



# UNIVERSIDAD TÉCNICA NORTE

## FACULTAD DE POSGRADO

### TEMA

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y WORK  
ENGAGEMENT QUE INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD PROVINCIAL -  
TUNGURAHUA, 2023

**Autor:** Yancha Tasna Luz Myrian

Presentado para Optar al Título en

**MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**

**Director:** Maritza Marisol Álvarez Moreno, Ph.D.

**Asesor:** Juan Carlos Flores, Psic.

## MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

Línea de Investigación: Salud y Bienestar Integral

Sede Principal, Ibarra-Ecuador – 2024

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR**

Yo, **Lic. Maritza Marisol Álvarez Moreno MsC**, certifico que el Maestrante **Yancha Tasna Luz Myrian** con cedula N° **1804019485** ha elaborado bajo mi tutoría la sustentación del Trabajo de Grado titulado: Factores de Riesgo Psicosocial y Work Engagement que Influye en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del GAD Provincial - Tungurahua, 2023. Este trabajo se sujeta a las normas y metodologías dispuestas en los Reglamentos de Titulación a obtener, por lo tanto, autorizo la presentación sustentación para la calificación respectiva.

Ibarra, a los 13 días del mes de junio del 2024

Director:

-----

**Lic. Maritza Marisol Álvarez Moreno MsC.**

CI: 1002523114

## **DEDICATORIA**

A mi dios por darme vida y sabiduría para culminar esta etapa más en vida-

A mis padres, hermanos por su apoyo incondicional, amor confianza que siempre están pendiente de mí.

a mi esposo diego que conjuntamente decidimos estudiar, gracias por su apoyo paciente, amor durante todo proceso-

Dedico a mi hijita Brianita eres nuestra inspiración fortaleza de seguir preparando día tras día, nos levantamos pensando en ti en darte lo mejor y hacer una persona de bien, no fue fácil pero llego día culminar aunque había días difíciles largos , después de llegar de turno de veladas arduas me ponía mesa seguir realizando nuestros deberes tareas con tu carita tierna me incentivabas a seguir, llego día culminar lo logramos amores de mi vida Diego - Brianita - Luz.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezca a mi dios virgencita de Guadalupe por darme vida y sabiduría para realiza este proyecto con sus infinitas bendiciones culminamos.

Agradezco a mis padres María y Pedro por confiar diariamente en mi capacidad de seguir preparando día tras día, ser mejor hija hermana, esposa, madre amiga-

Agradezco a mi amado esposo Diego por apoyarme ayudar confiarme y ser mi apoyo incondicional.

Agradezco a mi hijita Brianita por ser mi inspiración mi motivo de preparación.

A mis maestros compañeros y amigos que nos apoyaron en terminación de esta etapa estudiantil.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago entrega del presente Trabajo de Grado a la Universidad Técnica del Norte, para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>Cédula de Identidad:</b>	1804019485		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Yancha Tasna Luz Myrian		
<b>Dirección:</b>	Imbabura-Otavalo-San Pablo de Lago – Carrera Ibarra		
<b>Email Institucional:</b>	<a href="mailto:lmyanchat@utn.edu.ec">lmyanchat@utn.edu.ec</a>		
<b>Teléfono Fijo:</b>	mmalvarez@utn.edu.ec; 958916453	<b>Teléfono Móvil:</b>	mmalvarez@utn.edu.ec; 958916453
DATOS DE LA OBRA			
<b>Título:</b>	Factores de riesgo psicosocial y work engagement que influye en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Provincial - Tungurahua, 2023		
<b>Autores (es):</b>	Yancha Tasna Luz Myrian		
<b>Fecha: DD/MM/AA</b>	13/06/2024		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>	MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL		
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL		
<b>DIRECTOR:</b>	Lic. Maritza Marisol Álvarez Moreno. MsC		

## **2.- CONSTANCIA**

El Autor, Yancha Tasna Luz Myrian manifiesta que la obra es objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo sin violar derechos de autor de terceros. Por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 13 días del mes de junio del 2024

-----  
Yancha Tasna Luz Myrian

1804019485

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURA.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
Problema de investigación.....	1
Antecedentes.....	2
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación.....	9
CAPÍTULO II.....	12
MARCO REFERENCIAL.....	12
Marco Teórico.....	12
Riesgo psicosocial.....	12
Factores de riesgo psicosocial.....	12
Work Engagement.....	18
Desempeño Laboral.....	20
Marco Legal.....	23
CAPÍTULO III.....	26
Descripción del Área de Estudio.....	26
Ubicación Geográfica.....	26
Diseño de la investigación.....	29
Enfoque y tipo de investigación.....	30
Población y muestra.....	31
Criterios de inclusión.....	31

Criterios de exclusión .....	32
Técnicas e instrumentos de información .....	33
Técnica.....	33
Instrumentos .....	33
Método de análisis de datos.....	36
Consideraciones bioéticas .....	37
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>38</b>
Resultados del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo del Ecuador .....	38
Resultados del cuestionario Encuesta de Bienestar y Trabajo (Test Utrecht Work Engagement Scale - UWES).....	42
<b>CAPÍTULO V PROPUESTA.....</b>	<b>44</b>
Tema de la propuesta.....	44
Objetivos (de la propuesta).....	44
Desarrollo de la Propuesta.....	44
Introducción.....	44
Alcance.....	46
Medidas preventivas para mitigar los factores de riesgo psicosociales.....	46
Acciones para fomentar el Work Engagement .....	55
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>61</b>
Conclusiones.....	61
Recomendaciones .....	62
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>65</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial ..	34
Tabla 2	Criterio de valoración del test de riesgo psicosocial .....	35
Tabla 3	Criterio de valoración del test UWES .....	36
Tabla 4	Datos Generales .....	38
Tabla 5	Resultados por dimensiones .....	39
Tabla 6	Resultados por dimensiones .....	42
Tabla 7	Programa de Sensibilización y Formación en Respeto, Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo .....	47
Tabla 8	Plan de acción para la Participación y el Diálogo Abierto en el GAD Provincial de Tungurahua .....	50
Tabla 9	Talleres en Manejo del Estrés y Habilidades de Afrontamiento .....	53
Tabla 10	Programa de Reconocimiento y Recompensa para el Personal Administrativo del GAD Provincial de Tungurahua .....	56

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Medidas preventivas .....	46
Figura 2 Acciones para fomentar el Work Engagement.....	55

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE POSGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y WORK ENGAGEMENT QUE  
INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DEL GAD PROVINCIAL - TUNGURAHUA, 2023**

Autor: Yanca Tasna Luz Myrian  
Tutor: Maritza Marisol Álvarez Moreno,  
Año: 2024

**RESUMEN**

El presente estudio se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Tungurahua en el cual se ha evidenciado un compromiso laboral deficiente y bajo rendimiento en los trabajadores de la entidad pública. Para eso se planteó como objetivo determinar cómo los factores de riesgos psicosociales y work engagement que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo. Se analizan diversos aspectos psicosociales y el engagement laboral en el rendimiento laboral, para lo cual se aplicó como metodología un enfoque cuantitativo, no experimental, tipo de investigación es descriptivo-correlacional, bajo un diseño transversal. La población fue de 100 empleados administrativos de la entidad a los cuales se les aplicó dos test para medir las variables, que fueron, la evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo del Ecuador y una encuesta de Bienestar y Trabajo (Test Utrecht Work Engagement Scale - UWES). Los resultados indicaron que los empleados presentan un riesgo medio en los factores de riesgo psicosocial generales detectando que existe un riesgo alto en la dimensión de organización de trabajo, por otro lado, en el nivel de *work engagement* presenta un nivel promedio, es decir, que los trabajadores se sienten cómodos y entusiasmados en sus puestos de trabajo. Se planteó una propuesta enfocada en desarrollar un programa mitigación de los factores de riesgo psicosociales y *work engagement* para mejorar el desempeño del personal administrativo. Se concluye que es importante gestionar adecuadamente los factores de riesgo psicosocial para promover el *engagement* y mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua.

**Palabras claves:** riesgo psicosocial, *work engagement*, desempeño laboral, personal administrativo.

Autor: Yanca Tasna Luz Myrian  
Correo: lmyanchat@utn.edu.ec

## ABSTRACT

The present study is developed in the Provincial Decentralized Autonomous Government (GAD) of Tungurahua in which poor work commitment and low performance in the workers of the public entity have been evidenced. For this purpose, the objective was to determine how psychosocial risk factors and work engagement influence the work performance of administrative personnel. Various psychosocial aspects and work engagement in work performance are analyzed, for which a quantitative, non-experimental approach was applied as a methodology, the type of research is descriptive-correlational, under a cross-sectional design. The population was 100 administrative employees of the entity to whom two tests were applied to measure the variables, which were the Psychosocial Risk evaluation of the Ministry of Labor of Ecuador and a Wellbeing and Work survey (Test Utrecht Work Engagement Scale - UWES). The results indicated that employees present a medium risk in the general psychosocial risk factors, detecting that there is a high risk in the dimension of work organization, on the other hand, in the level of work engagement it presents an average level, that is, that Workers feel comfortable and enthusiastic in their jobs. A proposal was made focused on developing a program to mitigate psychosocial risk factors and work engagement to improve the performance of administrative staff. It is concluded that it is important to adequately manage psychosocial risk factors to promote engagement and improve the work performance of the administrative staff of the Provincial GAD of Tungurahua.

**Keywords:** psychosocial risk, work engagement, job performance, administrative staff.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

### **Problema de investigación**

En el contexto laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Tungurahua, el desempeño laboral efectivo del personal administrativo es fundamental para el cumplimiento de las funciones gubernamentales y la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Sin embargo, la institución enfrenta una serie de desafíos que afectan directamente el bienestar y desempeño de su personal, lo que ha dado lugar a un creciente interés en comprender y abordar los factores que afectan tanto positiva como negativamente el rendimiento laboral de este grupo de trabajadores (Burr et al., 2021). Debiendo tomar en cuenta que el personal administrativo se enfrenta a diversas demandas emocionales, cognitivas y sociales que generan tensiones que afectan su bienestar psicológico (Campoverde & Muñoz, 2022). Así mismo, la falta de recursos, la carga de trabajo, las relaciones interpersonales y la ambigüedad de roles contribuyen a la generación de riesgos psicosociales que impactan directamente en la calidad del desempeño laboral (Calle et al., 2023).

La percepción y gestión de estos riesgos psicosociales son esenciales, ya que no solo inciden en el bienestar individual, sino que también tienen implicaciones directas en el rendimiento laboral (Chang et al., 2023). La falta de atención a estos aspectos puede traducirse en ausentismo, disminución de la productividad, y un ambiente laboral menos saludable (Duarte & Vega, 2021). Además, se evidencia una necesidad crítica de comprender cómo estos factores de riesgo psicosocial interactúan con el nivel de *Work Engagement*, es decir, con el grado de compromiso y conexión activa que los empleados mantienen con su trabajo.

En este contexto, el concepto de *Work Engagement*, entendido como el compromiso activo y positivo de los empleados con su trabajo, se erige como un factor determinante en el rendimiento laboral (Farías et al., 2023). De este modo, la falta de *engagement* puede traducirse en menor productividad, mayor rotación de personal y disminución de la satisfacción laboral; por tanto, es fundamental comprender cómo estos dos aspectos, los factores de riesgo psicosocial y el *engagement* laboral, interactúan y se manifiestan en el contexto específico del GAD Provincial de Tungurahua.

En este sentido, es imperativo indagar sobre la naturaleza y la magnitud de los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de los empleados administrativos (Flores, 2020). Asimismo, se debe explorar el nivel de *engagement* laboral y su correlación con la eficacia y satisfacción en el trabajo. Un análisis detallado de estos elementos permitirá identificar áreas críticas que requieren intervenciones específicas para mejorar el bienestar psicosocial y fomentar un mayor *engagement*, contribuyendo así a un desempeño laboral más efectivo y sostenible en el GAD Provincial de Tungurahua.

Bajo esta premisa se plantea la siguiente pregunta central de investigación:

¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial y el *Work Engagement* en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Tungurahua?

## **Antecedentes**

### **Contexto macro**

A nivel mundial de la Unión Europea (UE), la Directiva marco sobre seguridad y salud en el trabajo (89/391/CEE) cubre todo tipo de riesgos, incluidos los psicosociales, y establece los principios fundamentales de prevención y protección contra ellos. De

conformidad con la Directiva marco, los empresarios deben evaluar los riesgos a los que están expuestos todos los trabajadores y establecer medidas preventivas y de protección. Es esencial aplicar y hacer cumplir las disposiciones existentes de manera adecuada y efectiva. Una revisión por pares organizada por Suecia en el 2019 concluyó que los países de la UE tienen diferentes enfoques legislativos y de aplicación para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo: algunos tienen legislación vinculante detallada, otra legislación general (European Agency for Safety and Health at Work, 2023).

En concordancia, Pignata (2022) asegura que existe una creciente comprensión en el mundo empresarial, así como entre los reguladores de los países desarrollados, de que el interés y el compromiso de la dirección con la salud y seguridad en el trabajo beneficia tanto a los trabajadores como a la productividad de la organización, sin importar el sector al cual pertenezca. Como resultado, los entornos laborales psicosociales y de salud mental están ahora en la agenda corporativa y merecen más investigación; por lo que, al examinar los factores psicosociales en el lugar de trabajo, es importante adoptar un enfoque holístico que abarque componentes tanto individuales como organizacionales; dado que, los factores clave en lugares de trabajo mentalmente saludables incluyen la capacidad de tener buenas relaciones entre la dirección y los trabajadores; liderazgo eficaz; apoyo y confianza en la dirección y las instituciones; una cultura organizacional sólida (incluida la cultura de seguridad); apoyo familiar y reducción de la interferencia entre el trabajo y la familia; y el reconocimiento del cambiante mundo del trabajo.

En el estudio realizado por Burr et al. (2021) se probó el modelo de control de demanda para investigar a) la combinación de bajo control laboral y altas demandas psicológicas sobre los síntomas depresivos, además de b) si las subescalas de demandas psicológicas y control laboral tenían asociaciones similares con los síntomas depresivos. Los análisis de una cohorte de 5 años de 2212 trabajadores alemanes no mostraron un

efecto de interacción entre el bajo control laboral y las altas exigencias psicológicas sobre los síntomas depresivos. Sin embargo, cuando las subescalas se basaron en rangos de valores, encontraron diferencias en las subescalas de control del trabajo de autoridad de decisión y discreción de habilidades.

Un estudio que se realizó en la ciudad de México, analiza el efecto que tienen los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores de una entidad del sector público. Los principales resultados muestran que, en el caso del burnout, el factor de agotamiento tiene un efecto en los trastornos del sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión. También, la insatisfacción de logro tiene un efecto significativo en los trastornos del sueño (Patlán, 2019).

Estudios realizados en China, Portugal y Australia mencionan que el escaso apoyo organizacional ante la deficiencia de equipos y materiales de trabajo, así como la falta de reconocimiento por la labor y el apoyo por parte de colegas y superiores son factores que ocasionan sobrecarga en las funciones del personal. La literatura científica es clara en mencionar que las exigencias cuantitativas y el ritmo de trabajo son factores estresores para muchos profesionales que pueden controlarse en buena medida mediante el compromiso de la organización para abordar el conflicto y la ambigüedad de los roles que desempeñan en las empresas públicas o privadas (Vásquez et al., 2019).

### **Contexto meso**

En América Latina, las entidades públicas desempeñan un papel imprescindible en la provisión de servicios para la población. Sin embargo, detrás de la gestión gubernamental y la burocracia, se esconde un desafío invisible pero significativo: los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores en estas instituciones. Estos riesgos

representan amenazas para la salud mental y el bienestar laboral de los empleados, impactando no solo en su rendimiento individual, sino también en la eficiencia y eficacia de las organizaciones gubernamentales; razón por lo cual, se han generado varias investigaciones, como el realizado por García et al. (2021), analizan las regulaciones y disposiciones de Colombia, Guatemala, Paraguay, Chile, Brasil, México y Ecuador respecto al manejo de los riesgos psicosociales. En este estudio se corroboró la existencia en solo algunos países de la región de procedimientos y recomendaciones de evaluación y vigilancia de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Asimismo, se constató la diversidad de instrumentos utilizados para regular y aplicar dichos procedimientos, aunque existen marcadas semejanzas entre los modelos teóricos y herramientas utilizadas para la identificación, evaluación y vigilancia de estos factores.

Ossa y Jiménez (2021) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la relación entre engagement y calidad de vida en funcionarios de establecimientos educativos chilenos de las regiones de Maule y Ñuble. Aplicaron dos instrumentos: una adaptación del Cuestionario de calidad de vida laboral y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES 17) que mide el nivel de engagement de la persona con su actividad laboral a un total de 241 funcionarios de ocho organizaciones escolares. Los resultados muestran una tendencia a valorar positivamente los indicadores de calidad de vida en el trabajo y engagement, con alta correlación entre las dos variables. Se concluye que la relación entre estas variables es importante lo que permitiría promover estrategias de desarrollo organizacional en este tipo de instituciones, con miras a formular políticas de gestión de personas con un enfoque centrado en el equilibrio entre las necesidades personales y las organizacionales.

## **Contexto micro**

En el contexto de Ecuador, se destaca la investigación realizada por Chang et al. (2023) ratifican que en el ámbito laboral los riesgos psicosociales pueden afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores, produciendo problemas de estrés, ansiedad, depresión, insomnio y otros trastornos psicológicos, y generar una disminución del *engagement* laboral, es decir, del compromiso y motivación que tienen los empleados con su trabajo. En este estudio, se analizan la relación que existe entre el *engagement* laboral y los riesgos psicosociales en guardias de seguridad de una empresa privada, a través de una encuesta. Los resultados muestran un riesgo alto en las dimensiones apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. De manera estadísticamente significativa se demostró que el *engagement* laboral se relaciona con las dimensiones psicosociales, incluyendo las exigencias psicológicas y el desarrollo de habilidades en el trabajo.

Villafuerte y Morales (2023) realizó una investigación con el propósito de medir el nivel de riesgo psicosocial de los empleados administrativos en empresas públicas de las islas Galápagos, a través del cuestionario de evaluación de riesgos del Ministerio de Trabajo de Ecuador que consta de 58 ítems distribuidos en ocho dimensiones. Los resultados revelaron niveles bajos de riesgos psicosociales, se identifica que un 7% presenta riesgos medios. Sin embargo, se debe implementar estrategias de prevención y gestión de riesgos psicosociales. Se sugiere realizar evaluaciones periódicas y utilizar herramientas adecuadas para medir y monitorear la percepción de los colaboradores sobre su entorno laboral.

Campoverde y Muñoz (2022), quienes aseveran que en todas las empresas están presentes los factores de riesgo psicosociales que afectan al desarrollo del trabajo, la salud física y social de los colaboradores. El estudio se realizó al área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. Utilizaron el cuestionario ISTAS 21 en

el cual se miden seis dimensiones psicosociales: exigencias psicológicas, trabajo activo, inseguridad, apoyo social doble presencia y compensación en la cual se califica al instituto con tres opciones: bajo, medio y alto. Se detecta que de las 6 dimensiones de factores de riesgo solo 3 están en un riesgo alto, teniendo como resultado que el Instituto está en un nivel medio por consiguiente se da unas recomendaciones para todo su personal administrativo.

En el artículo de Páez et al. (2021), se afirma que afectan de forma directa al talento humano en su desempeño laboral, su salud física y psicológica los factores de riesgos psicosociales, además de causar inconvenientes y obstáculos importantes en el personal administrativo del Museo de la Ciudad (Cuenca), en sus políticas, procedimientos y reglamentos internos. El estudio demostró que el desempeño laboral de los colaboradores, tiene una relación moderada, lo cual, generó nerviosismo e intranquilidad por su estabilidad laboral, cambios y traslados a otros sitios de trabajo de la Fundación. Los resultados permitieron afirmar que hubo una relación directamente inversa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en 40 empleados. Se recomendó actualizar la información ocupacional, definir los puestos de trabajo, mejorar las condiciones y sitios de trabajo; es decir, se debe considerar cómo el puesto aporta valor a la organización, cómo contribuye a la productividad, así como cuánta oportunidad ofrece y quién lo desempeña para emplear sus capacidades; además, por lo que el colaborador desempeña sus funciones con el fin de fortalecer, mejorar la productividad y el clima laboral del Museo de la Ciudad.

En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Tungurahua, esta es una entidad de gestión y administración pública cuyo eficiente funcionamiento es crucial para el bienestar de la comunidad local. En este sentido, el rendimiento del personal administrativo se convierte en una pieza clave para alcanzar

dicha eficiencia. Sin embargo, se ha observado que existen factores que pueden impactar negativamente este rendimiento, principalmente relacionados con el ámbito psicosocial. Los factores de riesgo psicosocial engloban diversas condiciones laborales que pueden provocar respuestas de estrés en los trabajadores, afectando su salud mental y física, lo cual, a su vez, repercute en su desempeño laboral. Entre estos factores se encuentran la sobrecarga de trabajo, las demandas emocionales, la falta de autonomía, los conflictos interpersonales y el desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida (Vásquez et al., 2021).

Estos factores, si no se gestionan de manera adecuada, pueden generar problemas serios como el burnout o síndrome de agotamiento laboral, que se caracteriza por una fatiga crónica, una reducción de la eficacia en el trabajo y un desapego emocional. Estas situaciones no solo afectan la salud y la calidad de vida del trabajador, sino que también impactan de forma negativa en la productividad de la organización (García et al., 2022). Por otro lado, el concepto de *work engagement* o compromiso laboral se refiere a un estado positivo de ánimo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción en el trabajo. Un alto nivel de compromiso laboral ha demostrado ser beneficioso tanto para el trabajador como para la organización, pues se asocia con una mayor satisfacción laboral, mejor rendimiento y menor rotación del personal.

Sin embargo, la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el *work engagement* es compleja y puede ser influenciada por distintos aspectos individuales y organizacionales. Por ejemplo, aunque un cierto nivel de demanda en el trabajo puede estimular el compromiso laboral y mejorar el rendimiento, cuando estas demandas superan cierto límite pueden tener el efecto contrario, generando estrés y agotamiento (Acosta et al., 2019). Este problema es de particular relevancia en el contexto del GAD Provincial de Tungurahua, donde los trabajadores administrativos desempeñan funciones

esenciales para el funcionamiento de la entidad y la provisión de servicios a la comunidad. Por ello, comprender cómo interactúan estos factores y cómo influyen en el rendimiento laboral es de suma importancia para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar cómo los factores de riesgos psicosociales y *work engagement* que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Provincial Tungurahua.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua, identificando las situaciones y circunstancias laborales que más contribuyen a dichos riesgos.
- Caracterizar el nivel de *work engagement* entre los trabajadores administrativos del GAD Provincial de Tungurahua, identificando los elementos que más impactan en su nivel de compromiso y motivación en el trabajo.
- Establecer un programa mitigación de los factores de riesgo psicosociales y *work engagement* para mejorar desempeño el personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua.

## **Justificación**

Este estudio se justifica principalmente por la importancia de promover entornos laborales saludables y seguros en los espacios de trabajo público, como el GAD Provincial de Tungurahua. Los factores de riesgo psicosocial y el *work engagement* pueden tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores, así

como en la eficiencia y productividad de la organización. Al entender mejor estas relaciones, la organización estará en una mejor posición para desarrollar y aplicar estrategias eficaces que mejoren las condiciones laborales y promuevan el rendimiento del personal administrativo.

La investigación también es relevante por su potencial para llenar una brecha en la literatura existente. Aunque hay una cantidad considerable de investigación sobre los factores de riesgo psicosocial y el "work engagement", existen pocas investigaciones que se han centrado específicamente en el contexto de los GADs en Ecuador. Al centrarse en este entorno específico, el estudio puede proporcionar conocimientos únicos y valiosos que podrían ser aplicables a otros GADs en el país y en otros contextos similares.

Además, esta investigación podría ser de gran utilidad para los responsables de la toma de decisiones y los gestores de recursos humanos en la organización. Los resultados de la investigación pueden proporcionarles información valiosa para diseñar e implementar políticas y prácticas laborales que reduzcan los riesgos psicosociales y promuevan el compromiso laboral. Esto, a su vez, puede contribuir a un mejor rendimiento laboral y a la satisfacción de los empleados, lo que puede resultar en una mejor retención del personal y una mayor eficiencia organizativa.

Los trabajadores administrativos también se beneficiarán directamente de esta investigación. Al identificar y abordar los factores que pueden estar afectando su bienestar y rendimiento en el trabajo, la organización puede ayudar a mejorar su calidad de vida laboral. Esto puede resultar en un menor estrés laboral, una mayor satisfacción en el trabajo y un mayor compromiso laboral, lo que puede tener un impacto positivo en su salud mental y física y su satisfacción personal.

Finalmente, los hallazgos de este estudio también podrían tener implicaciones más amplias para la comunidad en general. Al mejorar el funcionamiento y la eficiencia del GAD Provincial de Tungurahua, se puede mejorar la calidad y la eficacia de los servicios que se prestan a la comunidad. Asimismo, esta investigación podría servir como modelo para otros estudios similares en otros contextos laborales, tanto públicos como privados, lo que podría tener un impacto positivo en la promoción de entornos de trabajo saludables y seguros en todo el país.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **Marco Teórico**

##### **Riesgo psicosocial**

El riesgo psicosocial se refiere a los aspectos del ambiente laboral y organizacional que pueden afectar la salud mental, emocional y el bienestar psicosocial de los trabajadores. Incluye factores como el diseño del trabajo, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la cultura organizacional, las demandas laborales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Perez & Velesmoro, 2012).

Este tipo de riesgo puede manifestarse de diversas formas, como el estrés laboral, el acoso psicológico, la discriminación, la falta de apoyo social, la sobrecarga de trabajo, la inseguridad laboral y la falta de control sobre el trabajo. Estos factores pueden tener un impacto negativo en la salud mental y física de los trabajadores, así como en su satisfacción laboral y desempeño (Duarte & Vega, 2021).

Es importante abordar el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo para prevenir problemas de salud mental, mejorar el ambiente laboral y promover el bienestar de los empleados. Esto puede implicar la implementación de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable, la identificación y gestión de factores de riesgo, la promoción de la resiliencia y el apoyo psicosocial, así como la capacitación y sensibilización sobre temas relacionados con la salud mental en el trabajo.

##### **Factores de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo se refieren a las condiciones y situaciones en el entorno laboral que pueden tener un impacto negativo en la salud mental y el bienestar de los empleados (Soliz, 2022). Para abordar este fenómeno, es necesario

realizar un análisis cronológico de la historia de los factores de riesgo psicosociales para obtener una visión de cómo ha evolucionado la comprensión y la atención a dichos factores a lo largo del tiempo.

En la década de 1950 y 1960, la atención en el ámbito laboral estaba centrada principalmente en los riesgos físicos y químicos. Los aspectos psicológicos y sociales del trabajo eran en gran medida ignorados o subestimados. La salud mental de los trabajadores no era una preocupación principal. En la década de 1970 y 1980 se dio un cambio gradual hacia una mayor conciencia de los factores psicosociales en el trabajo. La investigación comenzó a explorar el impacto del estrés laboral en la salud de los empleados, y se observó que problemas como el estrés, la fatiga y el agotamiento tenían un impacto significativo en el rendimiento y el bienestar. En la década de 1990, se produjo un aumento en la investigación y la atención hacia los factores de riesgo psicosociales en el trabajo. Organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) comenzaron a abordar formalmente la importancia de la salud mental en el lugar de trabajo, se desarrollaron modelos teóricos para comprender mejor estos factores, como el modelo demanda-control de Karasek y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (Diago et al., 2020).

En el siglo XXI, se ha producido una expansión de la legislación y las regulaciones laborales para abordar estos aspectos, y muchas organizaciones han implementado programas de bienestar y gestión del estrés para apoyar a sus empleados. A partir de 2019 con el surgimiento de la pandemia de COVID-19 se produjo un renovado interés en los factores psicosociales en el trabajo, derivado de la adaptación al trabajo remoto, la incertidumbre laboral y la preocupación por la salud han aumentado los desafíos psicosociales en el entorno laboral (García et al., 2021).

Hoy en día, los factores de riesgo psicosociales son una preocupación importante en la gestión de recursos humanos y la salud ocupacional. Las organizaciones continúan tomando medidas para abordar el estrés laboral, promover un equilibrio entre trabajo y vida personal, prevenir el acoso laboral y fomentar un ambiente laboral saludable. En tal virtud, a lo largo de la historia, ha habido una evolución significativa en la comprensión y la atención hacia los factores de riesgo psicosociales en el trabajo. Desde una ignorancia inicial, se ha llegado a reconocer la importancia de estos factores en la salud y el bienestar de los empleados, y se han implementado medidas para abordarlos y crear entornos laborales más saludables.

### **Teorías de los riesgos psicosociales**

Existen diversas teorías que explican los factores psicosociales de riesgo para la salud, algunas de las teorías más relevantes se enumeran a continuación:

**Modelo Demanda-Control (Karasek):** desarrollado por Robert Karasek, este modelo sugiere que el estrés en el trabajo se relaciona con dos dimensiones: la demanda (cantidad de trabajo, presión de tiempo) y el control (autonomía y capacidad para tomar decisiones). Los trabajadores que enfrentan altas demandas y tienen poco control sobre su trabajo tienen un mayor riesgo de experimentar estrés y problemas de salud (Jiménez et al., 2017).

**Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist):** Johannes Siegrist propuso este modelo, que se centra en el desequilibrio entre el esfuerzo invertido en el trabajo y las recompensas recibidas, como el reconocimiento y la seguridad laboral. Cuando los empleados perciben que están dando mucho esfuerzo sin obtener recompensas adecuadas, pueden experimentar estrés crónico y problemas de salud (Tirado, 2019).

Teoría del Apoyo Social (Cobb): Esta teoría destaca la importancia del apoyo social en el trabajo como un factor protector contra el estrés y los riesgos para la salud. El apoyo social de colegas y superiores puede ayudar a los trabajadores a enfrentar mejor las demandas laborales y reducir el impacto negativo en su salud mental (Gallardo et al., 2021).

Teoría del Estrés Psicosocial: Richard Lazarus y Susan Folkman desarrollaron esta teoría, que se enfoca en cómo las personas perciben y manejan el estrés. Según esta teoría, la evaluación subjetiva de una situación estresante y las estrategias de afrontamiento utilizadas son cruciales para determinar si el estrés tiene un impacto negativo en la salud (Martínez, 2020).

Teoría del Desgaste Profesional (Burnout) (Maslach): Christina Maslach desarrolló la teoría del desgaste profesional, que se aplica particularmente a profesionales de ayuda y cuidadores. El burnout se caracteriza por una combinación de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y puede resultar de la exposición continua a factores psicosociales estresantes en el trabajo (Beltrán, 2019).

Teoría del Deterioro de la Salud Laboral (Kasl): Esta teoría se centra en cómo el estrés laboral y los factores psicosociales pueden llevar al deterioro de la salud física y mental con el tiempo. Se destaca la importancia de la acumulación de estresores laborales y su impacto a largo plazo.

Estas teorías proporcionan un marco conceptual para comprender cómo los factores psicosociales en el trabajo pueden influir en la salud de los empleados. Es importante tener en cuenta que estos modelos a menudo se solapan y pueden variar en su aplicación según el contexto laboral y la población estudiada. Además, la investigación

continúa en este campo sigue contribuyendo a una comprensión más completa de los factores de riesgo psicosociales para la salud.

### **Dimensiones de los riesgos psicosociales**

Villagrán et al. (2022) agrupan las dimensiones del riesgo psicosocial en: 1) Burnout, b) Karojisatsu, c) Presentismo, d) Estrés laboral, e) Karoshi, f) Adicción al trabajo, g) Tecnoadicción y h) Mobbing, para comprender cada una de estas dimensiones, se describen a continuación:

- **Burnout:** se refiere al agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal como resultado del estrés laboral crónico. Los individuos afectados pueden experimentar una disminución del rendimiento laboral, falta de energía y agotamiento físico y emocional.
- **Karojisatsu:** proviene del japonés y se traduce como "suicidio por exceso de trabajo". Este fenómeno se refiere a los casos de suicidio relacionados con la presión laboral extrema y la carga de trabajo excesiva, especialmente en contextos culturales donde se valora en exceso la dedicación al trabajo.
- **Presentismo:** se refiere a la tendencia de los trabajadores a estar presentes en el lugar de trabajo físicamente, pero debido a problemas de salud física o mental, no son completamente productivos. Puede ser resultado de la presión para demostrar dedicación al trabajo a pesar de las dificultades personales.
- **Estrés laboral:** es una respuesta física y emocional a demandas laborales excesivas o desafiantes. Puede manifestarse como fatiga, irritabilidad, dificultades para concentrarse y afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores.
- **Karōshi:** proviene del japonés y significa "muerte por exceso de trabajo". Se refiere a casos en los que la muerte prematura se atribuye a condiciones laborales extremas, como largas horas de trabajo y una carga excesiva.

- Adicción al trabajo: implica una obsesión compulsiva con el trabajo, donde el individuo tiene dificultades para desconectar y descansar. Puede resultar en un desequilibrio entre la vida laboral y personal, afectando la salud y las relaciones personales.
- Tecnoadicción: se refiere a la dependencia excesiva de dispositivos tecnológicos, especialmente en el entorno laboral. Puede contribuir al aislamiento social, la distracción constante y afectar la calidad del sueño, lo que a su vez aumenta el estrés.
- Mobbing: es una forma de acoso laboral que implica comportamientos persistentes y negativos dirigidos a un individuo en el lugar de trabajo. Puede incluir intimidación, humillación y exclusión social, afectando negativamente la salud mental de la víctima.

Por su parte, Jiménez et al. (2017) sostienen que las dimensiones de los riesgos psicosociales suelen categorizarse en varios aspectos, pueden variar según la industria, la cultura organizacional y las características específicas del trabajo.

- Carga de trabajo excesiva: Tener una carga de trabajo abrumadora, plazos ajustados y largas horas de trabajo puede aumentar el estrés y el agotamiento.
- Falta de control: La falta de autonomía y control sobre las tareas y decisiones laborales puede generar sentimientos de impotencia y frustración.
- Ambigüedad del rol: Cuando los empleados no tienen claridad en sus responsabilidades y funciones, pueden sentirse confundidos y estresados.
- Relaciones laborales deficientes: Conflictos con compañeros de trabajo, superiores o subordinados pueden crear un ambiente laboral tóxico.
- Apoyo social insuficiente: La falta de apoyo emocional y social en el trabajo puede aumentar el estrés y la sensación de aislamiento.

- Inseguridad laboral: La inestabilidad en el empleo, el miedo al despido y la falta de perspectivas de carrera pueden generar ansiedad.
- Jornadas laborales irregulares: Trabajar en horarios inusuales o tener turnos rotativos puede perturbar el ritmo circadiano y afectar la salud mental.
- Demanda emocional: Trabajos que requieren lidiar con situaciones emocionales intensas, como el cuidado de pacientes en el sector de la salud, pueden ser agotadores emocionalmente.
- Desequilibrio entre trabajo y vida personal: La falta de equilibrio entre las demandas laborales y la vida fuera del trabajo puede causar estrés y agotamiento.
- Falta de reconocimiento y recompensas: La ausencia de reconocimiento y recompensas adecuadas por el trabajo realizado puede disminuir la motivación y el compromiso.
- Violencia y acoso laboral: El acoso psicológico, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo son factores de riesgo graves que pueden tener un impacto devastador en la salud mental de los empleados.

### **Work Engagement**

Estudiar el *Work Engagement* o compromiso en el trabajo constituye una necesidad que persigue mejorar la calidad de vida de las personas que forman parte de la organización, para ello se enfoca en estudiar las fortalezas de los individuos, cómo ellos se relacionan con el entorno del cual forman parte, y cómo esto influye en el desempeño laboral de los trabajadores, de modo que los incentiva a ser creativos y productivos, y de esta manera obtener los resultados que de ellos se espera (Calle et al., 2023).

El *engagement* tiene una relevancia especial en el ámbito laboral debido a la relación que guarda con los resultados de la organización, por lo que varias publicaciones al respecto lo relacionan con los altos índices de satisfacción laboral, ya que un buen

estado psicológico de los trabajadores genera bienestar en el trabajo. Cabe recalcar que la evidencia investigativa es poca a nivel de Latinoamérica, y unos pocos estudios lo relacionan con diferentes facetas como la remuneración que perciben, los compañeros de trabajo, las oportunidades de ascender, y el trabajo en general. Por otro lado, también se han encontrado estudios que asocian el *Work Engagement* con cuán bien realiza el individuo las labores asignadas en las funciones que desempeña (Campoverde & Muñoz, 2022).

Con el pasar del tiempo, las organizaciones han ido creando conciencia sobre la importancia que tienen los trabajadores para la empresa. A nivel de directivos se observa que existe un notable interés sobre la salud mental de los empleados, por lo que tratan de mantenerlos motivados y seguros, de esta forma crean un nivel alto de engagement. También se puede evidenciar un incremento a nivel de estudios del engagement motivados principalmente por el conocimiento de que éste genera un alto impacto positivo en las instituciones que lo aplican, ya que se sabe que está vinculado al estado mental y físico de los trabajadores, y por ende desemboca en una fuerza laboral eficiente que genera los resultados esperados y conduce a beneficios económicos para organización (Quiroz & Muñoz, 2019).

### **Dimensiones del Engagement**

Desde la perspectiva de Juyumaya (2018) el *Work Engagement* engloba a un conjunto de dimensiones, que son distintas, pero se relacionan entre sí, pero a su vez entre ellas se destacan 3: vigor, dedicación y absorción, y supone un indicador altamente eficiente para medir el grado de satisfacción laboral.

- **Vigor:** Su característica principal son los altos niveles de energía y su grado de resistencia mental al hacer frente a sus horas de trabajo, y su necesidad de esforzarse en el trabajo aun cuando se presenten dificultades.
- **Dedicación:** Implica un alto compromiso laboral, así como la implicación que tiene el trabajador con las labores que desempeña, y el grado de entusiasmo y orgullo que demuestra por la organización.
- **Absorción:** Se hace presente cuando el trabajador se concentra totalmente en su trabajo a pesar del transcurso de las horas, y presentan dificultades a la hora de desconectarse de las tareas que está realizando debido al grado de concentración que existe por el goce y disfrute de las labores que desempeña.

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se refiere a la manera en que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas en el entorno de trabajo, enmarca el valor agregado que un individuo otorga a la organización de las maneras que le sea posible y en un determinado tiempo, cuya finalidad es la consecución de los objetivos de la misma (Mendoza & Arriola, 2022).

En el contexto actual, caracterizado por la globalización, avances tecnológicos y dinámicas económicas cambiantes, el desempeño laboral se ha convertido en un elemento crucial para el éxito tanto individual como organizacional. La forma en que los empleados llevan a cabo sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos de la empresa no solo impacta directamente en la eficiencia operativa, sino también en su bienestar y desarrollo profesional (Calle et al., 2023).

El desempeño laboral hace referencia a cuatro dimensiones: actitud (capacidad y habilidad para desempeñar funciones), personalidad (se forma con la experiencia y el

aprendizaje del trabajador dentro de la organización), percepción (liderazgo que existe dentro de la organización), aprendizaje (habilidades de innovación), y de las cuáles se desprenden variables como: dedicación, trabajo en equipo, habilidades y satisfacción laboral (Grijalva & Guamán, 2019).

### **Competencia laboral**

La competencia laboral se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que un individuo posee y puede aplicar de manera efectiva en el entorno de trabajo para alcanzar los objetivos y cumplir con las demandas de su rol. Estas competencias son esenciales para el desempeño exitoso en una ocupación específica y son valoradas por los empleadores en diversos sectores y campos laborales (Cedeño & García, 2020).

Las organizaciones se han visto inmersas en un proceso de cambio que concierne no sólo al campo tecnológico, sino también a las competencias laborales. Las empresas ya no son eficientes sólo por sus recursos materiales y tecnológicos, sino que ahora también contempla la competencia del talento humano, ya que de su adecuada selección depende que la empresa sea competitiva y que mejore su productividad empresarial. Es por esta razón que el talento humano y la competencia laboral están tomando importancia en la actualidad. Es necesario tener claro que no es lo mismo tener una persona talentosa que tener un trabajador con habilidades competitivas, ya que la habilidad competitiva le da al ser humano un diferencial que lo hace ser valioso. En ese contexto podemos decir que competencia hace referencia a una serie de características propias de la personalidad de los individuos que delimitan comportamientos y conllevan a un desempeño exitoso en cualquier puesto de trabajo. En otras palabras, las competencias laborales son una serie de comportamientos que adopta el trabajador con el fin de desempeñar sus funciones de manera eficiente (Muñoz & Loor, 2023).

## **Tipos de competencia**

De acuerdo a Lajud et al. (2021) las competencias laborales que son consideradas como básicas por parte de los empleadores son las siguientes:

- 1.- Comunicación. - Tener un lenguaje claro y preciso.
- 2.- Dominio de las TICs. - Tener habilidades para el manejo y dominio de las herramientas tecnológicas.
- 3.- Análisis y solución de problemas. - Capacidad de discernimiento para comprender los problemas expuestos y solucionarlos de la mejor forma posible.
- 4.- Liderazgo. - Es una persona capaz de llevar a una persona con un promedio de rendimiento medio a un nivel superior.
- 5.-Integridad. - Significa ser un ejemplo de honestidad, y concordancia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- 6.- Servicio al cliente. - Es la habilidad para detectar las necesidades del cliente.
- 7.- Orientación de resultados. – Hacer lo necesario para conseguir las metas.
- 8.- Administración del tiempo. – Realizar un cronograma de actividades y ponerlo en práctica.
- 9.- Adaptación al cambio y flexibilidad. - Habilidad para modificar las cosas necesarias si las situaciones lo requieren.
- 10.- Tolerancia a la presión. - Mantener controladas las emociones frente a un grupo de trabajadores o frente a los directivos, aunque exista carga de trabajo o urgencias.

## **Desempeño por competencia**

El Desempeño por competencia es un enfoque de evaluación y gestión del rendimiento laboral que se centra en las competencias laborales esenciales para un puesto específico. En lugar de evaluar simplemente las tareas y funciones realizadas por un

empleado, el desempeño por competencia se basa en las habilidades y comportamientos que son clave para el éxito en un rol particular (Cordero et al., 2019).

Al evaluar el desempeño por competencias se develan fortalezas y debilidades de donde nacen se originan algunas prácticas de conocimiento cómo: jornadas de capacitación, proporcionar tutores a los trabajadores más débiles, entre otras, por lo tanto, evaluar el desempeño de un trabajador es una oportunidad para él, para la organización e incluso para la comunidad, ya que ayuda al cumplimiento del objetivo de la organización y también representa una oportunidad de ascenso y de crecimiento. Hoy en día se sabe que el éxito de las empresas está en el recurso humano que labora en ellas, por lo que ha aumentado significativamente la inversión en capacitación y adiestramiento del recurso humano, de modo que sus habilidades vayan acordes con el área en la que laboran (Calle et al., 2023).

La implementación del desempeño por competencias en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) municipales es una estrategia que busca mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión pública local. Al aplicar este enfoque, se enfoca en identificar y desarrollar las competencias clave necesarias para enfrentar los desafíos específicos que enfrenta cada municipio. Contribuye a una gestión pública más eficiente y orientada a resultados, al tiempo que promueve el desarrollo y la mejora continua en la prestación de servicios y el impacto en la comunidad local (Pacherrez & Marrufo, 2020).

### **Marco Legal**

En la Constitución de la República del Ecuador, en la Sección octava: Trabajo y seguridad social se estipula en el Art. 33. que el trabajo es un derecho y deber social, al cual es estado garantiza a los trabajadores recibir una remuneración justa, desempeñarse en un entorno saludable y libremente escogido por el trabajador. De la misma manera en

el Art. 34. se especifica sobre seguridad social y la debida atención a las necesidades individuales y colectivas de los trabajadores (Constitución de la Republica del Ecuador, 2011).

Acorde a la Ley de Orgánica de Salud ecuatoriana, en el Art. 6. literal 16) se especifica la importancia de coordinar entre entidades la determinación de normas de seguridad y condiciones ambientales apropiadas para desarrollar las actividades de los trabajadores con el propósito de prevenir y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo. Por su parte, en el capítulo V en el Art. 34. se determina que todas las organizaciones deben impulsar y desarrollar políticas, programas y acciones para prevenir y disminuir los accidentes laborales, a estos se suma el Art. 117. en donde se establecen normas de salud y seguridad en el trabajo a fin de proteger la salud de los trabajadores, Art. 118.- disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales (Ley de Orgánica de Salud , 2015).

En el Plan de Oportunidades se destaca el eje económico objetivo 1. Incrementar y fomentar de manera inclusiva las oportunidades de empleo y las condiciones laborales en el cual menciona la creación de condiciones adecuadas para los trabajadores tanto en el sector público como el sector privado, a esto se suma la política 1.1 que enfatiza la creación de nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas e inclusión laboral, del cual, se determina como meta incrementar la tasa de empleo adecuado del 30,41% al 50%. Po otra parte, el objetivo 6. que garantiza el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad, resaltando que la salud es un derecho humano y deber ser abordado de forma integral que vincula lo físico y psicosocial que promueve el desarrollo de todas las capacidades de los individuos (Plan de creacion de oportunidades, 2021).

Los principios fundamentales de los Convenios números 155 y 187 son complementarios y, en conjunto, constituyen un plan de mejoras continuas y sostenidas

destinado a promover entornos laborales seguros y saludables. Estos convenios proporcionan una base sólida para la implementación de medidas adicionales de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), tal como se prevén en otros instrumentos específicos relacionados con este tema. Asimismo, para avanzar gradualmente hacia la consecución de un ambiente laboral seguro y saludable, los países miembros deben considerar los principios establecidos en los distintos instrumentos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que abordan la promoción de la SST (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

## **CAPÍTULO III.**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Metodología de la investigación**

#### **Descripción del Área de Estudio**

#### **Ubicación Geográfica**

El Gobierno Provincial de Tungurahua se encuentra ubicado en la provincia del mismo nombre en la cabecera cantonal Ambato, en la dirección de las calles Simón Bolívar y Mariano Castillo.

#### **Reseña histórica de Gobierno Provincial de Tungurahua**

Durante la época colonial, la provincia de Tungurahua estaba principalmente dedicada a la agricultura y a la industria textil, especialmente en los obrajes, establecimientos españoles donde se producían tejidos utilizando fibras locales. Esta era una época de arduo trabajo, marcada por la fama del pan de Pinllo y el desarrollo incipiente de la industria del calzado. Sin embargo, también fue un período caracterizado por la explotación de los indígenas, quienes eran esclavizados para enriquecer a los nobles y hacendados locales.

La provincia como entidad territorial se estableció en el siglo XIX, tras la organización de la república ecuatoriana el 22 de julio de 1860, inicialmente bajo el nombre de Ambato. Fue después de la Convención Nacional del 21 de mayo de 1861 que la provincia recibió el nombre del volcán que la domina, siendo entonces designada como provincia de Tungurahua.

#### **Estructura del Gobierno Provincial de Tungurahua**

El Gobierno Provincial de Tungurahua es compuesto por 14 direcciones y 1 secretaría como se describen a continuación:

- **Dirección de Cultura y Turismo**

La Dirección de Cultura y Turismo tiene la responsabilidad de promover el desarrollo cultural y turístico mediante diversas acciones, como la planificación, investigación, gestión, y difusión de la cultura y las artes. También se encarga de fomentar la innovación en el sector turístico y cultural, así como de preservar el patrimonio cultural tangible e intangible (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Servicios Públicos**

- la Dirección de Servicios Públicos administra el espacio público, garantiza las condiciones de higiene y calidad de alimentos, supervisa el faenamiento de ganado y gestiona el manejo de la fauna urbana (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección Financiera**

La Dirección Financiera se encarga de administrar los recursos financieros de la institución, siguiendo el Sistema de Gestión Financiera y las normativas legales (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Gestión de Suelo**

La Dirección de Gestión de Suelo se encarga de gestionar el uso y ocupación del suelo urbano de acuerdo con el Plan de Uso y Gestión de Suelo, con el objetivo de aprovechar el territorio de manera sostenible (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Planificación**

La Dirección de Planificación se coordina y evalúa el proceso de planificación cantonal y su relación con otros niveles de gobierno, así como la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo del territorio (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Gestión Ambiental**

La Dirección de Gestión Ambiental implementa mecanismos de control y protección del medio ambiente, regulando la explotación de recursos naturales y promoviendo prácticas sostenibles (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Obras Públicas**

La Dirección de Obras Públicas se encarga de gestionar obras de infraestructura y vialidad urbana, asegurando la calidad de los proyectos y el cuidado del entorno (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección Administrativa**

La Dirección Administrativa gestiona los procesos de contratación pública, administra los bienes municipales y garantiza la seguridad de las instalaciones (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Catastros y Avalúos**

La Dirección de Catastros y Avalúos administra el sistema catastral del cantón, determinando la valoración de los predios y gestionando los impuestos municipales (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Comunicación Institucional**

La Dirección de Comunicación Institucional desarrolla estrategias de comunicación dirigidas a la ciudadanía y fortalece la comunicación interna (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial**

La Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial planifica y regula las actividades relacionadas con el transporte y la seguridad vial en el cantón (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Desarrollo Social y Económico**

La Dirección de Desarrollo Social y Económico promueve el desarrollo integral de la población y el impulso al deporte recreativo (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Tecnologías de la Información**

La Dirección de Tecnologías de la Información gestiona los servicios relacionados con la tecnología de la información y la infraestructura de telecomunicaciones (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano**

La Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano administra el desarrollo profesional y personal de los servidores públicos municipales (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

- **Secretaría de Gestión Estratégica**

La Secretaría de Gestión Estratégica coordina la gestión estratégica institucional y administra el sistema de gestión documental y de seguridad de la información (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación tiene un enfoque no experimental que se enmarca dentro de la no manipulación de variables ni control de sus condiciones. En cambio, se observan fenómenos tal como se presentan en su entorno natural. Este diseño analiza los

datos del entorno natural sin manipular o alterar las variables de estudio, además observa y describe las variables tal y como se presentan en su contexto real (Arispe et al., 2020), es decir, se analiza los factores de riesgo psicosocial y los niveles de *work engagement* de los colaboradores administrativos del GAD Provincial de Tungurahua.

### **Enfoque y tipo de investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo el mismo que es un método de investigación que se basa en la recolección y el análisis de datos numéricos para comprender y explicar los hechos (Arispe et al., 2020).

En el contexto de esta investigación, el enfoque cuantitativo permite una evaluación objetiva de los factores de riesgo psicosocial y los niveles de *work engagement*, así como su impacto cuantificable en el desempeño laboral. Este enfoque facilita la recopilación de datos numéricos que pueden ser analizados estadísticamente, proporcionando resultados precisos y generalizables.

El tipo de investigación es descriptivo-correlacional permite describir las características de una población o fenómeno de interés y determinar las relaciones o asociaciones entre diferentes variables sin manipular ninguna de ellas. Este tipo de investigación combina elementos de la investigación descriptiva, que se centra en la descripción detallada de un fenómeno, y la investigación correlacional, que busca identificar relaciones entre variables (Ruiz & Estrada, 2021).

Como estudio descriptivo, se busca detallar las características y el estado actual de los factores de riesgo psicosocial y del *work engagement* dentro del GAD Provincial de Tungurahua. Además, como investigación correlacional, se pretende explorar las relaciones y asociaciones entre estas variables. Esto es esencial para entender cómo los

distintos factores de riesgo psicosocial están vinculados con los niveles de work engagement y cómo ambos influyen en el desempeño laboral.

Además, se empleará un diseño transversal que permite recopilar datos de una muestra de una población en un solo punto en el tiempo. En este tipo de estudio, los investigadores recopilan información sobre las variables de interés en un momento específico y luego analizan estos datos para comprender las características de la población en ese momento variables (Ruiz & Estrada, 2021). Esto significa que los datos se recolectaron en un tiempo determinado.

### **Población y muestra**

La población objetivo de este estudio comprende a todos los miembros del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua. Esta población es significativa debido a su exposición potencial a factores de riesgo psicosocial y a su experiencia con el *work engagement* en el ámbito laboral. La comprensión detallada de esta población es crucial para contextualizar los hallazgos del estudio y para asegurar que las conclusiones sean relevantes para el grupo de interés. Bajo la descripción de población se puede determinar que la población de la presente investigación está conformada por 100 empleados administrativos distribuidos en las 15 áreas que conforma el GAD Provincial de Tungurahua. Adicional es importante mencionar que se trabajó con la totalidad de la población sin necesidad de calcular una muestra.

### **Criterios de inclusión**

- 1. Afiliación Laboral:** Deben ser empleados permanentes de los últimos 5 años del GAD Provincial de Tungurahua en la categoría de personal administrativo. Esto asegura que los participantes estén directamente involucrados en el ambiente laboral que se está estudiando.

- 2. Disponibilidad y Voluntad para Participar:** Los participantes deben estar dispuestos a participar en la investigación y disponibles para completar los cuestionarios requeridas en el estudio. Esto incluye la disposición a compartir experiencias y percepciones relacionadas con su entorno laboral.
- 3. Diversidad de Roles y Funciones:** Se busca incluir empleados con una variedad de roles y responsabilidades dentro del personal administrativo para garantizar una amplia perspectiva sobre los factores de riesgo psicosocial y el *work engagement*.
- 4. Consentimiento Informado:** Es esencial que los participantes proporcionen su consentimiento informado antes de participar en la investigación, entendiendo los objetivos, los procedimientos, y cualquier posible riesgo o beneficio asociado con su participación

#### **Criterios de exclusión**

- 1. Personal No Administrativo:** Empleados que no pertenezcan al personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua serán excluidos, ya que el enfoque del estudio se centra específicamente en este grupo.
- 2. Nueva Incorporación o Próxima a Retirarse:** Empleados que se hayan unido recientemente (por ejemplo, menos de seis meses) o que estén próximos a retirarse o dejar la organización, ya que sus experiencias pueden no reflejar adecuadamente el entorno laboral habitual.
- 3. Incapacidad para proporcionar consentimiento:** Individuos que no puedan dar su consentimiento informado por cualquier motivo, incluyendo limitaciones de comprensión o comunicación, no deben ser incluidos en el estudio.

**4. Problemas de salud relevantes:** Empleados con problemas de salud preexistentes que puedan sesgar sus respuestas sobre los factores de riesgo psicosocial y el *work engagement*, a menos que estos problemas de salud sean parte del enfoque de estudio.

## **Técnicas e instrumentos de información**

### **Técnica**

Se seleccionarán instrumentos de medición que cumplan con los criterios para análisis paramétricos, esto incluye la utilización de escalas y cuestionarios estandarizados que han demostrado fiabilidad y validez en estudios similares. Estos instrumentos deben ser sensibles a las variaciones en los factores de riesgo psicosocial y los niveles de *work engagement*, permitiendo así una medición precisa y fiable.

La aplicación de estos instrumentos se realizó de manera uniforme entre todos los participantes. Esto es crucial para garantizar la consistencia en la recopilación de datos. Los participantes recibirán instrucciones claras sobre cómo completar las pruebas para minimizar errores y variaciones que puedan afectar la validez de los resultados.

Una vez recopilados los datos, se procedió con un análisis estadístico riguroso utilizando métodos apropiados para datos paramétricos. Esto incluyó pruebas de hipótesis, análisis de varianza y correlación, entre otros, para examinar las relaciones entre los factores de riesgo psicosocial, el *work engagement* y el desempeño laboral.

### **Instrumentos**

Los instrumentos a utilizar para medir las variables de estudio como son: los factores de riesgo psicosocial y el *work engagement* en el desempeño laboral del personal administrativo, fueron los siguientes:

## **Cuestionario De Evaluación De Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo del Ecuador**

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial está dirigido a personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas con más de 10 trabajadores y/o servidores. El Ministerio del Trabajo en colaboración con universidades, empresas e instituciones públicas y privadas conformó mesas técnicas de trabajo para el diseño conceptual y construcción del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, en este proceso se revisaron teorías, instrumentos y metodologías de evaluación de riesgo psicosocial de otros países; también se analizó las características del cuestionario respecto a la comprensión de las preguntas y opciones de respuesta. En este contexto las preguntas del cuestionario se formularon en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta se formularon en una escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4:

***Tabla 1***

### **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

Al cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial se incorporó secciones como: Instrucciones para completar el cuestionario, datos generales, observaciones y comentarios, resultado global, resultado por dimensiones y análisis e interpretación de los resultados. Las secciones “resultado global”, “resultado por dimensiones” y “análisis e

interpretación de los resultados” permiten conocer el nivel de riesgo “Bajo”, “Medio” y “Alto” al que los trabajadores/servidores están expuestos una vez aplicado el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

**Tabla 2**

**Criterio de valoración del test de riesgo psicosocial**

	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo Alto</b>
<b>Resultado Global</b>	175 a 232	117a 174	58 a 116
<b>Resultados por dimensiones</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 de 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

**Fuente:** Información a partir de (Ministerio del trabajo, 2018)

**Validación y confiabilidad del instrumento:** El coeficiente alfa de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala, un valor mayor o igual a 0,7 se considera suficiente para garantizar la fiabilidad de la escala. El coeficiente r de Pearson con un valor mayor a 0,30 indica que la correlación es significativa por lo tanto los ítems o preguntas del cuestionario son válidos (Ministerio del trabajo, 2018).

**Encuesta de Bienestar y Trabajo (Test Utrecht Work Engagement Scale - UWES)**

Esta versión del UWES, de 17 ítems está incluida en los apéndices. En los análisis psicométricos subsecuentes, se encontraron inconsistentes otros dos ítems (Ab06 y VI 06), por lo que en algunos estudios también se utilizó una versión del UWES de 15 ítems (Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli, 2001).

Desde su introducción en 1999, se han realizado diversos estudios de validación del UWES que revelan su relación con el burnout y la adicción al trabajo, identifica posibles causas y consecuencias del engagement y elucida el papel que juega el engagement en procesos más complejos relacionados con la salud y bienestar de los trabajadores.

**Tabla 3**

**Criterio de valoración del test UWES**

	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje total
Muy Bajo	≤ 2.00	≤ 1.33	≤ 1.17	≤ 1.77
Bajo	2.01-3.25	1.34 – 2.90	1.18 – 2.33	1.78 – 2.88
Promedio	3.26 – 4.80	2.91 – 4.70	2.34 – 4.20	2.89 – 4.66
Alto	4.81 – 5.65	4.71 – 5.69	4.21 – 5.33	4.67 – 5.50
Muy alto	≥ 5.66	≥ 5.70	≥ 5.34	≥ 5.51
M	4.01	3.88	3.35	3.74
SD	1.13	1.38	1.32	1.17
SE	.01	.01	.01	.01
Rango	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00

**Fuente:** Información a partir de (Valdez & Ron, 2011)

**Validación y confiabilidad del instrumento:** Las consistencias internas de las escalas abreviadas exceden en mucho el criterio generalmente aceptado de  $\alpha \geq .70$  (Nunnally e Bernstein, 1994). Básicamente las versiones de las escalas de vigor y absorción de 6 ítems, incluidas en la versión UWES-17 son ligeramente más consistentes internamente que las versiones de 5 ítems del UWES-15. Solo en una muestra específica, la de los vendedores franceses, se observa una discrepancia mayor; el  $\alpha$  de Cronbach para la escala de vigor de 5 ítems, es solamente de .56 a comparación de la escala de 6 ítems cuyo  $\alpha$  de Cronbach es de .66.

**Método de análisis de datos**

Para el análisis de datos en el estudio de los factores de riesgo psicosocial y el work engagement en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua, se empleó el software estadístico SPSS (Statistical Package

for the Social Sciences). SPSS es una herramienta poderosa y versátil que facilita un análisis exhaustivo de datos cuantitativos.

Inicialmente, se realizó una limpieza y preparación de los datos, esto incluye la verificación de la integridad de los datos, la identificación y el tratamiento de valores perdidos o atípicos, y la codificación adecuada de las variables. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis descriptivo de los datos. Utilizando SPSS, se obtuvo estadísticas descriptivas por cada variable. Este análisis proporcionó una comprensión básica de las características de los datos y permitió identificar patrones iniciales.

### **Consideraciones bioéticas**

Las consideraciones bioéticas son fundamentales para asegurar el respeto y la protección de los derechos y el bienestar de los participantes. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes dicho consentimiento fue claro y detallado, explicando el propósito del estudio, los procedimientos involucrados, los posibles riesgos y beneficios, y el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.

La confidencialidad de los datos personales y respuestas de los participantes fue estrictamente mantenida. Los datos recogidos se usaron únicamente con fines de investigación y no se compartieron fuera del equipo de investigación, excepto en forma agregada y anonimizada para propósitos de publicación o presentación.

Se prestó especial atención a la sensibilidad de los temas abordados, dado que los cuestionarios tratan sobre factores de riesgo psicosocial y work engagement, se manejó con cuidado para evitar cualquier malestar o estrés a los participantes.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se describen los resultados alcanzados de la aplicación de los instrumentos indicados en el apartado anterior:

#### Resultados del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo del Ecuador

**Tabla 4**

##### Datos Generales

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	40	40,0
Operativo	60	60,0
<b>Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción)</b>		
Educación básica	21	21,0
Bachillerato	11	11,0
Tercer nivel	68	68,0
<b>Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución</b>		
0-2 años	20	20,0
3-10 años	40	40,0
11-20 años	20	20,0
Igual o superior a 21 años	20	20,0
<b>Edad del trabajador o servidor</b>		
16-24 años	10	10,0
25-34 años	49	49,0
35-43 años	21	21,0
44-52 años	10	10,0
Igual o superior a 53 años	10	10,0
<b>Auto-identificación étnica</b>		
Mestizo/a	100	100,0
<b>Género del trabajador o servidor</b>		
Masculino	40	40,0
Femenino	60	60,0

Fuente: Resultado del test

**Análisis e interpretación:** En este caso, el 40% de los trabajadores están en áreas administrativas y el 60% están en áreas operativas. El 68% tiene educación de tercer nivel. El 40% tiene entre 3-10 años, el 49% de empleados tiene entre 25-34 años. Todos los

trabajadores se identifican como mestizos/as, de los cuales, el 40% de los trabajadores son hombres y el 60% son mujeres. En comparación con la investigación de Barrionuevo & Chimborazo (2020) en una entidad municipal se demostró datos similares a la presente investigación en el cual se evidenció un predominio del género masculino con el 74,3%; el grado de instrucción de los colaboradores es de bachillerato con el 71,4%; el tiempo de experiencia es mayor a 0 – 2 años con el 47,1%, bajo una autoidentificación étnica el 87,1% de mestizos y con edades entre el rango de 25 - 34 años con el 42,9%.

A continuación, se detallan el resumen de los resultados por dimensiones del test y el resultado global:

**Tabla 5**  
**Resultados por dimensiones**

<b>Resultados por dimensiones</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Nivel de riesgo</b>
Carga y ritmo de trabajo	9,8	<b>Medio</b>
Desarrollo de competencias	11,9	<b>Medio</b>
Liderazgo	19,17	Bajo
Margen de acción y control	13,11	Bajo
Organización del trabajo	10,87	<b>Alto</b>
Recuperación	15,25	<b>Medio</b>
Soporte y apoyo	10,0	<b>Medio</b>
Otros puntos importantes	79,86	<b>Bajo</b>
<b>Resultado global</b>	<b>170,00</b>	<b>Medio</b>

Fuente: Resultado del test

**Carga y ritmo de trabajo:** El promedio de la evaluación en esta categoría es de 9.8 puntos, lo que sugiere que la percepción general de la carga y el ritmo de trabajo es medio, con tendencia hacia una evaluación más negativa. Según Barrionuevo & Chimborazo (2020) en el Gad de Riobamba presento un riesgo alto con un puntaje de 6,5; estos datos indican que en las entidades públicas existe una proporción significativa de trabajadores que enfrentan desafíos moderados en cuanto a la carga y el ritmo de trabajo.

**Desarrollo de competencias:** El promedio de la evaluación en esta categoría es de 11.9, lo que indica que la percepción general sobre el desarrollo de competencias es medio, con una tendencia hacia una evaluación más positiva en comparación con la categoría de carga y ritmo de trabajo. En comparación con la investigación de Barrionuevo & Chimborazo (2020) en el Gad de Riobamba el desarrollo de competencias presenta un nivel de riesgo alto representado por 0 puntos siendo un riesgo considerable para los trabajadores.

**Liderazgo:** Con un puntaje de 19.2, se encuentra en un nivel de riesgo bajo, esto significa que el liderazgo en la entidad es efectivo y proporciona dirección y apoyo adecuados a los empleados. En comparación con el estudio de Flores (2020) realizado en una entidad pública se puede percibir un puntaje de 17,2 demostrando un riesgo bajo es decir que en las entidades los riesgos psicosociales son abordados adecuadamente.

**Margen de acción y control:** Con un puntaje de 13.1, se encuentra en un nivel de riesgo bajo. Esto indica que los empleados tienen un margen adecuado de autonomía y control sobre su trabajo, lo que puede contribuir a su satisfacción laboral y su sentido de responsabilidad. En referencia a al estudio de Barrionuevo & Chimborazo (2020) en el Gad Riobamba se visualizó un margen de acción y control en un nivel de riesgo alto puesto que se obtuvo un puntaje de 11,4 identificando que es necesario establecer medidas para mejorar este aspecto en el ámbito laboral de los trabajadores públicos.

**Organización del trabajo:** El promedio de la evaluación en esta categoría es de 10.87, lo que sugiere que la percepción general sobre la organización del trabajo es alta, con una evaluación más positiva en comparación con las categorías anteriores. En el estudio de Flores (2020) realizado en una entidad pública se puede percibir un puntaje de 8,4 de riesgo alto indicando que hay una proporción significativa de empleados que enfrentan dificultades en cuanto a la organización de su trabajo.

**Recuperación:** Con un puntaje de 15.3, se encuentra en un nivel de riesgo medio. Esto indica que, aunque la mayoría de los aspectos relacionados con la recuperación en el trabajo son positivos, puede haber áreas de mejora para garantizar una adecuada recuperación física y mental de los empleados. En referencia a al estudio de Barrionuevo & Chimborazo (2020) en el Gad Riobamba se visualizó un margen de acción y control en un nivel de riesgo alto puesto que se obtuvo un puntaje de 12,9 de riesgo alto lo que influye en la adecuada labor de cada empleado.

**Soporte y apoyo:** El promedio de la evaluación en esta categoría es de 10.0, lo que indica que la percepción general sobre el soporte y apoyo es medio, con una evaluación neutral. En referencia a al estudio de Barrionuevo & Chimborazo (2020) en el Gad Riobamba se identificó que existe un nivel bajo de 4,3 en la dimensión de soporte y apoyo, el cual, indica que las acciones y recursos formales e informales permiten a los trabajadores solucionar los problemas planteados frente a las laborales.

**Otros puntos importantes:** Con un puntaje de 79.9, se encuentra en un nivel de riesgo bajo. Esto indica que los aspectos adicionales evaluados, como el trato equitativo, el respeto a la diversidad y la separación entre vida laboral y personal, son satisfactorios en la empresa. Por su parte, en el estudio de Flores (2020) realizado en una entidad pública se presentó un puntaje de 76,0 lo que representa un nivel de riesgo bajo puesto que los empleados de dicha entidad pública reciben un apropiado trato igualitario en todos los aspectos de identidad, etnia, condición, y otros factores socioeconómicos.

**Análisis final:** El promedio total de todas las categorías es de 170.00, lo que sugiere una percepción general medio, con una tendencia hacia una evaluación más positiva, se encuentra en un nivel de riesgo medio. Esto sugiere que, en general, la entidad presenta un ambiente laboral no tan favorable para el bienestar y el rendimiento de los empleados.

## Resultados del cuestionario Encuesta de Bienestar y Trabajo (Test Utrecht Work Engagement Scale - UWES)

A continuación se describen los resultados obtenidos del cuestionario aplicado del test de Bienestar y Trabajo:

**Tabla 6**  
**Resultados por dimensiones**

Resultados por dimensiones	Puntaje	Nivel
Vigor	4,713	Promedio
Dedicación	4,654	Promedio
Absorción	4,018	Promedio
Puntaje total	4,462	Promedio

Fuente: Resultado del test

Se describen los análisis de cada dimensión del test:

**Vigor:** El puntaje medio de vigor es 4.7, esto indica un nivel promedio de energía y vitalidad experimentado por los trabajadores en su entorno laboral. Un puntaje sugiere que la mayoría de los encuestados reportaron sentirse bastante llenos de energía y vigor en su trabajo. Por su parte, en la investigación de Lucas (2024) en una empresa de la ciudad de Quito identificó que existe un nivel alto de vigor representado por el 6.6 en los empleados, es decir, que la mayor parte de los trabajadores laboran con altos niveles de energía y resiliencia mental, invirtiendo todo su esfuerzo en solucionar las dificultades en el campo laboral.

**Dedicación:** El puntaje promedio de dedicación es 4.6, significa un nivel promedio de compromiso y entusiasmo hacia el trabajo. Los trabajadores tienden a sentir que su trabajo tiene un significado y propósito, y están generalmente entusiasmados con sus responsabilidades laborales. En comparación con la investigación de Laureano et al. (2020) al personal de una universidad en Lima Metropolitana identificó que la dimensión

de Dedicación fue de 2.01, es decir, que la dedicación de los trabajadores en sus labores diarias es baja debido a varios factores que se generan en la entidad.

**Absorción:** El puntaje promedio de absorción es 4.018, es un nivel promedio de inmersión en el trabajo, con una tendencia a estar concentrados, a gusto y absortos en las tareas laborales. Sin embargo, este puntaje es ligeramente más bajo en comparación con vigor y dedicación, lo que sugiere que algunos trabajadores pueden tener menos tendencia a perderse en su trabajo. En el estudio de Laureano et al. (2020) los resultados de la dimensión de Absorción fueron de 0.58, lo que representa un nivel muy bajo entre los colaboradores en la concentración y mentalidad positiva de receptar todos los conocimientos dentro del entorno laboral.

**Análisis final:** Los puntajes proporcionados representan las evaluaciones promedio en cada una de las dimensiones medidas (Vigor, Dedicación y Absorción), así como el puntaje total promedio. El puntaje total promedio es 4.462, este puntaje promedio refleja la evaluación general de los trabajadores en términos de su experiencia laboral en las tres dimensiones medidas (vigor, dedicación y absorción). En general, los trabajadores tienen una experiencia positiva y comprometida en su entorno laboral. En comparación con una investigación similar desarrollado por Lucas (2024) en una empresa se reflejó un resultado favorable en el cual indica que los trabajadores de la organización tienen un nivel alto de bienestar en el trabajo.

## CAPÍTULO V PROPUESTA

### **Tema de la propuesta**

Programa de mitigación de los factores de riesgo psicosociales y *work engagement* para el personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua.

### **Objetivos (de la propuesta)**

#### *General*

Diseñar un programa de mitigación de factores de riesgo psicosociales y *work engagement* para mejorar desempeño el personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua.

#### *Específicos*

- Proponer medidas preventivas para mitigar los factores de riesgo psicosociales, centrado en el bienestar y la salud mental del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua.
- Establecer acciones para fomentar el *Work Engagement* en el personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua.

### **Desarrollo de la Propuesta**

#### **Introducción**

En el ámbito laboral contemporáneo, el bienestar psicosocial de los trabajadores es un factor clave para el éxito organizacional y la satisfacción personal. Especialmente en el sector público, donde el personal administrativo desempeña un papel fundamental en la gestión y prestación de servicios, abordar los riesgos psicosociales y fomentar el compromiso laboral se convierte en una prioridad para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo. En este contexto, se propone la implementación de un Programa de Mitigación de Riesgos Psicosociales y *Work Engagement* para el personal

administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Tungurahua, con el objetivo de mejorar su bienestar y desempeño laboral.

El personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua enfrenta una serie de factores de riesgo psicosociales que pueden afectar su salud mental y su calidad de vida laboral. A través del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo del Ecuador se llegó a determinar que el promedio total de las categorías es de 170.00, lo que sugiere una percepción general medio, con una tendencia hacia una evaluación más positiva, se encuentra en un nivel de riesgo medio. Esto sugiere que, en general, la entidad presenta un ambiente laboral no tan favorable para el bienestar y el rendimiento de los empleados. Mediante el cuestionario Encuesta de Bienestar y Trabajo (Test Utrecht Work Engagement Scale - UWES), se pudo identificar que el puntaje medio global es de 4.462, es decir, los trabajadores en términos de su experiencia laboral en las tres dimensiones presentan un nivel promedio (vigor, dedicación y absorción). En general, los trabajadores tienen una experiencia positiva y comprometida en su entorno laboral.

Para mejorar estos aspectos, es imperativo implementar medidas preventivas y de intervención para mitigar estos riesgos y promover el compromiso laboral entre el personal administrativo. El Programa de Mitigación de Riesgos Psicosociales y *Work Engagement* propuesto se basa en un enfoque integral que abarca dos dimensiones principales:

Implementación de Medidas Preventivas: Con base en los resultados de la evaluación de riesgos, se diseñarán e implementarán medidas preventivas dirigidas a reducir los factores estresantes y mejorar las condiciones laborales. Esto incluye la promoción de un clima laboral positivo, el establecimiento de políticas de conciliación trabajo-familia y la capacitación en manejo del estrés y habilidades de afrontamiento.

Fomento del *Work Engagement*: Paralelamente, se proponen acciones para fomentar el compromiso laboral y el bienestar emocional del personal administrativo. Esto incluye programas de reconocimiento y recompensa, actividades de desarrollo profesional y personal, y la promoción de un liderazgo participativo y empático.

### **Alcance**

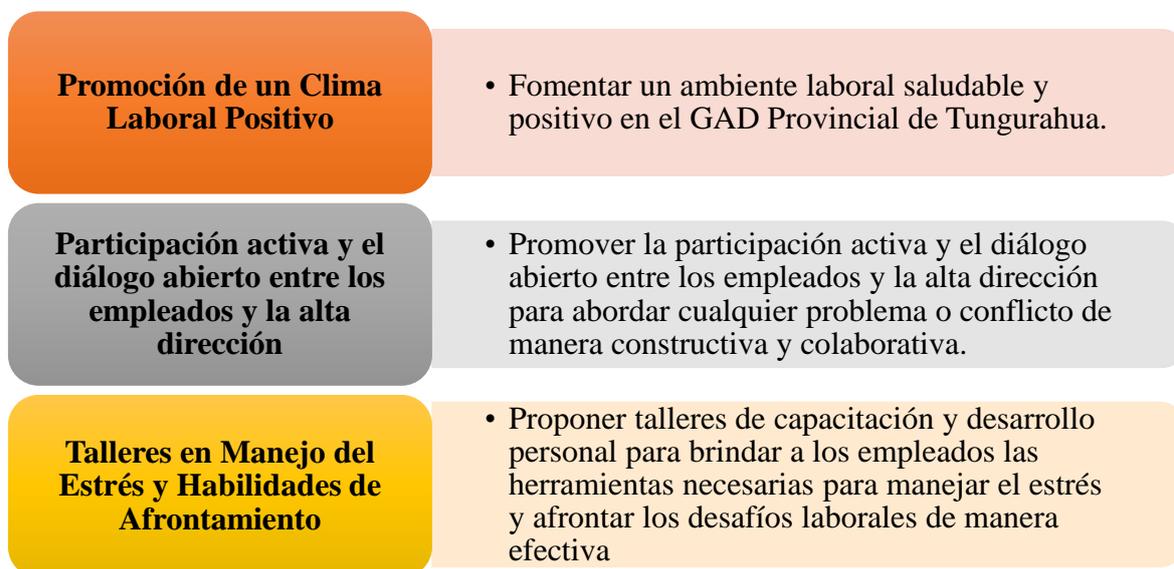
El Programa de Mitigación de Riesgos Psicosociales y *Work Engagement* personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua.

### **Medidas preventivas para mitigar los factores de riesgo psicosociales**

Una vez identificados los factores de riesgo psicosocial mediante la evaluación efectuada, se diseñan medidas preventivas efectivas para reducir estos factores y mejorar las condiciones laborales en el GAD Provincial de Tungurahua.

### **Figura 1**

#### *Medidas preventivas*



#### **Promoción de un Clima Laboral Positivo**

Se proponen acciones para fomentar un ambiente laboral saludable y positivo en el GAD Provincial de Tungurahua a través de sensibilización y formación en temas de

respeto, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Este programa tiene como objetivo fortalecer las relaciones interpersonales y promover un clima laboral positivo y colaborativo en el GAD Provincial de Tungurahua, pues al mejorar las habilidades de comunicación y promover el respeto mutuo, se espera crear un entorno de trabajo más productivo, cohesionado y satisfactorio para todos los empleados.

En la siguiente tabla se describe el objetivo, la duración, el contenido de las sesiones, la metodología, la evaluación y como se debería implantar el programa:

**Tabla 7**

*Programa de Sensibilización y Formación en Respeto, Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo*

<b>PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN EN RESPETO, COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO</b>		
<b>Objetivo</b>		
El objetivo principal de este programa es promover un ambiente laboral saludable y colaborativo en el GAD Provincial de Tungurahua, a través de la sensibilización y la capacitación en temas de respeto, comunicación efectiva y trabajo en equipo.		
<b>Duración</b>		
El programa se llevará a cabo durante un período de tres meses, con sesiones de capacitación semanales de una hora de duración cada una.		
<b>Contenido</b>		
<b>N° de sesión</b>	<b>Denominación de la sesión</b>	<b>Actividades</b>
Sesión 1:	Introducción al Respeto en el	Definición de respeto y su importancia en el lugar de trabajo.

	<p>Ámbito Laboral</p>	<p>Identificación de comportamientos respetuosos e irrespetuosos.</p> <p>Ejemplos de situaciones cotidianas donde se aplica el respeto en el trabajo.</p>
Sesión 2:	<p>Comunicación Efectiva</p>	<p>Importancia de la comunicación efectiva en el entorno laboral.</p> <p>Habilidades básicas de comunicación: escucha activa, empatía, claridad y asertividad.</p> <p>Técnicas para mejorar la comunicación interpersonal y grupal.</p>
Sesión 3	<p>Trabajo en Equipo</p>	<p>Definición de trabajo en equipo y su importancia para el logro de objetivos organizacionales.</p> <p>Identificación de roles y responsabilidades dentro de un equipo.</p> <p>Estrategias para fomentar la colaboración, la confianza y la coordinación en equipos de trabajo.</p>
Sesión 4	<p>Resolución Constructiva de Conflictos</p>	<p>Reconocimiento de conflictos comunes en el entorno laboral.</p> <p>Técnicas para gestionar y resolver conflictos de manera constructiva.</p> <p>Importancia de la negociación y el compromiso en la resolución de conflictos.</p>

Sesión 5	Promoción del Respeto a la Diversidad	<p>Valoración de la diversidad en el lugar de trabajo.</p> <p>Sensibilización sobre la importancia de respetar las diferencias individuales y culturales.</p> <p>Estrategias para crear un entorno inclusivo y respetuoso para todos los empleados.</p>
<b>Metodología</b>		
<p>Las sesiones de capacitación se llevarán a cabo de manera participativa y dinámica, utilizando una combinación de presentaciones, actividades prácticas, estudios de caso y discusiones grupales. Se fomentará la participación activa de los empleados y se proporcionará espacio para compartir experiencias y reflexiones.</p>		
<b>Evaluación</b>		
<p>Al finalizar el programa, se realizará una evaluación de impacto para medir el nivel de adquisición de conocimientos y habilidades por parte de los empleados. Además, se recogerán comentarios y sugerencias para mejorar futuras iniciativas de capacitación y desarrollo.</p>		
<b>Implementación</b>		
<p>El programa debe ser implementado por un equipo de facilitadores capacitados en temas de desarrollo organizacional y recursos humanos. El calendario de sesiones deberá ser comunicado ampliamente a todos los empleados para garantizar una participación activa y comprometida</p>		

Asimismo, se promoverá la participación activa y el diálogo abierto entre los empleados y la alta dirección para abordar cualquier problema o conflicto de manera constructiva y colaborativa.

**Tabla 8**

*Plan de acción para la Participación y el Diálogo Abierto en el GAD Provincial de Tungurahua*

<b>Plan de acción para la Participación y el Diálogo Abierto en el GAD Provincial de Tungurahua</b>		
<b>Objetivo General:</b>		
Promover un ambiente de trabajo colaborativo y constructivo mediante la participación activa y el diálogo abierto entre el personal administrativo y la alta dirección del GAD Provincial de Tungurahua, para abordar eficazmente cualquier problema o conflicto que pueda surgir en la organización.		
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Tácticas</b>
Fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la participación y el diálogo abierto como herramientas fundamentales para la resolución de problemas.	Creación de Espacios de Encuentro	Organizar reuniones periódicas entre el personal administrativo y la alta dirección, tanto a nivel individual como grupal, para discutir temas relevantes y compartir ideas.  Establecer grupos de trabajo multidisciplinarios para abordar problemáticas específicas y proponer soluciones conjuntas.
Establecer canales de comunicación efectivos que faciliten el intercambio de	Fomento de la Transparencia.	Promover una política de puertas abiertas por parte de la alta dirección, donde los empleados se sientan cómodos para expresar sus

<p>ideas, opiniones y preocupaciones entre el personal administrativo y la alta dirección.</p>		<p>inquietudes y sugerencias de manera abierta y honesta.</p> <p>Implementar sistemas de retroalimentación que permitan a los empleados evaluar el desempeño de la alta dirección y proporcionar comentarios constructivos.</p>
<p>Promover la confianza y el respeto mutuo entre todas las partes involucradas, creando un entorno propicio para la colaboración y la resolución de conflictos de manera constructiva.</p>	<p>Capacitación en Habilidades de Comunicación y Negociación.</p>	<p>Ofrecer programas de formación y desarrollo profesional en técnicas de comunicación efectiva, escucha activa, resolución de conflictos y negociación.</p> <p>Facilitar talleres y sesiones de coaching dirigidos tanto al personal administrativo como a la alta dirección, con el fin de mejorar sus habilidades de comunicación interpersonal y trabajo en equipo.</p>
<p>Desarrollar habilidades de comunicación y negociación en el personal administrativo y la alta dirección, para</p>	<p>Creación de Plataformas de Participación.</p>	<p>Implementar herramientas digitales, como plataformas de colaboración en línea o buzones de sugerencias virtuales, que permitan al personal administrativo enviar sus ideas y preocupaciones de manera ágil y segura.</p>

<p>facilitar el diálogo abierto y la búsqueda de soluciones consensuadas.</p>		<p>Establecer comités de participación y representación, donde los empleados puedan ser voceros de sus respectivas áreas y transmitir las necesidades y propuestas de mejora al equipo directivo.</p>
<p>Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las acciones llevadas a cabo y realizar ajustes según sea necesario.</p>	<p>Evaluación y Mejora Continua.</p>	<p>Realizar encuestas de clima laboral periódicas para evaluar el nivel de satisfacción y compromiso del personal administrativo, así como la percepción de la alta dirección.</p> <p>Analizar los resultados obtenidos y tomar acciones correctivas según las necesidades identificadas, con el objetivo de fortalecer aún más la participación y el diálogo abierto en la organización.</p>

### **Talleres en Manejo del Estrés y Habilidades de Afrontamiento**

Se propone un programa de capacitación y desarrollo personal para brindar a los empleados las herramientas necesarias para manejar el estrés y afrontar los desafíos laborales de manera efectiva. Este programa incluye talleres sobre técnicas de relajación, gestión del tiempo, resolución de problemas y comunicación asertiva.

Al fortalecer las habilidades de afrontamiento de los empleados, se promoverá su capacidad para enfrentar situaciones difíciles y mantener un equilibrio emocional en el trabajo.

**Tabla 9***Talleres en Manejo del Estrés y Habilidades de Afrontamiento*

<b>Talleres en Manejo del Estrés y Habilidades de Afrontamiento</b>		
<b>Objetivo</b>		
Proporcionar al personal del GAD Provincial de Tungurahua las herramientas y habilidades necesarias para manejar el estrés de manera efectiva y afrontar los desafíos laborales de forma constructiva, promoviendo así un equilibrio emocional y un ambiente de trabajo saludable.		
<b>Duración</b>		
El programa deberá ejecutar durante un período de tres meses, con sesiones de capacitación semanales de una hora de duración cada una.		
<b>Contenido</b>		
<b>N° de sesión</b>	<b>Denominación de la sesión</b>	<b>Actividades</b>
Sesión 1:	Técnicas de Relajación	<p>Introducción a diferentes técnicas de relajación, como la respiración profunda, la relajación muscular progresiva y la meditación.</p> <p>Práctica guiada de ejercicios de relajación para reducir la tensión física y mental.</p> <p>Consejos para integrar rutinas de relajación en la vida diaria tanto en el trabajo como en casa.</p>
Sesión 2:	Gestión del Tiempo	Identificación de ladrones de tiempo y barreras que afectan la gestión eficaz del tiempo.

		<p>Estrategias para establecer prioridades, planificar tareas y organizar el trabajo de manera más efectiva.</p> <p>Uso de herramientas y técnicas de gestión del tiempo, como la matriz de Eisenhower y la técnica Pomodoro.</p>
Sesión 3	Resolución de Problemas	<p>Proceso de resolución de problemas paso a paso, desde la identificación del problema hasta la implementación de soluciones.</p> <p>Desarrollo de habilidades para analizar situaciones, generar alternativas y tomar decisiones efectivas.</p> <p>Ejercicios prácticos para aplicar técnicas de resolución de problemas a situaciones laborales específicas.</p>
Sesión 4	Comunicación Asertiva	<p>Definición de comunicación asertiva y sus beneficios en el entorno laboral.</p> <p>Técnicas para expresar opiniones y necesidades de manera clara, directa y respetuosa.</p> <p>Prácticas de habilidades de escucha activa y empatía para mejorar la comunicación interpersonal.</p>
<b>Metodología</b>		
<p>La capacitación se llevará a cabo a través de sesiones presenciales y/o virtuales, combinando presentaciones teóricas con actividades prácticas y dinámicas de grupo.</p>		

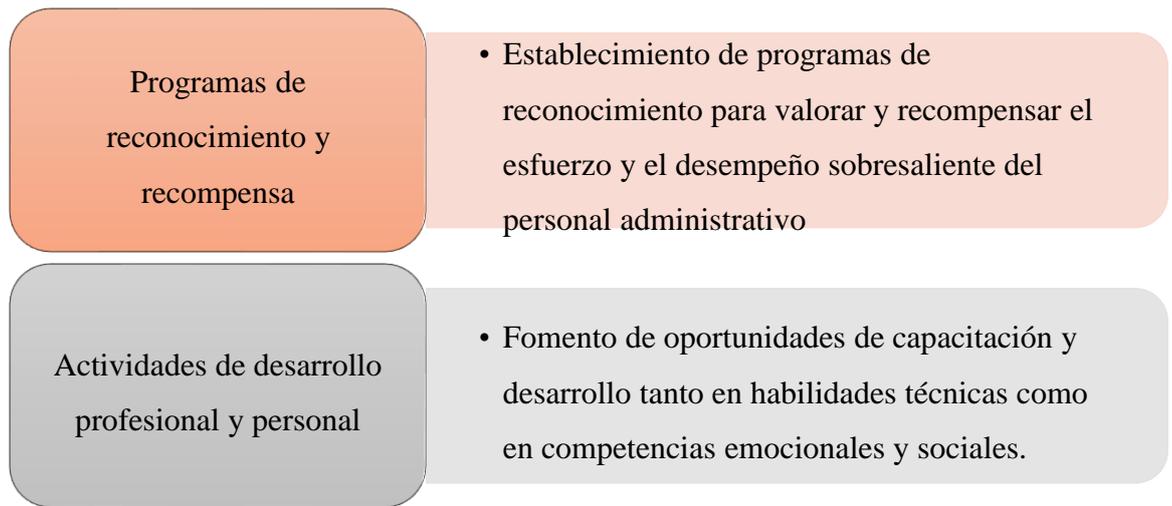
Se fomentará la participación activa de los empleados y se proporcionará espacio para la reflexión y el intercambio de experiencias.
<b>Evaluación</b>
Al finalizar la capacitación, se realizará una evaluación para medir el nivel de satisfacción y el impacto de la capacitación en el manejo del estrés y las habilidades de afrontamiento de los empleados. Se recogerán comentarios y sugerencias para mejorar futuras iniciativas de desarrollo personal y bienestar en el trabajo.
<b>Implementación</b>
El programa de capacitación será diseñado e impartido por profesionales especializados en psicología organizacional y desarrollo personal. Se establecerá un calendario de sesiones y se comunicará ampliamente a todo el personal para garantizar una participación máxima.

### **Acciones para fomentar el Work Engagement**

El fomento del *Work Engagement* es un proceso continuo que requiere el compromiso y la colaboración de todos los niveles de la entidad. Al invertir en el desarrollo y el bienestar del personal administrativo, el GAD Provincial de Tungurahua no solo promueve un ambiente de trabajo positivo y productivo, sino que también fortalece su capacidad para alcanzar sus objetivos institucionales y contribuir al desarrollo integral de la comunidad.

### **Figura 2**

*Acciones para fomentar el Work Engagement*



### **Programas de reconocimiento y recompensa**

Un programa de reconocimiento y recompensa bien diseñado y ejecutado puede tener un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua, contribuyendo así al éxito organizacional y al logro de los objetivos institucionales.

**Tabla 10**

*Programa de Reconocimiento y Recompensa para el Personal Administrativo del GAD Provincial de Tungurahua*

<b>Programa de Reconocimiento y Recompensa para el Personal Administrativo del GAD Provincial de Tungurahua</b>	
<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>
Sistema de Reconocimientos Mensuales:	<p>Establecer un sistema de reconocimientos mensuales para destacar a los empleados que hayan demostrado un desempeño excepcional, actitudes positivas o contribuciones significativas al equipo.</p> <p>Crear un comité de reconocimiento encargado de revisar las nominaciones y seleccionar a los empleados merecedores de reconocimiento.</p>

Premios y Distinciones Especiales	Organizar ceremonias especiales o eventos de reconocimiento para honrar a los empleados destacados en áreas específicas, como servicio al cliente, innovación, trabajo en equipo, entre otros.  Otorgar premios y distinciones especiales, como certificados, trofeos o bonos, a los empleados seleccionados durante estas ceremonias.
Programa de Agradecimiento Personalizado	Implementar un programa de agradecimiento personalizado, donde los supervisores y líderes de equipo expresen su gratitud y reconocimiento a los empleados de manera individual y personalizada.  Fomentar la cultura de reconocimiento entre los colegas, promoviendo la práctica de dar retroalimentación positiva y reconocer los logros de otros compañeros.
Celebraciones y Eventos Especiales	Organizar celebraciones y eventos especiales para conmemorar hitos importantes, como aniversarios de servicio, cumpleaños o logros significativos del equipo.  Proporcionar un ambiente festivo y de camaradería durante estas celebraciones, donde los empleados puedan disfrutar de actividades recreativas, comida y entretenimiento.

### **Implementación**

Crear un comité de reconocimiento encargado de diseñar, implementar y evaluar el programa de reconocimiento y recompensa.

Establecer criterios claros y transparentes para la selección de empleados merecedores de reconocimiento.

Comunicar el programa de reconocimiento y recompensa a todos los empleados y brindar orientación sobre cómo nominar a sus compañeros.

Monitorear y evaluar regularmente la efectividad del programa, recopilando retroalimentación de los empleados y realizando ajustes según sea necesario.

**Beneficios Esperados**

- Mejora en la moral y la motivación del personal administrativo.
- Incremento en el compromiso y la satisfacción laboral.
- Fortalecimiento del sentido de pertenencia y la cultura organizacional.
- Aumento en la productividad y la calidad del trabajo realizado.
- Retención de talento y reducción del ausentismo laboral.

**Actividades de desarrollo profesional y personal**

Promover el crecimiento y el desarrollo integral del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua, fortaleciendo sus habilidades profesionales y personales para mejorar su desempeño laboral y su calidad de vida.

<b>Actividades de desarrollo profesional y personal</b>	
<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>
Identificación de Necesidades	<p>Realizar evaluaciones de competencias y habilidades para identificar las necesidades de desarrollo del personal administrativo.</p> <p>Recopilar retroalimentación y sugerencias de los empleados sobre áreas específicas de mejora y oportunidades de crecimiento.</p>
Planificación Individualizada	<p>Diseñar planes de desarrollo profesional y personal personalizados para cada empleado, teniendo en cuenta sus objetivos profesionales, intereses y áreas de mejora identificadas.</p> <p>Establecer metas claras y alcanzables en términos de desarrollo de habilidades, adquisición de conocimientos y crecimiento personal.</p>

<p>Capacitación y Formación Continua</p>	<p>Ofrecer programas de capacitación y cursos de formación en áreas relevantes para las funciones y responsabilidades del personal administrativo, como gestión administrativa, comunicación efectiva, liderazgo y trabajo en equipo.</p> <p>Facilitar el acceso a recursos de aprendizaje en línea, seminarios web y talleres presenciales para promover el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional.</p>
<p>Mentoría y Coaching</p>	<p>Establecer programas de mentoría y coaching donde empleados con experiencia puedan guiar y apoyar a aquellos que están en etapas tempranas de su carrera.</p> <p>Proporcionar oportunidades para recibir retroalimentación constructiva y consejos profesionales de mentores y coaches externos.</p>
<p>Desarrollo de Habilidades Técnicas y Digitales</p>	<p>Proporcionar entrenamiento en el uso de herramientas tecnológicas y software específicos utilizados en el trabajo administrativo, como sistemas de gestión de documentos, software de contabilidad y paquetes de Microsoft Office.</p> <p>Actualizar regularmente las habilidades técnicas del personal para adaptarse a los avances tecnológicos y las nuevas tendencias en el campo administrativo.</p>
<p>Promoción del Bienestar y Autocuidado</p>	<p>Integrar componentes de bienestar y autocuidado en el programa de desarrollo, ofreciendo talleres y sesiones sobre manejo del estrés, equilibrio trabajo-vida personal, mindfulness y salud emocional.</p> <p>Fomentar la importancia del autocuidado y el bienestar como parte integral del desarrollo personal y profesional.</p>
<p><b>Implementación</b></p>	

Designar un equipo encargado de coordinar y supervisar la implementación del programa de desarrollo profesional y personal.

Comunicar claramente los objetivos, beneficios y recursos disponibles del programa al personal administrativo.

Programar sesiones de capacitación, talleres y actividades de desarrollo en horarios accesibles para todos los empleados.

Evaluar regularmente el progreso y los resultados del programa, recopilando retroalimentación de los participantes y ajustando las actividades según sea necesario.

### **Beneficios Esperados**

Mejora en las habilidades y competencias del personal administrativo.

Aumento en la satisfacción laboral y el compromiso con la organización.

Incremento en la productividad y la eficiencia en el trabajo.

Desarrollo de una cultura de aprendizaje y crecimiento continuo.

Mejora en la calidad de vida y el bienestar general de los empleados.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### *Conclusiones*

Los factores de riesgo psicosocial que presenta el personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua, son medio y bajo, tomando en cuenta que la percepción general de la carga, el ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, y otros puntos importantes, se encuentran en un riesgo medio, lo que indica que los aspectos adicionales evaluados, como el trato equitativo, el respeto a la diversidad y la separación entre vida laboral y personal, son satisfactorios en la empresa.

Los elementos que más impactan en el nivel de *work engagement* entre los trabajadores administrativos del GAD Provincial de Tungurahua es el vigor, dedicación y la absorción, pues, cada una de estas dimensiones presentan un nivel promedio. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados se sienten bastante llenos de energía y vigor en su trabajo; por otra parte, los trabajadores sienten que su trabajo tiene un significado y propósito, y están generalmente entusiasmados con sus responsabilidades laborales.

Se elaboró un programa mitigación de los factores de riesgo psicosociales y *work engagement* para mejorar el desempeño del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua, el cual contempla dos dimensiones principales: Implementación de Medidas Preventivas y Fomento del *Work Engagement*. En el primero se diseñaron medidas preventivas dirigidas a reducir los factores estresantes y mejorar las condiciones laborales, esto incluye la promoción de un clima laboral positivo, el establecimiento de políticas de conciliación trabajo-familia y la capacitación en manejo del estrés y habilidades de afrontamiento. En la segunda dimensión, se estableció un programa de

reconocimiento y recompensa, actividades de desarrollo profesional y personal, y la promoción de un liderazgo participativo y empático.

### ***Recomendaciones***

Se recomienda implementar el programa integral de mitigación de los factores de riesgo psicosociales y *work engagement* con el propósito de mejorar el desempeño del personal administrativo del GAD Provincial de Tungurahua y contribuir a la mejora del rendimiento productivo en la institución.

Se recomienda a la alta dirección del GAD Provincial de Tungurahua implementar el programa de *work engagement* diseñado en esta investigación, para lo cual debe designar, quienes también deberán evaluar el progreso y los resultados del programa, recopilando retroalimentación de los participantes y ajustando las actividades según sea necesario.

Se recomienda a la alta dirección del GAD Provincial de Tungurahua el GAD Provincial socializar con todo el personal administrativo de la entidad el programa integral propuesto en esta investigación con la finalidad de lograr una adecuada implementación y mejorar significativamente el bienestar y el desempeño de su personal administrativo, fortaleciendo la cultura organizacional y cultivando un ambiente laboral que promueva el compromiso y la satisfacción de sus empleados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, H., Llorens, S., Escaff, R., Díaz-Muñoz, J.-P., Troncoso, S., Salanova, M., & Sanhueza, J. (2019). ¿ Confiar o no confiar?: El rol mediador de la confianza entre el trabajo en equipo y el work engagement. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(1), 85-99.
- Buri Indaburo, R. M. (2022). *Engagement laboral y factores de riesgos psicosociales en guardias de seguridad de una empresa privada*. [Master's Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Maestría en ...]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/60238>
- Contreras Quevedo, 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. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000100008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000100008&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Encalada, M. P. L., & Torres, C. A. C. (2022). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil. *ECA Sinergia*, 13(1), 33-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8392481>
- García, J. J., Gómez-Salgado, J., Fagundo-Rivera, J., Romero-Martín, M., Ortega-Moreno, M., & Navarro-Abal, Y. (2022). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*, 95, e202104046.

- Heredia Cedano, K. N. (2018). *Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosocial Identificacion y Prevencion: Un Estudio de Caso*.  
<http://51.143.95.221/handle/TecNM/5418>
- Moreno, M. P., Beltrán, C. A., Torres, J. M. Z., & Pérez, I. L. (2011). Factores psicosociales de riesgo, Burnout y work engagement en empleados de pequeñas tiendas comerciales de Guadalajara, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(3), 21-27.  
[https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/4808](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4808)
- Pujol-Cols, L. J. (2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública argentina. *Salud de los Trabajadores*, 26(1), 6-19. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2998/>
- Vásquez, M.-M. O., Ramírez, Y.-C. Z., & Bello, G. P. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986237>
- Vásquez Pailaqueo, M. P., Inostroza Naranjo, R. F., & Acosta Antognoni, H. (2021). Liderazgo transformacional: Su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-17.
- Vera García, I. (2022). Factores psicosociales y experiencia de engagement en el trabajo: Los recursos personales como antecedentes del engagement. *Foro de educación*.  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/240014>

## ANEXOS

### **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL Ministerio del Trabajo – República del Ecuador**

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
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.
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.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

### DATOS GENERALES

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico
		Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto nivel
		Bachillerato		Otro
F	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
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años
		25-34 años		Igual o superior a 53 años
		35-43 años		
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:
		Mestizo/a:		Blanco/a:
		Montubio/a:		Otro:
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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>

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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>	

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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>	

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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>	

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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>		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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>		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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>	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se 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 esta 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>	

Versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (Test Utrecht Work Engagement Scale - 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 0 Ninguna vez	Casi nunca 1 Pocas veces	Algunas veces 2 Una vez al mes	Regularmente 3 Pocas veces al mes	Bastante veces 4 Una vez por semana	Casi siempre 5 Pocas veces por semana	Siempre 6 Todos los días
---------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	---	---	---	--------------------------------

- 
- 
1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)\*
  2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
  3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
  4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)\*
  5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)\*
  6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
  7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (DE3)\*
  8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)\*
  9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)\*
  10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)\*
  11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)\*
  12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
  13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador (DE5)
  14. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)\*
  15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
  16. \_\_\_\_\_ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo (AB6)
  17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

---

---

\* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción