

# Improvement in service quality by analyzing the relationship between psychosocial risks and labor engagement in a vertical transport equipment maintenance company

Annelise Collin-Orellana, Master<sup>1</sup>, Jéssica Vásquez-Cassinelli, Master<sup>1</sup>, Luis Duque-Córdova, Master<sup>1</sup>, César Espinoza-Samaniego, Master<sup>1</sup>, Cristian Arias-Ulloa, Master<sup>1</sup>, Kenny Escobar-Segovia, Master<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Espíritu Santo, Samborondón – Ecuador: [annelisecollin@uees.edu.ec](mailto:annelisecollin@uees.edu.ec), [jvasquezca@uees.edu.ec](mailto:jvasquezca@uees.edu.ec), [luisduque@uees.edu.ec](mailto:luisduque@uees.edu.ec), [ceespinoza@uees.edu.ec](mailto:ceespinoza@uees.edu.ec), [cariasu@uees.edu.ec](mailto:cariasu@uees.edu.ec).

<sup>2</sup>Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL, Guayaquil – Ecuador: [kescobar@espol.edu.ec](mailto:kescobar@espol.edu.ec)

**Abstract**– *The purpose of this study is to evaluate the improvement in service quality by analyzing the relationship between Psychosocial Risks and Commitment in a company that installs and maintains vertical transport equipment, in the city of Guayaquil - Ecuador. The methodology is descriptive, correlational and cross-sectional; the population size was 163 workers. He verified the Psychosocial Risk Assessment Questionnaire specified by the Ministry of Labor of Ecuador (2018) and the Spanish version of the UWES-17 Engagement Survey. The evaluation of Psychosocial Risks is at a low level of risk in a global way, but some dimensions present a high risk such as Workplace Harassment and Working Conditions and Leadership. In the Engagement evaluation, high scores were found in the dimensions of vigor and dedication. The study allows us to conclude that there is a direct relationship between the levels of Psychosocial Risk and the Commitment, a point of view, less psychosocial risk, greater commitment on the part of the workers, which implies a better level of service of the company and is reflected in the percentage of customer retention.*

**Keywords**-- *Psychosocial Risks, Engagement, Quality of service*

Digital Object Identifier (DOI):  
<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.501>  
ISBN: 978-958-52071-4-1 ISSN: 2414-6390

# Mejora en calidad del servicio analizando la relación entre riesgos psicosociales y el *Engagement* laboral en una empresa de mantenimiento de equipos de transporte vertical

## Improvement in service quality by analyzing the relationship between psychosocial risks and labor engagement in a vertical transport equipment maintenance company

Annelise Collin-Orellana, Master<sup>1</sup>, Jéssica Vásquez-Cassinelli, Master<sup>1</sup>, Luis Duque-Córdova, Master<sup>1</sup>, César Espinoza-Samaniego, Master<sup>1</sup>, Cristian Arias-Ulloa, Master<sup>1</sup>, Kenny Escobar-Segovia, Master<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Espíritu Santo, Samborondón – Ecuador: [annelisecollin@uees.edu.ec](mailto:annelisecollin@uees.edu.ec), [jvasquezca@uees.edu.ec](mailto:jvasquezca@uees.edu.ec), [luisduque@uees.edu.ec](mailto:luisduque@uees.edu.ec), [ceespinoza@uees.edu.ec](mailto:ceespinoza@uees.edu.ec), [cariasu@uees.edu.ec](mailto:cariasu@uees.edu.ec)

<sup>2</sup>Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL, Guayaquil – Ecuador: [kescobar@espol.edu.ec](mailto:kescobar@espol.edu.ec)

**Resumen.** – El presente estudio tiene como objetivo evaluar la mejora en la calidad del servicio analizando la relación entre los Riesgos Psicosociales y el Engagement en una empresa de servicios mantenimiento de equipos de transporte vertical, en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. La metodología es de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal, el tamaño de la población fue de 163 trabajadores. Se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales diseñada por el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2018) y la versión en español de la Encuesta de Engagement UWES-17. La evaluación de Riesgos Psicosociales se encuentra en un nivel de riesgo bajo de manera global, pero, algunas dimensiones presentan riesgo alto como son: Acoso Laboral y Condiciones de Trabajo y Liderazgo. En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes muy altos en las dimensiones vigor y dedicación; el estudio permite concluir que existe una relación directa entre los niveles de Riesgo Psicosocial y el Engagement, a tal punto que a menor riesgo psicosocial mayor engagement (compromiso) por parte de los trabajadores, lo que conlleva a un mejor nivel de servicio de la empresa y se ve reflejado en el porcentaje de retención de clientes.

**Palabras claves.** – Calidad de servicio, Empresa de mantenimiento, Engagement, Riesgos Psicosociales, Transporte vertical.

**Abstract.** - The purpose of this study is to evaluate the improvement in service quality by analyzing the relationship between Psychosocial Risks and Engagement in a company that installs and maintains vertical transport equipment, in the city of Guayaquil - Ecuador. The methodology is descriptive, correlational and cross-sectional; the population size was 163 workers. He verified the Psychosocial Risk Assessment Questionnaire specified by the Ministry of Labor of Ecuador (2018) and the Spanish version of the UWES-17

*Engagement Survey. The evaluation of Psychosocial Risks is at a low level of risk in a global way, but some dimensions present a high risk such as Workplace Harassment and Working Conditions and Leadership. In the Engagement evaluation, high scores were found in the dimensions of vigor and dedication. The study allows us to conclude that there is a direct relationship between the levels of Psychosocial Risk and the Commitment, a point of view, less psychosocial risk, greater commitment on the part of the workers, which implies a better level of service of the company and is reflected in the percentage of customer retention.*

**Keywords.** - Quality of service, Maintenance company, Engagement, Psychosocial Risks, Vertical transport.

### I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas se enfrentan a nuevos cambios en los entornos y circunstancias laborales, en los que se prioriza el nivel de compromiso y eficiencia de manera transversal a toda la organización. Debido a esta situación, el capital humano, exige ambientes de trabajo adecuado y sobre todo saludable; y que éstos sean percibidos para poder lograr una sinergia con el propósito de la organización. [1]

Debido a estos cambios organizacionales, a las demandas de los colaboradores y a la globalización, las empresas han adoptado medidas con relación a la seguridad laboral, reduciendo riesgos al transformar los sistemas de trabajo y funciones que las personas realizaban, así mismo, se ha dado lugar a la aparición de nuevos riesgos inesperados [2]. Se han determinado los riesgos físicos, mecánicos y ergonómicos, los cuales están siendo regulados a través de

Digital Object Identifier (DOI):

<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.503>

ISBN: 978-958-52071-4-1 ISSN: 2414-6390

reglamentaciones enfocadas a la salud laboral; sin embargo, sobre la aparición de los nuevos riesgos inesperados, que al momento se los conoce como riesgos psicosociales se ha tenido poco avance, pues necesitan diferentes tipos de tratamiento y metodologías. [3]

Los factores psicosociales se refieren a toda condición que percibe la persona en su relación con el entorno social y organizacional, como resultado de la gestión del trabajo, la gestión ambiental o del individuo, que afectan de forma potencial a la salud y al bienestar de los colaboradores [4]. Estos factores representan un riesgo, cuando a consecuencia de su intensidad y tiempo de exposición provocan estrés y afectan la salud de los colaboradores a niveles emocionales, fisiológicos y de comportamiento. A nivel empresarial, estos factores de riesgo se pueden evidenciar en los ausentismos, rotación de personal, accidentabilidad y el bajo desempeño en el trabajo. [5]

Mientras algunos riesgos físicos se están reduciendo, los de carácter psíquico están en aumento, debido a que la actividad laboral ha cambiado de lo físico a lo intelectual, resaltando la gestión del conocimiento, información, solución de problemas, entre otros, que forman parte del núcleo de la actividad productiva. Es por esta razón que la carga intelectual representa una amenaza en el bienestar psicológico y la salud de los empleados. [6]

Debido a que, en las organizaciones, la exposición a riesgos psicosociales, pueden desencadenar respuestas de estrés y situaciones relacionadas como el burnout, acoso laboral, entre otros, en la actualidad las organizaciones se preocupan cada vez más de realizar actividades que potencialicen la calidad de vida laboral y representen una mayor oportunidad de desarrollo para los empleados, y que éstos se encuentren satisfechos con su trabajo [2]. La bibliografía sobre el cuestionario de estrés laboral Karasek son amplias en la literatura mundial, pero en el Ecuador no se encontró ningún reporte de estudios realizados dentro del área de empresas de producción. [7]. La calidad de vida laboral se enfoca en el nivel de motivación, compromiso e involucramiento que perciben las personas en relación a su trabajo [8]. Este estado de compromiso, satisfacción y dedicación que permite a los colaboradores tener una sensación de conexión en el trabajo, se lo conoce como *engagement* [9]. En un estudio de riesgos psicosociales de profesores en Colombia se concluyó: que el estrés laboral está asociado “con una menor percepción de control, la incapacidad de desconectarse los fines de semana y la

necesidad de trabajar en casa, así como la sobrecarga de tareas y la ambigüedad en el rol”. [10]

Algunas investigaciones, en especial en países como España y Holanda, demuestran que ciertos factores psicosociales se relacionan como relevantes predictores del *engagement* en el trabajo. Del mismo modo, el *engagement* en el trabajo también se ha relacionado con comportamientos positivos como proactividad y el buen desempeño. Quienes muestran *engagement* en el trabajo afirman sentirse más comprometidos hacia la organización y sin interés alguno de renunciar [11]. En lo que respecta al marco legal, en Ecuador, en el año 2017, el Ministerio de Trabajo, ente regulador de las normas legales laborales, expide el acuerdo ministerial No. MDT-2017-0082, cuya normativa está orientada a la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Dentro de este acuerdo en el Art. 9, el Ministerio de Trabajo, exige implementar anualmente un programa de prevención de Riesgos Psicosociales para las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores. [12]

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la OMS, los expertos en los entornos laborales han identificado que las condiciones de trabajo no solamente provocan enfermedades profesionales, sino que también influyen de manera general al estado de salud de un trabajador. Considerando la importancia de conocer las diferentes condiciones que mantienen los trabajadores, en el año 1984, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en comité mixto, definieron el concepto de factores psicosociales como las condiciones que se encuentran presentes en un contexto de trabajo, directamente relacionadas con la organización, el contenido y elaboración del trabajo propensas a afectar la salud (psíquica, social y física), el bienestar de los trabajadores y el desarrollo del trabajo [13]. Los factores psicosociales representan el conjunto de percepciones y experiencias del empleado, consisten además en las interacciones entre el trabajo, ambiente laboral, la satisfacción laboral [14], las condiciones del trabajo por una parte y, por otra parte, las necesidades, capacidades, y cultura del trabajador, reflejado mediante las propias percepciones y experiencias, las cuales pueden afectar la salud, satisfacción y rendimiento en el trabajo [14]. Estos factores, se encuentran en todo tipo de organización y están presentes de forma inevitable en las actividades, organización del trabajo, en el clima y cultura laboral, manteniendo un enfoque emocional, que puede

favorecer o perjudicar la actividad laboral de los trabajadores. [15]

Los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos para el bienestar de los trabajadores, al presentarse como negativos, éstos pueden significar un riesgo para la salud. Cuando los factores psicosociales son percibidos por los colaboradores como negativos, se denominan factores de riesgo o riesgos, los cuales generan condiciones de salud que podrían causar daños de índole fisiológico, psicológico y hasta social en las personas [16]. Los factores psicosociales se convierten en factores psicosociales de riesgo cuando presentan respuestas de tensión, estrés o inadaptación en los trabajadores, del mismo modo, cuando tienen una probabilidad de afectar en forma negativa a su salud [17].

Cox & Griffiths [18], define a los factores psicosociales de riesgo como los diversos aspectos del trabajo, de la organización y de su gestión laboral, que provocan consecuencias negativas en la salud de los empleados, además, proponen una clasificación relacionando los factores psicosociales de riesgo con los siguientes aspectos: contenido del trabajo, horarios, sobrecarga y ritmo de trabajo, control sobre el trabajo, ambiente y equipos, cultura de la organización, rol del empleado en la organización, relaciones interpersonales, desarrollo de carrera profesional, relación trabajo y familia, y seguridad contractual. Años más tarde, estos autores, dividen los factores psicosociales de riesgo de acuerdo al contexto (tabla I) y con relación al contenido del trabajo (tabla II). [19]

TABLA I  
FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL CONTEXTO DEL TRABAJO

Contexto de trabajo	Factores de riesgo
Cultura organizativa y función requerida	Poca comunicación, bajos niveles de apoyo.
Papel desempeñado en la organización	Ambigüedad y conflicto del rol desempeñado, responsabilidad sobre personas.
Desarrollo carrera profesional	Estancamiento de la carrera o incertidumbre con una promoción inferior o superior a la que corresponde, salarios bajos, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo.
Libertad de decisión y control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (forma de participación)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de soporte social.
Relación hogar-trabajo	Conflictos entre el trabajo y el hogar, poco soporte en el hogar.

Nota Fuente: Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo [19].

TABLA II  
FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL CONTENIDO DEL TRABAJO

Contenido del trabajo	Factores de riesgo
Entorno de trabajo y equipos de trabajo	Problemas con relación a la fiabilidad, adecuación y mantenimiento o arreglo de las instalaciones y el equipo.
Diseño de tarea	Falta de diversidad y ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado o sin significado relevante, alta incertidumbre.
Carga de trabajo/Ritmo de trabajo	Exceso de carga de trabajo, ausencia de control en el ritmo, altos grados de presión con relación al tiempo.
Horario de trabajo	Trabajos en turnos, horarios no flexibles, horarios no predecibles, horarios extendidos que no permitan tener vida social.

Nota Fuente: Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo [19].

Tal como lo establecen Cox & Griffiths [18], los efectos de los factores psicosociales de riesgo o estrés afectan la salud psicológica y física por medio de los componentes psicofisiológicos impulsados por el estrés. Entre las características de los factores psicosociales de riesgo se encuentran la dificultad de objetividad, afectan a los demás riesgos, poseen escasa cobertura legal, están moderados por otros factores y su intervención presenta dificultades [20]. Cuando las consecuencias de exponerse a los factores psicosociales de riesgo tienen una alta probabilidad de perjudicar la salud de los trabajadores, se comienza a abordar el término de riesgo psicosocial. Un riesgo psicosocial es un estado, situación o acontecimiento que es consecuencia de la organización del trabajo, posee una alta probabilidad de afectar de manera negativa e importante a la salud del trabajador. Los factores de riesgo constituyen el inicio y la causa por la que aparecen los riesgos más graves [21]. Los principales riesgos laborales son el estrés, el síndrome de burnout, la violencia psicológica y el acoso, los cuales deben ser identificados a través de evaluaciones y la reducción de estos riesgos deben darse mediante la identificación de los factores que lo originan. [20]

El riesgo psicosocial presente en el trabajo se determina ya que permanece por períodos de tiempo largos, los que se presentan de forma continua o intermitente, los riesgos se pueden mostrar de diferentes formas y complejidad. No solo están motivados por variables propias del entorno, sino también, por variables personales como las actitudes, comportamientos, percepciones, experiencias, la formación y los recursos profesionales y personales [22]. Desde que las organizaciones internacionales como la OIT y la OMS [23], que identificaron que los

Factores de Riesgo Psicosocial, son situaciones de exposición a estrés constante y una de las afectaciones a la salud de los trabajadores [23], se obliga a los países pertenecientes a las organizaciones que se expidan normas y programas en función a la prevención de los riesgos psicosociales. [14]

Para el Ecuador en el año 2017, se emite el registro oficial número MDT- 2017-0082 para erradicar la discriminación en el ámbito laboral y obliga a las organizaciones a implementar el programa de prevención de Riesgos Psicosociales. [12]

Existen algunas herramientas aplicables para la evaluación de los Riesgos Psicosociales a nivel mundial, entre los más destacados y utilizados en las diferentes empresas e instituciones, por su fiabilidad y validez se encuentran: el cuestionario F-Psico, el cual consta de 89 preguntas, agrupadas en 9 factores [24]. Este instrumento tiene un Alfa de Cronbach de 0,895. [25]

El cuestionario ISTAS 21, es la versión del castellano del CoPsoQ de Copenhague, compuesta por 20 dimensiones divididas en 5 macrofactores, posee 3 versiones de su cuestionario según el número de trabajadores a estudiar. Esta herramienta tiene un Alfa de Cronbach  $>0,63$ . [20]

La herramienta diseñada por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, la cual está integrada por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones, correspondientes a carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo y otros puntos importantes. Para analizar sus características psicométricas, este cuestionario se aplicó a una muestra de 385 empresas con una totalidad de 3150 personas encuestadas, el instrumento cuenta con un alfa de Cronbach de 0,967. [26]

Este cuestionario será aplicado en el presente estudio, debido a su muy alto nivel de fiabilidad, adicional se considera apropiado su aplicación, debido a que incorpora a su encuesta factores y preguntas consideradas como importantes y relevantes para poder evaluar de manera integral los riesgos psicosociales enfocadas a detectar el acoso sexual y la salud auto percibida dentro de la organización.

En la última década han aumentado los estudios con tendencia a investigar los factores que ayudan al desarrollo de las fortalezas humanas [27]. En este marco surge el movimiento de la psicología positiva, el cual

tiene como interés central el estudio del desarrollo óptimo de las personas, tomando en consideración sus virtudes y fortalezas [28]. El *engagement* representa un estado cognitivo afectivo, que se mantiene en el tiempo y no está enfocado con base en una conducta y objeto específico. [29]

Al enfocarse en el óptimo desempeño de las personas en las empresas, se comprende que los cambios variables que viven las organizaciones modernas requieren tener empleados altamente motivados, con desempeños altos en relación a los esperados entre el empleador y el empleado [30].

Además, su principal interés es procurar la mejora en la salud de los empleados dentro de las organizaciones, a través de un estado de bienestar y desarrollo óptimo [31]. Uno de los factores claves del capital psicológico positivo es el *engagement*, el cual tiene algunas definiciones, entre las primeras se encuentra la de Kahn [32], el cual lo define como un estado de dedicación, absorción y vigor que presenta un colaborador dentro de una empresa. Los trabajadores con elevados niveles de *engagement* son personas que se involucran en su trabajo, muestran atención, vitalidad, interés y dedicación [33]. Algunos estudios revelan que los trabajadores que muestran *engagement* son más activos, proactivos, poseen la capacidad de autoretoalimentarse con base en su desempeño, buscan siempre imponerse nuevas metas, se alinean a los valores de la empresa, se involucran en actividades fuera del trabajo, tienen mucha energía y muestran una conexión con el trabajo [29]. Del mismo modo, diversos estudios señalan que el *engagement* tiene relación directa con los resultados organizacionales, como, por ejemplo, el rendimiento, la calidad del servicio y las conductas extra-rol. [34]

Dentro de la revisión literaria se encontraron diversas herramientas para medir el *Engagement* entre ellas se destacan las siguientes: Q12, con una única dimensión de *Gallup Organization*, UWES de Schaufeli y Bakker, compuesta por 3 dimensiones y *Engagement Psicológico* la cual presenta 3 dimensiones y pertenece a May, Gilson y Harter [36]. Por sus propiedades psicométricas, la UWES presenta un valor de Alfa de Cronbach entre 0.87 y 0.97, a diferencia de los valores 0.88 y 0.91 de las demás herramientas, por esta razón y por ser la más utilizada en estudios de *Engagement*, se escoge la UWES – versión 17 para el presente estudio. [36]

El UWES es el instrumento más utilizado y el que más estudios posee en la actualidad sobre las propiedades

psicométricas para medir el *Engagement* [37]. Esta escala mide los tres principales componentes del *engagement*. El primero de estos elementos es el vigor, que se refiere a los altos índices de energía y recarga mental en el trabajo, así como el deseo de entregar un esfuerzo alto en el trabajo que se realiza, incluso a pesar de los problemas que se presenten [34]. También, hace referencia a no cansarse o fatigarse fácilmente en el trabajo [35]. El segundo elemento, es la dedicación, el cual se refiere al alto involucramiento laboral, adicional, se relaciona con el entusiasmo, orgullo y reto laboral [34]. El último elemento, es la absorción, la cual se refiere a estar enteramente concentrado en el trabajo, tener la sensación de que el tiempo pasa rápido y se evidencia la dificultad de desconectarse a sus actividades laborales debido a que las disfruta plenamente. [34]

Existen también algunos estudios que miden la percepción del riesgo asociados a la seguridad y salud ocupacional, y que están ligados al *engagement* laboral, de los cuales se nota que hay una relación directa entre ambas variables. [39], [40], [41]

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la mejora en la calidad del servicio analizando la relación entre los factores psicosociales establecidos por el Ministerio de Trabajo y el *Engagement* en el trabajo en sus tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, en una empresa de servicios de mantenimiento de equipos de transporte vertical en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

### III. METODOLOGÍA

El presente estudio tiene un alcance cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, porque se presenta información para describir los factores de Riesgos Psicosociales y con los resultados que se obtuvieron se realizó un análisis correlacional para determinar su relación con el *Engagement* de los trabajadores de la empresa [38].

Se aplicó como instrumento de medición el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales diseñado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador en el año 2018. El cuestionario consta de 58 ítems, agrupados en 8 dimensiones, cuyas opciones de respuesta se elaboraron en una escala de Likert de 4 puntos compuesto por opciones de respuesta: 4 completamente de acuerdo, 3 parcialmente de acuerdo, 2 poco de acuerdo y 1 en desacuerdo. El instrumento ha sido validado por la Universidad Central y obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,967 aplicada con una población de 3150 personas, lo cual indica una

fiabilidad excelente, lo que demuestra que se puede aplicar en distintos ámbitos laborales. [24]

Los datos obtenidos se agruparon de acuerdo a su puntaje en riesgo alto, medio y bajo. Se considera riesgo alto al rango de calificación entre 58 a 116, se denomina alto debido a que el riesgo tiene un impacto potencial sobre la salud y seguridad, su peligro es intolerable y genera consecuencias negativas para la integridad física y salud de las personas de forma inmediata. El riesgo medio, representa un impacto potencial moderado sobre la salud y seguridad, expone a efectos negativos sobre éstos factores a mediano plazo, la calificación de este nivel está entre 117 y 174 puntos. Por último el riesgo bajo, el cual surge de una calificación entre 175 y 232, representa un impacto mínimo sobre la salud y seguridad, éste riesgo no genera efectos nocivos a corto plazo y pueden ser evitados por medio de monitoreos periódicos.

Para poder medir el nivel de Compromiso en el trabajo se utilizó la herramienta *Utrecht Work Engagement Scale*, la cual incluye tres componentes: vigor, dedicación y absorción [35]. El vigor posee seis ítems que se refiere a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad y la persistencia frente a las dificultades [14]. La dedicación tiene cinco ítems y se enfoca en el sentido y significado en el trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su trabajo, sentirse inspirado y retado ante el trabajo [35]. Por último, la absorción se evalúa en seis ítems que se refiere a estar felizmente inmerso en el trabajo y presentar dificultad para dejarlo [35].

Para la herramienta existe alrededor de 3 versiones (UWES9, UWES17, UWES24). Para efectos del estudio se utiliza la escala UWES 17, por el número de ítems, el cual posee un índice de fiabilidad de 0,87 de acuerdo al alfa de Cronbach. [35]

La población objeto de estudio está compuesta por 163 empleados. Las variables sociodemográficas solicitadas en esta investigación fueron: a) área de trabajo; b) nivel de instrucción; c) antigüedad, años de experiencia; d) edad; e) auto-identificación étnica; f) género del trabajador. Antes de realizar las encuestas, se realizó una socialización acerca de los estudios, resaltando que la información guardará anonimato; el tiempo estimado de respuesta de los dos instrumentos fue de una hora por persona. Los resultados de la encuesta se obtendrán a través de formularios físicos y serán tabulados utilizando la herramienta para el análisis de datos

proporcionada por el Ministerio de Trabajo y el software estadístico IBM SPSS versión 22.0.

#### IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el presente estudio se recogió información de los 163 colaboradores encuestados y se obtuvieron los siguientes resultados: En la tabla III se presentan los datos sociodemográficos de la población encuestada, en la cual el 10% pertenece al sexo femenino y el 90% al masculino.

Con relación al nivel de estudios, el porcentaje más alto 63.80% lo presentan los colaboradores que han completado el bachillerato, referente a los años de servicio dentro de la compañía, la mayoría del personal tiene entre 3 a 10 años lo cual representa al 65,6% y 22,10% en el rango de 10 – 20 años. En cuanto a las edades de los trabajadores, las comprendidas entre 25 y 34 años son el 60%, seguido del rango entre 35 a 43 años con un 21%.

TABLA III  
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL PERSONAL ENCUESTADO

	Frecuencia	%
<b>Sexo</b>		
Femenino	17	10,4
Masculino	146	89,6
<b>Edad</b>		
16-24 años	17	10,4
25-34 años	98	60,1
35-43 años	34	20,9
44-52 años	11	6,7
Mayores a 53 años	3	1,8
<b>Área</b>		
Administración	41	25,2
Instalación	54	33,1
Mantenimiento	68	41,7
<b>Años de Experiencia</b>		
0-3 años	13	8
3-10 años	107	65,6
10-20 años	36	22,1
Mayores a 20 años	7	4,3
<b>Nivel de Instrucción</b>		
Bachillerato	104	63,8
Técnico/Tecnológico	18	11
Tercer Nivel	30	18,4
Cuarto Nivel	7	4,3
Otro	4	2,5
<b>Auto-identificación étnica</b>		
Afroecuatoriano	7	4,3
Blanco	10	6,1
Indígena	1	0,6
Mestizo	135	82,8
Montubio	9	5,5
Otro	1	0,6

Fuente: Autores

Luego de analizar la información de los resultados de las encuestas de Riesgos Psicosociales y *Engagement*, se obtuvo los siguientes resultados: En la tabla IV, se puede evidenciar que de forma global, no existe presencia de riesgo psicosocial alto, sin embargo, analizando la información por las características socio demográficas, encontramos que el 23,3% del personal masculino presenta riesgo medio, en relación a los rangos de edades de entre 25 y 34 años el 24,5% tiene riesgo medio y el área donde se detecta mayor riesgo medio es Instalación con un 31,5%, así mismo, los colaboradores que tienen más de 20 años en la empresa el 58.6% refiere un riesgo psicosocial medio.

TABLA IV  
RELACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES

	Bajo (%)	Medio (%)	Valor p
<b>Sexo</b>			0,599
Femenino	14 (82,4)	3 (17,6)	
Masculino	112 (76,7)	34 (23,3)	
<b>Edad</b>			0,411
16-24 años	11 (64,7)	6 (35,3)	
25-34 años	74 (75,5)	24 (24,5)	
35-43 años	29 (85,3)	5 (14,7)	
44-52 años	9 (81,8)	2 (18,2)	
mayores a 53 años	3 (100)	-	
<b>Área</b>			0,083
Administración	36 (87,8)	5 (12,2)	
Instalación	37 (68,5)	17 (31,5)	
Mantenimiento	53 (77,9)	15 (22,1)	
<b>Años de Experiencia</b>			0,707
0-3 años	9 (69,2)	4 (30,8)	
3-10 años	82 (76,6)	25 (23,4)	
10-20 años	30 (83,3)	6 (16,7)	
mayores a 20 años	5 (71,4)	2 (58,6)	
<b>Nivel de Instrucción</b>			0,338
Bachillerato	81 (77,9)	23 (22,1)	
Técnico /Tecnológico	12 (66,7)	6 (33,3)	
Tercer Nivel	25 (83,3)	5 (16,7)	
Cuarto Nivel	6 (85,7)	1 (14,3)	
Otro	2 (50)	2 (50)	
<b>Auto-identificación étnica</b>			0,464
Afro-ecuatoriano	6 (85,7)	1 (14,3)	
Blanco	8 (80)	2 (20)	
Indígena	1 (100)	-	
Mestizo	105 (77,8)	30 (22,2)	
Montubio	6 (66,7)	3 (33,3)	
Otro	-	1 (100)	

Fuente: Autores

En referencia del análisis global de los riesgos psicosociales en donde no se encontró riesgo alto, únicamente riesgo medio y bajo, al realizar la descripción por dimensión se encontraron los siguientes niveles de riesgo: según se observa en la tabla V, podemos identificar que el porcentaje mayor de riesgo alto, se presenta en la dimensión 8.2. Acoso

Laboral con un 20%, las dimensiones Liderazgo, Condiciones del Trabajo y la Doble Presencia (laboral-familiar) presenta un 8% de riesgo alto, se puede además evidenciar un 5% de riesgo alto para las dimensiones de Acoso Sexual y Margen de Acción y Control, finalmente un 4% en la Salud Auto Percibida y Recuperación.

TABLA V  
RELACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dimensionario del cuestionario	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	56%	42%	2%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	85%	15%	1%
Dimensión 3. Liderazgo	58%	34%	8%
Dimensión 4. Margen de acción y control	40%	55%	5%
Dimensión 5. Organización del trabajo	83%	17%	0%
Dimensión 6. Recuperación	60%	36%	4%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	78%	22%	0%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	78%	21%	1%
Dimensión 8.1. Acoso Discriminatorio	70%	29%	1%
Dimensión 8.2. Acoso Laboral	40%	39%	20%
Dimensión 8.3. Acoso Sexual	78%	17%	5%
Dimensión 8.4. Adicción al Trabajo	76%	23%	1%
Dimensión 8.5. Condiciones del Trabajo	61%	31%	8%
Dimensión 8.6. Doble Presencia (laboral – familiar)	56%	36%	8%
Dimensión 8.7. Estabilidad Laboral y Emocional	70%	29%	1%
Dimensión 8.8. Salud Auto Percibida	62%	34%	4%

Fuente: Autores

La tabla VI muestra un análisis de la dimensión de Acoso Laboral por ser la dimensión que presenta mayor valor y se muestra su correlación con los datos socio demográficos sexo y área, en los cuales podemos indicar que existe un 17.6% de riesgo alto en el personal femenino y un 20.5% en el masculino, con relación al área, el riesgo alto presenta un 12.2% que corresponde al administrativo, 24.1% al área de instalación y el 22.1% al área de mantenimiento.

TABLA VI  
ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA DIMENSION ACOSO LABORAL

	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	Valor p
<b>Sexo</b>				0,019
Femenino	12 (70,6)	2 (11,8)	3 (17,6)	
Masculino	54 (37,0)	62 (42,5)	30 (20,5)	
<b>Área</b>				0,003
Administración	27 (65,9)	9 (22,0)	5 (12,2)	
Instalación	14 (25,9)	27 (50)	13 (24,1)	
Mantenimiento	25 (36,8)	28 (41,2)	15 (22,1)	

Fuente: Autores

Con relación a los resultados del *Engagement*, podemos analizar de acuerdo a la fig. 1, que, en la dimensión de Vigor, 51 personas poseen un nivel Muy Alto, en la dimensión de Dedicación, 59 personas y en Absorción 30 personas. Con un nivel Alto encontramos a 73 personas que están a la par en Vigor y Dedicación y 81 personas en Absorción. En el nivel Promedio las personas están distribuidas, 36 en Vigor, 28 en Dedicación y 50 en Absorción. Por último, en el nivel Bajo, en menor proporción tenemos 3 personas que están ubicadas en Vigor y Dedicación y 2 en Absorción.

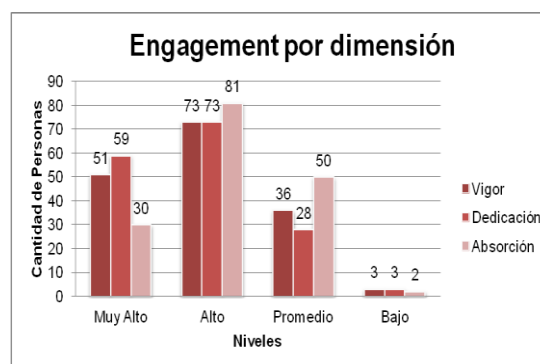


Fig. 1 Niveles de *Engagement* por dimensión.

Antes de realizar la correlación de las variables de riesgo psicosocial y el *engagement*, se verificó si los datos seguían una distribución normal a través de un test de normalidad, dando como resultado un valor p menor de 0.05 para ambas variables, se concluyó que ninguna de las dos se comporta como una distribución normal, por lo que se aplicó un test de correlación de Spearman. Una vez realizada la correlación se obtuvo un valor p de 0.000, con lo que se puede determinar que existe una correlación directa entre ambas variables tal como se ve en la fig. 2



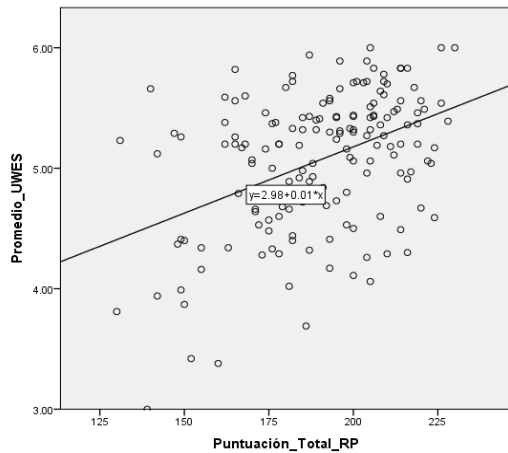


Fig. 2 Dispersión y relación entre la puntuación total de Riesgos Psicosociales y el cuestionario de Engagement

En lo que respecta a la fiabilidad (Alfa de Cronbach) de los cuestionarios aplicados en este estudio, en la herramienta de Riesgos Psicosociales, da un valor de 0,943 y el Cuestionario UWES-17 un valor de 0,803.

Al analizar por dimensión los Riesgos Psicosociales, se encontró que en ciertas dimensiones existe un riesgo alto, en especial en la dimensión de Acoso Laboral, lo que implica que un determinado porcentaje, específicamente el 20% de los trabajadores están expuestos a hostigamiento de manera intencional y repetitivo, lo cual puede estar reflejado en acciones negativas que desestabilizan a los colaboradores.

La siguiente dimensión que presenta un índice desfavorable en cuanto al riesgo obtenido, es el Liderazgo, el cual muestra un riesgo alto, este factor hace referencia a los rasgos personales y destrezas para dirigir, incentivar, retroalimentar e influenciar a su equipo al logro de objetivos. Al analizar los ítems de la dimensión, se puede concluir que el 8% de los trabajadores no sienten el apoyo o respaldo de su jefe inmediato y tampoco la libertad para expresar sus puntos de vista frente a ellos.

Para el *Engagement* la dimensión con mayor promedio fue la dedicación, lo cual refiere que, para los colaboradores, el trabajo tiene un alto significado y propósito, se sienten muy entusiasmados y con un sentido de orgullo y pertenencia por el trabajo realizado y sobre todo representa un reto e inspiración como consecuencia de la actividad que ejecuta.

Se les mostró los resultados del presente estudio al comité de la empresa y stakeholders, haciendo referencia sobre la importancia de mantener un nivel de

riesgo psicosocial bajo para que el *Engagement* de la empresa aumente, y se vea reflejado en la retención de clientes, tal como se viene manteniendo en la actualidad.

## V. CONCLUSIONES

En la Evaluación de los Riesgos Psicosociales, se determinó que a manera global la empresa no presenta riesgo alto, sin embargo, se puede evidenciar presencia de riesgos a nivel medio y bajo.

Después de analizar los resultados tanto de la batería de Riesgo Psicosocial y la herramienta de *Engagement*, se concluye que su correlación demuestra, con base en los resultados, que, a un mayor riesgo psicosocial, es menor el *engagement* que presentan los colaboradores en el trabajo. Sin embargo, el análisis de los datos refiere a que la suma global de las puntuaciones de Riesgo Psicosocial da como resultado, que entre mayor sea su puntaje, se denomina riesgo bajo, y si es menor el puntaje, representa un riesgo alto, de acuerdo a la ponderación de la herramienta.

Por lo tanto, de acuerdo a esta interpretación, debido a que los resultados de ambas herramientas son altos, la correlación es positiva, y lo demuestra el dato estadístico de una correlación directa representada por un valor p de 0,000. Lo que conlleva a pensar que de forma global hay un buen ambiente de trabajo y por lo tanto un alto *Engagement* o compromiso por parte de los trabajadores, reflejándose en el porcentaje de retención de clientes de más del 90 %, en los últimos años. Como limitantes en el presente estudio fue la localidad, ya que se aplicó la herramienta al personal que se encontraba en la ciudad de Guayaquil y se excluyó al personal que se encontraba laborando en proyectos fuera de la ciudad. Debido a que el *Engagement* sigue siendo considerado un constructo muy reciente y poco estudiado, se considera necesario continuar con su estudio y aplicación; y, además, realizar investigaciones futuras analizando el burnout dentro de la organización.

## REFERENCIAS

- [1] Martínez, J., & Bestatén, M. (2010). Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I). Notas Técnicas de Prevención - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- [2] Garrido Pinzón, J., Uribe Rodríguez, A. F., & Blanch, J. M. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. Acta Colombiana de Psicología, 27-34.
- [3] Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista Facultad Nacional de Salud Pública.
- [4] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2004). El programa de ayuda al empleado: Intervención

- Individual en la prevención de riesgos psicosociales. Madrid.
- [5] Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A., & Uribe, A. (2008). Identificación de factores de riesgo en una empresa de producción. *Divers: Perspect Psicol*, 161-175.
- [6] Peiró, J. (2004). El Sistema de Trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 179-186.
- [7] Urgiles, J., Escobar, K., Arias, C., Garcés, D. (2018). Diagnóstico del estrés laboral en una industria de producción de café soluble en la ciudad de Guayaquil. *Carácter*, 6(1), 42 - 55. <https://doi.org/10.35936/caracter.v6i1.38>
- [8] Pavithra, S., & Barani, G. (2012). A study on quality of work life of lawyers in coimbatore district. *Indian streams research journal*, 1-8.
- [9] Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). UWES - Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual. Utrecht: Utrecht University.
- [10] Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J. J., & Román-Calderón, J. P. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 59-70. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0001.05>
- [11] Demerouti, E., Bakker, A., & Janssen, P. (2001). Burnout and Engagement at work as function of demands and control. *Scand.J Work Environ.Health*(27), 279-286.
- [12] Ministerio de Trabajo. (2017). Normativa para erradicar la discriminación en el ámbito laboral. Quito.
- [13] OIT. (1986). Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- [14] Müller, R., Pérez, C., & Ramirez, L. (2013). Estructura Factorial y consistencia interna de la Utrech Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liberabit*, 163-171.
- [15] Gil, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Medicina experta en Salud Pública*, 237-241.
- [16] Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J., & Salanova, M. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Barcelona.
- [17] Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 222-229.
- [18] Cox, T., & Griffiths, A. (1996). Assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of work and health psychology*, 127-146.
- [19] Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de publicaciones oficiales de las comunidades europeas.
- [20] Moreno, B., & Baéz, C. (noviembre de 2010). Factores y Riesgos Psicosociales, forma, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Obtenido de [omisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf](http://omisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf)
- [21] Moreno-Jimenez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico. *ORP journal*, 4-18.
- [22] Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2000). Obtenido de Nota Fuente: Cox, Griffiths, & Rial-González, Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo (2005).
- [23] Comité Mixto OIT - OMS. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo. Ginebra.
- [24] Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). Factores Psicosociales: metodología de evaluación.
- [25] Prieto, G., & Muñiz, J. (2000). Un modelo para la evaluación de los test utilizados en España. *Papeles del Psicólogo*, 77, 65-72.
- [26] Ministerio de Trabajo. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Quito.
- [27] Seligman, M. (2003). La autentica felicidad. Barcelona: Vergara.
- [28] Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 5-14.
- [29] Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 117-134.
- [30] Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios financieros*, 109-138.
- [31] Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y el Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 215-231.
- [32] Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 692-724.
- [33] Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 205-227.
- [34] Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). El Engagement en el trabajo. España: Alianza editorial.
- [35] Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). UWES- Utrecht Work Engagement Scale.
- [36] Portalanza, A. (2017) Comportamientos de civilidad y engagement en trabajadores y estudiantes. Tesis Doctoral.
- [37] Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., & Taris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 187-200.
- [38] Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hi.
- [39] Martinez-Fiestas, M., Rodríguez-Garzón, I., Delgado-Padial, A., and Lucas-Ruiz, V. (2017). Analysis of perceived risk among construction workers: a cross-cultural study and reflection on the Hofstede model. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 23(3), 307-317.
- [40] Forcael, E., Risso, L., Álvarez, P., Gómez, N., and Orozco, F. (2018). "Evaluation of the Occupational Hazard Perception of Building Construction Workers from a Psychometric paradigm and considering Sociodemographic variables". *Revista de la Construcción*, 17(3), 436-456.
- [41] Bergh, L. I. V., Leka, S., & Zwetsloot, G. I. (2018). Tailoring psychosocial risk assessment in the oil and gas industry by exploring specific and common psychosocial risks. *Safety and health at work*, 9(1), 63-70.