



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## Programa de Posgrado en Riesgos Laborales

Estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas

### LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

Tesis de grado previo a la obtención del título de  
Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de  
Riesgos Laborales

Autora: Ing. Andrea Carolina Benítez Barro

Asesora: Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas, Ecuador, febrero, 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

**Tema: Estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas.**

**Autor:** Andrea Carolina Benítez Barro

**Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo**  
**ASESOR DE TESIS**

f. \_\_\_\_\_

**Ph. D. Jorge Velazco Vargas**  
**LECTOR 1**

f. \_\_\_\_\_

**Ph. D. Ignacio Carazo Ortega**  
**LECTOR 2**

f. \_\_\_\_\_

**Mgt. Luis Hidalgo Solórzano**  
**COORDINADOR DE POSGRADOS**

f. \_\_\_\_\_

**Mgt. Alex Guashpa Gómez**

f. \_\_\_\_\_

**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

**Esmeraldas, Ecuador, febrero, 2021**

## **Declaración de autenticidad y responsabilidad**

Yo, Andrea Carolina Benítez Barro portador de la cédula de ciudadanía No. 1725949851 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, mención prevención de Riesgos Laborales son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

ANDREA CAROLINA BENÍTEZ BARRO

No. 1725949851

## **Certificación**

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, en calidad de directora de tesis, cuyo título es **Estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas**, certifico haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigible y que se han incorporado las exigencias del Tribunal, al trabajo de grado.

**MGT. MARÍA DE LOURDES SOLÍS MURILLO  
DIRECTORA DE TESIS**

## **Dedicatoria**

*El presente trabajo de fin de máster, es dedicado a las personas que me dieron la vida y me acompañan a vivirla, a **mis padres**.*

*Dedicado a:*

*Santa Cecilia & Washington Hernán.*

*¡Con mucho amor!*

## Agradecimiento

*A Dios y a la Virgen, por darme la capacidad e inteligencia para cumplir con cada objetivo propuesto.*

*A mi padre, Washington, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y por su apoyo incondicional en toda decisión que decida emprender. ¡Lo admiro y amo!*

*A mi madre, Cecilia, por alentarme día a día a seguir adelante y apoyarme en todo momento. ¡La admiro y amo!*

*A mi enamorado, Agustín, por acompañarme una vez más en una meta alcanzada y ser aquel soporte en los momentos que más lo he necesitado. ¡Lo amo!*

*A mi directora de tesis, Ma. De Lourdes, por ser esa pieza fundamental para el desarrollo de esta tesis y por brindarme su apoyo cuando lo he necesitado. ¡Mi respeto, admiración y aprecio!*

*A mis profesores y lectores, Yulien, Ignacio y Jorge, por ser una guía esencial en el proceso de titulación. ¡Gracias totales!*

*Al Banco internacional, por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo con ayuda de cada uno de sus trabajadores. ¡Eternamente agradecida!*

# **Estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas**

## **Resumen**

Las organizaciones deben reinventarse continuamente, enfocándose en una mejora continua que se centre en la identificación de los distintos factores de riesgo, incluyendo los psicosociales, en cada una de las áreas y puestos de trabajo para así poder controlarlos y establecer medidas correctivas. Es así, donde aparece el engagement laboral como una fuente primordial para alcanzar el éxito de las empresas y de cada uno de sus trabajadores. Por consiguiente, se analizó la relación que tienen los riesgos psicosociales y el compromiso con el trabajo en el Banco Internacional Esmeraldas, usando como método el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador y el cuestionario de Compromiso Laboral de Utrecht – UWES. Donde, se determinó la presencia de los siguientes riesgos psicosociales: doble presencia laboral – familiar y la salud auto percibida, además; se determinó que la relación entre los factores psicosociales y el engagement es inversamente proporcional. Resultados que difieren de los encontrados en el Banco Central del Ecuador, el Banco de Bogotá Región Oriente y el Banco del Distrito de Cayma – Arequipa. Por consiguiente, se recomienda desarrollar un programa de prevención de riesgos psicosociales en el Banco Internacional Esmeraldas, usando como línea base los resultados del presente trabajo de investigación.

**Palabras clave:** Banco, engagement laboral, riesgos psicosociales.

# **Correlational study of psychosocial risks and commitment to work at the International Bank of Esmeraldas canton**

## **Summary**

Organizations must continually reinvent themselves, focusing on continuous improvement that focuses on identifying the different risk factors, including psychosocial ones, in each of the areas and jobs in order to control them and establish corrective measures. Thus, where work engagement appears as a primary source to achieve the success of companies and each of their workers. Consequently, the relationship between psychosocial risks and commitment to work at Banco Internacional Esmeraldas was analyzed, using the psychosocial risk assessment questionnaire from the Ministry of Labor of Ecuador and the Utrecht Labor Commitment questionnaire - UWES. . Where, the presence of the following psychosocial risks was determined: double work-family presence and self-perceived health, in addition; It was determined that the relationship between psychosocial factors and engagement is inversely proportional. Results that differ from those found in the Central Bank of Ecuador, the Banco de Bogotá Oriente Region and the Banking Agency in the District of Cayma - Arequipa. Therefore, it is recommended to develop a psychosocial risk prevention program at Banco Internacional Esmeraldas, using the results of this research work as a baseline. The Banco de Bogotá Oriente Region and the Banking Agency in the District of Cayma - Arequipa. Therefore, it is recommended to develop a psychosocial risk prevention program at Banco Internacional Esmeraldas, using the results of this research work as a baseline. The Banco de Bogotá Oriente Region and the Banking Agency in the District of Cayma - Arequipa. Therefore, it is recommended to develop a psychosocial risk prevention program at Banco Internacional Esmeraldas, using the results of this research work as a baseline.

**Keywords:** Bank, work engagement, psychosocial risks.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## Índice general

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	II
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	III
Certificación.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INTRODUCCIÓN .....	12
Presentación del tema de investigación .....	12
Planteamiento del problema.....	14
Justificación .....	16
Objetivos.....	17
CAPITULO 1. MARCO TEÓRICO.....	18
Antecedentes .....	18
Fundamentación teórico - conceptual .....	22
Fundamentación legal .....	33
CAPITULO II METODOLOGÍA .....	35
Tipo de estudio.....	35
Definición conceptual de variables.....	35
Área de estudio .....	37
Técnicas e instrumentos.....	38
Análisis de datos .....	44
CAPITULO III RESULTADOS.....	46
CAPITULO IV DISCUSIÓN .....	56
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
Conclusiones.....	58
Recomendaciones .....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS .....	64

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Condiciones intralaborales</i> .....	26
Tabla 2. <i>Dimensiones extralaborales</i> .....	26
Tabla 3. <i>Componentes del compromiso laboral</i> .....	32
Tabla 4. <i>Definición conceptual de la variable independiente</i> .....	35
Tabla 5. <i>Distribución de trabajadores por puesto de trabajo</i> .....	38
Tabla 6. <i>Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial</i> .	39
Tabla 7. <i>Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial</i> .....	39
Tabla 8. <i>Nivel de riesgo por dimensión</i> .....	40
Tabla 9. <i>Nivel de riesgo general</i> .....	41
Tabla 10. <i>Datos generales de la muestra.</i> .....	41
Tabla 11. <i>Resultados del análisis estadístico de la validación del cuestionario</i> .....	42
Tabla 12. <i>Puntuación detallada del cuestionario UWES</i> .....	44
Tabla 13. <i>Nivel de riesgo por dimensión de manera individual. Fuente: Elaborado por autora</i> .....	48
Tabla 14. <i>Resultado porcentual por dimensiones de la evaluación de riesgo psicosocial. Fuente: Elaborado por autora</i> .....	49
Tabla 15. <i>Resultado de engagement en el trabajo del Banco Internacional. Fuente: Elaborado por autora</i> .....	51
Tabla 16. <i>Resultado de engagement en el trabajo del Banco Internacional. Fuente: Elaborado por autora</i> .....	55

## Índice de figuras

Figura 1. Principales características de los riesgos psicosociales. Fuente: (Moreno & Báez, 2010) .....	23
Figura 2. Principales riesgos psicosociales. Fuente: (Salas & Melià, 2004). .....	24
Figura 3. Descripción de los dominios de las condiciones psicosociales intralaborales. Fuente: (Quintero et al., 2017). .....	25
Figura 4. Principales consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. ....	28
Figura 5. Engagement como opuesto al burnout. Fuente: (Castellano et al., 2013). .....	29
Figura 6. Modelo explicativo de las emociones positivas / negativas, burnout y engagement. Fuente: (Castellano et al., 2013). .....	29
Figura 7. Principales causas del compromiso organizacional. Fuente: (Peralta & Santofimio, 2007) .....	31
Figura 3. Área de estudio .....	37
Figura 4. Procedimiento para la aplicación del cuestionario. ....	43
Figura 5. Gráfica resultante de la evaluación de los riesgos psicosociales. Fuente: Elaborado por autora. ....	50
Figura 6. Gráfica de la dimensión de vigor. Fuente: Elaborado por autora. ....	52
Figura 7. Gráfica de la dimensión de dedicación. Fuente: Elaborado por autora. ....	53
Figura 8. Gráfica de la dimensión de absorción. Fuente: Elaborado por autora. ....	53

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema de investigación**

Actualmente, la sociedad mundial muestra que lo único que se mantiene hoy en día es el constante cambio. Es así como las organizaciones o empresas sin importar del tipo que éstas sean, deben reinventarse continuamente, enfocándose en una mejora continua para conservarse vigentes y competitivas aumentando a su vez la productividad y minimizando los costos (Granados, 2015).

Uno de estos cambios, ha sido la implementación en las empresas de un área de prevención de riesgos laborales - seguridad, salud ocupacional y ambiente -, que se centran en identificar los distintos factores de riesgo presentes en cada uno de las áreas y puestos de trabajo para así poder controlarlos, medirlos, evaluarlos y a su vez poder establecer medidas correctivas y correctoras que ayuden a minimizar los daños (Contreras, 2015).

Estas medidas hacen que las empresas u organizaciones tomen como foco de concentración e interés, al capital humano (Aguillón, Peña, & Decanini, 2014), considerando a los trabajadores como una vía alterna para crecer y mejorar constantemente a nivel interno y externo (Carrasco, de la Corte, & León, 2010).

Porque cuando una organización dispone de un capital humano feliz y en concordancia con su trabajo cuenta con una importante ventaja frente a la competencia y por ende, brinda un mejor servicio al cliente. Es así como aparece el “engagement” laboral, como una fuente primordial para alcanzar el éxito de las empresas y de cada uno de sus trabajadores (Guzmán, Jackson, & Orozco, 2013).

Desde tiempos memoriales, el engagement en el trabajo, ha sido conocido como aquel estado mental positivo y de realización ligado con el trabajo caracterizado por vigor, dedicación y absorción (Acosta, Salanova, & Llorens, 2011).

De tal manera, el engagement enfatiza las actitudes positivas y la motivación de las personas en relación con el trabajo que realizan, lo que indudablemente asegura un incremento en la mejoría de la calidad de vida laboral (Marsollier, 2015). Y ha demostrado ser un factor esencial para mejorar el empeño de los trabajadores y su bienestar psicológico (Castellano, Cifre, Spontón, Medrano, & Maffei, 2013).

Debido a las altas manifestaciones de energía y conexión con el trabajo que estos presentan, así como la eficacia en la confrontación con las diversas demandas diarias de cada uno de sus puestos de trabajo (Castellano et al., 2013).

El Banco Internacional es una organización que forma parte del sector financiero de bancos y cajas de ahorros, que dentro de sus actividades diarias se caracterizan por su alto grado de incidencia de los riesgos psicosociales en sus trabajadores debido a la gran acumulación de factores estresantes que se generan en los bancos; por lo tanto resulta necesario analizar los riesgos psicosociales por lo que estos están atravesando y a su vez el nivel de compromiso con el que lo están llevando a cabo (UGT, 2011).

Ya que el compromiso laboral depende de cada trabajador, cabe recalcar; que la organización es la responsable de velar de la provisión de recursos laborales que ayuden a disminuir o a incrementar el estado mental positivo de sus empleados, convirtiéndose así las autoridades en un punto clave para el proceso de compromiso de cada uno de sus empleados (Granados, 2015).

## **Planteamiento del problema**

El planteamiento del problema de la presente investigación, se centró principalmente en la falta de estudios referentes al tema en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas y por ende, en las soluciones a los problemas psicosociales y a la carencia de atención por parte de las organizaciones o empresas a este tipo de riesgo, los que afectan significativamente a la salud física y mental, al bienestar y a la calidad del vida laboral de cada uno de los trabajadores (Arenas & Andrade, 2013).

Adicional a esto, se muestra que una de los desasosiegos más importantes de las autoridades de las organizaciones es, cómo lograr que los trabajadores aumenten su nivel de rendimiento para alcanzar un incremento en la productividad (Pineda, 2007).

El Banco Internacional del cantón Esmeraldas, está propenso a padecer de riesgos psicosociales, debido a las exigencias en cada uno de sus puestos de trabajo retándolos a constar de altos niveles de vigilancia, concentración, estrés, desánimo, toma de decisiones, de la meta diaria de atención que deben cumplir, entre otros aspectos, características que se presentan en todas las entidades bancarias (Granados, 2015). Es así como a su vez, aparece la sobre carga emocional o psicológica la cual se ve reflejada en el nivel emocional y por consiguiente, impacta negativamente al bienestar de los trabajadores y al compromiso de cada una de sus actividades laborales diarias (Saenz, 2016).

Por consiguiente, se plantearon las siguientes formulaciones del problema mencionado anteriormente.

¿Cuál es la relación existente entre los riesgos psicosociales y el engagement en los trabajadores del Banco Internacional?

¿Cuáles son los factores o dimensiones de riesgo psicosocial en los trabajadores del Banco Internacional?

¿Cuáles son las dimensiones o dominios del engagement en los trabajadores del Banco Internacional?

¿El compromiso de los trabajadores del Banco Internacional se encuentra ligado a la presencia de riesgos psicosociales?

## **Justificación**

La presente investigación radica en que los resultados obtenidos en este estudio brindan al Banco Internacional las herramientas necesarias para facilitar la elaboración de estrategias de intervención adecuadas a través de programas de prevención y promoción incrementando una consciencia en la problemática mencionada anteriormente, de igual manera, los resultados sirven para retroalimentar las políticas y las prácticas que se llevan a cabo con el talento humano del banco en cuestión para poder mejorar la salud integral de cada uno de los empleados (Quintero, Zuluaga, & Motta, 2017).

Además, aporta importantes características al personal tales como: alto desempeño, alto nivel de pertenencia a la organización, mejora en el clima organizacional, mejora en la competitividad interna del capital humano y un incremento en la satisfacción de los trabajadores tanto administrativos como asistenciales (Aguillón et al., 2014).

Adicionalmente, la importancia de este estudio se enfoca en los resultados que aportan al conocimiento del compromiso de los trabajadores que apuntan a la generación de recomendaciones positivas y soluciones a determinados problemas los cuales permitan mejorar el ambiente laboral, aportando a su vez nuevas experiencias y una línea base para futuras investigaciones (López, García, & Pando, 2007).

La aplicación de la batería del cuestionario de riesgo psicosociales aprobada por el Ministerio de Trabajo del Ecuador sirve para su aplicación en cualquier tipo de organización, la cual sirvió como base para aplicarla en el Banco Internacional y que se promuevan estrategias y medidas correctivas/correctores acordes a cada uno de los riesgos identificados, que a su vez esto (implementación del programa de riesgo psicosocial) permite aportar a la reducción de los costos, ausentismo laboral, rotación del personal y que indudablemente favorece el incremento de la motivación laboral y la productividad como institución bancaria (Guzmán et al., 2013).

Al ser los riesgos psicosociales uno de los problemas que mayor repercusión tiene en los trabajadores y en su calidad de vida laboral, la importancia radicó en ir más allá de solo

cumplir con la normativa ecuatoriana, sino de velar por la salud física y mental de sus empleados lo cual aporta considerablemente al desempeño del banco en general (Huacasi & Ticona, 2016).

Finalmente, esta investigación se justificó debido a que investigaciones anteriores realizadas en países como España, Holanda y Colombia, demuestran que ciertos factores de riesgo psicosociales se encuentran ligados al engagement o compromiso laboral (Arenas & Andrade, 2013).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la relación que tienen los riesgos psicosociales y el compromiso (engagement) con el trabajo en el Banco Internacional.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel.
2. Reconocer el nivel de compromiso (engagement) en el trabajo.
3. Evaluar la relación entre los factores psicosociales y el engagement en trabajadores tanto asistenciales como administrativos.

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes

Conforme pasan los años, el tema de riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo o engagement ha tomado importancia debido al incremento de la preocupación por velar por el mejoramiento del ambiente laboral. Es así como a continuación se detallan estudios realizados anteriormente sobre riesgos psicosociales y sobre engagement en entidades bancarias.

En países vecinos, como Colombia se han llevado a cabo los siguientes estudios enfocados en la identificación de los riesgos psicosociales en bancos y cajas.

En el año 2008, en Bogotá – Colombia, Luz Pinilla, realizó una medición de los riesgos psicosociales en el Banco de Bogotá de la región Oriente, mediante la utilización de la prueba ISTAS21, a una muestra representativa de 12 jefes de servicio y de 31 asesores de ventas y servicios, que fueron evaluados en dos sesiones. Para lo cual, se realizó la evaluación de 21 factores de riesgo psicosocial, donde se incluían las dimensiones de exigencias psicológicas, apoyo social, liderazgo y demás. Por ende, se determinaron lineamientos estratégicos como un programa de riesgos psicosociales, que ayudaron a crear un plan de intervención para un mejor desenvolvimiento laboral en la entidad financiera (Pinilla, 2008).

Adicionalmente, en el mismo año, en Cali – Colombia, Barahona y Prowesk ejecutaron un estudio sobre la percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada con una muestra de estudio de 20 trabajadores de las diversas áreas y que a su vez cuenten con una cantidad mayor de al menos cuatro años de antigüedad en la organización. Para lo cual, emplearon como instrumento, un cuestionario de identificación de riesgos psicosociales, que dio como resultado un nivel medio de riesgo de los siguientes factores de riesgo psicosocial encontrado: motivación, compromiso, participación y estrés, que indudablemente establecían una estrecha relación con el desempeño de los empleados en el banco (Barahona & Sarsosa, 2008).

Cinco años más tarde, precisamente en el año 2013, se realizó un estudio titulado “Factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan la percepción sobre el clima laboral en los trabajadores del Banco Caja sede Pasto”, liderado por Lorena Mesías en Colombia. Estudio en el cual se tomaron en cuenta como muestra a doce trabajadores distribuidos en todas las diferentes áreas de la entidad financiera, a los cuales se les aplicó dos tipos de encuestas, una para los riesgos psicosociales y otra para la percepción del clima laboral, que evidenciaron una correlación significativa entre los resultados obtenidos (Mesías, 2013).

Abello y Patiño, en el año 2017, realizaron un estudio donde analizaron el estado del arte sobre la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el puesto de trabajo de cajeros del sector bancario colombiano, en el cual se establecieron que los riesgos psicosociales de mayor ocurrencia en este cargo laboral, fueron el estrés laboral, síndrome de Burnout, la violencia en el trabajo y el popular hoy en día “mobbing laboral”, que se ven reflejados en los síntomas psicofisiológicos que presentan cada uno de los trabajadores de mencionada entidad financiera, replicando la metodología de Sampieri, Fernández y Patiño en el año 2010, donde se empleó un diseño metodológico con un enfoque cualitativo, con énfasis en la recolección de información, siendo una investigación descriptiva ( Abello & Patiño, 2017).

En nuestro país, Ecuador, son escasos los estudios de identificación de riesgos psicosociales en bancos, sin embargo; a continuación, se mencionan algunos relevantes.

En el año 2011, Andrés Bolaños, realizó un estudio titulado “Factores psicosociales y su conexión con la rotación de personal de las agencias norte de una entidad bancaria”, en la ciudad de Quito. Este se lo realizó a una muestra representativo de 108 cajeros, a los cuales aplicó el Método ISTAS 21 de la medición de riesgos, con cada uno de sus componentes: psicología organizacional, riesgos psicosociales y rotación del personal, otorgando resultados de la no existencia de riesgos psicosociales, sino más bien aseverando la presencia de factores extrínsecos incontrolados que ocasiona la constante rotación del personal en las entidades financieras (Bolaños, 2011).

De igual manera, Jaramillo en el año 2012 analizó los factores psicosociales en el cambio organizacional en el Banco Central de Ecuador mediante el método de evaluación llamado F-PSICO, el que permitió evaluar dimensiones tales como el tiempo de trabajo, autonomía, demanda psicológica, tiempo de trabajo, relaciones personales y demás a la muestra de estudio, donde se determinó resultados de riesgo “muy elevado”, para lo cual el autor recomienda la implementación de una evaluación de este tipo de factores a todos los trabajadores de mencionado banco (Jaramillo, 2012).

Cabe considerar, por otra parte, estudios referentes al “engagement” o compromiso organizacional, que son menores en comparación al análisis de los riesgos psicosociales en general.

Es así, como en el año 2013, María Sánchez realizó un estudio titulado “Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas” en España, que se realizó a 102 funcionarios de la entidad bancaria, en los cuales se llegó a la conclusión de que mientras mayor sea el compromiso del empleado, menor son los niveles de estrés presentados, por consiguiente; mediante la elaboración de un cuestionario ad hoc organizado en dos apartados, el primero de datos socio-demográficos y el segundo de 15 preguntas referentes al compromiso y 15 del estrés. Por lo tanto, el investigador señala que se deben implementar medidas de gestión del personal en pro de mejorar los niveles de compromiso en el banco (Sánchez, 2013).

En el Perú, en el año 2016, Katherine Díaz, elaboró un estudio sobre el engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo, en la cual su muestra de estudio se basó en aquellos trabajadores que contaban con al menos un año de contrato y a los cuales se les aplicó el cuestionario UWES, reflejando resultados de diferencias estadísticamente significativas entre la entidad financiera pública y la privada, contando la pública con un menor nivel de engagement, concluyendo así resultados favorables para la entidad financiera privada (Díaz, 2016).

En el mismo país, pero en Trujillo, se llevó a cabo un análisis del estrés laboral y el engagement en los funcionarios del Banco de la Nación, en el año 2017 por Lesli Henríquez, donde se trabajó con una muestra de 50 trabajadores (totalidad de

empleados), a los cuales se les aplicó como instrumento, un cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo – OIT y de la Organización Mundial de la Salud – OMS, la misma que consta de veinticinco ítems referentes al estrés laboral y el cuestionario UWES para el engagement, dando como resultados una correlación débil entre el engagement y el estrés laboral en el mencionado banco (Lesli, 2017).

Finalmente, Delgado y Velásquez, en el año 2018, en Arequipa – Perú, realizaron un estudio sobre la influencia del engagement en la satisfacción laboral de los trabajadores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma mediante la utilización del instrumento UWES para la determinación del compromiso y el instrumento SPL para la medición de la satisfacción laboral, esta fue aplicada a la totalidad de los trabajadores del banco, siendo estos 25. Por consiguiente, se pudo concluir la influencia directa del engagement en la satisfacción laboral, lo que indica que son directamente proporcionales, es decir; a mayor compromiso, mayor satisfacción en el trabajo (Delgado & Velazquez, 2108).

## **Fundamentación teórico - conceptual**

### **Factores de riesgos psicosociales**

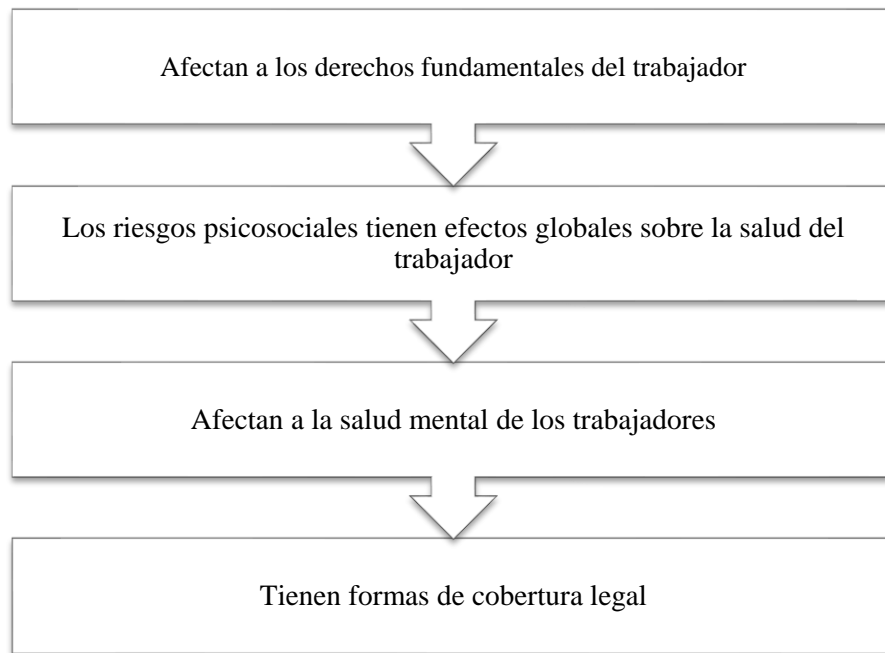
A pesar de que las investigaciones sobre los factores de riesgos laborales y aspectos psicosociales no son nuevos para la sociedad, la importancia que estos presentan si ha tomado un gran auge actualmente, debido a los constantes cambios en las empresas, a los cambios en los respectivos procesos de la globalización, y de la preocupante y extendida preocupación a que los trabajadores padezcan de riesgos psicosociales, los cuales repercuten en su salud, bienestar y ambiente laboral, por lo cual resulta conveniente la identificación, evaluación y posterior propuestas de medidas correctivas y correctores ante estos riesgos (Moreno & Báez, 2010).

Es así, como hoy por hoy, se enlistan tres formas de referirse a este tipo de riesgos tal como se desglosa a continuación (Abello & Lozano, 2013).

1. Factores psicosociales
2. Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
3. Riesgos psicosociales

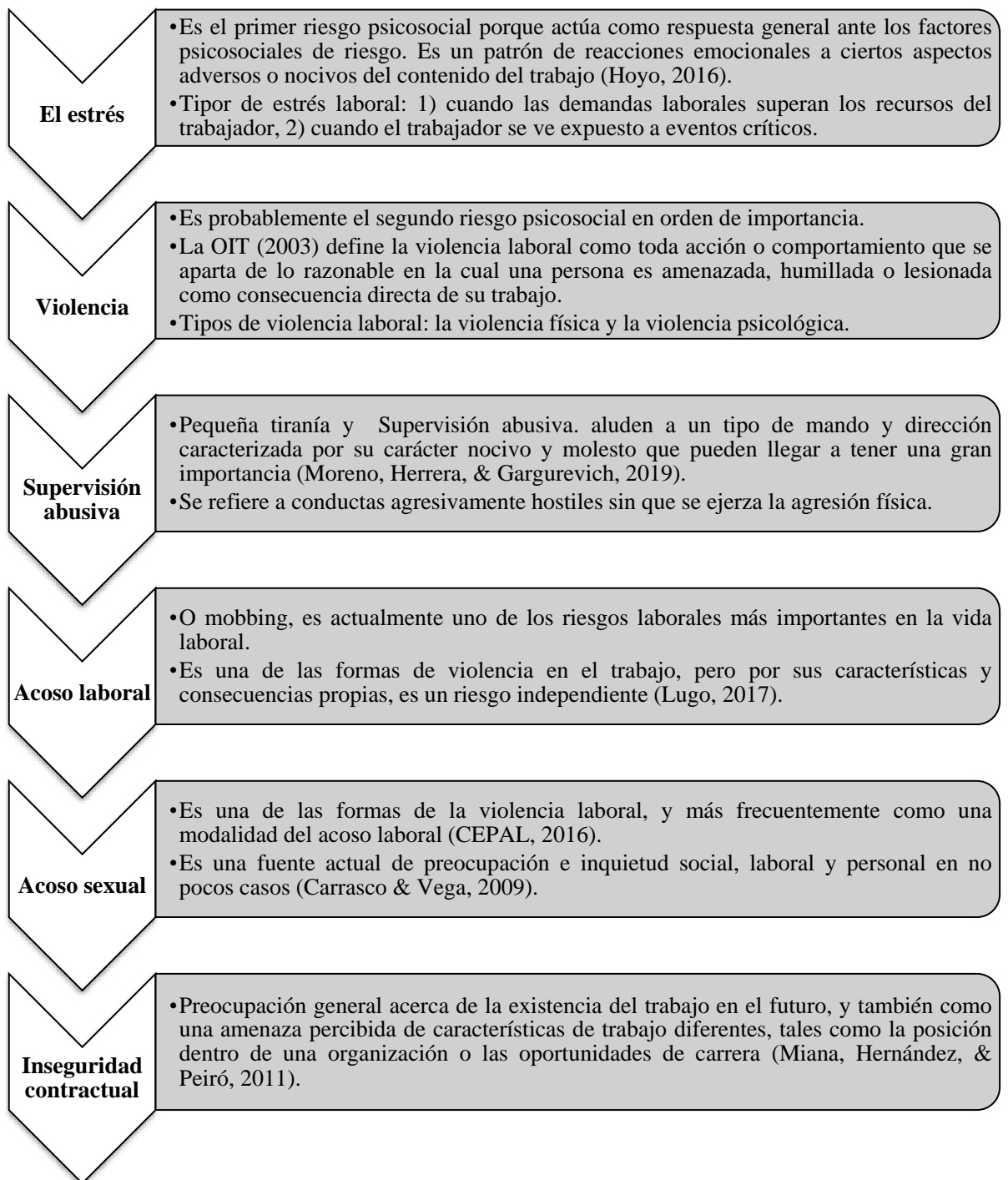
Por consiguiente, se define a los factores de riesgo laborales psicosociales, como a aquellas condiciones organizacionales de orden psicosocial netamente de trabajo, las cuales se presentan de manera positiva o negativa (Huacasi & Ticona, 2016). Es decir, que es un hecho, un acontecimiento o una situación que se deriva de la manera en la que se organiza el trabajo, los cuales tienen la probabilidad de causar daños o afectaciones a la salud y bienestar de los trabajadores en general (Camacho & Mayorga, 2017).

A continuación en la figura 1 se enlistan las principales características de los riesgos psicosociales (Moreno & Báez, 2010).



**Figura 1.** Principales características de los riesgos psicosociales. Fuente: (Moreno & Báez, 2010).

No resulta fácil plasmar un listado de los riesgos psicosociales, a pesar de que varios autores coinciden en que los más conocidos e investigados son: el estrés, la violencia y el acoso, se desconoce de información más a fondo y detallada de los demás factores de riesgo psicosociales que rondan el ámbito laboral. Sin embargo, a continuación se detalla en la figura 2 un listado consensuado de los principales riesgos psicosociales en una los trabajadores (Salas & Melià, 2004).

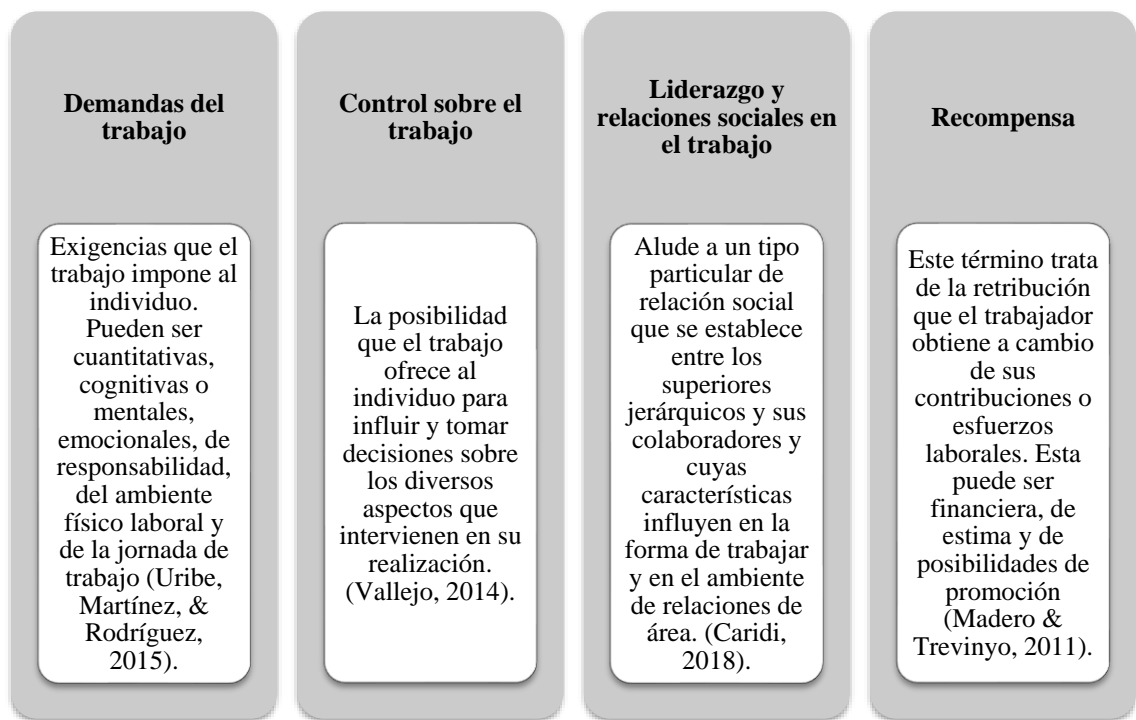


**Figura 2.** Principales riesgos psicosociales. Fuente: (Salas & Melià, 2004).

## Clasificación de las condiciones psicosociales

### A. Condiciones psicosociales intralaborales

Se entiende como condiciones psicosociales intralaborales, a aquellas que características laborales que repercuten al bienestar y a la salud de los trabajadores, de tal forma, que se expresan en dominios (ver figura 3) como: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y demás (Villalobos, 2004).



**Figura 3.** Descripción de los dominios de las condiciones psicosociales intralaborales. Fuente: (Quintero et al., 2017).

### Dominios en el ámbito intralaboral

Los dominios en el ámbito intralaboral se encuentran conformados por las dimensiones que se despliegan en la siguiente tabla (Madero & Treviño, 2011):

**Tabla 1**  
*Condiciones intralaborales*

<b>Constructo</b>	<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Condiciones intralaborales</b>	<i>Demandas del trabajo</i>	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad de cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencias del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	<i>Control</i>	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad del rol
	<i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	Capacitación
		Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
<i>Recompensa</i>	Relación con los colaboradores	
	Reconocimiento y recompensación	
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

*Fuente: (Madero & Treviño, 2011).*

## **B. Condiciones psicosociales extralaborales**

Abarcan los factores referentes al entorno familiar, social y económico de los colaboradores o trabajadores de la empresa u organización. De la misma manera, se incluyen las condiciones del lugar de residencia, que pueden afectar notablemente en la salud y bienestar del empleado (Romero, Beleño, Ucros, Echeverría, & Lasprilla, 2016).

**Tabla 2**  
*Dimensiones extralaborales*

<b>Dimensiones extralaborales</b>	
<b>Constructo</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Condiciones extralaborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo fuera del trabajo</li> <li>▪ Relaciones familiares</li> <li>▪ Comunicación y relaciones interpersonales</li> <li>▪ Situación económica del grupo familiar</li> <li>▪ Características de la vivienda y de su entorno</li> <li>▪ Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</li> <li>▪ Desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda</li> </ul>

*Fuente: (Romero, Beleño, Ucros, Echeverría, & Lasprilla, 2016).*

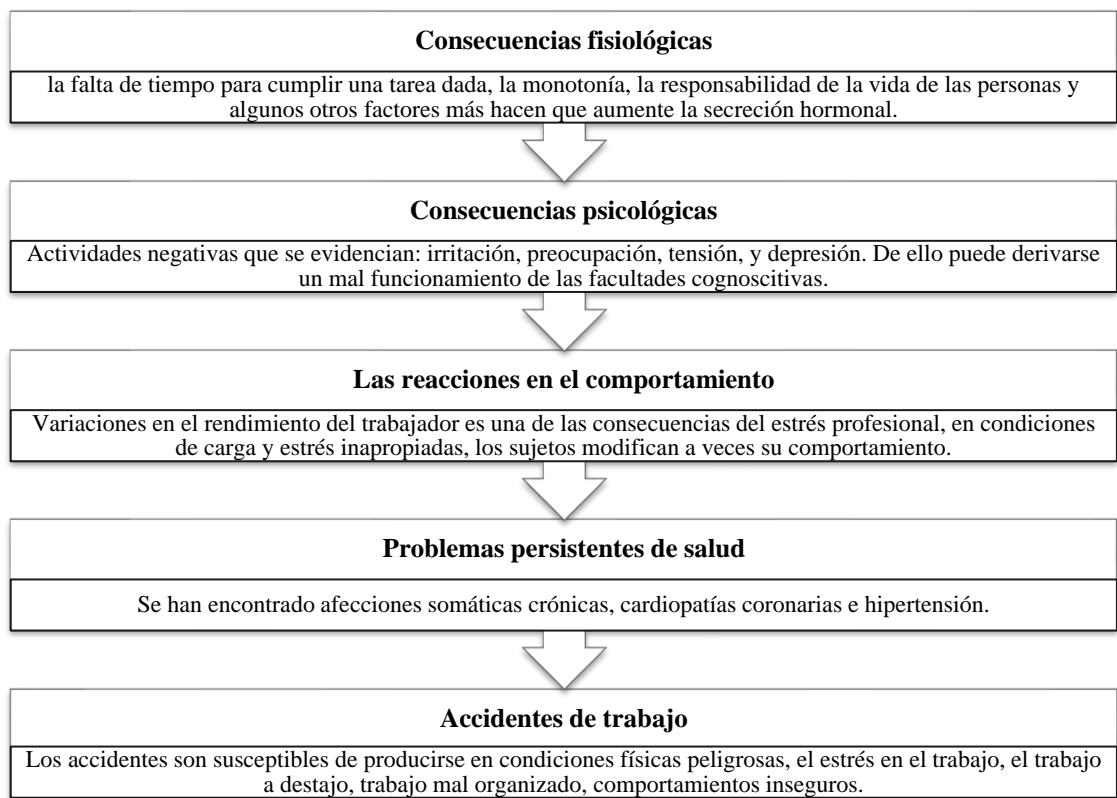
### **C. Condiciones individuales**

Las condiciones individuales hacen referencia a una cadena de factores características de cada trabajador, además de las características socio – demográficas, tales como sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación, lugar de procedencia, el estatus socio - económico, el tipo de vivienda y el número de convivientes y dependientes del individuo.

Lo mencionado anteriormente, ayuda de cierta forma a modificar la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales de una empresa. Al igual que las socio-demográficas, en aspectos como los años de antigüedad en la empresa, el cargo que llevan desempeñando, el tipo de contrato, la forma de pago y demás (OIT et al., 2014).

### **Consecuencias de los factores de riesgo psicosociales**

Son muchos los equipos de investigación que han velado por la recapitulación de los estudios referentes a los factores psicosociales en relación con el ámbito laboral, así como sus interacciones y repercusiones sobre la salud y el bienestar del trabajador, uno de estos equipos son (Moreno & Báez, 2010), que describen de la siguiente manera las principales consecuencias de este tipo de factores.

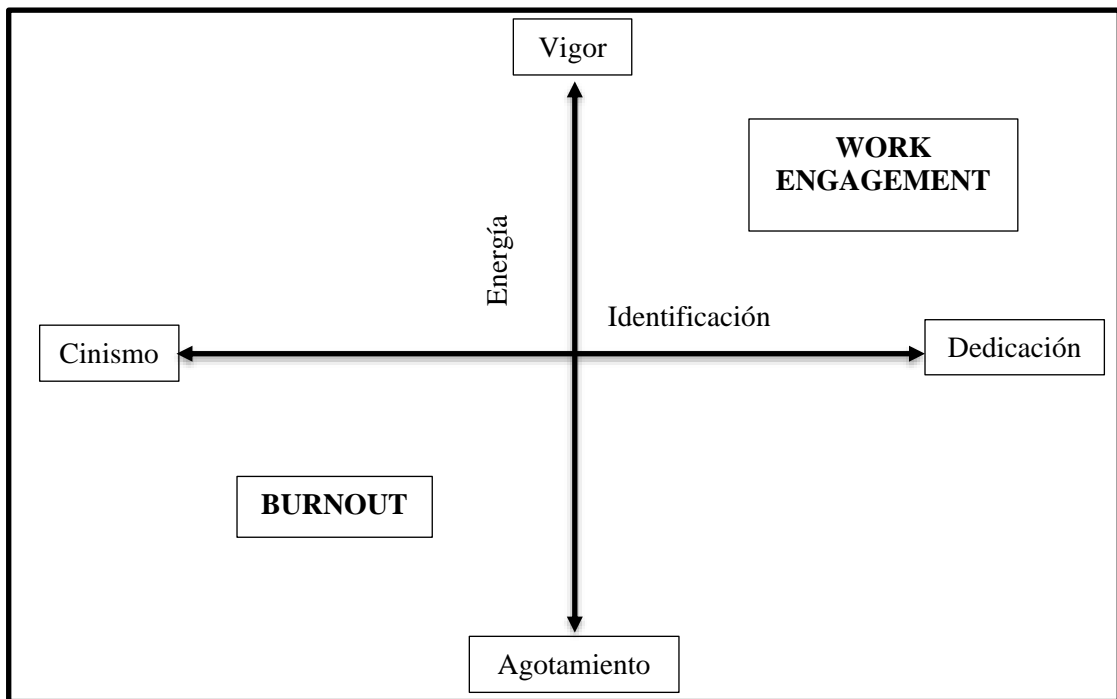


**Figura 4.** Principales consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

## **Engagement**

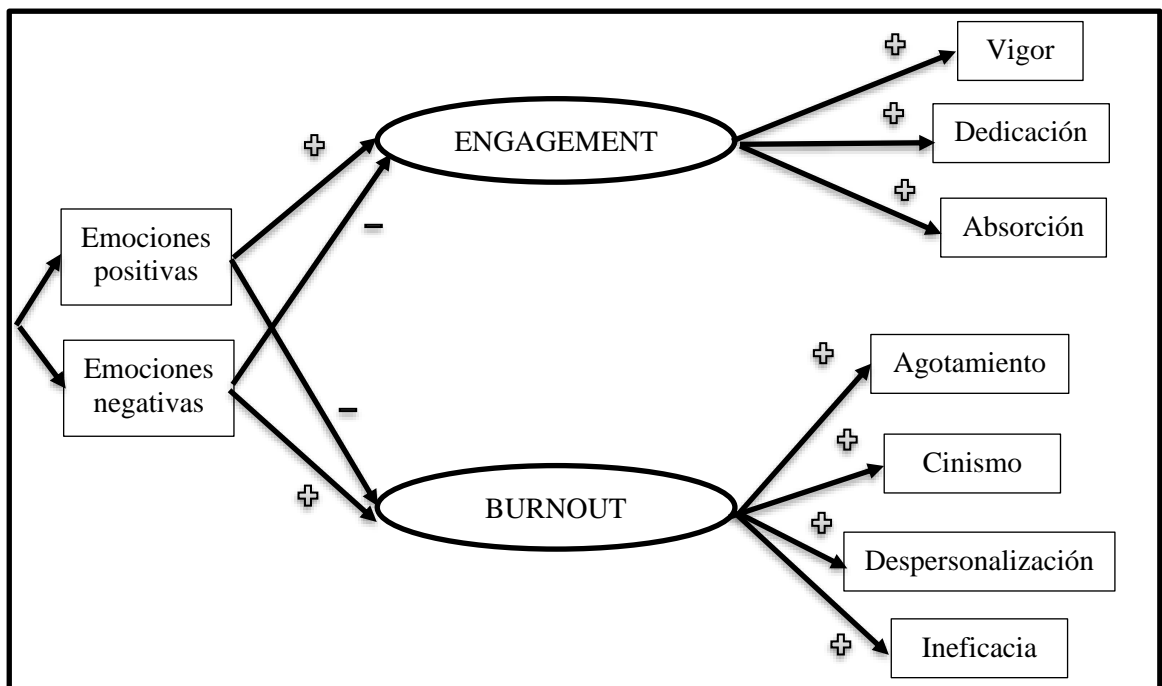
Engagement, es un constructo, que, dentro de la psicología positiva, no tiene una traducción exacta, por tal motivo se los asocia al compromiso organizacional o laboral. Por ende, se lo define como aquel estado de la mente con una visión positiva en el trabajo que se caracteriza por presentar vigor, dedicación y absorción en cada una de sus actividades laborales (Caridi, 2018).

Además, el engagement es aquel lapso o relación que se da entre las personas dentro de una organización, y el estado afectivo entre los mismos (Salanova & Schaufeli, 2009). Es así, como se convierte en algo más que un estado particular y espontáneo, sino que también hace referencia a aquel estado afectivo – cognitivo más fuerte, es decir que no solo se centre en un objeto o situación particular (Castellano et al., 2013).



**Figura 5.** Engagement como opuesto al burnout. Fuente: (Castellano et al., 2013).

**Los dominios principales para explicar la experiencia de engagement en el trabajo.**



**Figura 6.** Modelo explicativo de las emociones positivas / negativas, burnout y engagement.

Fuente: (Castellano et al., 2013).

Por consiguiente, el dominio de vigor se identifica por los elevados niveles de energía y resistencia mental que el trabajador enfrenta mientras labora, por el deseo de afanarse en el trabajo que se está llevando a cabo e incluso cuando se despliegan dificultades adversas. En cambio, la dedicación se refiere a un alto nivel de implicación laboral, de la mano con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y un importante reto por el trabajo. Finalmente, la absorción se genera cuando el individuo se encuentra concentrada en su trabajo totalmente, cuando el tiempo le pasa de la manera más rápida posible y presenta ciertas limitaciones al momento de despegarse de la actividad que este está realizando, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas (Acosta et al., 2011).

### **Definición de compromiso organizacional**

Engagement y compromiso organizacional se refiere a lo mismo, por lo tanto; (Hurtado, 2017) indica que se conoce como compromiso a la intensidad de la participación de un trabajador y a su vez la identificación que este mantiene con la empresa u organización que se caracteriza por la creencia y aceptación de cada una de las metas y valores propuestos a beneficio de la organización y su constante deseo de pertenecer a la misma (Hurtado, 2017).

El compromiso organizacional tiene presenta las siguientes características:

- Los empleados con altos niveles de compromiso suelen mantenerse más tiempo en la empresa u organización, esta acción es bien vista en la medida que una de las metas de la organización sea detener y desplegar una fuerza de trabajo firme con niveles altos de desempeño.
- Los empleados con un mayor vínculo con la empresa poseen una gran motivación para aportar de manera significativa con su empresa.
- El compromiso organizacional se relaciona de una manera positiva con la asistencia al lugar de trabajo, lo que ayuda a reducir las ausencias de los empleados a la empresa y su impacto negativo en las actividades que esta desenvuelve (Urteaga & Omar, 2008).

## Causas del compromiso organizacional

En el compromiso de los trabajadores con la organización influyen las causas detalladas a continuación (Peralta & Santofimio, 2007) :



**Figura 7.** Principales causas del compromiso organizacional. Fuente: (Peralta & Santofimio, 2007)

Existe la adopción de tres perspectivas o dimensiones diferentes en la conceptualización del término “compromiso organizacional”, las cuales son (Lirios, 2013):

- *Perspectiva de intercambio:* resulta de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el colaborador.
- *Perspectiva psicológica:* sujeta a la identificación del empleado con los valores y objetos de la organización.
- *Perspectiva de atribución:* en que el empleado se exige voluntaria, explícita e irrevocablemente a formar parte de la organización e involucrarse de todos los hechos que ello conlleva (Huacasi & Ticona, 2016).

### Componentes del compromiso organizacional

**Tabla 3**

*Componentes del compromiso laboral*

<b>COMPONENTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>		
<b>Componente afectivo</b>	<b>Componente de continuidad</b>	<b>Componente normativo</b>
Familia	Indiferencia	Obligación moral
Emociones	Conveniencia	Lo correcto
Significancia	Consecuencias	Lealtad
Pertenencia	Costo económico	Sentimiento de culpabilidad
Lealtad	Necesidad	Deber
Orgullo	Económica	Reciprocidad
Felicidad	Comodidad	
Solidaridad	Beneficios	
Satisfacción		

*Fuente: (Huacasi & Ticona, 2016)*

## **Fundamentación legal**

El presente estudio, se centró en artículos que se encuentran en la Constitución de la República del Ecuador, en convenios internacionales, en el código de trabajo, en el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y en resoluciones referentes a prevención de riesgos laborales.

Es así, como en la Constitución de la República del Ecuador, en la sección octava referente al trabajo y la seguridad social, en su artículo 33 menciona que el trabajo es un derecho social y económico escogido y aceptado libremente, que permite al ciudadano gozar de su dignidad, una vida plena y una remuneración justa para diario vivir. Y el artículo 34, por su parte menciona que la seguridad social es un derecho para todos los ciudadanos en general incluyéndolos en su ámbito laboral.

Si bien es cierto, que no se mencionan estricta y ampliamente en este instrumento legal, los riesgos psicosociales como tal, en el artículo 331 indica ligeramente el aspecto psicosocial de los ciudadanos, donde menciona que se encuentra prohibido la discriminación, la violencia o cualquier acto que afecte directamente a las mujeres en el ambiente laboral, dejando a un lado los demás riesgos psicosociales y al género masculino (Asamblea Nacional, 2008).

En el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decisión CAN 584, se señala la importancia de identificar los riesgos laborales para su posterior evaluación con el objetivo de llegar a una adecuación de acciones preventivas en la empresa (Instituto Laboral Andino, 2004). Por lo tanto, en el capítulo III sobre la gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo, se mencionan las obligaciones de los empleadores. Adicional a esto, en el artículo 11 se indica que se deben tomar las medidas correctivas y correctoras necesarias para minimizar la presencia de los riesgos laborales en una organización, además; el artículo 23 se refiere a la obligación de los empleadores de otorgar capacitaciones y una formación continua a cada uno de sus trabajadores respecto a la prevención de riesgos laborales.

Cabe recalcar la importancia del artículo 26 del capítulo V respecto a los trabajadores como objeto de protección especial, donde se indica que el patrono debe tener en cuenta como prioridad la prevención de riesgos y adoptar las medidas necesarias para la misma (Instituto Laboral Andino, 2004).

Mientras tanto, en el Código de trabajo, en el capítulo I sobre la determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador, en su artículo 347, se enfoca en los riesgos del trabajo, refiriéndose a este como aquellas eventualidades dañinas que afectan al trabajador (Asamblea Nacional, 2012).

Por otro lado, aparece el Decreto 2393 – Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo del 17 de noviembre de 1986, donde en su artículo 9, se menciona de manera parcial a los riesgos psicosociales, ya que, este se centra en las exigencias psicofísicas de los puestos de trabajo que son obligatorias que el empleador otorgue a cada uno de sus trabajadores (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1994).

Además, en la Resolución C.D 513 – Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IEISS, se encuentra una definición de riesgo psicosocial, al cual se lo conoce como aquel riesgo relacionado con el trabajo y que puede llegar a ocasionar algún tipo de enfermedad profesional u ocupacional (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

Finalmente, el Acuerdo Ministerial 82 - Normativa de la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, en el cual e sus artículos 4, 5, 6 y 9 menciona la importancia de que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de ser seleccionados a un puesto de trabajo sin ningún tipo de discriminación alguna y de la exclusiva necesidad de que las empresas u organizaciones cuenten con un programa de prevención de riesgos psicosociales, lo cual resulta primordial para salvaguardar la salud y bienestar de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2017).

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### Tipo de estudio

El presente de estudio fue una investigación de campo, debido a que permitió generar nuevos conocimientos en el ámbito de la realidad social, y porque se realizó en el sitio del objeto de estudio y además permitió al investigador conocer más a fondo y de manera personal el tema a ser investigado. Adicionalmente, fue una investigación correlacional debido a que se va a analizar la relación que existe entre una variable dependiente y una variable independiente, tal como se detalla a continuación.

### Definición conceptual de variables

- **Variable independiente:** Riesgos psicosociales
- **Variable dependiente:** Engagement o compromiso organizacional

### Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 4**

*Definición conceptual de la variable independiente*

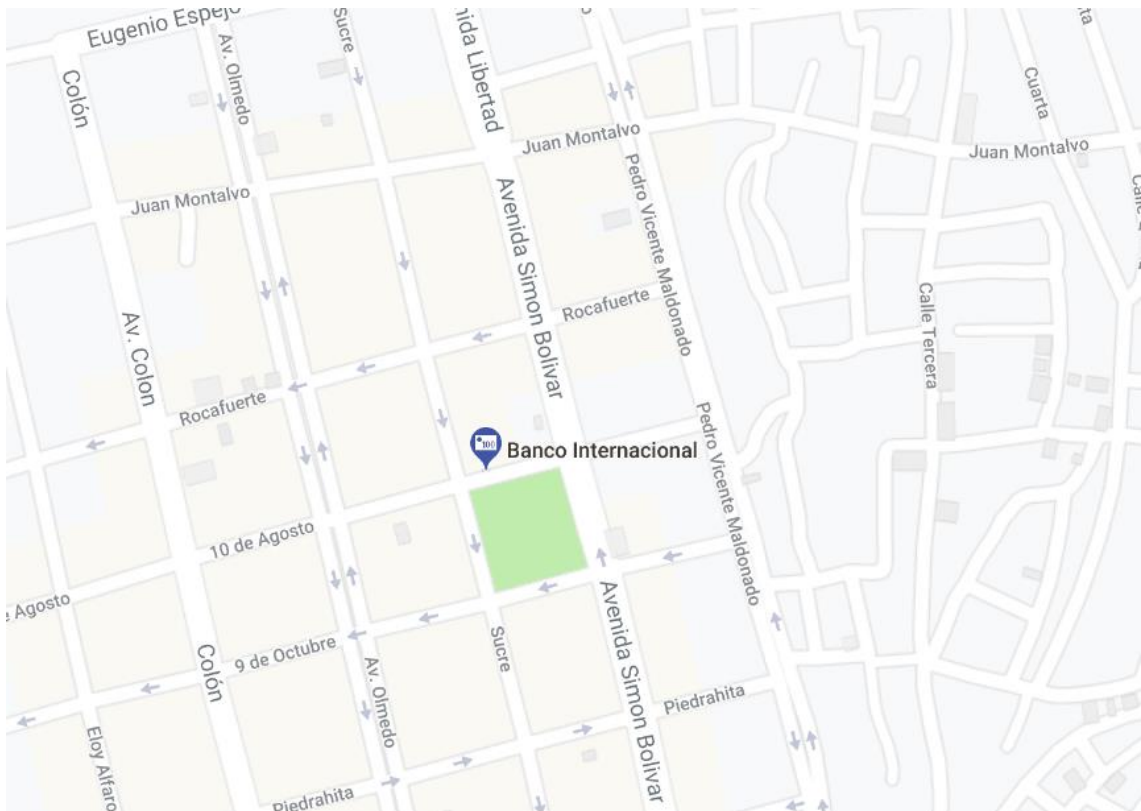
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Independiente:</b> Riesgos psicosociales	Los riesgos psicosociales, son aquellos que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la	Se realizó el cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de trabajo del Ecuador.	Estrés	Superación de las demandas laborales en comparación a los recursos del trabajador.
			Violencia	Exposición del trabajador a eventos críticos Violencia física

	<p>automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).</p>		<p>Violencia psicológica</p> <hr/> <p>Conductas interpersonales persistentes negativas</p> <hr/> <p>Conductas interpersonales persistentes agresivas</p> <hr/> <p>Atentados contra la propia dignidad</p> <hr/> <p>Atentados contra la intimidad del trabajador</p> <hr/> <p>Chantaje</p> <hr/> <p>Comportamiento físico, verbal y no verbal</p> <hr/> <p>Disminución de plantillas – puestos de trabajo</p> <hr/> <p>Cambio de la línea productiva</p>
<p><b>Dependiente:</b> Engagement o compromiso laboral</p>	<p>Engagement o compromiso organizacional es un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (Castellano et al., 2013)</p>	<p>Se realizó el cuestionario UWES. 17 que mide el compromiso organizacional, conocido como engagement.</p>	<p>Vigor</p> <hr/> <p>Niveles de energía</p> <hr/> <p>Resistencia mental</p>
			<p>Dedicación</p> <hr/> <p>Implicación laboral</p> <hr/> <p>Entusiasmo</p> <hr/> <p>Orgullo</p> <hr/> <p>Reto por el trabajo</p>
			<p>Absorción</p> <hr/> <p>Concentración en el trabajo</p>

## Área de estudio

El presente estudio se llevó a cabo en el Banco Internacional ubicado en la calle 10 de agosto, lote 6, entre Bolívar y Sucre frente al parque central 20 de marzo, del cantón Esmeraldas, provincia de Esmeraldas, Ecuador, tal como se muestra en la figura 3.

El Banco Internacional nació en el año 1973 con la idea de su propietario Ignacio Fierro (procedencia española), quien en conjunto con importantes empresarios de nacionalidad ecuatoriana decidieron incursionar con una entidad bancaria en Ecuador. Entidad financiera que en la actualidad cuenta con la colaboración de 1300 trabajadores, distribuidos en 89 puntos de atención en 18 provincias, abarcando la Costa, Sierra y Amazonía, entre de los cuales entra el cantón de Esmeraldas (Banco Internacional, 2019).



**Figura 3.** Área de estudio

## **Población y muestra**

En el presente estudio se trabajó con la población del Banco Internacional. Es decir; el número total de trabajadores tanto administrativos, asistenciales y de apoyo de todas las áreas del Banco Internacional del cantón Esmeraldas, un total de diez trabajadores.

**Tabla 5**

*Distribución de trabajadores por puesto de trabajo*

<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Administrativos	3
Asistenciales	4
De apoyo	3
<b>Total:</b>	<b>10</b>

## **Técnicas e instrumentos**

### **Riesgos psicosociales**

Para la presente investigación se siguió la metodología sugerida por (Arenas & Andrade, 2013), en la cual recomiendan la implementación de encuestas previamente estructuradas y validadas para alcanzar la identificación de los riesgos psicosociales de una organización.

Por consiguiente, como instrumento de recolección de datos, se consideró el “Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial”, del Ministerio de trabajo del Ecuador, el cual se establece de la siguiente manera y es aplicado a cualquier persona natural o jurídica, organizaciones privadas o públicas que cuenten con un número igual o mayor a diez servidores (Ministerio del Trabajo, 2018).

Es así, como el objetivo del cuestionario, fue evaluar los factores de riesgo psicosocial que puedan llegar a atentar contra la salud y el bienestar de cada uno de los trabajadores dentro de una organización, con la finalidad de generar las medidas oportunas para disminuir tal riesgo.

### **Diseño de instrumento - Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial**

Las interrogantes del cuestionario contaron con un vocabulario claro y sencillo, con opciones de respuesta presentadas en escala Likert (completamente de acuerdo - parcialmente de acuerdo - poco de acuerdo – desacuerdo) con una calificación de 1 a 4 (ver tabla 6).

**Tabla 6**

*Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*

<b>Opción de respuesta</b>	<b>Puntuación</b>
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

El cuestionario tiene 58 ítems distribuidos en 8 dimensiones, de tal manera como se muestra en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*

<b>Dimensión</b>	<b>Número total de ítems</b>	<b>Número de ítem en el cuestionario</b>
Carga y ritmo de trabajo	4	1, 2, 3, 4
Desarrollo de competencias	4	5, 6, 7, 8
Liderazgo	6	9, 10, 11, 12, 13, 14
Margen de acción y control	4	15, 16, 17, 18
Organización del trabajo	6	19, 20, 21, 22, 23, 24
Recuperación	5	25, 26, 27, 28, 29
Soporte y apoyo	5	30, 31, 32, 33, 34
Otros puntos importantes	24	35 al 58

Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53, 56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral/familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52, 54
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	2	44, 58

En consideración con lo anterior, la determinación del nivel de riesgo por cada dimensión se llevó a cabo a través de una sumatoria de los puntos obtenidos por cada ítem que forman parte de las dimensiones, donde se realizó una comparación de los resultados con los valores definidos en la tabla 8.

**Tabla 8**  
*Nivel de riesgo por dimensión*

<b>Dimensión</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral/familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Continuando, para la determinación del nivel de riesgo de manera general, se efectuó una sumatoria de los puntos obtenidos en las dimensiones, tomando como referencia la tabla 9 para los resultados.

**Tabla 9**  
*Nivel de riesgo general*

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Calificación</b>	<b>Descripción</b>
<b>Alto</b>	58 a 116	El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.
<b>Medio</b>	117 a 174	El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.
<b>Bajo</b>	175 a 232	El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.

### **Validez y fiabilidad del cuestionario**

El instrumento seleccionado para la ejecución del presente estudio fue validado con una muestra significativa (95% nivel de confianza /  $\pm$  5% margen de error) (ver tabla 10) de 4346 trabajadores de 385 empresas privadas y públicas distribuidos como se muestra en la tabla 9. Por lo tanto, de esta forma mediante los datos estadísticos resultantes, se concluye que el instrumento propuesto cuenta con validez y fiabilidad.

**Tabla 10**  
*Datos generales de la muestra.*

<b>Descripción</b>	<b>Provincia</b>	<b>Número de trabajadores participantes</b>
Ubicación geográfica	Azuay	163
	Carchi	29
	Cotopaxi	98
	Pichincha	1122

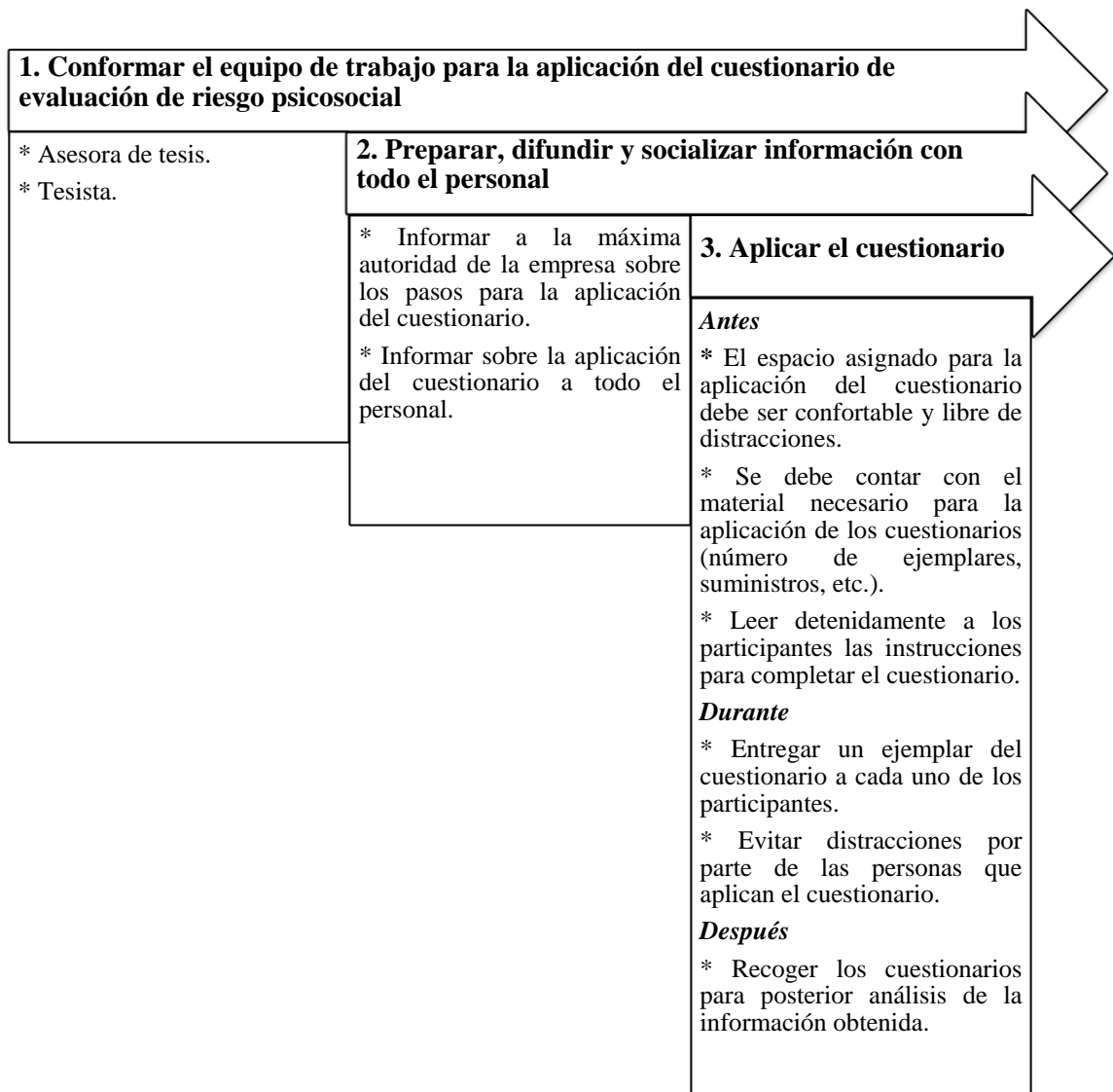
	Chimborazo	149
	El Oro	350
	<b>Esmeraldas</b>	<b>78</b>
	Guayas	1055
	Manabí	217
	Loja	242
	Imbabura	208
	Napo	93
	Tungurahua	506
	Sucumbíos	36
Población investigada	<b>Total:</b>	<b>4346</b>

**Tabla 11**

*Resultados del análisis estadístico de la validación del cuestionario.*

<b>Universidad Central del Ecuador</b>	<b>Universidad Internacional SEK</b>
<i>Datos válidos:</i> 3150	<i>Datos válidos:</i> 3150
<i>Programa aplicado:</i> SPSS V.2.2	-
<i>Alfa de Cronbach del instrumento:</i> 0,967 (nivel de confiabilidad ALTO)	<i>Alfa de Cronbach del instrumento:</i> 0,967 (nivel de fiabilidad MUY ALTA)
<i>Alfa de Cronbach por dimensión:</i> valores desde 0,806 a 0,904 (Nivel de confiabilidad ALTO para las 8 dimensiones)	<i>Alfa de Cronbach por dimensión:</i> valores desde 0,675 a 0,928
<i>Validez:</i> Todos los ítems se encuentran sobre 0,30 (Todos los ítems son VÁLIDOS)	-

En tal efecto, se llevó a cabo el siguiente procedimiento para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo.



**Figura 4.** Procedimiento para la aplicación del cuestionario.

## Engagement

El engagement o compromiso organizacional, se midió siguiendo la metodología planteada por (Arenas & Andrade, 2013), por lo tanto, se usó como instrumento de recolección de datos para este punto, el cuestionario “Escala de compromiso laboral de Utrecht”, conocido por sus siglas UWES - Utrecht Work Engagement Scale, que cuenta con 17 ítems con sus tres respectivas dimensiones: vigor – 6 ítems (“en mi trabajo me

siento lleno de energía”), dedicación – 6 ítems (“mi trabajo es estimulante e inspirador”) y absorción – 5 ítems (“el tiempo vuela cuando estoy trabajando”).

Este cuestionario cuenta con un formato de respuesta tipo Likert, puntuada de 0 a 6. Es un instrumento previamente estructurado y con la validación correspondiente con una consistencia interna de todo el cuestionario de  $\alpha$  de Cronbach de 0.93 y para sus componentes vigor, dedicación y absorción:  $\alpha = 0.82$ ;  $\alpha = 0.89$ ;  $\alpha = 0.83$  respectivamente. Lo cual es indicio de que UWES es un cuestionario confiable, válido y viable para la medición del engagement en los trabajadores.

En lo que respecta al procedimiento para efectuar la aplicación del instrumento mencionado, se realizó de la misma manera en la que se llevó a cabo el cuestionario de riesgos psicosociales (ver figura 4).

**Tabla 12**  
*Puntuación detallada del cuestionario UWES*

<b>Puntuación</b>	<b>Frecuencia</b>	
0	Nunca	Ninguna vez
1	Casi nunca	Pocas veces al año
2	Algunas veces	Una vez al mes o menos
3	Regularmente	Pocas veces al mes
4	Bastante veces	Una vez por semana
5	Casi siempre	Pocas veces por semana
6	Siempre	Todos los días

### **Análisis de datos**

Para el análisis de datos de los riesgos psicosociales se hizo uso de la “herramienta para la tabulación de datos” facilitada por el Ministerio de trabajo de Ecuador y haciendo uso del procesamiento de datos en Microsoft Excel, al igual que los datos obtenidos del cuestionario UWES.

Adicionalmente, se usó el programa estadístico SPSS Statistical Package for the Social Sciences para casos de asociación o correlación para conocer la dependencia de una variable con la otra, la misma que se determinó mediante la realización de la correlación de Pearson entre la variable dependiente y la independiente.

## **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

### **Factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo**

La valoración general de los riesgos psicosociales intralaborales dio un nivel de riesgo medio para todo el personal que labora en el Banco Internacional. Donde del total de dimensiones, la dimensión 8,6 “otros puntos importantes, referente a la doble presencia laboral y familiar” y la dimensión 8,8 “otros puntos importantes referente a la salud auto percibida”, obtuvieron un nivel de riesgo alto, 10% y 20% respectivamente, por lo cual resulta imprescindible que se tome más precaución al momento de corregir o mitigar estos riesgos en la empresa.

Resaltando dentro de la dimensión 8,6, el ítem 49, en el cual los trabajadores afirman que en el trabajo no se les permite solucionar sus problemas personales y familiares y dentro de la dimensión 8,8, los dos ítems característicos de esta, ya que en ambos se define a los trabajadores como personas propensas a efectos negativos en su salud física y mental por causa del trabajo y lo que conlleva a que consideren que no se sienten completamente saludable física y mentalmente.

Por otro lado, las dimensiones 5 y 8,3 de la organización del trabajo y de acoso sexual, obtuvieron resultados de riesgo bajo en un 100%, lo que significa que dentro del banco existe una buena comunicación entre jefes inmediatos y personal de trabajo y que a su vez se toma en consideración el punto de vista de ellos en la toma de decisiones, es decir; cuentan con una excelente organización del trabajo, además; se especifica que dentro de esta institución bancaria no existe ningún tipo de acoso sexual entre compañeros, lo cual resulta satisfactorio y enriquecedor conocer que este riesgo tan fuerte y dañino no se encuentre en el ambiente laboral del área de estudio.

En lo que respecta a las demás dimensiones de riesgos psicosociales analizadas, éstas que se encuentran en un nivel medio de riesgo, las cuales necesitan medidas de intervención correctivas y correctoras, cabe hacer énfasis en los ítems en los cuales se debe de tomar

aún más en cuenta al momento de establecer estrategias de mejora, que son: ítem 25, donde los trabajadores consideran que después de la jornada laboral no cuentan con la suficiente energía para realizar otras actividades (dimensión 6: recuperación), ítem 34, donde los trabajadores afirman que no cuentan con acceso a la atención de médicos, psicólogos, trabajadores sociales, consejeros que atiendan sus problemas de crisis o afines (dimensión 7: Soporte y apoyo), ítem 56, donde los trabajadores indican que existen ciertas preferencias a ciertos compañeros en cuestiones de uso exclusivos de ciertas áreas de la institución bancaria, el cual considera que incrementa el malestar en el ambiente laboral (dimensión 8.1: Acoso discriminatorio), ítem 57, los trabajadores no pueden dejar de pensar en el trabajo y en los retos o desafíos de este cuando están realizando otras actividades ajenas (dimensión 8.4: Adicción al trabajo), ítem 47, consideran que las instalaciones, y las herramientas para realizar su trabajo no son lo más seguras para evitar accidentes o enfermedades laborales (dimensión 8.5: Condiciones del trabajo).

Resultados que se detallan en las tablas 13 – 14 y figura 5 a continuación.

**Tabla 13**

*Nivel de riesgo por dimensión de manera individual. Fuente: Elaborado por autora.*

N° CUESTIONARIO	DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO				DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS				DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO				DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL				DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO				DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN				DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO				DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES				DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO				DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL				DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL				DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO				DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO				DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)				DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL				DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA				RESULTADO GLOBAL			
1	15	B	14	B	22	B	14	B	22	B	16	B	16	B	80	B	12	M	7	B	8	B	17	B	6	M	5	M	19	B	6	M	199	B																																		
2	13	B	14	B	21	B	13	B	21	B	14	M	14	M	81	B	12	M	8	B	8	B	16	B	6	M	6	M	18	B	7	B	191	B																																		
3	14	B	15	B	23	B	12	M	22	B	15	M	15	M	80	B	14	B	7	B	8	B	15	M	6	M	6	M	18	B	6	M	196	B																																		
4	14	B	13	B	19	B	13	B	18	B	15	M	12	M	69	M	11	M	6	M	8	B	14	M	5	M	5	M	16	B	4	A	173	M																																		
5	14	B	13	B	21	B	11	M	18	B	13	M	12	M	70	M	11	M	7	B	8	B	14	M	5	M	4	A	16	B	5	M	172	M																																		
6	13	B	13	B	21	B	13	B	19	B	13	M	12	M	71	M	11	M	7	B	8	B	14	M	5	M	5	M	17	B	4	A	175	B																																		
7	14	B	14	B	17	M	12	M	18	B	12	M	12	M	71	M	11	M	6	M	8	B	14	M	6	M	5	M	15	M	6	M	170	M																																		
8	12	M	11	M	18	B	12	M	18	B	13	M	12	M	68	M	10	M	7	B	8	B	14	M	5	M	5	M	14	M	5	M	164	M																																		
9	12	M	13	B	19	B	10	M	18	B	15	M	13	M	69	M	11	M	6	M	8	B	13	M	5	M	5	M	16	B	5	M	169	M																																		
10	11	M	9	M	18	B	11	M	18	B	13	M	12	M	71	M	11	M	6	M	8	B	14	M	6	M	5	M	15	M	6	M	163	M																																		

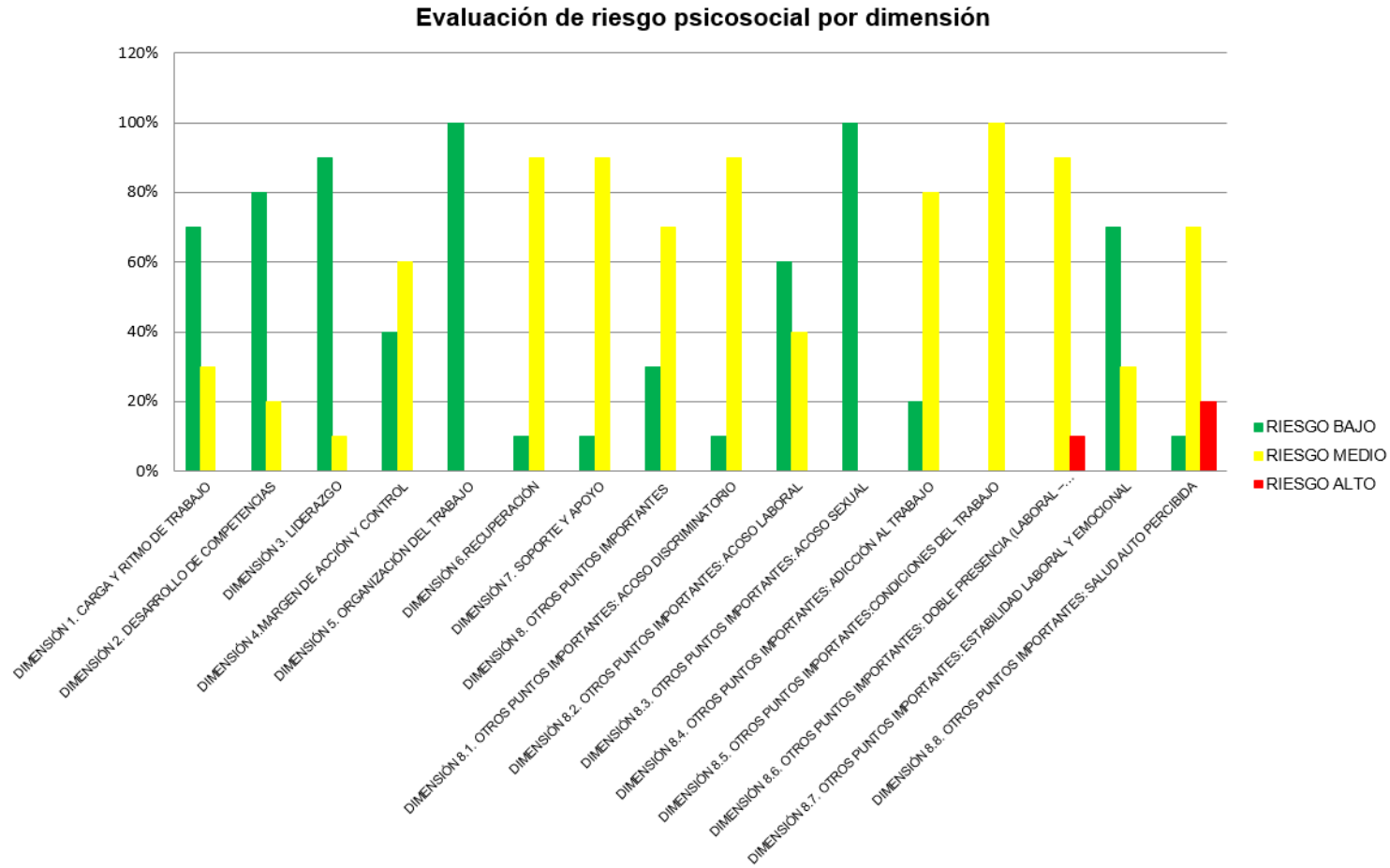
De igual manera en la tabla 14 a continuación se detalla el nivel de riesgo encontrado por cada una de las dimensiones del cuestionario del Ministerio del trabajo de Ecuador.

**Tabla 14**

*Resultado porcentual por dimensiones de la evaluación de riesgo psicosocial. Fuente: Elaborado por autora.*

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
<b>Dimensión 1.</b> Carga y ritmo de trabajo	70%	30%	0%
<b>Dimensión 2.</b> Desarrollo de competencias	80%	20%	0%
<b>Dimensión 3.</b> Liderazgo	90%	10%	0%
<b>Dimensión 4.</b> Margen de acción y control	40%	60%	0%
<b>Dimensión 5.</b> Organización del trabajo	100%	0%	0%
<b>Dimensión 6.</b> Recuperación	10%	90%	0%
<b>Dimensión 7.</b> Soporte y apoyo	10%	90%	0%
<b>Dimensión 8.</b> Otros puntos importantes	30%	70%	0%
<b>Dimensión 8.1.</b> Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	10%	90%	0%
<b>Dimensión 8.2.</b> Otros puntos importantes: Acoso laboral	60%	40%	0%
<b>Dimensión 8.3.</b> Otros puntos importantes: Acoso sexual	100%	0%	0%
<b>Dimensión 8.4.</b> Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	20%	80%	0%
<b>Dimensión 8.5.</b> Otros puntos importantes: Condiciones del trabajo	0%	100%	0%
<b>Dimensión 8.6.</b> Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	0%	90%	10%
<b>Dimensión 8.7.</b> Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	70%	30%	0%
<b>Dimensión 8.8.</b> Otros puntos importantes: Salud auto percibida	10%	70%	20%
<b>Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>

Adicionalmente se muestra en la siguiente gráfica, los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales.



**Figura 5.** Gráfica resultante de la evaluación de los riesgos psicosociales. Fuente: Elaborado por autora.

## Nivel de compromiso (engagement) en el trabajo

El nivel de compromiso de trabajo o engagement en el Banco Internacional, resultó una media total de 4,61, la cual equivale a un puntaje alto o nivel de compromiso alto, según el cuestionario aplicado. Donde, el dominio “vigor”, obtuvo una media de 4,78, y dedicación una media de 4,7 resultados que indican una puntuación alta o un compromiso alto. Lo que significa que de manera general cada uno de los trabajadores experimentan el engagement al menos una vez por semana.

Por otro lado, el dominio “absorción” obtuvo una media de 4,37, valor equivalente a una puntuación o nivel de compromiso medio, tal como se detalla en la tabla a continuación.

**Tabla 15**

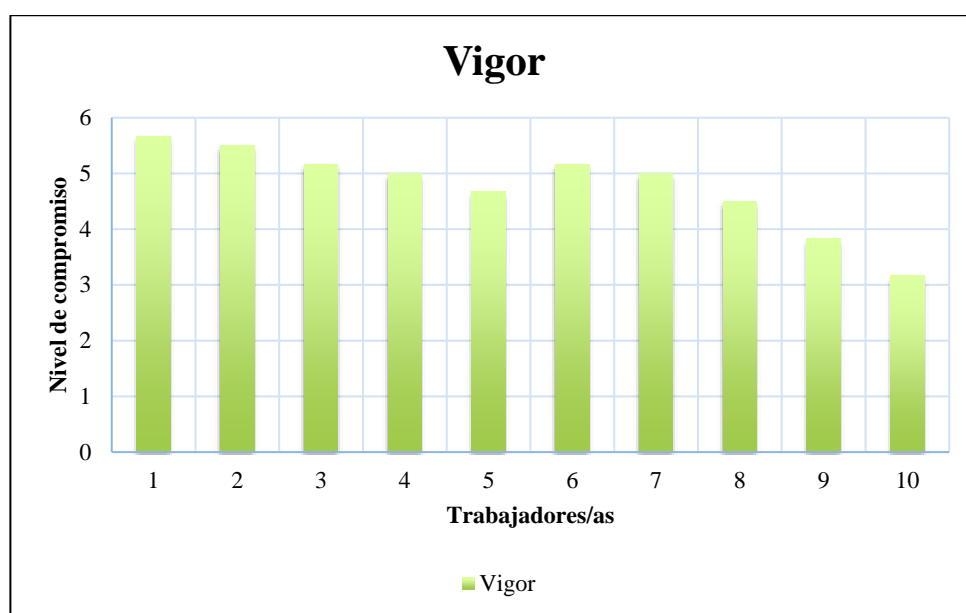
*Resultado de engagement en el trabajo del Banco Internacional. Fuente: Elaborado por autora.*

N. Cuestionario	Vigor	Dedicación	Absorción
1	5,7	5,2	5,7
2	5,5	5,6	5,8
3	5,2	5,6	5
4	5	5	4,2
5	4,7	4,8	4,5
6	5,2	4,6	4,5
7	5	5	4,3
8	4,5	4	3,7
9	3,8	4	3,2
10	3,2	3,2	2,8
<b>Media</b>	<b>4,78</b>	<b>4,7</b>	<b>4.37</b>
<b>Desviación estándar</b>	,7666	,7674	,9775
<b>Interpretación</b>	Alto	Alto	Medio

Por lo tanto, haciendo referencia a la tabla 16, se encontró un valor de 4,78 en el dominio de “vigor”, indica que los trabajadores y trabajadoras de la institución bancaria presentan altos niveles de energía, persistencia y voluntad en su día a día en el trabajo. Por otro lado, 4,7 en el dominio “dedicación” indica el alto nivel de orgullo que los trabajadores/as presentan de su lugar de trabajo y la inspiración que tienen al realizar sus actividades diarias.

Y 4,37 en el dominio de “absorción”, que refleja que en un nivel medio los trabajadores se encuentran felizmente inmersos en su trabajo.

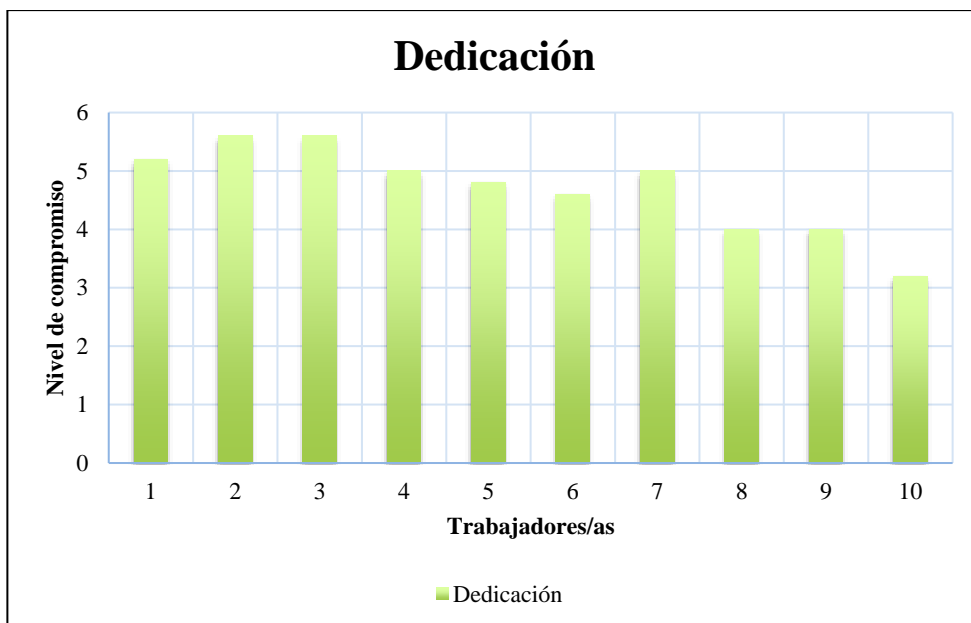
De manera individual, gran parte de los encuestados poseen un alto nivel de vigor, donde los demás se encuentran en un nivel promedio aceptable, por lo tanto, es necesario que se enfatice en potencializar su energía a través de algunas estrategias, tal como se muestra en la figura 6.



**Figura 6.** Gráfica de la dimensión de vigor. Fuente: Elaborado por autora.

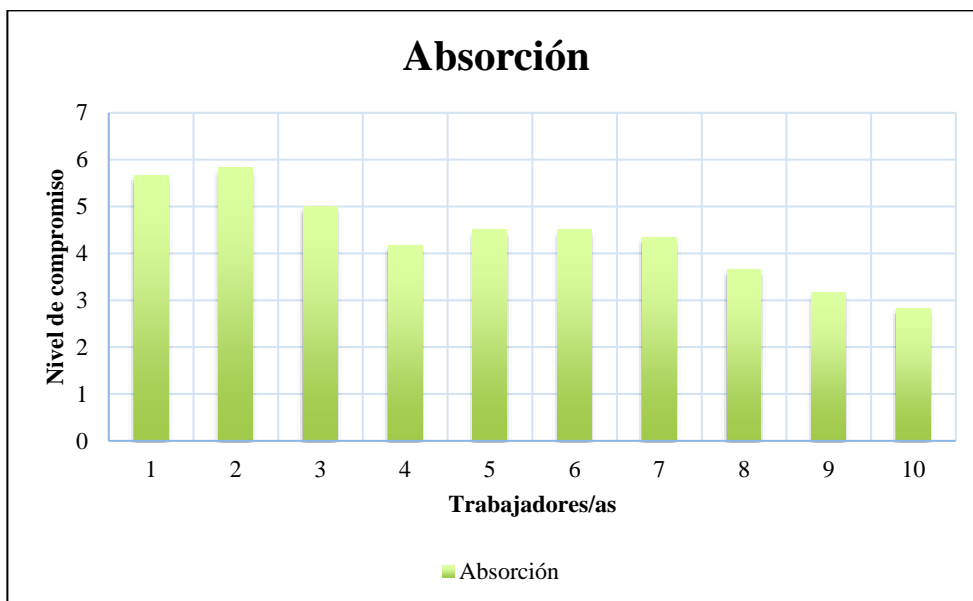
En cuanto a la dedicación, la tendencia individual muestra generalmente niveles altos, sin embargo, se reflejan tres picos inferiores los cuales se encuentran bajo la media, por lo que se deberá trabajar en un programa de mejora en el rendimiento de esas tres personas.

En este contexto, resulta que la mayoría de los trabajadores/as del banco se identifican vigorosamente con el trabajo que realizan, porque la experiencia se torna significativa, inspiradora y llena de retos. (Ver figura 7)



**Figura 7.** Gráfica de la dimensión de dedicación. Fuente: Elaborado por autora.

El dominio de absorción refleja en el resultado individual, a tres de los encuestados/as con un nivel bajo según la tabla de calificación, por lo que corresponde que se lleve a cabo un seguimiento en función de sus sentimientos de pertenencia y a aquellas experiencias positivas que llevan de casa al trabajo. (Ver figura 8)



**Figura 8.** Gráfica de la dimensión de absorción. Fuente: Elaborado por autora.

## **Relación entre los factores psicosociales y el engagement en el trabajo en trabajadores tanto asistenciales como administrativos**

Se evidencia cada una de las correlaciones que se encontraron entre las dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador y los dominios del cuestionario de engagement del trabajo – UWES.

De tal manera, en términos generales se evidencia una correlación negativa principalmente en las dimensiones de carga y ritmo de trabajo, margen de acción y control, acoso discriminatorio, acoso laboral y doble presencia, lo que significa que cuanto menor sea el nivel de riesgo de cada una de estas dimensiones, se evidencia un mayor nivel en los dominios de vigor, dedicación y absorción.

De manera más específica, se obtuvieron los siguientes resultados de las correlaciones: a menor carga y ritmo del trabajo, mayor es el vigor, dedicación y absorción; a mayor desarrollo de competencias, mayor es el vigor, dedicación y absorción; a mayor liderazgo, mayor el vigor y la dedicación, en cambio a menor liderazgo, mayor es la absorción por parte del trabajador.

A menor margen de acción y control, mayor es el vigor, dedicación y absorción; a menor nivel de recuperación por parte de los trabajadores después de sus jornadas de trabajo diarias, menor es el vigor, dedicación y absorción; a mayor soporte y apoyo, mayor el vigor, dedicación y absorción; a mayor acoso discriminatorio, menor es el vigor, dedicación y absorción; a mayor acoso laboral, menor es el vigor, dedicación y absorción.

A mayor adicción al trabajo, mayor el vigor, dedicación y absorción; a mayor doble presencia, menor el vigor, dedicación y absorción; a menor estabilidad laboral y emocional, menor es el vigor, dedicación y absorción; a menos salud auto percibida por parte del trabajador/a menor es el vigor, dedicación y absorción en el trabajo, tal como se muestra en la tabla 15.

**Tabla 16***Resultado de engagement en el trabajo del Banco Internacional.* Fuente: Elaborado por autora

Dimensiones	Desviación estándar	Vigor		Dedicación		Absorción	
		Pearson	Sig. (bilateral)	Pearson	Sig. (bilateral)	Pearson	Sig. (bilateral)
1. Carga y ritmo de trabajo	,483	-,840**	,002	-,869**	,001	-,808**	,005
2. Desarrollo de competencias	,422	,642*	,045	,755*	,012	,602	,066
3.- Liderazgo	,316	,107	,769	,137	,705	-,012	,974
4.- Margen de acción y control	,516	-,636*	,048	-,449	,193	-,594	,070
5.- Organización del trabajo	,000	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>
6.- Recuperación	,316	,413	,236	,229	,525	,467	,173
7.- Soporte y apoyo	,316	,413	,236	,229	,525	,467	,173
8.- Otros puntos importantes	,483	-,610	,061	-,689*	,027	-,800**	,005
8.1.-Acoso discriminatorio	,316	-,183	,612	-,412	,237	-,228	,527
8.2.- Acoso laboral	,516	-,580	,079	-,449	,193	-,653*	,041
8.3.- Acoso sexual	,000	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>
8.4.- Adicción al trabajo	,422	,561	,091	,481	,160	,746	,013
8.5.- Condiciones de trabajo	,000	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>	, <sup>c</sup>
8.6.- Doble presencia (laboral – familiar)	,316	-,046	,900	-,046	,900	-,048	,895
8.7.- Estabilidad laboral y emocional	,483	,490	,150	,570	,086	,533	,112
<b>8.8.- Salud auto percibida</b>	<b>,568</b>	<b>,026</b>	<b>,944</b>	<b>,179</b>	<b>,622</b>	<b>,307</b>	<b>,388</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

,<sup>c</sup> . No se puede calcular porque, como mínimo, una de las variables es constante.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

En el presente proyecto de investigación, se determinó que nivel de riesgo de los factores de riesgos psicosociales es medio y el nivel de engagement o compromiso laboral tuvo una media de 4,61.

En el Banco Internacional Esmeraldas, el factor de riesgo psicosocial que presentó un nivel alto fue la doble presencia laboral y familiar junto con la salud auto percibida, lo cual difiere de los resultados encontrados en el estudio realizado en el Banco Central del Ecuador en el año 2012, donde se determinó que el factor de carga de trabajo presentó un nivel de riesgo alto, refiriéndose de manera especial a las presiones de los tiempos, esfuerzo de atención y la dificultad de la tarea. Diferencia que se debe precisamente a que el Banco Central estaba atravesando por una transición, por un cambio organizacional, el cual abarcaba una mayor cantidad de trabajo para los trabajadores del banco mencionado. Lo cual, no acontecía en el Banco Internacional en el momento de la realización del estudio. Sin embargo, ambos estudios se asemejan en que en ninguna de las dos entidades bancarias existe exposición a violencia o acoso sexual y laboral, lo cual es un punto para destacar (Jaramillo, 2012).

No obstante, en la medición de riesgos psicosociales realizado en el Banco de Bogotá Región Oriente, no se reflejaron niveles de riesgo alto del factor de doble presencia laboral y familiar, lo cual es una diferencia notoria con los resultados del presente estudio, debido a que en el Banco Internacional el principal factor de riesgo con nivel alto fue la doble presencia en conjunto con la salud autopercebida. Diferencia que se debe a que en el Banco de Bogotá la mayoría de los trabajadores eran estudiantes, personas solteras, sin compromiso, sin hijos por lo cual no tenían preocupaciones extras que hagan que exista la doble presencia en el trabajo. En cambio; en el Banco Internacional son pocos los jóvenes solteros y sin hijos, debido a que en los cargos administrativos son personas con más compromisos familiares (Pinilla, 2008).

Así también, en el estudio realizado sobre la influencia de los factores de riesgos psicosociales dentro del sector bancario se afirma que la sobrecarga laboral y la violencia en el trabajo son los riesgos que muestran niveles altos, lo cual se difiere de los resultados del presente estudio, donde la doble presencia laboral y familiar y la salud autopercibida son los factores que presentan niveles altos de riesgo. No obstante, los factores de riesgo organización del trabajo y acoso sexual en el presente estudio presenta un nivel de riesgo bajo, lo cual difiere del estudio realizado por Abello y Patiño, donde el factor de riesgo liderazgo y de relaciones interpersonales son los que presentan nivel de riesgo alto. Por lo que, en el Banco internacional existen buenas relaciones entre todos los trabajadores debido, a que realizan convivencias e integraciones entre los trabajadores, en el cual prima el respeto hacia los demás (Abello & Patiño, 2017).

En lo que respecta al compromiso laboral o engagement, el presente estudio tuvo una media del nivel de compromiso de 4,61, lo cual difiere en pequeña proporción del estudio realizado en el Banco del Distrito de Cayma – Arequipa, en el cual los trabajadores presentan un promedio de nivel de compromiso de 4,40. Donde, la dimensión de absorción se asemeja en ambos estudios, lo que quiere decir que se encuentran felizmente inmersos en su trabajo. Por otro lado, difieren en la dimensión de vigor lo cual indica que los trabajadores del Banco Internacional tienen un alto nivel de energía al momento de realizar cada una de sus actividades laborales diarias (Delgado & Velásquez, 2018).

Asimismo, el presente estudio se asemeja al estudio realizado por Isabel Sánchez, sobre el compromiso laboral en los trabajadores de bancos y cajas, en lo que respecta a la dimensión de dedicación ya que en ambos estudios presentaron niveles altos. Lo que indica que los trabajadores del banco tienen una vinculación afectiva con su trabajo, con la institución o entidad bancaria para la que laboran, generando una dedicación a lo que realizan que va mucho más allá de lo material o del interés económico que reciben. Lo cual es un punto favorable para conservar la productividad de la empresa y el bienestar de los trabajadores (Sánchez, 2013).

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Conforme a los resultados expuestos sobre la evaluación de los riesgos psicosociales en el Banco Internacional de Esmeraldas, cabe mencionar que el análisis de los riesgos psicosociales fue de suma importancia para conocer el estado físico, mental y social en el que se encuentran los trabajadores y por consiguiente el nivel de compromiso que presentan. Por lo tanto, se establecieron las conclusiones detalladas a continuación.

- Los principales riesgos psicosociales con nivel de riesgo alto son la doble presencia laboral - familiar y la salud autopercebida, siendo los de menor nivel de riesgo los factores de riesgo de organización del trabajo y acoso sexual.
- Los trabajadores asistenciales como administrativos del Banco Internacional Esmeraldas presentan un nivel de compromiso alto en las dimensiones vigor, dedicación y absorción con la entidad bancaria.
- La relación entre los factores de riesgos psicosociales y el engagement es inversamente proporcional, donde a mayor presencia de riesgos psicosociales, menor es el compromiso o engagement con el trabajo y viceversa.

## **Recomendaciones**

Conforme a las conclusiones definidas, se plantearon las siguientes recomendaciones a adoptar en el Banco Internacional de Esmeraldas.

- Desarrollar un Programa de prevención de Riesgos psicosociales en el Banco Internacional Esmeraldas, usando como línea base los resultados del presente trabajo de investigación.
- Desarrollar talleres de sensibilización a todos los trabajadores del Banco Internacional Esmeraldas, en temáticas referentes a igualdad de oportunidades, no discriminación, inclusión social y lenguaje positivo.
- Promover un espacio dentro de la jornada laboral para abordar los problemas y necesidades de cada uno de los trabajadores, con la ayuda de un especialista (psicólogo, médico, trabajador social o consejero).
- Incluir dentro del plan estratégico en el marco del desarrollo de capital humano, la motivación y flexibilidad para mantener o aumentar en los casos necesarios, el compromiso con el trabajo con la finalidad de alcanzar mejoras en los logros de la entidad financiera.

## REFERENCIAS

- Abello, A. & Lozano, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral* (tesis de maestría). Universidad del Rosario, Colombia.
- Abello, P., & Patiño, I. (2017). *Estado del arte sobre la influencia de los factores de riesgo psicosocial (FRP) en el sector bancario en el cargo de cajero* (tesis de maestría). Universidad Santo Tomás, Colombia.
- Acosta, H., Salanova, M., & Llorens, S. (2001). ¿Cómo predicen las prácticas organizacionales el engagement en el trabajo en equipo?: el rol de la confianza organizacional. *Ciencia y trabajo*. 13(41).
- Aguillón, A., Peña, J., & Decanini, M. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement o compromiso. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. 1(16), 1 – 11.
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosociales y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*. 16(1), 43 – 56.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de <https://www.oas.org/>
- Asamblea Nacional. (2012). *Código del Trabajo*. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/>
- Banco Internacional (2019). *Historia*. Recuperado de <https://www.bancointernacional.com.ec>.
- Barahona, J. & Sarsosa, K. (2008). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. *Pensamiento Psicológico*, 4(11), 183–198.
- Bolaño, A. (2011). *Los factores psicosociales y su relación con la rotación de personal de las agencias norte de una entidad bancaria* (tesis de maestría). Universidad Central, Ecuador.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*. 20(40), 159–172.
- Caridi, A. S. (2018). Liderazgo transformacional y engagement en directivos en salas de juego de Mar del Plata. *Psychology, Society, & Education*. 10(2), 203 – 212.


- Carrasco, A. M., de la Corte, C. M., & León, J. M. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, (1), 1–22.
- Castellano, E., Cifre, E., Spontón, C., Medrano, L., & Maffei, L. (2013). Emociones positivas y negativas en la predicción del burnout y engagement en el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*. 2(1), 75 – 88.
- Contreras, C. A. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & Trabajo*. 17(52), 37–42.
- Delgado, S., & Velazquez, K. (2108). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa* (tesis de maestría). Universidad Católica San Pablo, Colombia.
- Díaz, K. (2016). *Engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo* (tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Granados, C. (2015). Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República (tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia.
- Guzmán, J., Jackson, M., & Orozco, P. (2013). Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de Magnetron S.A de la ciudad de Pereira. *Journal of Chemical Information and Modeling*. 53(9), 1689–1699.
- Huacasi, Z., & Ticona, Y. (2016). *Factores de Riesgo Psicosocial y compromiso Organizacional de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa* (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Colombia.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura* (tesis de maestría). Universidad de Piura, Colombia.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (1994). *Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Recuperado de <http://www.sesaco.com.ec/>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Resolución C.D 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Recuperado de <http://sart.iess.gob.ec/>
- Instituto Laboral Andino. (2004). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. <https://web.ins.gob.pe/>

- Jaramillo, M. (2012). Factores Psicosociales en el cambio organizacional: *Banco Central del Ecuador* (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Lesli, H. (2017). *El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Lirios, C. (2013). Dimensiones del compromiso organizacional. *Revista de estudios empresariales*. 13(1), 67 – 86.
- López, M. D. R., García, S. A., & Pando, M. (2007). Psychosocial factors and organizational commitment (Work Engagement) in farmworkers. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*. 4(7).
- Madero, S., & Treviño, R. (2011). The rewards in the Mexican family business: an perspective on generation Y. *Investigación Administrativa*. (107), 7–18.
- Marsollier, R. (2015). El compromiso laboral en el contexto universitario. Una aproximación desde la psicología de las salud ocupacional positiva. *Revista Argentina de Ciencias Del Compromiso*, 7(2), 22–29
- Mesías, L. (2013). *Factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan la percepción sobre el clima laboral en los trabajadores del Banco Caja Social sede Pasto* (tesis de maestría). Universidad de Nariño, Colombia.
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*, Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/>
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía de aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas* (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- OIT, Arias, N., García, M., González, G., González, M., Jara, A., & Zuccotti, G. (2014). Educación obrera para el trabajo decente. *Organización Internacional del Trabajo*. 12 (1).
- Peralta, M., & Santofimio, A. (2007). El compromiso laboral discursos en la organización. *Psicología Desde El Caribe*. (19), 81 – 109.
- Pineda, A. L. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*. 10(2), 30 – 37.
- Pinilla, L. (2008). *Medición de riesgos psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente* (tesis de maestría). Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia.

- Quintero, M., Zuluaga, Y., & Motta, N. (2017). *Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en docentes ocasionales de la Universidad de Caldas* (tesis de maestría). Universidad de Caldas, Colombia.
- Romero, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., & Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Enfermería Actual de Costa Rica*. 18(31), 1–15.
- Saenz, L. (2016). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción* (tesis de maestría). Universidad de Huelva, España.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. *Pasión por la psicología*. 1(2), 12 – 16.
- Salas, C., & Melià, J. (2004). Evaluación de Riesgos Psicosociales y Factores Psicosociales que afectan a la Probabilidad de Accidente en una Empresa de Transporte Urbano de Economía Social. *Seguridad Laboral*. 1 (24), 1–15.
- Sánchez, M. I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de León*. 17(16), 85 – 92.
- Unión General de Trabajadores. (2011). Guía de prevención de riesgos psicosociales en bancos y cajas. Recuperado de <http://portal.ugt.org/>
- Urteaga, F., & Omar, A. (2008). Personal values and organizational commitment. *Enseñanza e Investigación En Psicología*. 13(2), 353–372.
- Villalobos, G. (2004). Epidemiological surveillance of psychosocial factors, conceptual and valuating approaches. *Ciencia & Trabajo*. 14(6), 197–201.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales.

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES</b>					
					
<p><b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.</li> <li>2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.</li> <li>3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.</li> <li>4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.</li> <li>5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.</li> <li>6. No existen respuestas correctas o incorrectas.</li> <li>7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.</li> <li>8. El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.</li> <li>9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Muchas gracias por su colaboración</b></p>					
<b>DATOS GENERALES</b>					
<b>I</b>	<b>Ítem</b>				
<b>D</b>					
<b>A</b>	Fecha:				
<b>B</b>	Provincia:				
<b>C</b>	Ciudad:				
<b>D</b>	Área de trabajo:	Administrat iva:		Operativ a:	

<b>E</b>	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico	
		Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
<b>F</b>	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21 años	
<b>G</b>	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
<b>H</b>	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro-ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
<b>I</b>	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>N</b>	<b>Ítem</b>				
<b>R</b>					

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.				
<b>Suma de puntos de la dimensión</b>				<b>Puntos</b>	
<b>DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>		<b>Completa</b>	<b>Parcialm</b>	<b>Poco de</b>	<b>En</b>
<b>N</b>	<b>Ítem</b>	<b>mente de</b>	<b>ente de</b>	<b>acuerdo</b>	<b>desacue</b>
<b>R</b>		<b>Acuerdo</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>(2)</b>	<b>rdo (1)</b>
		<b>(4)</b>	<b>(3)</b>		
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				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>LIDERAZGO</b>					

<b>N R</b>	<b>Ítem</b>	<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacue rdo (1)</b>
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.				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL</b>		<b>Completa</b>	<b>Parcialm</b>	<b>Poco de</b>	<b>En</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>	<b>mente de Acuerdo (4)</b>	<b>ente de Acuerdo (3)</b>	<b>acuerdo (2)</b>	<b>desacue rdo (1)</b>
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				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>		<b>Completa</b>	<b>Parcialm</b>	<b>Poco de</b>	<b>En</b>
<b>N</b>	<b>Ítem</b>	<b>mente de</b>	<b>ente de</b>	<b>acuerdo</b>	<b>desacue</b>
<b>R</b>		<b>Acuerdo</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>(2)</b>	<b>rdo (1)</b>
		<b>(4)</b>	<b>(3)</b>		
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, 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				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>RECUPERACIÓN</b>					

<b>N R</b>	<b>Ítem</b>	<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacue rdo (1)</b>
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 que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>SOPORTE Y APOYO</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacue rdo (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>	<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacue rdo (1)</b>
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo 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				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>		
<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES</b>		<b>Completa</b>	<b>Parcialm</b>	<b>Poco de</b>	<b>En</b>
<b>N</b>	<b>Ítem</b>	<b>mente de</b>	<b>ente de</b>	<b>acuerdo</b>	<b>desacue</b>
<b>R</b>		<b>Acuerdo</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>(2)</b>	<b>rdo (1)</b>
		<b>(4)</b>	<b>(3)</b>		
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla 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 presentan 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, ambientes, equipos, maquinaria 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 política, 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 grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por				

	ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>					

## Anexo 2. Cuestionario de compromiso laboral de Utrecht – UWES.

### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador
14. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando