Interpretación Puntajes Netos ABS (excluye bienestar)*

Desviación	Puntajes	Nivel Riesgo
1	>73,5	Bajo
0,5	<>	Medio Bajo
0	50,7	Medio
-0,5	<>	Medio Alto
-1	<27,8	Alto

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Se otorgará un riesgo alto a toda puntuación menor a 27,8 (color rojo); las puntuaciones mayores a 27,8 y menores a 50,7, serán interpretadas como riesgo medio alto (naranja); se atribuye a los puntajes de 50,7 como riesgo medio (amarillo); un puntaje de mayor a 50,7 y menor a 73,5 se relaciona a un nivel de riesgo medio bajo (celeste) y finalmente, una puntuación mayor a 73,5 (color verde), se considerará un nivel bajo de riesgo.

Tabla 25*Puntaje NETO ABS y Nivel de Riesgo por cada Dimensión*

PUNTAJES GLOBALES DE CADA DIMENSIÓN			
N.	DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	P.N ABS	NIVEL DE RIESGO
1	Carga y Ritmo de trabajo	53,5	MEDIO BAJO
2	Desarrollo de Competencias	40,6	MEDIO ALTO
3	Liderazgo	43,7	MEDIO ALTO
4	Margen de acción y control	49,6	MEDIO ALTO
5	Organización del trabajo	51	MEDIO BAJO
6	Recuperación	44,9	MEDIO ALTO
7	Soporte y Apoyo	53,2	MEDIO BAJO

8	Acoso Discriminatorio	60,7	MEDIO BAJO
9	Acoso Laboral	48,7	MEDIO ALTO
10	Acoso Sexual	63,3	MEDIO BAJO
11	Adicción al trabajo	61,1	MEDIO BAJO
12	Condiciones del trabajo	29,9	MEDIO ALTO
13	Doble presencia laboral-familiar	50,5	MEDIO ALTO
14	Estabilidad laboral-emocional	64,8	MEDIO BAJO
15	Salud Auto percibida	73,5	BAJO

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Se muestra en la columna uno, los factores que componen el cuestionario de riesgos psicosociales aplicado; en la columna dos, se encontrará el puntaje neto absoluto y finalmente, la columna 3, el nivel de riesgo, este fue agrupado acorde a parámetros previamente establecidos.

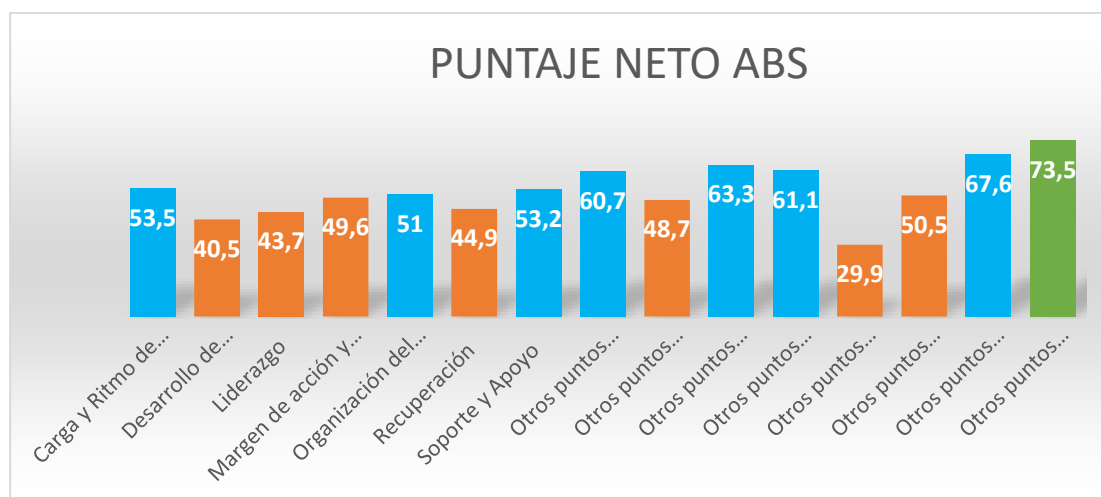


Figura 8
Puntaje Neto ABS

Nota: ABS significa absoluto

Mediante la gráfica podemos determinar que existe un nivel de riesgo alto en la dimensión de liderazgo con un puntaje de 27,5; seguido por la dimensión de desarrollo de competencias, margen de acción y control, recuperación, acoso laboral, condiciones del

trabajo y doble presencia laboral-familiar que poseen un puntaje entre 29,9 y 50,5 esto los agrupa en un nivel de riesgo medio alto. No obstante, se debe tomar en cuenta estas dimensiones con el objetivo de actuar y disminuir el nivel de riesgo de los factores.

Por otro lado, la dimensión carga y ritmo de trabajo, organización del trabajo, soporte y apoyo, acoso discriminatorio, acoso sexual, adicción al trabajo y estabilidad laboral-emocional, arrojaron como resultado una puntuación entre 51 y 64,8, lo cual corresponde a un nivel de riesgo medio bajo. Finalmente, la dimensión de salud auto percibida con un puntaje de 73,5 se vincula con un nivel de riesgo bajo.

Se deduce que, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, coexiste un problema de liderazgo, que implica la habilidad de la persona de dirigir, coordinar o motivar a un determinado grupo; el segundo factor preocupante es desarrollo de competencias que hace énfasis en el crecimiento personal y adquisición de destrezas, actitudes o conocimientos; el tercer factor disfuncional denominado recuperación, que vincula el descanso físico y mental de las actividades laborales; el cuarto factor, condiciones del trabajo, se suma a un nivel medio alto de riesgo, este se define a toda condiciones de seguridad higiénicas, ergonómicas y psicosociales.

Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo

Tabla 26

Carga y ritmo de trabajo

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).	76,9	23,0	53,9
P2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.	82,1	18,0	64,1
P3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.	65,8	34,1	31,7

P4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.	82,1	17,9	64,2
---	------	------	-------------

Promedio del factor: 53,5

La dimensión carga y ritmo de trabajo, se define como un conjunto de demandas físicas y mentales que cumple una persona que está expuesta al trabajo por una variedad de razones como el exceso de trabajo, tiempo insuficiente para realizar una tarea. Este factor está compuesto por 4 ítems, entre ellos, la pregunta 1, 2, y 4 que se encuentran en un nivel de riesgo medio bajo con puntuaciones de 53,9, 64,1 y 64,2. Por otra parte, la pregunta 3 con un valor de 31,7 corresponde a un nivel de riesgo medio alto.

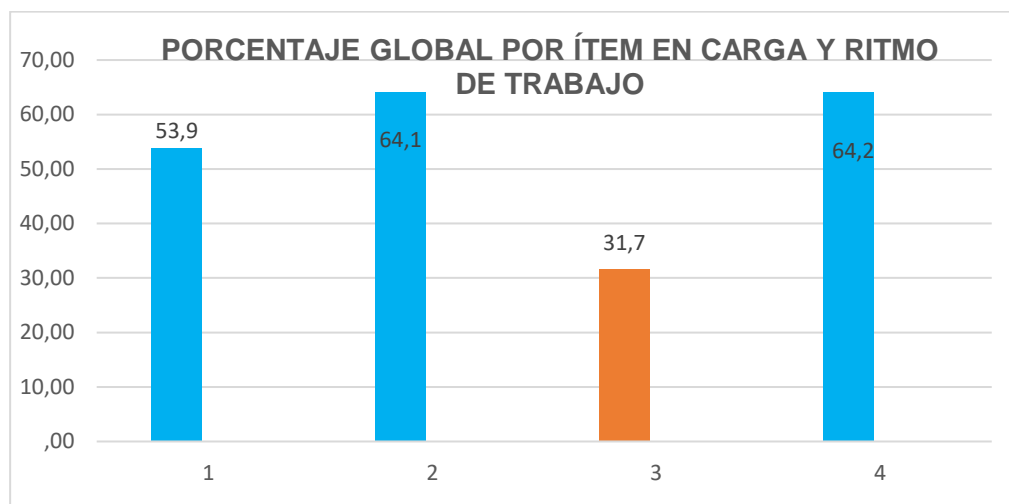


Figura 9

Porcentaje Global De Carga y Ritmo de Trabajo

Dimensión 2: Desarrollo de Competencias

Tabla 27

Porcentaje Global Desarrollo de Competencias

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P5. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.	91,5	8,6	82,9
P6. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.	81,2	18,8	62,4

P7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.	38,5	61,9	-23,4
P8. En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo.	70,1	29,9	40,2
Promedio del factor: 40,5			

Esta dimensión se define a la posibilidad que tiene el colaborador en desarrollar nuevas habilidades dentro de su organización de acuerdo con los requisitos de su trabajo para emplearlas en su entorno laboral. Está compuesta por 4 ítems, de las cuales la pregunta 5 pertenecen a un nivel de riesgo bajo debido que tiene un valor de 82,9; en cambio la pregunta 6 se encuentra en un nivel de riesgo medio bajo con una puntuación de 62,4. Al contrario de la pregunta 7 que tiene una puntuación de -23,4 pertenece a un nivel de riesgo alto y la pregunta 8 con un valor de 40,2 corresponden a un nivel de riesgo medio alto.

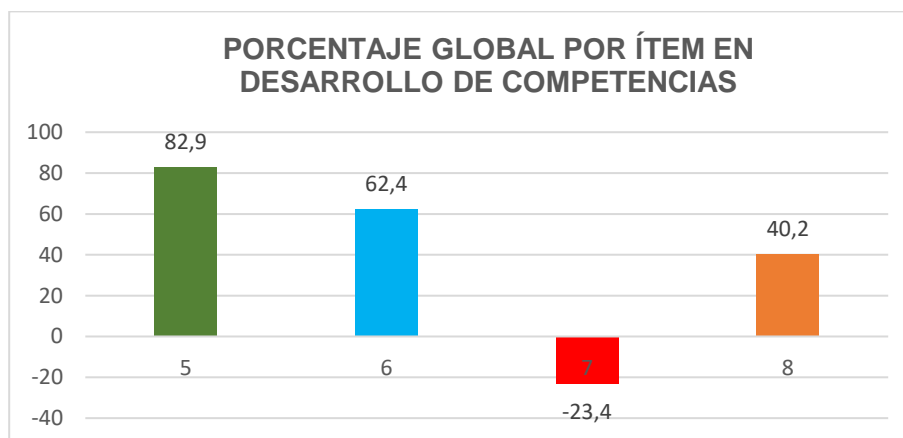


Figura 10

Porcentaje Global Desarrollo de Competencias

Dimensión 3: Liderazgo

Tabla 28

Porcentaje Global Liderazgo

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P9. En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.	53,8	46,2	7,6
P10. Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.	79,8	21	59,0
P11. Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.	82,1	20,5	61,6
P12. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.	71,8	30,8	41,0
P13. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.	71,8	30,8	41,0
P14. Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.	77,8	25,6	52,2

Promedio del factor: 43,7

Se entiende como liderazgo a la capacidad de una persona para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, y cambiar la conducta de un grupo de personas para lograr las metas propuestas. Este factor cuenta con 6 ítems, donde podemos apreciar que la pregunta 9 se encuentra en un nivel de riesgo alto con una puntuación de 7. Mientras tanto la pregunta 12 y 13 con una puntuación de 41,0 se encuentra en un nivel de riesgo medio alto. Finalmente tenemos la pregunta 10, 11 y 14 con un nivel de riesgo medio bajo debido a la puntuación de 59, 61,6 y 52,2. Como podemos apreciar los resultados esta dimensión tiene un nivel de riesgos alto, por lo tanto, nos indica que dentro de la institución existe falta de liderazgo por parte de los directivos.

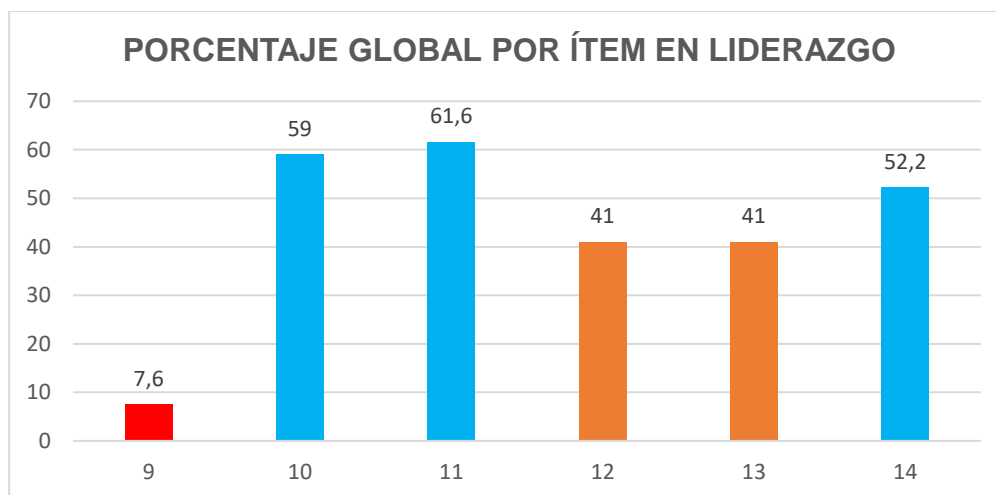


Figura 11

Porcentaje Global Liderazgo

Dimensión 4: Margen de Acción y Control

Tabla 29

Porcentaje Global Margen de Acción y Control

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P15. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.	66,7	34,2	32,5
<P16. Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.	79,5	31,6	47,9
P17. Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.	77,8	29,0	48,8
P18. Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.	84,6	15,4	69,2

Promedio del factor: 49,6

Margen de acción y control se refiere a decisiones relacionadas con la jornada laboral que el colaborador puede disponer como su horario o ritmo de trabajo. Esta dimensión cuenta con 4 preguntas donde se puede apreciar que la pregunta 15, 16, y 17 pertenecen a un nivel de riesgo medio alto debido que tiene las siguientes puntuaciones de

32,5; 47,9 y 48,8. Sin embargo existe 1 pregunta que tiene una puntuación de 69,2 que corresponde a un nivel de riesgo medio bajo Por lo tanto, podemos concluir que esta dimensión está limitada dentro de la institución debido que los colaboradores no pueden tomar sus propias decisiones acerca de horario y ritmo de trabajo.

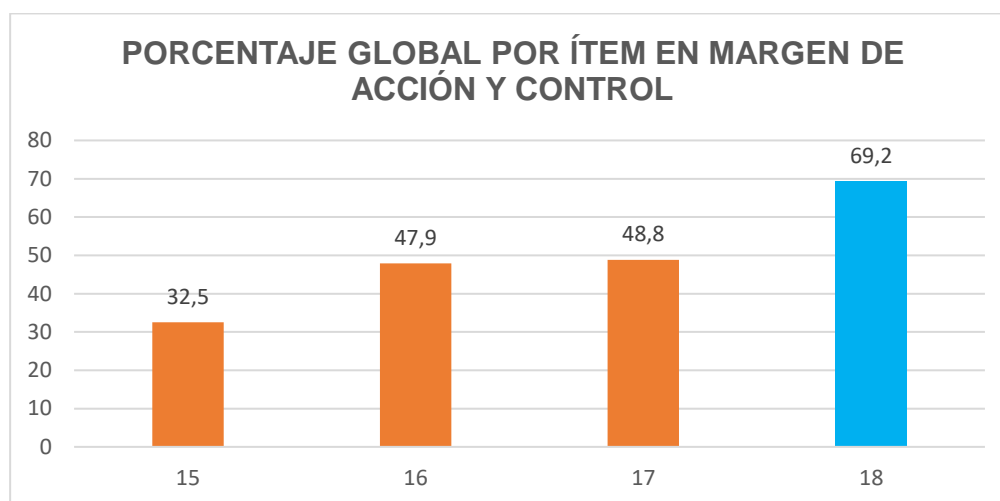


Figura12

Porcentaje Global Margen de Acción y Control

Dimensión 5: Organización del Trabajo

Tabla 30

Porcentaje Global Organización del Trabajo

ÍTEM	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P19. Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuado, accesibles y de fácil comprensión.	74,4	35,0	39,4
P20. En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.	64,1	38,5	25,6
P21. En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.	92,3	35,0	57,3
P22. En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.	65,8	17,9	47,9

P23. Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.	75,2	14,5	60,7
P24. Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.	89,7	14,5	75,2

Promedio del factor: 51,0

Esta dimensión se considera los distintos procesos de comunicación, tecnología, medios de trabajo y materiales a través de técnicas o procedimientos para mejorar tanto la armonía como la salud de los empleados para así alcanzar la productividad, eficacia y satisfacer las necesidades de los colaboradores. Como podemos observar esta dimensión comprende de 6 ítems; las preguntas 19 y 22 corresponde a un nivel de riesgo medio alto debido a su puntuación de 39,4 y 47,9. Mientras tanto la pregunta 21 y 23 que tiene una calificación de 57,3 y 60,7 se encuentran a un nivel de riesgo medio bajo, sin embargo, la pregunta 20 pertenece a un nivel de riesgo alto con una puntuación de 25,6. Finalmente, con una puntuación de 75,2 la pregunta 24 corresponde a un nivel de riesgo bajo.

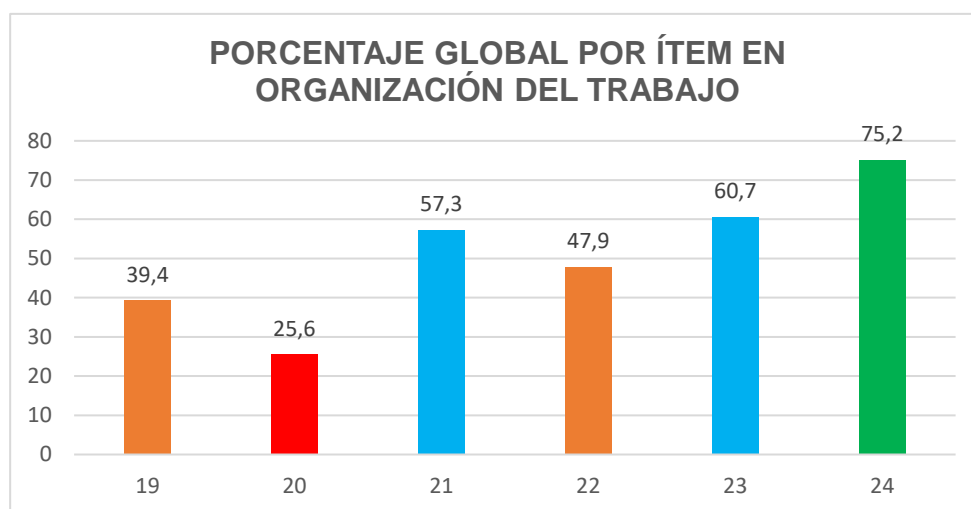


Figura 13

Porcentaje Global Organización del Trabajo

Dimensión 6: Recuperación

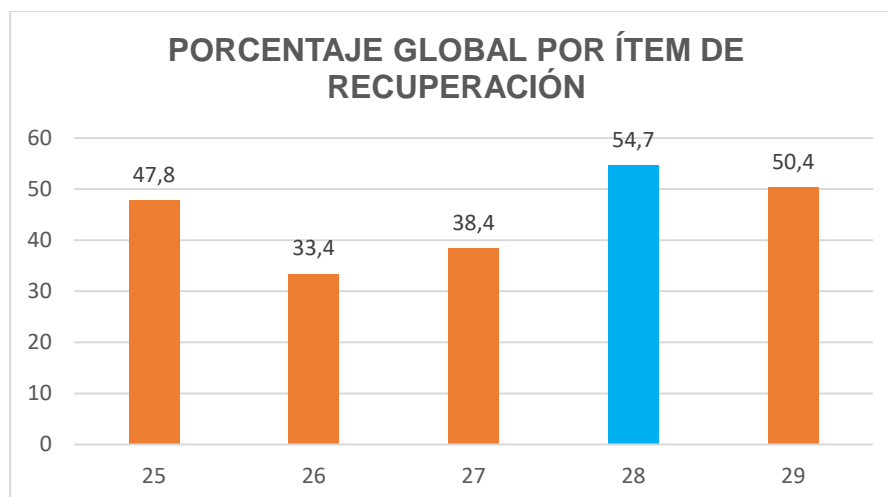
Tabla 31

Porcentaje Global Recuperación

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P25. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.	75,2	27,4	47,8
P26. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.	68,4	35,0	33,4
P27. En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.	70,9	32,5	38,4
P28. Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.	78,6	23,9	54,7
P29. Todos los días siento que he descansado lo suficiente y tengo la energía para iniciar mi trabajo.	78,6	28,2	50,4

Promedio del factor: 44,9

La dimensión recuperación es el tiempo destinado al descanso y la recuperación energética después de una actividad física o mental asociadas a la jornada laboral y sus exigencias. Como se puede observar, esta dimensión está formada por 5 ítems de los cuales la pregunta 25, 26, 27 y 29 se encuentra en un nivel de riesgo medio alto, en vista de que sus puntuaciones van de 33,4 hasta 50,4. Sin embargo la pregunta 28 con una calificación de 54,7 que corresponde a un nivel de riesgo medio bajo. Podemos concluir que en la organización existe un problema en recobro de energía y descanso del colaborador al culminar con las actividades propias de su puesto de trabajo, debido a puntuaciones anteriormente analizadas.

**Figura 14***Porcentaje Global Recuperación***Dimensión 7: Soporte y Apoyo****Tabla 32***Porcentaje Global Soporte y Apoyo*

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P30. El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el dialogo con otras personas.	78,6	21,3	57,3
P31. En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas.	73,5	26,5	47,0
P32. En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad.	83,8	16,3	67,5
P33. En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero.	79,5	20,5	59,0
P34. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. En situaciones de crisis y/o rehabilitación.	67,5	32,5	35,0
Promedio del factor: 53,2			

Soporte y apoyo es la intervención de los medios formales e informales que emplean los directores y colaboradores en la organización para agilizar y resolver los problemas que

se enfrentan todos los días. Esta dimensión está compuesta con 5 ítems: la pregunta 30, 32 y 33 corresponde a un nivel de riesgo medio bajo con puntuaciones que van desde 57,3 hasta 67,5. Sin embargo, las preguntas 31 y 34 con una puntuación de 47,0 y 35,0 que se considera un nivel de riesgo medio alto.

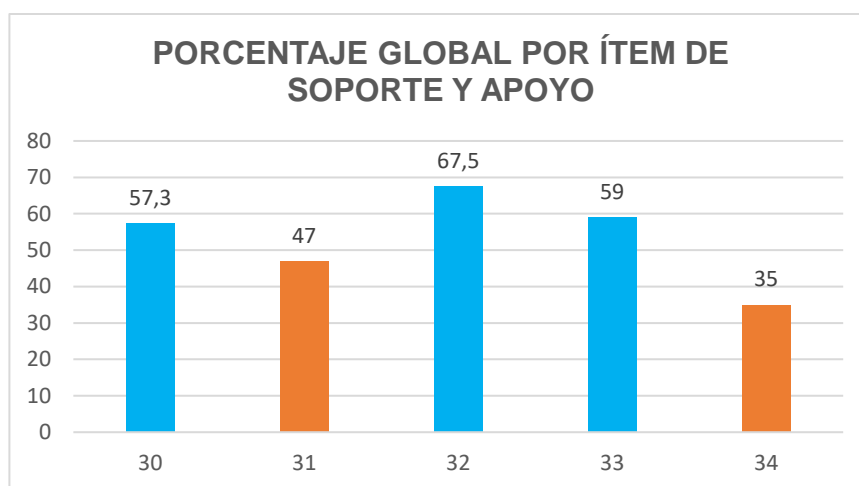


Figura 15

Porcentaje Global Soporte y Apoyo

Dimensión 8.1: Otros puntos importantes: Acoso Discriminatorio

Tabla 33

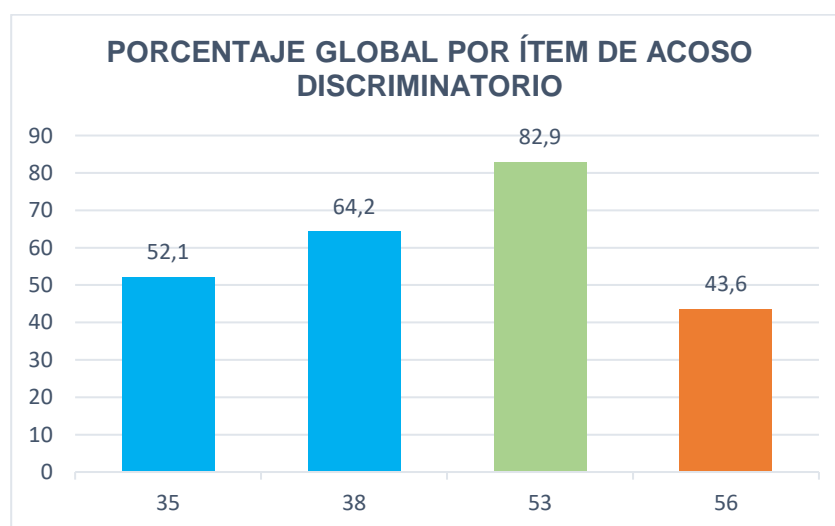
Porcentaje Global Acoso Discriminatorio

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P35. En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tenga.	76,1	24,0	52,1
P38. Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.	82,1	17,9	64,2
P53. En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión pública, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.	91,5	8,6	82,9
P56. En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc. Mismo que causa malestar y perjudican mi ambiente laboral.	71,8	28,2	43,6

Promedio del factor: 60,7

La dimensión de acoso discriminatorio se entiende como toda conducta no deseada relacionada con la exclusión de una persona debido a la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación.

Esta dimensión posee 4 ítems donde se puede contemplar que existen 2 preguntas que tienen un puntaje de 52,1 y 64,2 lo que manifiesta un nivel de riesgos medio bajo, también podemos observar una pregunta con un puntaje de 82,9 que corresponde a un nivel de riesgo bajo, Asimismo, se muestra un ítem con una puntuación de 43,6 que se considera un nivel de riesgo medio alto.

**Figura 16**

Porcentaje Global Acoso Discriminatorio

Dimensión 8.2: Otros puntos importantes: Acoso Laboral

Tabla 34

Porcentaje Global Acoso Laboral

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P41. Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.	71,8	28,2	43,6
P50. Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.	76,9	23,1	53,8

Promedio del factor: 48,7

Se basa en el acoso repetitivo premeditado, enfocado a través de acciones vengativas, crueles o maliciosas para humillar o perturbar la estabilidad de una persona o un grupo de personas que trabajen en una misma institución. Esta dimensión posee 2 ítems donde con un puntaje de 43,6 y 53,8 que corresponde a un nivel de riesgo medio alto y medio bajo.

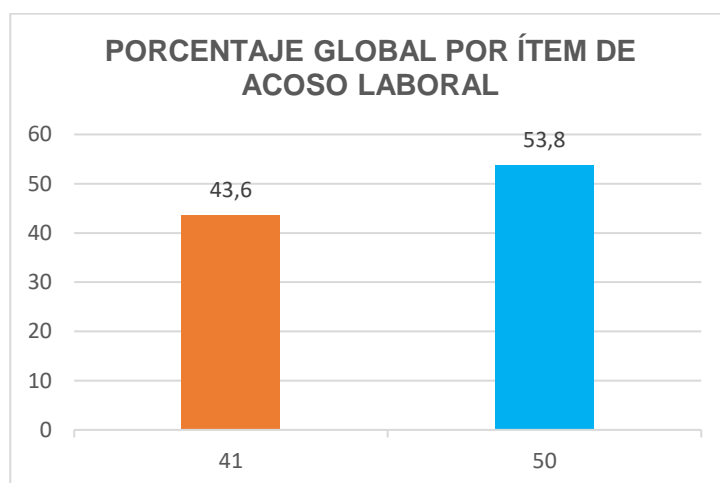


Figura 17

Porcentaje Global Acoso Laboral

Dimensión 8.3: Otros puntos importantes: Acoso sexual

Tabla 35

Porcentaje Global Acoso Sexual

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P43. En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.	75,2	24,8	50,4
P48. Mi trabajo está libre de acoso sexual.	88,0	11,9	76,1
Promedio del factor: 63,3			

El acoso sexual es una dimensión que se entiende como una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada o intimidada. Como se observa en el gráfico dicho factor está compuesto por 2 ítems con puntajes de 50,4 y 76,1 correspondiente a un nivel de riesgo medio alto y bajo.

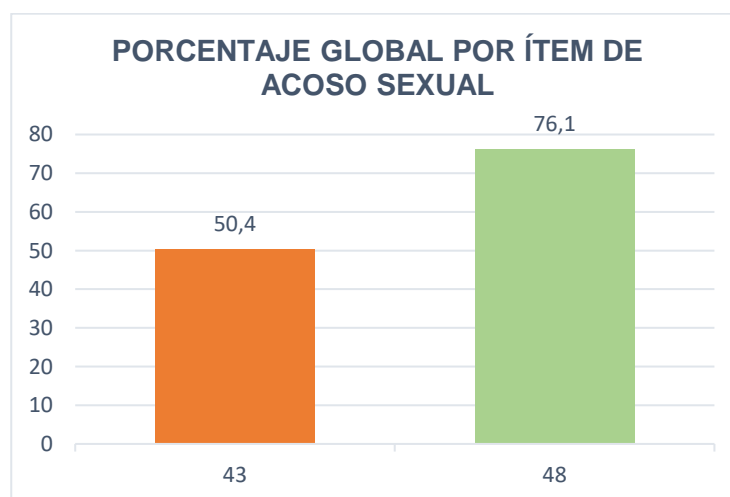


Figura 18

Porcentaje Global Acoso Sexual

Dimensión 8.4: Otros puntos importantes: Adicción al Trabajo

Tabla 36

Porcentaje Global Adicción al Trabajo

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P36. Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo.	86,3	13,6	72,7
P45. Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando.	83,8	16,2	67,6
P51. Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.	90,6	9,4	81,2
P55. Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo.	69,2	30,7	38,5
P57. Puede dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)	72,6	27,3	45,3
Promedio del factor:61,1			

Se define como un compromiso permanente no solo a nivel laboral sino también mental dejando de lado la vida social y familiar del trabajador, centrándose solo en sus funciones. Como se puede observar, esta dimensión está formada por 5 ítems de los cuales, la pregunta 36 y 45, se encuentran en un nivel de riesgo medio bajo con una puntuación de 72,7 y 67,6. De la misma forma, la pregunta 51 con un puntaje de 81,2 que corresponde a un nivel de riesgo bajo. Finalmente, los ítems 55 y 57 se les atribuye un nivel de riesgo medio alto con una puntuación de 38,5 y 45,3.

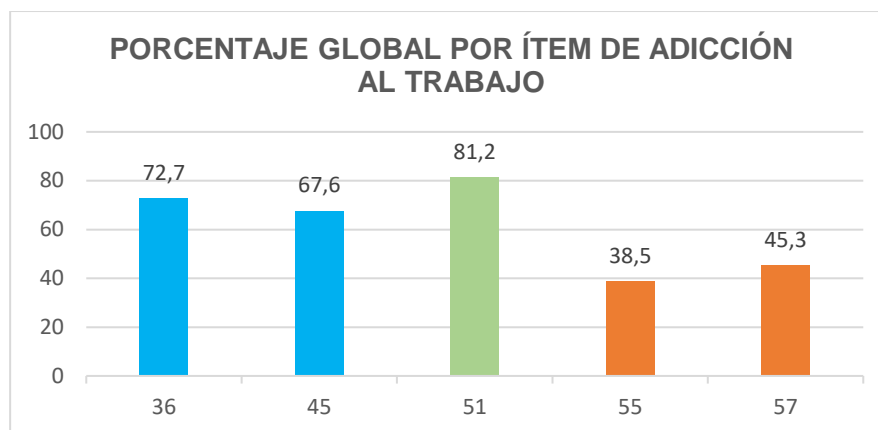


Figura 19

Porcentaje Global Adicción al Trabajo

Dimensión 8.5: Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo

Tabla 37

Porcentaje Global Condiciones del Trabajo

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P40. Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.	56,4	43,6	12,8
P47. Las instalaciones, ambientales, equipos, máquinas y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	73,5	26,5	47,0

Promedio del factor: 29,9

Las condiciones de trabajo hacen referencia a las características o aspectos del puesto con una influencia negativa o significativa en la generación de riesgos en la salud y seguridad del trabajador; Podemos apreciar que esta dimensión consta de 2 ítems las cuales tiene un puntaje de 12,8 y 47, que nos indica un nivel de riesgo alto y medio alto, por lo cual, se concluye que las condiciones de trabajo no son óptimas para el desarrollo profesional de la persona.

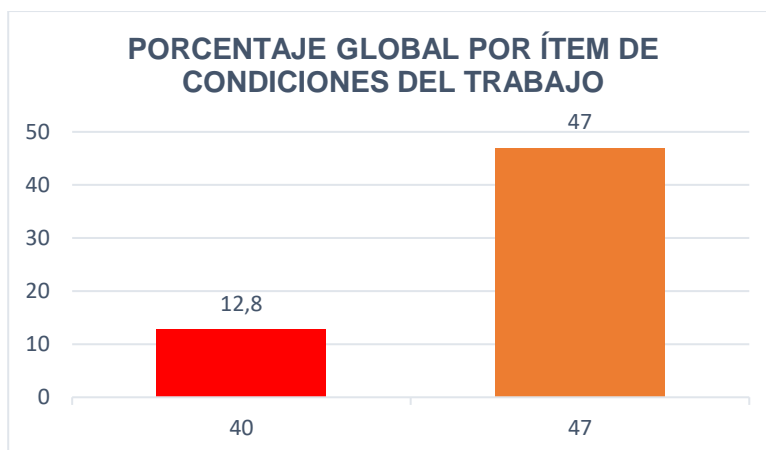


Figura 20

Porcentaje Global de Condiciones del Trabajo

Dimensión 8.6: Otros puntos importantes: Doble presencia laboral-familiar

Tabla 38

Porcentaje Global Doble Presencia Laboral-Familiar

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P46. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.	82,1	17,9	64,2
P49. En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.	68,4	31,6	36,8
Promedio del factor:50,5			

La doble presencia hace énfasis en la gestión de tareas domésticas y familiares junto con las tareas o actividades del puesto de trabajo, esto puede generar sintomatología a nivel físico y psicológico. Esta dimensión consta de 2 preguntas con un puntaje de 64,2 y 36,8 correspondiente a un nivel medio de riesgo medio bajo y medio alto.

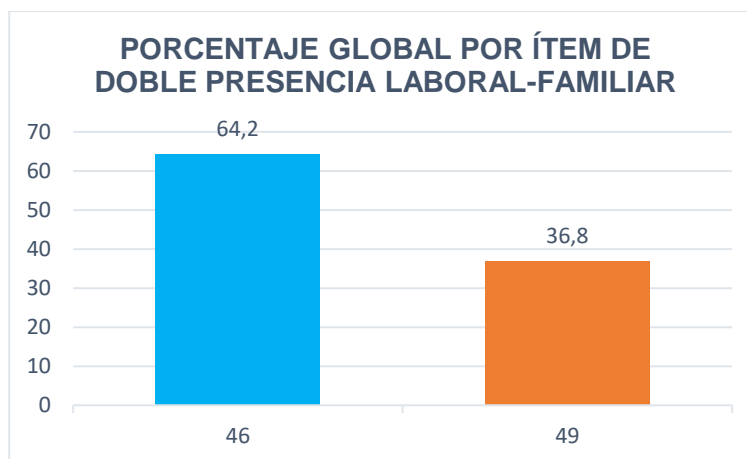


Figura 21

Porcentaje Doble Presencia Laboral- Familiar

Dimensión 8.7: Otros puntos importantes: Estabilidad laboral-emocional

Tabla 39

Porcentaje Global Estabilidad laboral-emocional

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P37. En mi trabajo existe un buen ambiente laboral.	78,6	21,4	57,2
P39. En mi trabajo me siento aceptado y valorado.	79,5	20,5	59,0
P42. Me siento estable a pesar de cambios que se presenta en mi trabajo.	75,2	24,8	50,4
P52. Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.	94,9	5,1	89,8
P54. Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.	83,8	16,2	67,6

Promedio del factor: 64,8

La estabilidad laboral- emocional se relacionada con la incertidumbre del futuro laboral, falta de motivación o descontento con el trabajo. La presente dimensión cuenta con 5 ítems, donde se puede observar que el ítem 37, 39 y 54 cuentan con un puntaje de 57,2, 59 y 67,6 que pertenece a un nivel de riesgo medio bajo, de igual manera podemos apreciar que existen 1 ítem con un puntaje de 50,4 lo que corresponde un nivel de riesgos medio.

Por otro lado, el ítem 52 obtuvo un puntaje de 89,8 que corresponde a un nivel de riesgo bajo.

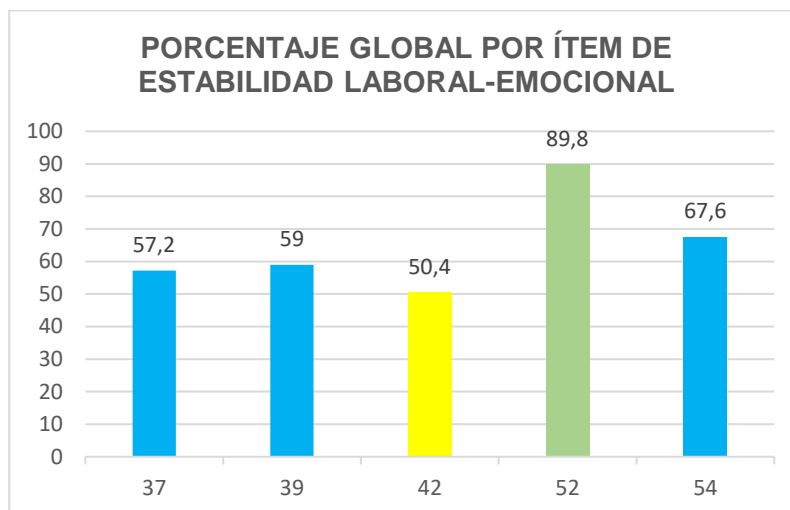


Figura 22

Porcentaje Global Estabilidad Laboral-Emocional

Dimensión 8.8: Otros puntos importantes: Salud Autopercebida

Tabla 40

Porcentaje Global Salud Autopercebida

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P44. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.	82,9	17,1	65,8
P58. Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.	90,6	9,4	81,2

Promedio del factor:73,5

La salud auto percibida es el conocimiento que tiene la persona sobre su estado de salud normalmente en los últimos meses, esta proporciona información relevante sobre la salud física y mental del individuo. Como se observa esta dimensión consta con 2 ítems, los cuales tiene un puntaje de 65,8 que nos indica un nivel de riesgo medio bajo y un puntaje de

81,2 que es un nivel de riesgo bajo.

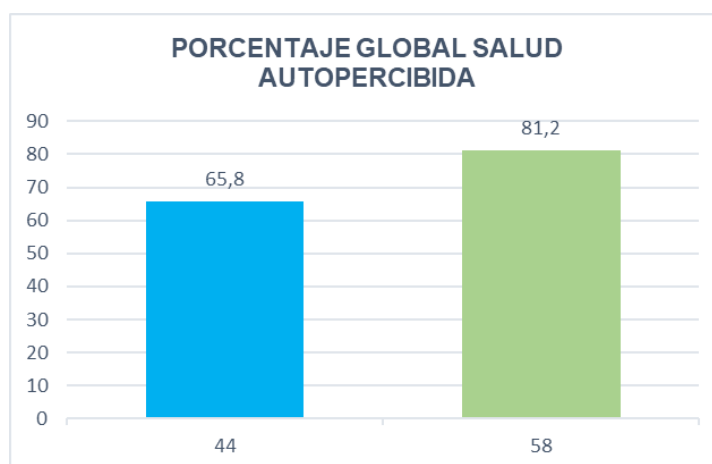


Figura 23

Porcentaje Global Salud Autopercibida

3.13.1 Análisis ítem de la Experiencia del Colaborador

Tabla 41

Análisis ítem de la Experiencia del Colaborador

ÍTEMS	% FAVORABLE	% NO FAVORABLE	PNA
P76. Tomando en cuenta toda su experiencia laboral en la Institución ¿Qué tan probable es que usted recomiende a la institución como un buen lugar para trabajar?	66,7	33,3	33,4
Promedio del factor: 33,4			

El término experiencia del colaborador hace referencia a lo que experimenta un empleado o colaborador en su lugar de trabajo, es decir, esta metodología permite conocer la experiencia del colaborador dentro de la organización en la que elabora. Se puede apreciar en la tabla que un 66,7 de las personas encuestadas recomienda a la institución como un buen lugar para desempeñarse profesionalmente, sin embargo, el 33,3 no lo

recomienda. Se concluye que el índice de recomendación es del 33,4 por ciento. Esto significa que la organización tiene mucho trabajo por hacer para que el personal tenga una mejor experiencia de su tiempo en el establecimiento.

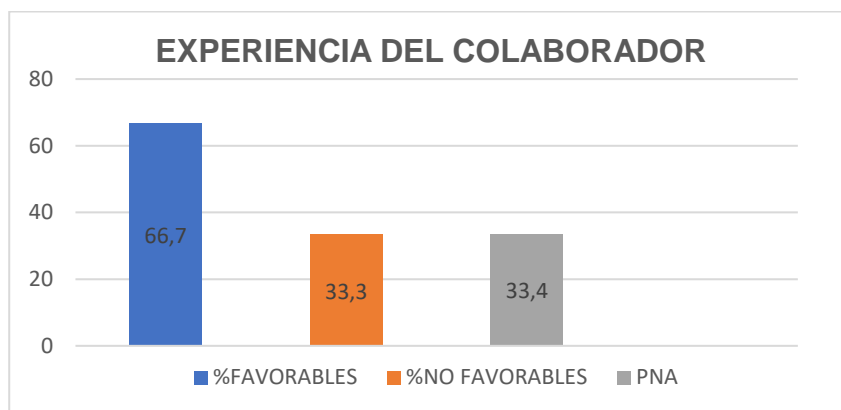


Figura 24

Porcentaje Global Experiencia del Colaborador

3.14. Evaluación de Objetivos

En esta sección, finalmente se presenta una tabla que recopila la información del cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de este trabajo.

Tabla 42

Evaluación de Objetivos

Objetivo	Evidencia de cumplimiento
<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar los Riesgos Psicosociales y su relación con el Desgaste e implicación laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Del Cantón Guaranda en el año 2022. 	<p>Se puede observar en el marco metodológico en la tabla 25, el análisis de puntaje NETO ABS y el nivel de riesgo por cada dimensión, obtenidos a través de la herramienta (cuestionario) proporcionado por el Ministerio de Trabajo.</p>
<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar una investigación teórica sobre los riesgos psicosociales, el desgaste y la implicación laboral. 	<p>Dentro del desarrollo del marco teórico se evidencia el trabajo investigativo acerca de los temas más relevantes: riesgos psicosociales (2.3), desgaste laboral (2.5) y compromiso</p>

	laboral (2.6). Esto mediante el análisis de diversos autores.
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar un diagnóstico de los factores psicosociales de mayor y menor impacto en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda.	En el punto 3.13 correspondiente al marco metodológico, se presenta un análisis de los resultados globales por ítem (tabla 26;40) de los riesgos psicosociales de mayor y menor impacto en el personal administrativo de la institución.
<ul style="list-style-type: none">• Establecer la relación de los factores psicosociales con el desgaste e implicación laboral.	En la tabla 11, denominada correlación de hipótesis y en el punto 3.10 en la sección de marco metodológico se muestra el cumplimiento del objetivo, ya que varios de los factores psicosociales se relacionan con el desgaste y compromiso laboral.
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar una propuesta de mitigación de riesgos psicosociales en el personal del GAD-CG.	Dentro del capítulo IV, se plantea una propuesta de mejora ante los factores de riesgo psicosocial identificados con un nivel medio alto.

Fuente: Elaboración propia, 2022

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4.1. Antecedente de la Propuesta

Una vez analizado los datos obtenidos mediante el cuestionario de riesgos psicosociales, y considerando, algunos de los lineamientos proporcionados por el Ministerio del Trabajo, se elabora una propuesta de mitigación de los factores de riesgos encontrados con un nivel de riesgo medio alto, esto con la finalidad de brindar a la institución una guía para la intervención y mejora de las necesidades que tienen sus colaboradores. Vale recalcar que las probables mejoras planteadas en este apartado se basan en la experiencia del colaborador dentro de la institución.

Tabla 43

Propuesta de intervención

Factor / Dimensión	Puntaje	Probable mejora requerida en el contexto de la institución
1. Desarrollo de competencias	40.6	<ul style="list-style-type: none"> • La ausencia de un plan de carrera y entrenamiento para el desarrollo de nuevas habilidades no permite que colaboradores desempeñen sus funciones eficazmente. • Los colaboradores de la institución no adquieren nuevos conocimientos, debido a no existir un incentivo por parte de la organización (capacitaciones). • En el GAD no se cuenta con una evaluación objetiva y periódica de las tareas o actividades de los colaboradores.
2. Liderazgo	43.7	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un problema de liderazgo a nivel del alto mando (directores de área), el cual es necesario corregir de manera que los directores sean los encargados de dirigir, coordinar y motivar a sus colaboradores a la consecución de los objetivos departamentales. • Se debe establecer espacios de diálogo entre directores-colaboradores con el fin de debatir acerca de los procedimientos, temas y decisiones del área.

		<ul style="list-style-type: none"> • El jefe inmediato debe brindar una retroalimentación al colaborador sobre su desempeño y dentro de la institución, reconociendo tanto sus puntos fuertes (logros) como sus debilidades. • Los directivos deben instaurar metas y plazos para el cumplimiento de las actividades del colaborador, además de ofrecer lineamientos para su correcta ejecución.
3. Margen de acción y control	49.6	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de la institución, los procesos son establecidos de tal manera que el personal no puede realizar cambios, lo que genera un sentimiento de frustración y limitación. • Los colaboradores no tienen la libertad de expresar sus opiniones ni mucho menos debatir acerca de temas que competen al área, las decisiones son tomadas a nivel de directores.
4. Recuperación	44.9	<ul style="list-style-type: none"> • El implementar el programa de pausas activas permitirá brindar al colaborador un periodo corto de renovación y recuperación de energía. • El monitoreo de las actividades del personal encargado del área de atención al cliente es importante, ya que demanda un mayor esfuerzo por parte del empleado.
5. Acoso Laboral	48.7	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de trabajo no es óptimo para el desarrollo profesional, debido a situaciones de difamación y calumnias por parte de los compañeros de área. • La institución no cuenta con políticas de intervención ante hechos de acoso u hostigamiento, razón por la cual, no se determinan sanciones frente a estas situaciones.
6. Condiciones del trabajo	29.9	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones de algunos departamentos del GAD del Cantón Guaranda son obsoletas, por lo cual, se necesita una evaluación y readecuación de los espacios, tomando en cuenta las normas ISO 26800 con la finalidad de precautelar la seguridad, la salud y el bienestar del colaborador.
7. Doble presencia laboral y familiar	50.5	<ul style="list-style-type: none"> • El enfoque institucional no involucra al colaborador y su entorno familiar, por lo cual, los problemas familiares deben ser resultado en un horario que no comprometa la jornada laboral. • El desempeño laboral de los colaboradores puede verse comprometido, debido a factores familiares que generan una incapacidad en el cumplimiento de sus funciones.

4.2. Análisis adicional

Al realizar el análisis de regresión múltiple se pudo observar que las dimensiones: carga-ritmo de trabajo, discriminación laboral, soporte y apoyo, son variables predictoras de las dimensiones de bienestar (desgaste y compromiso laboral). Independientemente del nivel de riesgo que estas presentan se debe a hacer énfasis en estos factores ya que se han identificado como promotores de bienestar en el personal administrativo. En la siguiente tabla se presenta los puntos fuertes de cada una de las dimensiones mencionadas y el desencadenamiento de una problemática a través del tiempo.

Tabla 44

Observaciones de Puntos Fuertes

Factor / Dimensión	PUNTOS FUERTES
Carga y ritmo de trabajo	En la institución respecto a la carga-ritmo de trabajo no presenta un conflicto para el colaborador, ya que se distribuyen de manera equitativa y bajo el ritmo de cada persona, no obstante, puede generar un acumulamiento de este, al no contar siempre con un seguimiento o plazo establecido para la entrega de las tareas asignadas.
Discriminación laboral	La organización promueve la interculturalidad, la homogeneidad entre géneros y la diversidad de edades, sin embargo, al ser una entidad pública puede surgir un tema ideológico o político que ponga en riesgo esta dimensión.
Soporte y apoyo	El GAD del Cantón Guaranda tiene a disposición de sus colaboradores un médico ocupacional y trabajadora social que sirven de apoyo o soporte ante situaciones que involucra la salud y bienestar de la persona. A pesar de esto, el número de profesionales contratados no justifica a la cantidad de empleados que posee la institución, es así como esta dimensión puede tornarse en un problema a corto plazo.

Fuente: Elaboración propia, 2022

Tabla 45

Marco Lógico de la Propuesta

RESUMEN	INDICADORES	MD. VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN			
Precautelar el bienestar y salud del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda.			
PROPÓSITO			
Minimizar los factores psicosociales que representan un riesgo para el colaborador del GAD- Cantón Guaranda en el año 2022.	Intervención oportuna ante los riesgos psicosociales encontrados.	Porcentaje total obtenido en cada factor.	Aumento de los factores psicosociales en el personal administrativo del GAD- Cantón Guaranda en el año 2023.
COMPONENTES			
1. Concientizar al personal sobre los factores psicosociales (directores-colaboradores).	1. Charlas o talleres informativos acerca de los factores de riesgo psicosocial y la importancia de su prevención.	1. Registro de asistencia de los colaboradores.	1. Desinterés de los miembros de la institución hacia al tema.
2. Implementar estrategias de mitigación ante los factores de riesgo encontrados.	2. Plan de intervención de factores de riesgo psicosocial.	2. Informe del plan de intervención ejecutado.	2. Carencia de elementos como: tiempo y personal.
3. Realizar una evaluación anualmente al personal administrativo.	3. Aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales proporcionado por el Ministerio de Trabajo.	3. Diagnóstico de los factores de riesgo encontrados en la institución.	3. Falta de colaboración del personal

ACTIVIDADES

- | | | | |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a los colaboradores al aprendizaje continuo para obtener nuevos conocimientos y mejorar sus CDH. | <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento del 25% en programas de estudio | <ul style="list-style-type: none"> • Número de solicitudes | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de presupuesto. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el liderazgo a nivel de directores de manera que dirijan, coordine y motiven a sus colaboradores. | <ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación sobre diversos temas de interés. | <ul style="list-style-type: none"> • Número de participantes | <ul style="list-style-type: none"> • Desinterés de los colaboradores y falta de personal capacitado. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Adaptar los procedimientos en base a las necesidades actuales. | <ul style="list-style-type: none"> • Restructurar los procesos actuales, implementando las nuevas tecnologías. | <ul style="list-style-type: none"> • Lista de los procesos modificados | <ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte del personal. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un periodo de recuperación de energía entre la jornada laboral. | <ul style="list-style-type: none"> • Programa de pausa activas y monitoreo de tareas a ejecutar de acuerdo con el área. | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos multimedia | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de interés y tiempo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Instaurar políticas dentro de la institución sobre el acoso y discriminación laboral. | <ul style="list-style-type: none"> • Formación de un comité interinstitucional para la creación de normativa relacionado al acoso y discriminación laboral. | <ul style="list-style-type: none"> • Documento adjunto al O.I.G | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal capacitado y tiempo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Renovar las instalaciones y espacios acorde a la normativa ISO 26800. | <ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las áreas y puestos de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Número de áreas afectadas | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de presupuesto. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar al alto mando sobre la importancia del colaborador y su entorno familiar. | <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar espacios de diálogo bajo la intervención de un profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de personas que acudan | <ul style="list-style-type: none"> • Desinterés a nivel directivo |

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- ❖ Al referirnos a riesgos psicosociales es necesario tomar en cuenta las diversas definiciones que existen, por lo que es fundamental indagar a fondo acerca de la temática para poder tener una perspectiva más amplia sobre su origen, causas y efectos de índole negativo en el personal de una organización.
- ❖ Dentro del territorio ecuatoriano existe un sin número de leyes, reglamentos, acuerdos ministeriales y convenios internacionales que tienen como objetivo precautelar el bienestar del trabajador, exigiendo a las instituciones tanto públicas como privadas el análisis e implementación de un programa de prevención de riesgo psicosociales acorde a la actividad o función que realiza el colaborador.
- ❖ El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales proporcionado por el Ministerio del trabajo permite identificar las dimensiones donde existe una problemática en la institución, de manera que, se pueda actuar de forma inmediata ante factores que represente una amenaza en la salud y bienestar del colaborador.
- ❖ Se planteó al inicio de la investigación 22 hipótesis de las cuales, se corroboraron favorablemente 15, no obstante, existen hipótesis que no se corroboraron de manera favorable acorde a la expectativa, entre ellas se encuentra: liderazgo, discriminación laboral, acoso y estabilidad laborales. Por otro lado, la dimensión referente al acoso sexual no se pudo ejecutar un contrastaste debido a presentar una escala no confiable.

- ❖ En regresión múltiple se identificó que existe un factor predictor de compromiso y desgaste laboral que es carga-ritmo de trabajo con una correlación múltiple de 0,13 y 0,08, por lo cual, se debe hacer mayor énfasis en la organización y distribución de las tareas de forma equitativa entre los miembros de un área determinada.

- ❖ Se determina que varios de las dimensiones correspondientes a los factores psicosociales tienen una relación de índole positivo-negativo con las variables de bienestar, es decir, ejercen influencia entre el desgaste y compromiso laboral.

- ❖ De acuerdo con el análisis neto, encontramos que los factores con un nivel de riesgo bajo y medio bajo que están relativamente bien son: salud auto percibida, carga y ritmo de trabajo, organización del trabajo, soporte y apoyo, acoso discriminatorio, acoso sexual, adicción al trabajo y estabilidad laboral – emocional. Por otro lado, con el mismo análisis neto, muestra que los factores con un nivel medio alto de riesgo son aspectos a los que los directivos de cada área deben prestar relativa atención: desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, recuperación, acoso laboral, condiciones del trabajo, doble presencia.

- ❖ La propuesta tiene como objetivo mitigar los factores de riesgo psicosociales identificados durante la evaluación, permitiendo así una gestión a corto y largo plazo por parte de los directivos de la institución. El producto se diseñó acorde a las necesidades de la organización y la experiencia del colaborador, está compuesto por una matriz de marco lógico que sirve de referencia para el desarrollo de la intervención

5.2. Recomendaciones

- ❖ Es fundamental la creación de un comité de investigación dentro de la institución, que analice los factores de riesgo encontrados y la propuesta planteada para ejecutar una intervención oportuna.

- ❖ Se recomienda efectuar la propuesta de intervención de manera pronta, para evitar que los riesgos detectados sigan incrementándose, afectando la salud y bienestar del personal de la institución.

- ❖ Es importante que el cuestionario de riesgos psicosociales se realice de manera continua dentro de la institución, con el fin de conocer la situación del personal y actuar de manera eficiente en la prevención de enfermedades o accidentes laborales.

- ❖ Es necesario realizar una evaluación acerca de la experiencia del colaborador dentro de la institución, para el fortalecimiento de la cultura organizacional y el sentimiento de pertenencia del trabajador.

Bibliografía

- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*(160), pág. 4. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Álvarez, R. F. (2013). La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional. *Éxito Empresarial* N° 227, 1.
- Apiquian Guitart , A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las empresas. Tercer Congreso*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Bakker, & Demerouti. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115.
- Calleja, Méndez, & Rojo, y. (2019). LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO: CUANDO EL CLIENTE TAMBIÉN ES INTERNO. *Harvard Deusto Business Review*, nº291, 52-66.
- Cialzeta, J. R. (2013). *E sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes*. Córdoba, Argentina. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Málaga.
- Garí, Martín, Calvo-Salguero, & Ortiz. (2021). Modelo de las demandas y los recursos laborales. *Modelo de las demandas y los recursos laborales: Marco teórico* , 1-5.
- Gavilema Vistin, E. P., & Pilamunga Hurtado, M. K. (2014). *Factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Hospital Roberto Gilbert Elizalde, provincia del Guayas. Mayo 2013 - Marzo 2014*. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Recuperado el 14 de Julio de 2014, de

<http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/182/3/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20COMPLETA.pdf>

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUARANDA. (Marzo de 2015). *ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS*. Obtenido de http://www.guaranda.gob.ec/web/transparencia_archivos/organico_procesos_2015.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda. (2021). *Reforma del orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda*. Guaranda: GAD-CG.

Guevara, L., & Fernández, L. (24 de Abril de 2017). Work Engagemente y Compromiso Laboral. *Interamericana de Psicología Ocuapacional*,34(2), 108-119.

Mesías Vega, Á. R. (2016). *Plan de prevención del síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción del usuario del servicio de consulta externa de una institución de salud pública*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1590/1/76124.pdf>

Ministerio del Trabajo. (16 de Junio de 2017). *NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>

Ministerio del trabajo. (Octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito : Ministerio del trabajo.

Morales, L. S., & Hidalgo Murillo, L. F. (10 de Enero de 2015). Síndrome de Burnout. *SCIELO*, 32. Obtenido de

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Organización Internacional del Trabajo. (21 de Octubre de 2017). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6.

Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. (2016). APORTACIONES DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA DESARROLLAR ORGANIZACIONES SALUDABLES Y RESILIENTES. *Papeles del Psicólogo*, 177-178.

Shaufli, W., Vinueza, A., Portalanza, C., Freitas, C., DeWitte, H., Wutz, C., & Souza, A. (2021). The Ecuadorian version of the Burnout Assessment Tool (BAT): Adaption validation. *International Journal of Environmental Research and public health*, 08.

Torres Hernández, E. F., El-Sahili González, L. F., & Gutiérrez Olivarez, V. (2019). Análisis del Burnout y sus Escalas de Medición. *Praxis Investigativa Redie*, 11(20), 106-124.

UWES. (Noviembre de 2011). *UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE*. Obtenido de <file:///C:/Users/mamer/Downloads/225931952-Test-manual-UWES-Espanol-pdf.pdf>

Anexos

Anexo N° 1

Memorando Interno



Guaranda
ALCALDÍA

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

MEMORANDO INTERNO N° 1019 -DTH – GADCG

De: Abg. Alexander García Núñez **DIRECTOR DE TALENTO HUMANO**
Para: Sr Medardo Chimbolema **ALCALDE GADC-G**
Asunto: En el texto
Fecha: Guaranda, 29 de Octubre de 2021

De mi consideración:

En atención al **INFORME: N° 312- RLDTH-GADCG** emitido por la Ing. Alejandra Fierro, Analista de Riesgos Laborales, en el cual recomienda dar la apertura para realizar este proyecto investigativo, ponemos a su consideración previo análisis para su autorización.

Atentamente

Abg. Alexander García Núñez
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
 AG/AF

Caminos al Bicentenario
 Gobierno Autónomo Descentralizado
GUARANDA
 ALCALDÍA
 Por Guaranda yo me sumo

FECHA: 28/10/2021

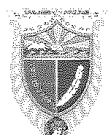
ADMINISTRATIVO <input type="checkbox"/>	TALENTO HUMANO <input type="checkbox"/>	ASESOR JURIDICO <input type="checkbox"/>
FINANCIERO <input type="checkbox"/>	GESTION AMBIENTAL <input checked="" type="checkbox"/>	COORDINACIÓN <input type="checkbox"/>
PLANIFICACIÓN <input type="checkbox"/>	DESAR. COMUNITARIO <input type="checkbox"/>	SECRETARÍA ALCALDÍA <input type="checkbox"/>
OBRAS PÚBLICAS <input type="checkbox"/>	COMUNICACIÓN <input type="checkbox"/>	SECRETARÍA CONCEJO <input type="checkbox"/>
INFORME <input type="checkbox"/>	AUTORIZADO <input checked="" type="checkbox"/>	

GUARANDA
 RECEPCION
 FECHA: 29/10/2021
 N° TRAMITE: 15741
 N° 1134

Ing. Alejandra Fierro
Andrés
Andrés

GUARANDA
 TALENTO HUMANO
RECIBIDO
 Fecha: 04-11-2021
 Hora: 10:27
 Firma: Victoria

Por Guaranda yo me sumo



Dirección: Convención de 1884 y García Moreno
 Teléfonos: (03) 2551083 - (03) 2551088 - (03) 2551089
 E-mail: alcaldia@guaranda.gob.ec - www.guaranda.gob.ec



TALENTO HUMANO

Oficio Circular No. 0125-DTH-GADCG

Guaranda, 28 de enero de 2022

SEÑORES: DIRECTORES Y JEFES DEPARTAMENTALES, SECRETARIO GENERAL, REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente comunico a ustedes, que se encuentra autorizado el desarrollo del proyecto de Tesis: Análisis de los riesgos psicosociales y su relación con el desgaste e implicación laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda en el periodo 2021-2022, por lo que comunico a ustedes que se aplicarán las encuestas para el desarrollo del mismo de acuerdo al siguiente cronograma:

FECHA	8-10	8-10	8-10	8-10
DIRECCION	Alcaldía, Concejo Y Secretaria General.	Dirección De Talento Humano	Dirección De Planificación Y Ordenamiento Territorial	Registro De La Propiedad Municipal
FECHA	10-12	10-12	10-12	10-12
DIRECCION	Dirección De Comunicación Social	Dirección Financiera	Dirección De Obras Publicas	Dirección De Desarrollo Comunitario Y Gestión Social
FECHA	14-16	14-16	14-16	14-16
DIRECCION	Procuraduría Sindica	Dirección Administrativa	Unidad De Transporte Terrestre Y Transito Y Seguridad Vial	Gestión Ambiental

RECEIVED stamp with date 28/01/2022 and signature Mercedes

RECEIVED stamp from the Municipality of Guaranda, dated 28/01/2022

RECEIVED stamp from the Municipality of Guaranda, dated 31/01/2022

RECEIVED stamp from the Municipality of Guaranda

RECEIVED stamp from the Municipality of Guaranda, dated 28/01/2022

Las encuestas serán aplicadas por las señoritas: María Mercedes Gancino y Alejandra Coba, Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por lo que solicito se de todas las facilidades del caso para el desarrollo de esta actividad y comuniquen al personal a su cargo.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Abg. Alexander García Núñez DIRECTOR DE TALENTO HUMANO AG/LR

Camino al Bicentenario stamp with date 31/01/2022 and signature Mercedes

FOR GUARANDA YO ME sumo! stamp with date 31/01/2022 and signature Mercedes

RECEIVED stamp from the Municipality of Guaranda, dated 28/01/2022

RECEIVED stamp with date 28/01/2022

RECEIVED stamp from the Municipality of Guaranda, dated 28/01/2022

RECEIVED stamp from the Municipality of Guaranda, dated 31/01/2022

Contact information: Dirección: Convención de 1884 y García Moreno, Teléfonos: (03) 2551080 y (03) 2551088 - (03) 2551089, E-mail: alcaldia@guaranda.gob.ec

Anexo N° 2*Evaluación de Riesgo Psicosociales en el Espacio Laboral***Introducción**

El presente cuestionario se empleará con fines netamente institucionales, por lo cual la información obtenida será utilizada para beneficio personal como institucional, debido a ser un requisito planteado en el acuerdo ministerial N° 82 del Ministerio del trabajo, mismo que cita en el art.9 la obligatoriedad de las empresas públicas y privadas de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales, al contar con un número de trabajadores mayor a 10. Por lo tanto, se les solicita a los participantes su colaboración en el proceso.

Instrucciones para completar el cuestionario.

1. La información obtenida es confidencial y solo se obtienen datos generales no particulares.
2. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta antes de responder.
3. El cuestionario está diseñado para identificar y valorar todas aquellas condiciones de trabajo que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
4. Completar el cuestionario, requiere aproximadamente de 15 minutos.
5. Seleccione la opción que considere que describe mejor su situación.
6. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

Género:	Masculino	
	Femenino	
Edad (por ejemplo 35):		
	Educación básica	

Nivel de estudios realizados:	Educación media	
	Bachillerato	
	Tercer nivel	
	Cuarto nivel	
Dirección a la que pertenece:	Alcaldía, Concejo Y secretaria general	
	Dirección Administrativa	
	Procuraduría Sindica	
	Dirección De Talento Humano	
	Dirección Financiera	
	Registro De La Propiedad Municipal	
	Dirección De Desarrollo Comunitario Y Gestión Social	
	Dirección De Comunicación Social	
	Unidad De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial	
	Dirección De Obras Públicas	
	Dirección De Planificación Y Ordenamiento Territorial	
	Gestión Ambiental	
Cargo que ocupa en el GAD-CG	Director	
	Oficinista	
	Asistente	
	Auxiliar	
	Secretaria	
	Analista	
	Otro	
Cuanto tiempo trabaja en el GAD-CG	1-3 años	
	4-6 años	
	7-10 años	
	11-15 años	
	Mas de 15 años	
Bienestar Físico		
1. ¿Cuántas veces se ha enfermado en los últimos seis meses?	0	
	1 a 2 veces	
	3 a 5 veces	
	6 a 7 veces	
	Mas de 7 veces	

2. Califique la calidad de su sueño en el último mes.	Duermo muy bien, sin problemas.	
	Generalmente duermo bien	
	A veces no duermo tan bien	
	Duermo mal con alguna frecuencia	
	Duermo mal con bastante frecuencia	

SECCIÓN UNO

A continuación, leerá una serie de frases por favor califique su grado de acuerdo con esta.

EN DESACUERDO	POCO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°		1	2	3	4	5
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)					
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.					
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.					
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.					
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.					
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.					
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.					
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo.					
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.					
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.					
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.					
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.					
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.					
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.					

15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.					
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.					
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.					
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.					
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuado, accesibles y de fácil comprensión.					
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.					
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.					
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.					
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.					
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.					
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.					
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.					
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.					
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.					
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y tengo la energía para iniciar mi trabajo.					
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el dialogo con otras personas.					
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas.					
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad.					
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero.					
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. En situaciones de crisis y/o rehabilitación.					
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tenga.					
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo.					
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral.					
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.					
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado.					
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.					

41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.					
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presenta en mi trabajo.					
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.					
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.					
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando.					
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.					
47	Las instalaciones, ambientales, equipos, máquinas y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.					
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual.					
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.					
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.					
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.					
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.					
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión pública, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.					
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.					
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo.					
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un determinado grupo de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc. Mismo que causa malestar y perjudican mi ambiente laboral.					
57	Puede dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)					
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.					

SECCIÓN DOS

En el siguiente apartado, se utilizará una escala de frecuencia. Se solicita al participante estar atento al nuevo método de calificación que se presenta a continuación.

Anexo N° 3*Estadística de Confiabilidad Dimensión Carga y Ritmo de Trabajo*

Estimadores	Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α	
Punto estimado	0.77	0.77	
95% límite inferior	0.70	0.69	
95% límite superior	0.84	0.83	
<i>Estadísticas individuales de los ítems</i>			
Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P1	0.73	0.73	0.53
P2	0.70	0.70	0.59
P3	0.74	0.74	0.53
P4	0.68	0.67	0.63

Se puede apreciar que la puntuación de la confiabilidad a través de Omega de McDonald y Alfa de Cronbach es de 0.77. Analizando el puntaje alcanzado con el Omega de McDonald, se especifica que los ítems planteados en esta dimensión son confiables, debido a que sus valores van de 0,68 hasta 0.74, por lo cual, no exceden la puntuación establecida.

Anexo N° 4*Estadística de Confiabilidad Dimensión Desarrollo de Competencias*

Estimadores	Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α	
Punto estimado	0.67	0.64	
95% límite inferior	0.54	0.52	
95% límite superior	0.77	0.74	
<i>Estadísticas individuales de los ítems</i>			
Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P5	0.65	0.63	0.33
P6	0.67	0.49	0.54
P7	0.70	0.67	0.32
P8	0.67	0.47	0.55

En la siguiente ilustración podemos observar que el puntaje de esta dimensión de confiabilidad correspondiente a Omega de McDonald es de 0.67 mientras que el de Alfa de Cronbach es de 0.64. El valor obtenido con el Omega de McDonald se tomó en cuenta para determinar que los ítems de esta dimensión sean confiables, existen tres ítems cuyos valores van de 0,65 a 0.67 adquiridos con el Omega de McDonald, lo cual, arrojan un resultado positivo, ya que no superan la puntuación establecida. Mientras tanto se puede observar que para que mejore la confiabilidad de este factor se debería eliminar la pregunta 7 y así el puntaje asciende a 0.70.

Anexo N° 5

Estadística de Confiabilidad Dimensión Liderazgo

Estimadores	Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α
Punto estimado	0.87	0.86
95% límite inferior	0.83	0.82
95% límite superior	0.90	0.90

Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P9	0.89	0.89	0.43
P10	0.86	0.85	0.58
P11	0.83	0.82	0.79
P12	0.84	0.83	0.68
P13	0.82	0.82	0.76
P14	0.83	0.82	0.76

Se puede observar en la siguiente representación que, la confiabilidad de esta dimensión es de 0.87 en Omega de McDonald y 0.86 en Alfa de Cronbach, tomando en cuenta que existen 5 ítems cuyos valores varían entre 0,82 y 0,86 obtenidos mediante Omega de McDonald. Sin embargo, para mejorar la confiabilidad de esta dimensión se debería eliminar la pregunta 9 y así su confiabilidad incrementaría a 0.89.

Anexo N° 6*Estadística de Confiabilidad Dimensión Margen de Acción y Control*

Estimadores		Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α
Punto estimado		0.81	0.81
95% límite inferior		0.75	0.74
95% límite superior		0.87	0.86
<i>Estadísticas individuales de los ítems</i>			
Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P15	0.84	0.84	0.49
P16	0.75	0.74	0.66
P17	0.75	0.74	0.66
P18	0.72	0.71	0.72

En la tabla se evidencia que el puntaje de confiabilidad de este factor es de 0.81 en Omega de McDonald y Alfa de Cronbach, considerando que existe 3 ítems con puntajes obtenidos por medio de Omega de McDonald que varían entre 0,72 y 0,75. Aun cuando, para mejorar su confiabilidad de este factor se debería eliminar la pregunta 15 y así el puntaje aumentaría a 0.84.

Anexo N° 7*Estadística de Confiabilidad Dimensión Organización del Trabajo*

Estimadores		Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α
Punto estimado		0.87	0.86
95% límite inferior		0.83	0.82
95% límite superior		0.90	0.89
<i>Estadísticas individuales de los ítems</i>			
Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P19	0.84	0.83	0.68
P20	0.86	0.85	0.57

P21	0.83	0.82	0.73
P22	0.83	0.82	0.72
P23	0.83	0.82	0.72
P24	0.86	0.86	0.51

Se puede observar en la gráfica que la puntuación estimada de confiabilidad mediante el Omega de McDonald es de 0.87 y del Alfa de Cronbach es de 0.86, tomando en consideración el valor obtenido con el Omega de McDonald, se determina que los ítems planteados en esta dimensión son confiables debido a que sus valores van de 0,83 hasta 0.86, es decir, no sobrepasan la puntuación establecida.

Anexo N° 8

Estadística de Confiabilidad Dimensión Recuperación

Estimadores	Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α
Punto estimado	0.86	0.86
95% límite inferior	0.82	0.81
95% límite superior	0.90	0.90

Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P25	0.84	0.83	0.68
P26	0.85	0.85	0.61
P27	0.80	0.80	0.80
P28	0.84	0.84	0.64
P29	0.84	0.83	0.67

Se puede apreciar en la tabla, que la puntuación estimada de confiabilidad mediante el Omega de McDonald y el Alfa de Cronbach es de 0.86. Considerando el valor obtenido con el Omega de McDonald, se determina que los ítems planteados en esta dimensión son confiables, debido a que sus valores van de 0,80 hasta 0.85, por lo cual, no exceden la puntuación establecida.

Anexo N° 9*Estadística de Confiabilidad Dimensión Soporte y Apoyo*

Estimadores	Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α
Punto estimado	0.77	0.77
95% límite inferior	0.71	0.69
95% límite superior	0.84	0.83

Estadísticas individuales de los ítems

Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P30	0.72	0.71	0.59
P31	0.70	0.70	0.62
P32	0.72	0.72	0.57
P33	0.70	0.69	0.64
P34	0.81	0.80	0.36

En la tabla representación se puede observar, que la puntuación estimada de confiabilidad mediante el Omega de McDonald y el Alfa de Cronbach es de 0.77. El valor obtenido con el Omega de McDonald se tomó en cuenta para determinar que los ítems de esta dimensión sean confiables, los cuatro primeros ítems sus valores van de 0,70 a 0.72, lo cual, arrojan un resultado positivo, ya que no superan la puntuación establecida. Sin embargo, se comprueba que al eliminar la pregunta 34 el nivel de confiabilidad mejoraría 4 puntos (0,81).

Anexo N° 10*Estadística de Confiabilidad Dimensión Agotamiento*

Estimadores	Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α
Punto estimado	0.81	0.81
95% límite inferior	0.76	0.75
95% límite superior	0.87	0.86

Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P59	0.79	0.79	0.52

P60	0.83	0.82	0.32
P61	0.77	0.77	0.64
P62	0.77	0.77	0.64
P63	0.79	0.78	0.59
P64	0.80	0.79	0.52
P65	0.81	0.80	0.41
P66	0.78	0.78	0.60

Se puede observar en la representación que el puntaje estimado de confiabilidad del Omega de McDonald y el Alfa de Cronbach es de 0,81. El valor obtenido con el Omega de McDonald se consideró para determinar que los ítems de esta dimensión sean confiables. El ítem 60 excede el puntaje establecido, lo cual establece que la eliminación de la pregunta aumentaría en 0.83 la confiabilidad del factor agotamiento.

Anexo N° 11

Estadística de Confiabilidad Dimensión Compromiso Laboral

Estimadores	Omega de McDonald Ω	Alfa de Cronbach α
Punto estimado	0.81	0.81
95% límite inferior	0.76	0.75
95% límite superior	0.87	0.86

Estadísticas individuales de los ítems

Ítems	Omega si el ítem sale	Alfa si el ítem sale	Correlación ítem total
P67	0.89	0.91	0.67
P68	0.89	0.91	0.69
P69	0.90	0.91	0.58
P70	0.90	0.90	0.71
P71	0.89	0.91	0.67
P72	0.89	0.90	0.75
P73	0.88	0.90	0.75
P74	0.89	0.90	0.80
P75	0.89	0.90	0.75

Se puede observar en la tabla, que la puntuación estimada de confiabilidad mediante el Omega de McDonald es de 0.89 y del Alfa de Cronbach es de 0.01. Tomando en cuenta el valor obtenido con el Omega de McDonald, se determina que los ítems planteados en esta dimensión son confiables, debido a que sus valores van de 0,88 hasta 0.90, a pesar de sobrepasar la puntuación establecida en la pregunta 69 y 70, no se considera fiable la eliminación de estas ya que, la confiabilidad mejoraría solamente un punto.