



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIO-HUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Relación del apoyo social y la resiliencia con el género en una muestra de docentes nacionales y extranjeros.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Yaguana García, Jenipfer Alexandra.

DIRECTORA: Ramírez Zhindón, Marina Del Roció, Ph. D.

LOJA – ECUADOR

2019



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2019

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

PhD.

Marina del Rocío Ramírez Zhindón.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN DE PSICOLOGÍA

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: **Relación del apoyo social y la resiliencia con el género en una muestra de docentes nacionales y extranjeros** realizado por Yaguana Garcia Jenipfer Alexandra, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo

Loja, octubre del 2019

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Yaguana Garcia Jenipfer Alexandra**, declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: Relación del apoyo social y la resiliencia con el género en una muestra de docentes nacionales y extranjeros, de la Titulación Psicología, siendo PhD. Marina Del Roció Ramírez Zhindón director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.....

Autor: Jenipfer Alexandra Yaguana Garcia

Cédula: **1104144652**

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico principalmente a Dios por ser mi guía y el pilar fundamental en mi vida.

A mis padres Manuel Yaguana y Sandra Garcia, porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para superarme para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos Eddy Garcia, Juan Carlos Guayas y Christopher Yaguana, por sus palabras de aliento, apoyo y compañía.

Esta tesis me gustaría dedicársela a toda mi familia y amigos, quienes me alentaron a culminar este ciclo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Universidad, dejo sentado mi agradecimiento a la “Universidad Técnica Particular de Loja”, que ayudaron a mi formación como Psicóloga, gracias a cada maestro que formo parte de este proceso integral de formación.

A mis padres por su apoyo y motivación para que cada día sea una mejor profesional.

Agradezco de manera especial a la Ph.D. Marina del Roció Ramírez Zhindon, por haber asumido ser la directora de mi tesis, por su ayuda, paciencia y dedicación.

Al personal docente de las diferentes instituciones educativas que me abrieron las puertas para poder recoger los datos y así llevar a cabo el presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. Riesgos Laborales.....	6
1.1.1 Riesgos físicos.....	6
1.1.2 Riesgos químicos.....	7
1.1.3 Riesgos biológicos.....	7
1.1.4 Riesgos psicosociales	8
1.1.5 Riesgos psicológicos.....	8
1.1.6 Riesgos ergonómicos	9
1.2. Riesgos Psicosociales.....	9
1.2.1 Conceptualización de los riesgos psicosociales	10
1.2.2 Teorías de los riesgos psicosociales.....	11
1.2.2.1 Teoría de demanda y control de Robert Karasek (1979).....	11
1.2.2.2 Teoría de las expectativas de Victor Vroom (1964).....	11
1.2.3 Modelos de los riesgos psicosociales	12
1.2.3.1 PRIMA-EF Marco europeo para la gestión de riesgos de Lexa, Cox y Zwetsloot (2008).....	12
1.2.3.2 Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrits (1996)	13
1.2.3.3 Modelo de demanda-controlapoyo social de Karasek y Theorell (1979).....	14
1.3 Principales Riesgos Psicosociales.....	14
1.3.1 Acoso laboral o Mobbing.....	14
1.3.2 Acoso sexual	15
1.3.3 Conflicto trabajo-familia.....	16
1.3.4 Violencia.....	17
1.3.5 Trabajo emocional	18

1.3.6	Estrés labora.....	19
1.3.7	Inseguridad contractual	19
1.4	Consecuencias de los riesgos psicosociales.....	20
1.4.1	Consecuencias a nivel individual	20
1.4.1.1	Calidad de vida laboral.....	20
1.4.1.2	Baja satisfacción laboral.....	21
1.4.2	Consecuencias a nivel organizacional	21
1.4.2.1	Absentismo	21
1.4.2.2	Presentismo	22
1.4.2.3	Intención de abandono	22
1.5	Variables asociadas a los riesgos psicosociales	23
1.5.1	Apoyo social.....	23
1.5.2	Burnout y sus dimensiones.....	24
1.5.2.1	Agotamiento emocional	25
1.5.2.2	Despersonalización	25
1.5.2.3	Baja realización personal	26
1.5.3	Capital Psicológico	26
1.5.3.1	Esperanza	27
1.5.3.2	Autoeficacia	27
1.5.3.3	Resiliencia.....	28
1.5.3.4	Optimismo.....	29
1.6	Sexo (estudios en hombres y mujeres a nivel mundial, Latinoamerica y nacional)	29
1.6.1	Migración (estudios a nivel mundial, Latinoamerca y nacional)	34
1.6.2	Riesgos Psicosociales en trabajadores migrantes	38
1.6.2.1	Síndrome de Ulises.....	38
1.6.2.2	Estrés por aculturación	38
1.6.2.3	Xenofobia	39
1.6.3	Estereotipos, prejuicios y discriminación	39
1.7	Normativa Legal.	40
CAPÍTULO II.....		45
METODOLOGÍA.....		45
2.1	Diseño de investigación.....	46
2.2	Preguntas de investigación.....	46
2.3	Objetivos	46
2.3.1	Objetivo General.....	46
2.3.2	Objetivos específicos.....	46

2.4 Instrumentos	47
2.4.1 Cuestionario de AD-HOC	47
2.4.2 Psychological Capital Questionnaire (PCQ)	47
2.4.3 Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III)	48
2.5 Contexto social	49
2.6 Muestra	49
2.6.1 Criterios de inclusión	50
2.6.2 Criterios de exclusión	50
2.7 Procedimiento	50
2.8 Recursos	50
2.8.1 Recursos humanos.....	50
2.8.2 Recursos técnicos.	51
2.8.3 Recursos financieros	51
CAPÍTULO III.....	52
RESULTADOS	52
3.1 Datos sociodemográficos	53
3.2 Datos laborales	55
CAPÍTULO IV	58
DISCUSIÓN.....	59
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos Teóricos de riesgos psicosociales	12
Tabla 2. Riesgos psicosociales del modelo Prima EF (Lexa, Cox y Zwetsloot, 2008)	12
Tabla 3. Estudios de riesgos psicosociales	29
Tabla 4. Componentes e ítems del Capital Psicológico	48
Tabla 5. Características sociodemográficas de los docentes	53
Tabla 6. Características sociodemográficas de los docentes	54
Tabla 7. Percepción de apoyo social de los compañeros	55
Tabla 8. Percepción de apoyo social de los superiores	55
Tabla 9. Percepción de calidad de liderazgo	55
Tabla 10. Percepción de sentimiento de grupo	56
Tabla 11. Resiliencia en docentes	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Puntuaciones medias del género en función del apoyo social	57
Figura 2. Puntuaciones medias del género en función de la resiliencia	57

RESUMEN

La resiliencia y apoyo social son variables moduladoras ante los riesgos psicosociales que está expuesto el empleado, por tal motivo, el objetivo general fue Identificar el apoyo social y la resiliencia en relación con el género en una muestra de docentes nacionales y extranjeros de la Ciudad de Loja. Constituida por 40 docentes, 20 nacionales y 20 extranjeros de instituciones educativas. El diseño de la investigación fue descriptivo y correlacional. Se utilizó los siguientes instrumentos: cuestionario-sociodemográfico y laboral (ad-hoc), Psychological Capital Questionnaire de Luthans, Youssef y Avolio [PCQ] y Copenhagen Psychosocial Questionnaire de el Centro Nacional para el Medio Ambiente de Trabajo, Copenhague, Dinamarca [CoPsoQ-III].

Entre los resultados, se obtiene una percepción alta en apoyo social de los compañeros, en apoyo social de superiores se obtuvo una percepción alta, así mismo se alcanzó una percepción alta en calidad de liderazgo y finalmente una percepción alta en sentimiento de grupo, en lo que refiere al apoyo social y género, las diferencias halladas no fueron estadísticamente significativas, respecto a la relación entre resiliencia y género, las diferencias encontradas no fueron estadísticamente significativas.

PALABRAS CLAVES: riesgos laborales, riesgos psicosociales, resiliencia, apoyo social, docentes.

ABSTRACT

Resilience and social support are modulating variables in the face of the psychosocial risks that the employee is exposed, for this reason, the general objective was to identify social support and gender-related resilience in a sample of national and foreign teachers in the City of Loja Made up of 40 teachers, 20 nationals and 20 foreigners from educational institutions. The research design was descriptive and correlational. The following instruments were used: socio-demographic and labor questionnaire (ad-hoc), Psychological Capital Questionnaire of Luthans, Youssef and Avolio [PCQ] and Copenhagen Psychosocial Questionnaire of the National Center for the Working Environment, Copenhagen, Denmark [CoPsoQ- III].

Among the results, a high perception in social support of the partners is obtained, in social support of superiors a high perception was obtained, likewise a high perception in leadership quality was reached and finally a high perception in group feeling, in what which refers to social support and gender, the differences found were not statistically significant, regarding the relationship between resilience and gender, the differences found were not statistically significant

KEY WORDS: occupational hazards, psychosocial risks, resilience, social support, teachers.

INTRODUCCIÓN

La conceptualización de riesgos psicosociales empieza con la Organización Internacional del Trabajo [OIT] y la Organización Mundial de la Salud [OMS] (1984), señalan como todas las situaciones que se dan dentro y fuera del trabajo, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajador.

Los trabajadores al estar expuestos de forma directa y constante a diferentes situaciones que se dan en el empleo, se encuentran más predispuestos a sufrir riesgos laborales y psicosociales que afectan su salud física y emocional, pero es ahí donde se incluye la importancia de resiliencia que es la capacidad que tiene el individuo para superarse ante cualquier adversidad, y apoyo social que es la ayuda que perciben los trabajadores por parte de compañeros, organización, etc., son variables moduladoras y al mismo tiempo amortiguan las consecuencias que los empleados pueden llegar a sufrir, además de reducir el estrés, de igual manera sentir el apoyo de colegas, amigos, superiores y empresa influye a que se dé un mejor rendimiento, poseer un alto nivel de resiliencia ayuda a que las personas sean capaces de recuperarse ante cualquier episodio contradictorio en sus vidas, por eso es necesario e importante el estudio de estas variables, a través de esta tesis queremos motivar a estudiantes o profesionales a que se sigan realizando estudios de este tipo, dar a conocer a las organizaciones que es fundamental proteger la salud de los empleados y que para tal efecto ellos puedan mejorar en la productividad de la misma.

El capítulo I consta del marco teórico, desde un principio se observa la evolución de la conceptualización de riesgos laborales y riesgos psicosociales a lo largo de las décadas, posteriormente se analizan las importantes teorías y modelos que han intentado explicar los riesgos psicosociales, además de ayudar en cómo se puede intervenir con los empleados, también se describe los principales factores de riesgos psicosociales que afectan al trabajador. Así mismo, se analiza las consecuencias de los riesgos psicosociales tanto a nivel individual y organizacional, por otra parte, en el marco teórico se hace referencia acerca de las variables asociadas a los riesgos psicosociales como son: apoyo social, burnout y capital psicológico en cada apartado se describe su importancia y sus principales definiciones, de igual manera en el siguiente apartado se trata de recopilar la información más importante de los estudios que se han realizado a nivel nacional e internacional referente a los riesgos psicosociales, apoyo social y resiliencia, se desarrolla un apartado de migración en cuanto a la movilidad presentada durante los últimos cinco años, además se menciona algunos aspectos psicosociales relacionados como son, estereotipos, prejuicios y discriminación y por último se habla de la normativa legal a nivel nacional e internacional.

En el capítulo II se desarrolla la metodología que se empleó para poder cumplir con los objetivos, primero se describe el diseño de investigación, así mismo el objetivo general y los objetivos específicos con las respectivas preguntas de investigación, también se detalla los instrumentos utilizados, seguido de una descripción de la muestra estudiada, de igual manera, se contextualiza los criterios de inclusión y exclusión que se usó para poder seleccionar la muestra adecuada y finalmente se refiere a los recursos técnicos, materiales y humanos.

En cuanto al capítulo III se puntualiza los resultados obtenidos de la investigación, como son: características sociodemográficas, percepción de apoyo social de compañeros, percepción de apoyo social de los superiores, calidad de liderazgo, percepción de sentimiento de grupo, además del nivel de resiliencia, y por último se detalla la relación entre la resiliencia y apoyo social de los docentes.

En el capítulo IV se describe la discusión de los resultados obtenidos con otros estudios, trabajos e investigaciones, además se menciona las conclusiones a las que se ha llegado, finalmente se agregó recomendaciones para que mejoren los ambientes organizacionales y no se vean afectados los trabajadores.

La finalidad de esta tesis fue responder al objetivo general "Identificar el apoyo social y la resiliencia en relación con el género en una muestra de docentes nacionales y extranjeros de la Ciudad de Loja", la metodología utilizada fue de tipo no experimental, se utilizó una medición de tipo transversal, con un diseño descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo y para tal efecto se llevó a cabo un estudio exploratorio, además se empleó tres instrumentos: cuestionario sociodemográfico y laboral [ad-hoc], Psychological Capital Questionnaire [PCQ] y Copenhagen Psychosocial Questionnaire [CoPsoQ-III].

Una de las principales motivaciones para culminar esta investigación fue brindar un aporte más a la sociedad y conocer más acerca de estos temas que hoy en día van tomando gran relevancia, así mismo aspectos positivos fue la colaboración por parte de los docentes encuestados, además de la ayuda brindada del equipo de trabajo de docentes que dirigen esta investigación.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 Riesgos Laborales

En la actualidad el tema de riesgos laborales ha tomado gran impacto dentro de las organizaciones debido a que los empleados se ven afectados física y emocional, en Ecuador el Ministerio de Trabajo y Empleo (2008), manifiesta que los riesgos laborales son cualquier probabilidad de que aparezca un daño físico o psicológico, ante cualquier accidente y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgos presentes en su ambiente de trabajo, complementariamente, Camacho y Mayorga (2017), los explican como las situaciones de trabajo donde existe mayor probabilidad de producir perjuicio en la salud mental, física y social de los colaboradores, y se los puede evidenciar a corto, mediano o largo plazo, por otro lado el Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia [MinSalud] (2011), los describe como las condiciones del ambiente, instrumentos o materiales, el labor o distribución del trabajo que puede dañar la salud del trabajador o generar condiciones negativas en la empresa donde se desempeña cada empleado, diversos autores se han interesado por este tema como Garrido, Valenzuela y Moreno (2012), quienes los definen como todas las circunstancias que generan peligro dentro de una organización en consecuencia del trabajo que realiza el empleado.

En conclusión, el riesgo laboral es todo daño y peligro a la que se ven expuestos los empleados dentro de la organización, causando enfermedades, patología o lesiones que afecta a su salud y a su desempeño laboral.

Existen diversos riesgos laborales que afectan la vida del trabajador tanto en su nivel físico como psicológico, a continuación, se describe algunos de estos riesgos laborales:

1.1.1 Riesgos físicos.

Respecto a este tema, Díaz (2015), manifiesta que se dan de distintas maneras dentro del ambiente del trabajo. A su vez, estos se clasifican en: (1) riesgos de tipo mecánico son los que se provocan con la utilización y el funcionamiento de los diferentes tipos de maquinarias, ruidos, vibraciones, etc. (2) riesgos de tipo luminoso y calorífico son los que están expuestos a un tipo de iluminación intensa o cambios de temperatura, humedad, ventilación, etc. (3) riesgos derivados de los distintos tipos de energía: son aquellos que son provocados por radiaciones, ultrasonidos o radiofrecuencias.

Finalmente, un concepto más claro y actual es el de Henao Robledo (2017), que los señala como “todos los factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según la intensidad, exposición y concentración de los mismos” (p.11), así mismo este autor describe algunos ejemplos acerca de estos riesgos como son: vibraciones, ruidos, temperaturas altas y bajas, etc.

Según lo investigado, se puede mencionar que los riesgos físicos son exposiciones a las que está expuesta el empleado dentro del trabajo, generan enfermedades en la salud incluso llegando a causar graves lesiones.

1.1.2 Riesgos químicos.

Están presentes en el ambiente laboral con mayor frecuencia, Ruiz-Fructos, Delclós, Ronda, Gracia y Benavides (2014), los señalan como “una combinación entre la probabilidad de que el producto pueda ocasionar daños y la magnitud de los mismos” (p. 293), por su parte Díaz (2015), los describe como todos aquellos contaminantes que se encuentran en el ambiente de trabajo ya sea de forma sólida, líquida o gaseosa y que son capaces de causar daños en el organismo de las personas como la exposición a polvo, humo, niebla, aerosoles, etc., y complementariamente el autor Henao Robledo (2017), indica que son toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que durante la elaboración o uso, se añaden al ambiente de trabajo en forma de polvo, humos o gases, provocando una lesión en las personas, con efectos irritantes, corrosivos, etc.

En síntesis, los riesgos químicos afectan a la salud del individuo debido a que se encuentran en el ambiente de forma sólida, líquida o gaseosa.

1.1.3 Riesgos biológicos.

El Ministerio de Protección Social de Colombia [MinSalud] (2011), describe a los riesgos biológicos como un conjunto de microorganismos, toxinas, secreciones biológicas, que se desarrollan y están presentes en ambientes laborales, por otro lado, al estar en contacto con las personas producen enfermedades infectocontagiosas, intoxicaciones, alergias u otros efectos adversos para la salud del trabajador, de igual manera los autores Ruiz-Fructos et al. (2014), indican que son perjudiciales para nuestra salud debido a que no son percibidos por nuestros sentidos, este mismo los definen como alteraciones que se pueden dar en los trabajadores expuestos producidas por organismos vivos por ejemplo virus, hongos, priones, etc., y finalmente dentro de este marco Mancera, M., Mancera, M, T., Mancera, M, R. y Mancera, J, R. (2018), señalan que son características de los seres vivos y su presencia es poco percibida, de forma que el ingreso al organismo es simple, cuando se mantienen en contacto con el ser vivo pueden llegar a ocasionar infecciones, enfermedades y alergias, aunque la gran parte de las personas están expuestas a microorganismos diariamente, no todos los individuos son susceptibles a contaminarse, algunos ejemplos de estos son: microorganismos, cultivos celulares, endoparásitos humanos.

A este respecto, estos riesgos son perjudiciales para los empleados, se encuentran en contacto con microorganismo, toxinas, etc., ocasionan enfermedad que afectan al rendimiento del trabajador.

1.1.4 Riesgos psicosociales.

Este concepto comienza con la Organización Internacional del Trabajo [OIT] y la Organización Mundial de la Salud [OMS] (1984), señalan como todas las situaciones que se dan dentro y fuera del trabajo, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajador, complementariamente Moreno y Baez (2010), los describen como “una alta posibilidad de afectar a la salud de los trabajadores, están asociados a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos, sino que tienen una realidad propia de tipo situacional y contingencial” (p. 50), de igual manera para Sánchez (2019), los riesgos ocasionan inconvenientes en la salud de los trabajadores, física, social o mental, para que no se den estas situaciones es necesario que se evalúe el ambiente laboral, identificar y valorar si existen exposiciones nocivas y controlarlas para evitar que la salud empeore a causa del trabajo

En conclusión, se puede decir que los riesgos psicosociales son los más evidentes en los ambientes de trabajos, además de que son los factores que mayor causan problemas en la salud física y psicológica en los empleados.

1.1.5 Riesgos psicológicos.

Son circunstancias laborales que afectan al ser humano directamente en su salud mental, como por ejemplo la insatisfacción laboral, la sobrecarga de trabajo, etc., son aquellos desencadenantes de que se produzca en los empleados un estrés laboral, fatiga, agotamiento e incluso llevarlos a la depresión (Díaz, 2015), de igual manera desde el punto de vista cuantitativo se los define como al exceso del trabajo que los empleados tienen para realizar sus actividades laborales y desde el punto de vista cualitativo se los considera como las diversas demandas emocionales que el empleado está expuesto, es decir, si el trabajo requiere un gran esfuerzo tanto físico, intelectual o sensorial (Alonzo, Martínez y Molina, 2015), por último Camacho y Mayorga (2017), manifiestan que son situaciones emocionales altas que adquieren los trabajadores al verse presionados por la cantidad de actividades que realizan, ocasionan en ellos enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.

En resumen, los riesgos psicológicos afectan de una manera directa a la salud de los individuos, provocando en ellos una disminución en sus actividades laborales, debido a que el estar presionados afecta su rendimiento.

1.1.6 Riesgos ergonómicos.

Estos riesgos afectan al trabajador directamente en su desempeño laboral, autores como Volquind, Bagatini, Carneiro, Rech, & Benvenuti (2013), los definen como todas aquellas condiciones o riesgos que se originan cuando el trabajador interactúa con su medio laboral lo que determina exigencias físicas y mentales que tienen la probabilidad de que se produzca un daño físico y psicológicamente, complementariamente Henao Robledo (2017), con un concepto más claro los señala como el conjunto de varios elementos que se dan en el lugar de trabajo, carga física, posturas, movimientos, los esfuerzos que se realizan para cargas, y todo aquello que se relaciona con la fatiga muscular o lesiones en el sistema osteomuscular y finalmente Espín, Beltrán y Zambrano (2018), los consideran como diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral, como esfuerzo excesivo físico y postural en el trabajo, esto provoca que los empleados sufran lesiones musculoesqueléticas, afectan a la productividad de ellos dentro de las empresas, Henao Robledo (2017), menciona algunos ejemplos acerca de los riesgos ergonómicos como: posturas inadecuadas, trabajos prolongados de pie, movimientos forzados, etc.

En consecuencia, las posturas, movimientos inadecuados son causantes de lesiones en los trabajadores, esto impide que puedan realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente.

1.2 Riesgos psicosociales

Hoy en día los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores de diferente manera provocando un daño tanto físico como psicológico, en cada trabajador los efectos de estos pueden ser percibidos de diferente manera, por otra parte Gil-Monte (2014), menciona que estos riesgos pueden ser ocasionados por un deterioro o disfunción en las (1) características de las tareas: se refiere a todo el trabajo que desempeña un empleador, ritmo en el trabajo, monotonía al momento de realizar tareas, etc. (2) características de la organización: es cuando dentro de las empresas se da un nivel jerárquico y afecta a las relaciones interpersonales, procesos de socialización, estilos de liderazgo, etc. (3) características del empleo: se refiere a las condiciones físicas a las que está expuesto el empleado por ejemplo diseño del lugar en el que trabaja, estabilidad, salario, etc. (4) organización del tiempo del trabajo: cuando el trabajador se ve expuesto a trabajar en días festivos, horas de trabajo extra, etc.

De igual manera Celi (2014), explica que los factores de riesgos psicosociales, son los que se involucran de una manera directa o indirecta con el empleado al momento de realizar sus actividades diarias, generan complicaciones en el individuo y su rendimiento en lo laboral disminuye, pero así mismo se pueden dar por condiciones ambientales en las que se encuentra expuesto el trabajador y por último Pérez (2019), en efecto menciona, que se dan

dentro de la organización, son perjudiciales para la salud de los trabajadores e impide a que desempeñen su labor de la manera más adecuada.

1.2.1 Conceptualización de factores de riesgo psicosociales.

Los empleados están expuestos al deterioro físico y emocional, por su función y por otras condiciones que se dan en el ambiente laboral, cuando estas situaciones se agrupan se da una alteración de la salud y podemos asumir que hay la presencia de un factor de riesgo (Hernández, 2019).

En los últimos años los factores de riesgos psicosociales han tomado gran importancia y se han ido reconociendo de forma más amplia dentro de las organizaciones, la conceptualización aparece con la definición de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1986), donde menciona que son interacciones del trabajo, medio ambiente, condiciones del trabajo, satisfacción en el empleo, por un lado, y por otro, necesidades, cultura, situaciones fuera del trabajo, capacidades del empleado, que influyen en la salud rendimiento y satisfacción del trabajador en el ámbito laboral.

Al respecto, los autores Lahera y Góngora (2002), los han definido, como todas las circunstancias laborales que se encuentran vinculadas con la organización, ejecución de las tareas y con los temas del trabajo, los cuales afectan el desarrollo del trabajo y también se ve involucrada la salud del empleado, complementariamente con un concepto más actual y con una perspectiva similar, Gómez, Hernández y Méndez (2014), mencionan que los riesgos psicosociales no son factores simples de entender, estos se manifiestan al momento de que pueden causar situaciones en los empleados, llegando a dañar la salud de ellos y esto conlleva a tener repercusiones en la organización.

En lo referente al tema Silva, Sánchez, Machado, & Hinestroza (2018), nos señalan algunas características que poseen estos factores de riesgo psicosociales:

- Su efecto generalizado es la respuesta de estrés.
- Problema de objetivación.
- Se desarrolla en el espacio y el tiempo.
- Poseen insuficiente cobertura legal.
- Afectan a otros riesgos.
- Los efectos están moderados por variables.
- Conflicto de intervención (p. 124).

Se síntesis, que estos son los que más afectan a la salud física y psicológica de los profesionales, se derivan por insuficiencias en el diseño, la organización y la gestión del

trabajo; así mismo, como escaso contexto social del trabajo, poseen varias características específicas que los distinguen de otros riesgos laborales.

1.2.2 Teorías de los riesgos psicosociales.

1.2.2.1 Teoría de demanda y control de Robert Karasek (1979).

Esta teoría ha tomado mucha importancia en los últimos tiempos debido a que es un constructo bidimensional que relaciona las dimensiones psicosociales demanda y control, es decir, sufrir enfermedades físicas y mentales (Da Silva et al., 2017), complementariamente este modelo aporta debido a que explica los efectos de las condiciones de trabajo respecto a salud y el comportamiento, se da por la combinación de las dos dimensiones: (a) exigencias psicológicas del trabajo por ejemplo: bastante trabajo a realizar, presión del tiempo para que realice sus actividades, etc., (b) el control que es una dimensión moduladora en la resolución de conflictos por ejemplo: iniciativa y eficiencia en solución de tareas, iniciativa al aplicar nuevas destrezas (Gil-Monte, López-Vílchez, Llorca-Rubio, & Sánchez Piernas, 2016), por otro lado esta teoría nos indica que profesiones son las más pasivas, activas y cuales generan tensión o bienestar dentro del empleado (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2015).

En consecuencia, se indica que este modelo está relacionado con las altas demandas de los trabajadores que son los que generan estrés, pero al mismo tiempo el control que tienen los empleados hacia las demandas que se presentan, la combinación de estas dos dimensiones amortigua los riesgos.

1.2.2.2 Teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1964).

Esta teoría también es conocida como modelo para la motivación, fue desarrollada por Vroom (1964), señala que las personas poseen creencias y expectativas en lo que va a suceder con su vida a futuro, esto se da partir de tres elementos que son esenciales: (1) el impulso que deben adquirir para lograr sus metas planteadas (expectativas); (2) en la persona debe existir una relación entre la productividad y el logro de sus metas planteadas (recompensa); (3) el nivel que tiene el individuo para intervenir en la productividad de sus acciones (relación expectativa y recompensa), en conclusión, nos lleva a entender de modo fácil como es el proceso para que se lleve a cabo la motivación en los individuos, en sus comportamientos que utiliza y en que entornos los utiliza, por otro lado esta teoría “representa la motivación mediante la fórmula $\text{Motivación} = \text{Deseo} \times \text{Confianza} \times \text{Utilidad}$, que resulta útil para entender los procesos cognitivos y emocionales que dan lugar a la motivación de las personas” (Lopez-Fernandez, Alarcón, Tovar y Alonso, 2016, p. 5) .

En efecto, lo importante de esta teoría es que pretende reconocer la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales, además se ajusta a las metas personales

planteadas por cada empleado dentro de la organización y así poder armonizar un buen ambiente laboral.

1.2.3 Modelos teóricos de los riesgos psicosociales.

Es muy importante conocer los modelos que explican los riesgos psicosociales, para tal efecto en la tabla 1 se describe a los principales, con la breve descripción de su aporte explicada por los diferentes autores.

Tabla 1. Modelos Teóricos de riesgos psicosociales

Modelos	Autor	Aporte
Prima E-F Marco europeo de riesgos psicosociales	Leka, Cox y Zwetsloot (2008)	Modelo centrado en la identificar aspectos clave para la prevención y gestión del riesgo psicosocial.
Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa	Johannes Siegrist (1996)	Propone una explicación al proceso de estrés, considerando el esfuerzo del trabajador y refuerzo recibido.
Demanda-Control-Apoyo social	Robert Karasek (1979)	Este modelo explica las situaciones laborales generadoras de estrés, motivación y aprendizaje, tomando en cuenta las características psicosociales del medio laboral.

Fuente: Siegrist (1996); Karasek (1979); Leka, Cox y Zwetsloot (2008).

Elaborado por: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

1.2.3.1 Prima-EF Marco europeo para la gestión de riesgos de Leka, Cox y Zwetsloot (2008).

El modelo PRIMA-EF, se construye partir de cuatro elementos importantes: (1) Evidencia científica, (2) Marco legal, (3) Directrices y guías de actuación, (4) Consenso, basado en el diálogo social, por otro lado este modelo implica problemáticas referentes al estrés, violencia y acoso, estos fenómenos son los causantes de un entorno psicosocial pobre y al mismo tiempo provocan daño psicológico y físico en las personas, así mismo, indica aspectos claves y principios de buenas prácticas para las estrategias de prevención y gestión del riesgo psicosocial (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2015), complementariamente Leka, Cox y Zwetsloot (2008), menciona que este modelo permite directrices para que se realicen buenas prácticas en la prevención y gestión de riesgos psicosociales, buscar y mejorar estrategias de resolución de problemas, igualmente este modelo se ha agrupado a los riesgos psicosociales en diez grandes grupos que involucra todos los enfoques de gestión de riesgos existentes en la Unión Europea.

Tabla 2. Riesgos psicosociales del modelo Prima EF (Leka, Cox y Zwetsloot, 2008)

Riesgos Psicosociales

Capacidad de trabajo	Realizar trabajos cortos, que no tengan sentido, empleados con incertidumbre.
Carga y ritmo de trabajo	Sobrecarga de trabajo o bajo carga, estimulación de la máquina, altos niveles de presión de tiempo, continuamente sujeto a plazos.
Horario de trabajo	Turno de trabajo, turnos de noche, horarios de trabajo inflexibles, horas impredecibles, horas largas o insociables.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre la carga de trabajo, ritmo, trabajo en turnos.
Medio ambiente y equipamiento	Inadecuada disponibilidad, idoneidad o mantenimiento del equipo; malas condiciones ambientales como falta de espacio, poca luz, ruido excesivo.
Cultura y función organizacional	Mala comunicación, bajos niveles de apoyo para resolver los problemas y el desarrollo personal, falta de definición o acuerdo sobre las tareas que tiene la organización.
Vínculo de relaciones interpersonales en el ámbito laboral	Retiro por parte de los empleados, amistades defectuosas con los superiores, problemas interpersonales, escaso apoyo social.
Papel en la empresa	Ambigüedad de roles, problemas en roles y responsabilidad de los trabajadores.
Crecimiento de carrera	Retraso e inseguridad en la carrera, ascenso o sobre promoción, salarios bajos, inseguridad laboral, bajo valor social para trabajar.
Interfaz de trabajo a domicilio	Demandas conflictivas de trabajo y hogar, poco apoyo en el hogar, problemas de carrera dual.

Fuente: Leka, Cox y Zwetsloot, 2008.

Elaborado por: Jenifer Yaguana Garcia (2019).

En virtud, este modelo se centra en los aspectos claves para la prevención de los riesgos psicosociales, en las organizaciones o en las empresas deben existir estrategias para la disminución de estos, además es importante porque clasifica a los riesgos en diez grandes grupos existentes en la Unión Europea.

1.2.3.2 Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996).

Juega un papel muy importante en la vida de los empleados, en ellos aparece un sentido de pertenencia, reconocimiento y estima, el trabajador se siente más confiado, desarrolla sus potenciales y al mismo tiempo aporta, llegando a optimizar las funciones de autoestima y autoeficacia, y a su vez mejorando su estructura social (Bedoya, Puerta y Ruiz, 2014), así mismo incorpora la relación hombre-trabajo, este por un lado tiene la probabilidad de que las actividades que desempeña el trabajador no solo depende de las exigencias externas, sino por eventualidades personales como por ejemplo: motivación y compromiso del empleado con su trabajo a lo cual se le llama esfuerzo intrínseco (Marrero y Aguilera, 2018).

De acuerdo a lo investigado se menciona que este modelo brinda una mejora en los empleados, debido a que se sienten más importantes porque desarrollan todas sus capacidades dentro del ambiente laboral, al brindarles recompensas gratificantes disminuyen factores causantes de los riesgos psicosociales como enfermedades relacionadas al estrés laboral.

1.2.3.3 Modelo de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1979).

En este modelo se da una explicación al estrés laboral, motivación y aprendizaje dentro del entorno laboral; además menciona que las fuentes de estrés se encuentran en peculiaridades elementales del empleo, por otro lado menciona las consecuencias ambientales del trabajo sobre salud y el comportamiento que es el resultado de dos dimensiones: demandas o exigencias psicológicas del trabajo (presión de tiempos, etc.), y la capacidad de control (realización de tareas individuales, destrezas propias, probabilidad de aplicar sus propias capacidades, etc.).

En síntesis, este modelo relaciona el riesgo de sufrir enfermedades con el estrés y el comportamiento pasivo del empleado mediante cuatro tipos de circunstancias psicosociales: (1) Puesto de trabajo activos, (2) puesto de trabajo con mucha tensión, (3) puesto de trabajo con poca tensión, (4) puesto de trabajo pasivos, complementariamente el estrés laboral se manifiesta debido a altas demandas y poca libertad de control o decisión (Gil-Monte, López-Vílchez, Llorca-Rubio, & Sánchez Piernas, 2016).

Al respecto Johnson & Hall (1988), aporta con una tercera dimensión “apoyo social”, es una variable que atenúa los efectos del estrés sobre la salud de los trabajadores, que significa la ayuda de los superiores y compañeros de trabajo incluyendo el apoyo de sus familia y amigos más cercanos, desde este enfoque nos da una explicación más relevante, es decir, los puestos de trabajo que presentan altas demandas, bajo control y bajo apoyo social tienen mayor posibilidad de ocasionar problemas de salud a los empleados.

En resumen, este modelo es muy importante debido a que explica el proceso de las altas demandas, el control del individuo hacia estas y una dimensión que amortigua estos efectos es el apoyo social.

1.3 Principales riesgos psicosociales

1.3.1 Acoso laboral o mobbing.

El concepto de acoso laboral o más conocido como mobbing fue aplicado en las ciencias sociales por Konrad Lorenz, en el ámbito laboral toma otro sentido este constructo, el autor Mendizábal (2013), lo considera como un fenómeno que se da en el ambiente del trabajo, son

comportamientos intimidadores, vulneran la dignidad, y la salud mental o física de un empleado, se da de forma recurrente y duradera en un tiempo prolongado, se puede dar por parte de un empleador, jefe, compañero de trabajo o un subalterno, y genera como consecuencia que la víctima sea retirada de la organización o del entorno laboral, así mismo, este autor lo considera como un fenómeno que se da en el ámbito laboral caracterizado por comportamientos intimidadores, que vulneran la dignidad y la salud mental o física de un trabajador, se da constantemente por parte de un jefe, compañero de trabajo o subalterno.

Complementariamente Gil-Monte (2014), lo define como situaciones que involucran al empleado, sometiéndose a persecución, acciones de comunicación hostiles y privados de ética, amenaza psicológica, provocado por uno o varias personas y acompañado por la complicidad de los demás empleados del mismo ámbito laboral. Se ven afectadas las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, los agresores se valen por el estatus o poder que poseen, la antigüedad, la popularidad que tienen en el grupo, son desencadenantes para llevar a cabo comportamientos hostiles hacia los demás trabajadores, seguido de Neffa (2016), describe al mobbing como el sufrimiento, temor y ansiedad, cuando lo ocasionan compañeros, clientes, etc., afectan la salud psicológica del individuo y provoca en los empleados un aislamiento dentro del ambiente laboral y por último, López & Martínez (2019), menciona que es una conducta mal intencionada por los que trabajan en una organización, se intenta perjudicar a otra persona ya sea del sexo femenino o masculino, para que se de el mobbing es necesario que existan la interacción de dos personas, el acosador y la víctima.

De acuerdo a lo investigado, el acoso laboral o el mobbing es toda acción que se da en el ambiente laboral ya sea por parte de los compañeros, superiores o incluso del cliente, causa miedo, terror, desprecio, etc., en el trabajador y afecta su rendimiento laboral.

1.3.2 Acoso sexual.

El término de acoso sexual se sitúa en la década de los setenta, supone vulnerar los derechos y la integridad de las personas, sin embargo, esta conceptualización tiene otro sentido dentro del trabajo, Neffa (2016), alude que son provocados por compañeros, clientes o beneficiarios, genera miedo, sufrimiento, retraimiento, las víctimas de acoso sexual esconden sus emociones sin que puedan expresar lo que sienten y también dejando de realizar todas sus actividades laborales, de igual manera, Nukala, Freedman-Weiss, Yoo, & Smeds (2019), mencionan que engloban actitudes obscenas o comentarios fuera de lugar entre uno o varios individuos, cuando se dan estas situaciones en el lugar de trabajo se da un ambiente degradante, hostil u ofensivo y desfavorece en el desempeño laboral.

Para que exista un acoso sexual deben darse tres elementos:

- a) Propuesta de carácter libidinoso referida en exclusiva al sexo y sin carácter afectivo,
 - b) rechazo, no tiene por qué ser inmediato, y diferencia al acoso de la relación amistosa, c) persistencia, significa, si conocido el rechazo se insiste a pesar de ello.
- (Gil-Monte, 2014, p. 228)

Hoy en día vemos como ha tomado importancia el acoso sexual dentro del ámbito laboral, teniendo en cuenta el aumento considerable de que las mujeres se involucran más en el mercado laboral (Cuenca, 2015), por otro lado también se da el llamado “sexismo”, que significa desvalorizar a la mujer mediante burlas obscenas, etc., sociedades machistas consideran todavía que la mujer es un pilar fundamental dentro del hogar, pero es necesario que dentro de las organizaciones se cuente con políticas sociales y laborales que permitan esa interacción de las mujeres en los ámbitos laborales, las mujeres son consideradas el sexo débil, a pesar de estar en un mejor estatus que los hombres, pero los ambientes machistas hacen que las mujeres no se desempeñen de la mejor manera, esto genera en ellas frustración debido a que poseer las mismas capacidades y conocimientos no se les da un trato digno y es debido a esto que sufren un acoso sexual mayor dentro de las organizaciones (Camacho y Mayorga, 2017).

Además, Gil-Monte (2014), indica que un factor principal para que se dé el acoso sexual dentro de las organizaciones es la cultura organizacional, debido a que se dan comentarios machistas, falta respeto, chistes fuera de lugar, que afectan al sexo opuesto, el acoso sexual dentro del trabajo da como consecuencia que se de en los trabajadores un daño psicológico, estos desarrollan altos niveles de ansiedad y deterioro emocional viéndose afectada su vida profesional y personal.

El acoso sexual se manifiesta de diversas maneras, puede ser verbal, no verbal, físico y psicológico, con el único propósito de atentar con la integridad de otra persona, cuando en el ambiente de trabajo se dan estas situaciones este se vuelve más tenso, hostil y poco agradable, son las mujeres que mayor acoso laboral presentan en las organizaciones debido a que aún existe el pensamiento machista.

1.3.3 Conflicto trabajo-familia.

Para algunas personas, el trabajo y la familia son factores muy importantes de su vida diaria, pero cada vez aumentan los conflictos y las demandas que afectan tanto a hombres como a mujeres por cumplir estas necesidades, por ser más responsables en su trabajo y en su vida familiar (Di Renzo, Greenhaus, & Weer, 2011).

El autor Pleck en el año de 1997 fue quien introdujo que el trabajo y la familia se ven involucrados mutuamente, son las emociones, las ideas y las actitudes quienes se implican en estos dos dominios, de igual manera Camacho y Mayorga (2017), definen que los empleados llevan consigo demasiadas cargas que no les permite cumplir con las responsabilidades familiares, y genera en ellos, bajo desempeño laboral, así mismo se ve afectada su salud generando en ellos problemas de ansiedad, enfermedades emocionales y discordias a nivel familiar, por otra parte Ugarteburu, Cerrato e Ibarretze (2008), indican algunos factores se inciden en el conflicto familia-trabajo y trabajo-familia: sobrecarga laboral, tiempo de trabajo y horas extras, turnos de trabajo, lejanía entre vivienda, nivel de participación en el trabajo, estructura familia, vida en pareja, cuidado de los hijos, seguidamente Gil-Monte (2014), aporta con algunas consecuencias: afecta la satisfacción laboral, intención de dejar el trabajo, aumenta los niveles de estrés, insatisfacción en la pareja y demás familia, depresión, tensión mental, insomnio, etc., complementariamente Moreno y Baez (2010), ven al conflicto trabajo-familia como un riesgo psicosocial principal debido a que se involucran dos factores determinantes, tienen un valor crítico y fundamental dentro de la vida del empleado y por último un aporte más actual referente a este tema es del autor Vesga Rodríguez (2019), manifiesta que el ámbito laboral permite que el empleado obtengan más oportunidades entre el trabajo y familia, pero al mismo se desencadenan problemas que afectan al trabajador y no puede resolverlas fácilmente como por ejemplo, realizar tareas extras en el hogar, participar en actividades sociales que no pueda involucrarse a la familia, por ende al empleado le toca lidiar con estas demandas.

El trabajo y la familia son dos dimensiones muy importantes en la vida de los empleados, sin embargo, llegar a equilibrar estos dos factores es difícil y por lo tanto causa conflictos que a veces el empleado no se ve en las capacidades para solucionarlo llegando al abandono del trabajo o de su familia.

1.3.4 Violencia.

En los últimos tiempos dentro de las organizaciones se ha evidenciado un incremento de violencia laboral, muchas de las veces se ve influida por la cultura, también por la escasa de valores y normas sociales que hoy en día van disminuyendo (Toro & Gómez-Rubio, 2016), existen varias conceptualizaciones acerca de este tema, como son los autores Wynne, Clarkin, Cox y Griffiths (1997), se refieren a la violencia como situaciones en donde las personas, son abusadas, agredidas y amenazadas en su ámbito laboral, se ve afectada su seguridad, su salud física y psicológica y su bienestar, complementariamente la OIT (2003), describe a la violencia como una acción, incidente o comportamiento hacia otra persona que

es agredida, humillada o amenazada, se puede dar por superiores, compañeros o clientes en el ámbito laboral.

Finalmente para Gil-Monte (2014), la violencia se puede dar por uno o por varios individuos intrínsecamente o extrínsecamente de la organización, y que se vea perjudicada la salud física y psicológica del trabajador, se pueden dar por el comienzo de agresiones verbales, luego físicas e incluso llegar al homicidio, el mismo autor distingue dos tipos de violencia laboral: (1) violencia externa: se refiere a que las agresiones vienen de otras personas fuera de la organización dentro de este tipo se distinguen a) violencia criminal b) violencia de los clientes a usuarios c) violencia doméstica, y (2) violencia interna: las agresiones se dan por los mismos miembros que conforman la organización.

En base a lo mencionado por los autores la violencia laboral, es muy frecuente en el ámbito de trabajo, se da por uno o más individuos, sufren abusos, amenazas y esto genera un riesgo para la salud y al mismo tiempo se ve afectada la seguridad de los empleados, las organizaciones de hoy en día deben estar alerta a los tipos de violencia que se dan para que puedan generar estrategias que reduzcan la violencia.

1.3.5 Trabajo emocional.

El trabajo emocional fue acuñado por Hoschschild (1997), este autor lo define al trabajo emocional como “el manejo de emociones para crear una expresión facial y corporal públicamente” (p.7), es un constructo multidimensional en donde se refiere al autocontrol de la expresión de las emociones tanto negativas como positivas, influyen en las interacciones y satisfacción con los clientes en el trabajo (Makiur, 2012), por otra parte se considera que un manejo inadecuado de emociones en el ámbito laboral puede causar daños físicos y mentales en los empleados (Moreno-Jiménez & Garrosa, 2013), algunas características del trabajo emocional son: (1) es una interacción que se debe dar con los clientes, (2) las emociones del cliente van a depender de las proporcionadas por los trabajadores, y por tanto son de mucha ayuda para la organización, (3) el producto final que brinda la organización va a depender mucho de las emociones del trabajador, (4) las emociones son establecidas por la organización, (5) algunas de las emociones que manifiesta el empleado pueda que no coincidan con su estado de ánimo actual, además nos señala que el trabajo es algo muy importante dentro del empleo, debido a que regula las emociones y depende de esto que las organizaciones vendan su producto final al cliente (Gil-Monte, 2014).

Finalmente, Sánchez Padilla, Martínez Alcántara y Zamora Macorra (2019), mencionan un aspecto importante referente al trabajo emocional en los trabajadores:

El contexto laboral, las normas de expresión y los requerimientos del puesto, determinan el trabajo emocional que deben realizar los trabajadores. Por lo que el trabajo emocional no forma parte de los procesos naturales del individuo, sino que se trata de un proceso en donde se fuerza explícita o implícitamente a los trabajadores al ajuste “correcto” y al manejo y expresión de sus emociones. Lo que precisamente genera el desgaste y por consiguiente repercute en su salud. (p. 126)

De las evidencias anteriores, vemos como los empleados realizan un esfuerzo físico y mental, ponen énfasis en todas sus capacidades corporales y cognitivas, pero también es importante que sepan manejar el trabajo emocional, así mismo, poseer actitudes positivas, debido a que permite una buena interacción con el cliente y así lograr mantener buenas relaciones.

1.3.6 Estrés laboral.

El estrés laboral es un riesgo psicosocial muy frecuente que se da en los trabajadores, y conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico (Vidal Lacosta, 2019), de igual manera, Peiró (2005), considera al estrés laboral, como un estímulo externo, un desequilibrio, una respuesta psicológica o fisiológica no específica de los individuos percibidas ante diversas demandas del medio ambiente, por otro lado Moreno y Baez (2010), lo consideran como un riesgo psicosocial que tiene la posibilidad de afectar a la salud de los empleados y al mismo tiempo el funcionamiento dentro de la empresa a medio y largo plazo, complementariamente Montero-Marín, Prado-Abril, Piva, Gascón, & Campayo (2014), definen al estrés laboral como una situación que está vinculado estrechamente con el trabajo (carga laboral, poca posibilidad de toma de decisiones), con el ambiente laboral y organizacional (mala o escasa comunicación, conflictos interpersonales), y al mismo tiempo afecta la vida familiar.

En efecto, el estrés laboral es un riesgo psicosocial muy frecuente que sufren los empleados, se da cuando se ven expuestos a exigencias altas, se manifiesta mediante reacciones físicas y emocionales.

1.3.7 Inseguridad contractual.

La mayoría de veces los empleados se sienten amenazados por el futuro acerca de su trabajo, es uno de los riesgos más emergentes de hoy en día, se entiende por inseguridad contractual el miedo que siente el trabajador a la existencia del trabajo en el futuro, es un estrés que puede ocasionar una pérdida de la satisfacción laboral y ocasionar problemas psicológicos y sociales (Sverke y Näswall, 2002), por otra parte, los señalan como la percepción de que los trabajadores poseen respecto a su trabajo, como es la pérdida del empleo y al mismo tiempo poseen ansiedad respecto acerca del futuro de su trabajo (Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013), y complementariamente se identifican como la percepción que poseen los trabajadores acerca

de su estabilidad laboral, así mismo, sucesos como la pérdida del empleo o el despido, y las consecuencias que genera a nivel económico, psicológico y social de los empleados (Sora, Caballer y Peiró, 2014).

En conclusión, la inseguridad contractual es lo que el empleado percibe referente al futuro de su trabajo, también tienen pensamientos que involucran su estatus dentro de una organización, esto provoca estrés y puede ocasionar problemas laborales.

1.4 Consecuencias de los riesgos psicosociales

Las consecuencias de los riesgos psicosociales se deben a que el estrés laboral en los trabajadores aumenta, se muestra en forma de actitudes conductuales y cognitivo-afectivas (Gil-Monte, 2014), dentro del ámbito laboral existen consecuencias a nivel individual y a nivel organizacional que afectan la vida laboral del empleado, en ellos se ve afectada su vida tanto en lo físico como en lo emocional, disminuye su capacidad de superarse continuamente y el desempeño laboral baja. A continuación, se describe a cada una de las consecuencias que traen los riesgos psicosociales tanto individual como organizacional:

1.4.1 Consecuencias a nivel individual.

1.4.1.1 Calidad de vida laboral.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de preocuparse por el bienestar de sus trabajadores y el de la empresa, la calidad de vida es un referente para que se dé un buen desempeño de los empleados y para que las empresas aumenten su productividad, varios autores como Pedraza, Torres, Chávez, & Shaikh (2017), los trabajadores que llevan una buena calidad de vida, se esfuerzan más, se ven más comprometidos y al mismo tiempo sienten el apoyo de sus superiores dentro de la organización, de igual manera Suescún-Carrero, Sarmiento, Álvarez y Lugo (2016), señalan que las empresas se deben encargar de mantener un ambiente adecuado y agradable, para que el empleado pueda desarrollar sus habilidades, su desempeño mejore, a través de estrategias que crean motivación en ellos y llegando a optimizar una producción y relaciones interpersonales en una empresa, por otro lado Teles et al., (2014), menciona que al respecto con la baja calidad de vida laboral los trabajadores tienen poco esfuerzo y desempeño para realizar sus actividades, ellos perciben una baja recompensa y escaso apoyo social de parte de sus compañeros y demás organización.

En síntesis, es muy importante que dentro del ambiente laboral se dé una buena calidad de vida laboral, debe ser adecuado y satisfactorio para que ocasione en el empleado el desarrollo de todas sus capacidades, habilidades y al mismo tiempo genere en ellos una motivación para

que puedan desempeñarse de la mejor manera, además de contribuir al crecimiento económico de la organización.

1.4.1.2 Baja satisfacción laboral.

Uno de los principales autores que definió la satisfacción laboral fue Locke (1976), quien menciona que es un “estado emocional positivo o placentero resultante de las experiencias laborales” (p. 1300), la baja satisfacción laboral es una de las principales y más notorias en el empleado, debido a que no se siente satisfecho con su trabajo y a su vez afecta la calidad de trabajo, con una perspectiva más actual se considera satisfacción laboral como una relación positiva que se da entre el trabajo y el empleado e incluye actitudes que poco a poco se van desarrollando dentro del ámbito laboral (Gil-Monte, 2014), en las personas es muy importante lograr cubrir todas nuestras necesidades, personales, sociales y también laborales, es por ello que cuando un empleado tiene todos los instrumentos o materiales disponibles y oportunidades que les permita alcanzar sus objetivos planteados dentro de las organizaciones en ellos se verá reflejado el nivel de satisfacción laboral (De Maldonado, 2016), por otro lado también se considera como un sentimiento positivo que llega a obtener el empleado de realizar un trabajo que lo motive, que le importe, que le permita brindar iniciativas para la mejora de la organización (Salessi & Omar, 2017).

Como resultado, la baja satisfacción laboral se da por efecto a que los empleados no se sienten satisfechos e involucran sentimientos de renunciar a su empleo, esto se puede decir que se manifiesta porque no cuentan con todos los materiales necesarios para realizar su trabajo.

1.4.2 Consecuencias a nivel organizacional.

1.4.2.1 Absentismo.

El absentismo es una tensión que se da, entre el empleado, su trabajo, la organización y la salud del individuo, afecta en los niveles de productividad de la empresa, este término es definido por Palleres et al. (2014), como la ausencia por parte del empleado, incumplimiento para realizar sus actividades laborales sin que pueda justificarse de una manera adecuada frente al abandono de las obligaciones, complementariamente Mazo & Barrera (2016), lo consideran como un constructo muy complejo, debido a que conlleva problemas laborales, falta de comunicación dentro de la organización, por eso es necesario conocer las posibles causas del absentismo dentro de los trabajadores, no simplemente castigar, sino más bien buscar soluciones para que la empresa no se vea afectada en sus producciones y así mismo no exista una desvalorización de trabajadores, finalmente Camacho y Mayorga (2017), señalan que la disminución de personal laboral por enfermedades, traen consecuencias que

deben ser asumidas por la organización como reemplazos, baja producción, remuneraciones adicionales, etc.

En síntesis, se menciona que el absentismo es el abandono del empleado a su lugar de trabajo, aquí las personas no cumplen con sus obligaciones, pero es necesario que las organizaciones se preocupen porque se da esta situación debido a que provoca una importante reducción de la productividad.

1.4.2.2 Presentismo.

Esta consecuencia es lo contrario a absentismo, el presentismo es perjudicial para los empleados y para la organización, debido a que el empleado no está cumpliendo eficazmente (Flores-Sandí, 2006), por otro lado aquí el profesional llega a su trabajo pero no cumple con sus actividades correspondientes, es decir, realiza tareas que no son productivas puede que esto se deba a problemas personales, familiares o sociales (Camacho y Mayorga, 2017), sin embargo, para algunas organizaciones estos actos no son justificables, el empleado llega a su lugar de trabajo aunque físicamente se encuentre ahí pero mentalmente este se encuentra ausente, es importante mencionar algunas patologías que conjuntamente se relacionan con el presentismo como son: alergias, dolores, depresión, migrañas, etc., (Gil-Monte, 2014).

En consecuencia, el presentismo significa que el empleado está presente en su trabajo, pero realiza funciones que no corresponden al trabajo y a lo largo surgen efectos negativos en el empleado.

1.4.2.3 Intención de abandono.

Se considera intención de abandono cuando el trabajador tiene las intenciones de salir del lugar de trabajo, empieza a rotar de una empresa a otra por causas que el empleado no puede asumir, se da un tiempo determinado para buscar otros lugares de empleo y que pueda sentirse satisfecho (Agüero, Santana, Fera, & Lobaina, 2015), por otro lado la mayoría de los trabajadores, abandonan su trabajo porque intentan buscar oportunidades, subir de estatus, mejor salario, con la finalidad de evitar conflictos en su entorno laboral (Aranibar Gutiérrez, Melendres Carlos, Ramírez Barón, & García Rivera, 2018), y finalmente algunos empleados no se sienten motivados, ni seguros dentro de la organización, es por eso que los conlleva a que busquen otro empleo, la empresa se ve afectada debido a que pierde grandes talentos solamente por los conflictos que se dan en ella y que no pueden ser resueltos de manera adecuada, eso genera que exista mayor rotación de personal, aumenta el costo porque implica la búsqueda de personal, la inducción, la capacitación, etc., (Camacho y Mayorga, 2017).

Como resultado, intención del abandono es común que se en los empleados, debido a que buscan un lugar en el que se sientan más seguros, donde ellos puedan subir su estatus, mejorar su salario y para aumentar sus capacidades para que ellos puedan desempeñarse de la mejor manera en su ámbito laboral.

1.5 Variables asociadas a los riesgos psicosociales

Existen diversos factores protectores y moduladores dentro del ámbito laboral para amortiguar los riesgos psicosociales en los trabajadores y en ellos se vea reflejado su alto desempeño y satisfacción laboral al momento de realizar sus actividades laborales, de tal manera que en la presente tesis se abordaran las siguientes:

1.5.1 Apoyo social.

El constructo de apoyo social se define como una ayuda real y percibida a los trabajadores por parte de la organización en la que se encuentran laborando, así mismo de amigos cercanos y colegas ya sea de manera instrumental o emocional, (Hombrados-Mendieta Gómez-Jacinto, Domínguez-Fuentes, García-Leiva y Castro-Travé, 2012), ejerce un resultado que atenúa las reacciones individuales a los efectos adversos del estrés, en este caso, el apoyo social evita que las personas consideren una situación como estresante gracias a la seguridad que les ofrece poseer los recursos materiales, emocionales y afectivos para afrontarla (Brito, Nava, & Juárez, 2015), complementariamente este constructo tiene una gran relación con los profesionales, en el estrés ayuda a enfrentarse a diferentes situaciones que se presentan en su ámbito laboral, es conclusión es una variable moduladora que influye de modo positivo factores estresantes (Ponsoda y Díaz-Martínez, 2017) y al respecto Pillado & Almagiá (2018), indica que el apoyo social permite que el trabajador efectúe métodos más eficaces de afrontamiento para resolver los conflictos personales y sociales para así evitar el estrés que es perjudicial para la salud.

Existen diversos tipos de apoyo que se dan dentro del trabajo, entre ellos el apoyo de compañeros es muy importante que exista en el contexto laboral, las personas al sentir que tienen el apoyo de sus compañeros se vuelven más eficaces y mejoran en el desempeño de sus actividades (Pérez Torres, 2011), por otra parte es la fuente más natural que se da en el ámbito laboral, los compañeros de trabajo constituyen un papel fundamental al momento de que se presentan situaciones de conflicto independientemente de la categoría o profesión, el trabajador que sienta el apoyo de sus compañeros se verá en la capacidad de solucionar los problemas (Cosano-Rivas y Hombrados-Mendieta, 2014).

De igual manera el apoyo de superiores es fundamental, se lo considera como percepción que tienen los trabajadores al momento de desempeñar sus actividades laborales, ellos

valoran sus aportes que realizan, facilitan sus trabajos y al mismo tiempo se preocupan por su bienestar (Rosario-Hernández & Millán, 2014), igualmente el apoyo organizacional se construye a través de la confianza de los gerentes hacia los empleados, en base a sus logros, sus buenas actitudes y su óptimo desempeño en el trabajo contribuyendo al bienestar de la empresa (Böhrt & Larrea, 2018), así mismo, un trabajador no se puede desempeñar de la mejor manera sin la confianza, actitud de escucha y mantener una buena relación con sus superiores (supervisores, coordinadores, gerente, etc.), aun estando en puestos de mayor jerarquía (Cosano-Rivas y Hombrados-Mendieta, 2014).

En conclusión, el apoyo social es considerado un modulador de los factores de riesgo, los empleados que sienten el apoyo por parte de sus compañeros o superiores, se vuelven más eficientes para realizar sus actividades, sienten que pertenecen más al grupo que se encuentran; así mismo, influye de una manera positiva en la salud, manteniendo un nivel alto de bienestar en los trabajadores.

1.5.2 Burnout y sus dimensiones.

El Burnout más conocido como “quemarse por el trabajo”, es una enfermedad que ha tomado una gran relevancia en los últimos años, afectando a los trabajadores que son expuestos a diversos factores dentro de su entorno laboral, se manifiesta a través de emociones y actitudes negativas en especial con personas que se involucran altamente con su trabajo, esta enfermedad es una consecuencia que se da por el estrés laboral crónico (Gil-Monte, Viotti, & Converso, 2017); así mismo, Maslach y Jackson (1981), indicaron que el “Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, posee tres características principales: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y baja realización personal” (p. 2).

Por otro lado definiciones más actuales como la de Fajardo Zapata (2015), es un constructo muy complicado que conlleva signos y síntomas, se da a consecuencia de que los empleados están a la exposición de agentes estresores que genera en ellos un desgaste emocional y afecta la salud física, emocional y social de quien lo padece, complementariamente Guerrero, Jaime y Valverde (2018), definen al burnout como una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan dentro del ámbito laboral, los síntomas que se dan a esta respuesta están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal, por otra parte, Montilla Ríos, Peña, Gorethy & Vargas Montealegre (2019), indican que es la fase avanzada del estrés profesional, prolongada a estresores emocionales e interpersonales, desnivelan al trabajador cuando afecta y repercute en la calidad de vida personal y laboral.

El burnout tiene consecuencias significativas tanto para el individuo como para la organización (Fajardo Zapata, 2015), la organización se ve afectada debido a que sus empleados se vuelvan menos eficaces, surgen problemas entre los grupos de trabajo y una mala implantación de políticas (García, Escorcía y Perez, 2017), igualmente, tiene consecuencias físicas en el individuo por ejemplo, cambios del sistema locomotor y otras alteraciones psicosomáticas como son: problemas gástricos, cardiovasculares, mareos, cefaleas, etc., (Gallardo-López, López-Noguero, & Gallardo-Vázquez, 2019).

En virtud, las características principales del burnout son agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal, se da de forma progresiva hasta que el trabajador llega al límite, provocando en el que pierda el total interés de sus actividades laborales, sentido de responsabilidad llegando incluso a que caiga en un estado de depresión.

A continuación, se describe a cada una de las dimensiones que posee el Burnout:

1.5.2.1 Agotamiento emocional.

Se puede decir que es la dimensión más importante dentro del síndrome, al respecto Olivares (2017), lo menciona como los sentimientos que adquieren las personas de estar agotados y estar excedidos emocionalmente; asimismo, García, Escorcía y Perez (2017), señalan que son características que tiene el individuo en donde pierde el interés por su trabajo llegando al límite de agotar todos sus recursos emocionales y finalmente otro concepto desarrollado por los teóricos Guerrero, Jaime y Valverde (2018), conceptualizan esta dimensión como la desvalorización de los recursos emocionales de los empleados, impidiendo en ellos que puedan sobresalir y al mismo tiempo enfrentarse a todas las metas planteadas por parte de la organización, las principales características son “fatiga en los niveles mentales, físicos y emocionales”, el empleado siente que ya no puede dar más de él, no resuelve de manera asertiva los conflictos, simplemente cumple de una manera insatisfecha los roles que le pertenecen.

En síntesis, es un estado de fatiga mental o emocional se da por el resultado de factores exigentes en el trabajo, por ejemplo, sobrecargas laborales, falta de estima por parte de sus compañeros o superiores.

1.5.2.2 Despersonalización.

Son las actitudes negativas, atrevidas, que poseen los empleados generando en ellos sentimientos alejados hacia otras personas (Olivares, 2017), por otra parte también conlleva un cambio en las actitudes, en especial con los clientes, compañeros de trabajo, volviéndose más cínicos, irritables, fríos, distantes, respuestas negativas, etc., llegando hacerles sentir que son los culpables de sus frustraciones (García, Escorcía y Perez, 2017), finalmente Guerrero,

Jaime y Valverde (2018), mencionan que esta dimensión del burnout es una pérdida de la capacidad de contacto interpersonal, son menos humanos, más cínicos, la despersonalización provoca una baja eficacia al trabajo que realizan.

La despersonalización es una alteración de la percepción de uno mismo, se sienten separados de su identidad, así mismo pierden el interés de estar en contacto con otras personas volviéndose cada vez más cínicos, fríos, irritables, etc.

1.5.2.3 Baja realización personal.

Diversos autores nos dan conceptos muy claros y amplios referentes a esta dimensión, Miranda-Lara, Monzalvo-Herrera, Hernández-Caballero y Ocampo-Torres (2016), mencionan que los empleados evalúan su trabajo de manera negativa, se frustran por no haber alcanzado sus metas planteadas. Así mismo, es la disminución de la autoestima, el sentimiento de incapacidad e inseguridad de los empleados, disminuye el desempeño en su actividad laboral llegando a tener ideas de que fracasan y poco a poco disminuye su capacidad de control (García, Escorcía y Perez, 2017), de igual manera Guerrero, Jaime y Valverde (2018), mencionan que esta dimensión nace de agotamiento emocional y despersonalización, el empleado se siente frustrado de no realizar bien su trabajo y de sentirse con desequilibrios dentro de su personalidad, disminuye su autoestima, se siente inútil para él y para las demás personas llegando a querer abandonar su trabajo para no seguirse frustrando.

Al respecto, la baja realización personal es la percepción que tiene el empleado referente al trabajo que realiza, tienen a sentirse mal por no haber logrado los objetivos propuestos, no cumplir con sus tareas de manera adecuada, llegando a causar una baja autoestima en ellos.

1.5.3 Capital Psicológico.

Uno de los factores interrelacionados dentro de la actividad laboral de los trabajadores es el capital psicológico, dicho constructo comenzó a investigarse a partir del siglo XX, para representar a aquellos aspectos de la personalidad que favorecen al desempeño y a la productividad de los empleados dentro de las organizaciones (Omar, Salessi y Urteaga, 2014).

Sin embargo, toma relevancia en la psicología positiva cuando es definida por Luthans, Youssef y Avolio (2007) como:

Estado positivo individual de desarrollo caracterizado por: 1) tener confianza (auto eficacia) de tener y poner el necesario esfuerzo para triunfar en tareas retadoras; 2) hacer una atribución positiva (optimismo) sobre el éxito ahora y en el futuro; 3) perseverancia hacia las metas, y cuando sea necesario, redireccionar las vías

(esperanza) para triunfar; y 4) cuando se sufre por problemas y adversidades, mantenerse y regresar fortalecido (resiliencia) hasta lograr el éxito. (p. 3)

El capital psicológico, conecta a los componentes psicológicos positivos de esperanza, optimismo, resiliencia y autoeficacia; en consecuencia, es considerado como un elemento de orden superior (Luthans, 2010).

Es necesario investigar las fortalezas personales y las capacidades psicológicas de los empleados, llegando así a optimizar un buen funcionamiento organizacional y desempeño que debe existir dentro de las organizaciones (Azanza, Domínguez, Moriano y Molero, 2014).

Del tema tratado se puede llegar a la conclusión, de que el capital psicológico nace a partir de la psicología positiva, es considerado como un papel de positivismo a partir de las circunstancias y posibilidades de éxito que se logran a través del esfuerzo y perseverancia, no es calificado como un rasgo, sino, como un estado puede llegar a ser modificado, aprendido y desarrollado por las personas para lograr un estable bienestar tanto físico como psicológico.

1.5.3.1 Esperanza.

La esperanza que según Snyder, Rand y Sigmon (2002), definen como “un estado motivacional positivo en donde se ve involucrado un sentido de éxito, voluntad, planeación y acción para lograr las metas planteadas, esta interacción se da entre: 1) motivación (energía dirigida a las metas); y 2) la planificación (vías para alcanzar las metas)” (p. 257), así mismo Omar (2010), define a la esperanza como “la voluntad de triunfar y la capacidad para identificar y seguir el camino al éxito” (p. 140), un concepto actual es que la esperanza es un componente muy importante, debido a que permite una búsqueda consecutiva de diferentes vías alternativas para el logro de las metas planteadas por las organizaciones hacia los empleados (Luthans & Youssef, 2017), así mismo, Thompson, Leemmon, & Walter (2015), nos manifiestan que la esperanza posee tres elementos importantes (1) Agencia, (2) Camino y (3) Metas.

Referente a lo mencionado la esperanza se la considera como una estrategia para que las personas lleguen a alcanzar las metas y objetivos que se propongan, además al mismo tiempo evita y ayuda a enfrentar los obstáculos que se les presentan.

1.5.3.2 Autoeficacia.

La autoeficacia fue acuñada por Bandura en el año de 1977, pero aplicada al lugar del trabajo por Stajkovic y Luthans (1998), la mencionan como “la convicción individual (o confianza) de que se tiene la habilidad para movilizarse y motivarse, que se tienen los recursos cognitivos y de acción necesarios para triunfar en la ejecución de una tarea específica en un contexto

dato” (p. 580), por otro lado Brenlla, Aranguren, Rossaro y Vázquez (2010), la definen como “percepción de los individuos para manejar adecuadamente una amplia gama de estresores de la vida cotidiana” (p. 77), finalmente un concepto más actual es el de los autores Del Río, Rodríguez, Rodríguez Niebla y Aguila (2018), quienes señalan que la autoeficacia es la capacidad que poseen las personas para enfrentarse a diferentes situaciones que se les presenta, no solamente se fija en las capacidades sino también en las creencias acerca de sus capacidades, sin tomar en cuenta las habilidades de ellos.

De igual manera Cabezas (2015), menciona que a este componente se le ha encontrado una fuerte relación con el desempeño laboral, consiguiendo en los empleados un mejor rendimiento, desempeño y satisfacción dentro de su trabajo, complementariamente Thompson, Lemmon y Walter (2015), determinan que la autoeficacia depende del dominio de las tareas que tengan los empleados, la enseñanza que hayan obtenido a través de la simulación y de la retroalimentación positiva del desempeño.

En conclusión, la autoeficacia es una de los principales constructos del capital psicológico debido a que se refiere a todas las capacidades que posee el trabajador para hacer frente a cualquier adversidad o problema que se le presenta en el lugar de trabajo, así mismo, es necesaria porque desempeña un papel importante al momento de dirigir equipos de trabajo, el establecimiento de metas y el liderazgo.

1.5.3.3 Resiliencia.

Un concepto claro acerca de resiliencia es el afrontamiento y adaptación positiva que se da frente a circunstancias significativas de adversidad y riesgo presentes en el diario vivir de las personas (Masten y Reed 2002), dentro del ámbito laboral toma otro significado “la capacidad psicológica de recuperarse positivamente de la adversidad, de la incertidumbre, del conflicto, del fracaso o incluso un cambio, progreso o incremento de responsabilidad” (Luthans, 2002, p. 702), así mismo es la capacidad para continuar funcionando de manera normal ante un hecho imprevisto en el ámbito de trabajo (Lee, Vargo y Seville, 2013).

La resiliencia puede variar, es el resultado de la unión de factores de riesgo, factores protectores y de la personalidad del individuo, sobre la cual es de mucha importancia desarrollar en los seres humanos (Aguilar, Arjona y Noriega, 2015), asimismo, se supone una buena interacción con el medio ambiente y diversas variaciones a lo largo del ciclo vital de las personas varía tomando en cuenta a los aspectos sociodemográficos, dos de ellos la edad y el nivel educativo; es decir, a mayor edad y mayor nivel educativo mayor nivel de resiliencia (Sánchez-Teruel & Robles-Bello, 2014) y por último, es una capacidad que deben poseer los trabajadores para el buen funcionamiento laboral, integra funciones físicas y psicológicas en

adversidades que presentan, no es una condición absoluta y no se la adquiere de un rato a otro, sino, es necesario que se la trabaje a diario (Morán-Astorga et al., 2019).

Dentro de ese marco, se puede decir que la resiliencia es muy importante en los trabajadores, porque, es la capacidad que tienen para recuperarse después de un fracaso que hayan sufrido en su ámbito laboral, implica flexibilidad, ajuste, adaptabilidad y respuesta continua al cambio y la incertidumbre; así mismo, es una cualidad esencial que deben poseer los empleados.

1.5.3.4 Optimismo.

Está muy relacionado con el desempeño de la tarea y con los resultados positivos que se dan dentro de las organizaciones (Omar, 2015), otro autor como es Seligman (2011), lo define como eventos positivos que la persona realiza atribuciones internas, globales y estables frente a acontecimientos positivos, como el lograr una meta y atribuciones externas, específicas e inestables frente a los eventos negativos, cuando el sujeto falla en el logro de una meta planteada, complementariamente González, Hernández, & Torres (2017), con un concepto más actual menciona que es la voluntad que tienen las personas al realizar sus tareas y así obtener buenos resultados sin dificultad alguna.

En síntesis, el optimismo es la capacidad que las personas poseen en su trabajo, un empleado optimista siempre va a sobresalir, a pesar de todas las adversidades que se les presentan, es decir, amortigua los eventos negativos.

1.6 Sexo (estudios en hombres y mujeres a nivel mundial, Latinoamérica y nacional)

A nivel mundial existen diversos estudios que explican los riesgos psicosociales que afectan a los docentes en lo que respecta a la incidencia del sexo. Por tal motivo, se adjunta la tabla 3 en la que se realiza una explicación de cada uno de los aspectos que han considerado diversos autores de investigaciones respecto a este tema

Tabla 3. Estudios de riesgos psicosociales

Nombre y Autor de la investigación	Objetivo	Muestra	Instrumentos utilizados	Resultados
Asociaciones entre distrés, riesgos psicosociales y calidad del empleo en trabajadores/as asalariados/as en Chile: Una perspectiva de género.	Identificar el nivel de prevalencia de distrés laboral en Chile y sus asociaciones con exposición a riesgo psicosocial laboral y calidad del empleo, considerando	Muestra probabilística representativa a nivel nacional de 3.010 asalariados/as en Chile (1.486 mujeres y 1.524 hombres).	La escala demanda/control/apoyo social. Versión breve de la escala desequilibrio esfuerzo/recompensa de Siegrist et al. La escala K6 de Kessler.	Las mujeres presentan una prevalencia de sufrir distrés mayor que los hombres. Se concluye que las mujeres ocupan empleos precarios en mayor proporción, están más

Ansoleaga, Díaz y Mauro (2016).	diferencias de género.			expuestas a riesgos psicosociales y presentan mayor distrés, evidenciando la existencia de una doble discriminación social y de género en el mercado laboral en Chile. Un 18% reporta distrés (23,8% mujeres versus 14,8% hombres).
Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios. Rodríguez, Sánchez-Gómez, Dorado y Ramírez (2015).	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el grado de estrés en docentes de una facultad de ciencias económicas, administrativas y contables.	La muestra fue de 42 docentes en su mayoría hombres (78,6 masculino y el 21,4 femenino), con edades entre 43 y 62 años, en una facultad de ciencias administrativas, económicas y contables de una universidad privada de la ciudad de Cali, Colombia.	Cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), Cuestionario de estrés. Ficha sociodemográfica y ocupacional de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial avalada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia.	Existe la presencia de factores de riesgos psicosociales intralaborales, en el 26,2% de los docentes encuestados, distribuido de la siguiente manera: liderazgo/relaciones sociales y recompensas fueron los de mayor percepción del riesgo por el 42,9% y el 45,2% respectivamente, referente al estrés se encontró que el 33% reportaron niveles de riesgo entre medio, alto y muy alto, fueron percibidos por el género masculino con un porcentaje de 26,2%, mientras que en las mujeres alcanzó el 11,1%.
Riesgos psicosociales en el profesorado	Evaluar los riesgos psicosociales de	621 docentes, distribuidos de la siguiente	El instrumento utilizado fue Cuestionario	Los resultados son que en el empleo se dieron

<p>de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención.</p> <p>García, Iglesias, Saleta & Romay (2016).</p>	<p>profesores universitarios e identificar espacios de avance para una empresa saludable.</p>	<p>manera: hombres 61,1% y mujeres 39% de la Universidad de Coruña Universidad de Coruña.</p>	<p>Psicosocial Copenhagen (CoPsoQ) adaptado a la versión española (Método ISTAS21).</p>	<p>situaciones perjudiciales para la salud de los trabajadores en las 5 dimensiones distribuidas de la siguiente manera: -Altas exigencias psicológicas: 76,7% hombres y 75,5% mujeres -Baja autoestima: hombres 64,4% y mujeres 60,7%. -Doble presencia elevada: 44,4% hombres y 62,8% mujeres. -Escaso apoyo social: hombres 44% y mujeres 37,6%. -Inseguridad alta: 38,5% hombres y 45% mujeres. Así mismo, situaciones favorables en la dimensión de trabajo activo y probabilidades de desarrollo. Llegando a la conclusión de que esta muestra presenta elevados riesgos psicosociales que afectan a su desempeño laboral.</p>
<p>Manifestaciones del Síndrome de Burnout, en docentes de la Universidad de Cienfuegos.</p> <p>Rodríguez, Hernández & Rodríguez (2019).</p>	<p>Conocer en qué medida se encontraban influyendo en ellos, factores que podrían estar incidiendo en la efectividad del logro de los objetivos propuestos, garantizando la calidad en los</p>	<p>Una muestra total de 143 profesores, 71 hombres y 72 mujeres (9% de hombres y 50 % de mujeres), la edad va de 20 a 30 años.</p>	<p>Inventario del Burnout Potencial</p>	<p>Se distinguen, las mujeres de los hombres en dependencia de los niveles en las mujeres se aprecian bajas manifestaciones del síndrome o niveles altos de cansancio emocional (91,7%) en las</p>

	procesos de formación en la Educación Superior			mujeres, sin embargo en el sexo masculino se alcanzan niveles elevados en las manifestaciones de despersonalización, destacándose manifestaciones a niveles moderados del síndrome.
Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. Díaz & Barra (2017).	Identificar la influencia de la resiliencia sobre la satisfacción laboral en profesores pertenecientes a establecimientos municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí	Una muestra de 119 profesores distribuidos de la siguiente manera: 80 de ellos pertenecientes a 5 establecimientos municipales y 39 pertenecientes a 3 colegios particulares de la comuna de Machalí.	Escala de resiliencia SV-RES. Escala de satisfacción laboral versión para profesores ESL-VP.	El nivel de resiliencia de los participantes es alto debido a que el puntaje promedio del grupo representa un 89,7%, en cambio el nivel de satisfacción laboral es bajo ya que el puntaje obtenido representa un promedio de 67%, así mismo existe una la relación significativa entre estas variables lo que indicaría que las características disposicionales de la resiliencia serían factores que permiten, en alguna medida, que los profesores deriven satisfacción de su desempeño laboral a pesar del complejo escenario en el cual desempeñan su rol docente.
Dimensiones de apoyo social asociadas con	Determinar la asociación entre las dimensiones	Participaron 235 docentes de cuatro	Ficha sociodemográfica,	Los resultados obtenidos fueron que el 23% de los

<p>síndrome de burnout en docentes de media académica.</p> <p>Marengo-Escuderos &Ávila-Toscano (2016).</p>	<p>de apoyo social con las manifestaciones del síndrome de burnout, en docentes de media académica del Caribe colombiano</p>	<p>instituciones educativas públicas de la ciudad colombiana de Barranquilla (Costa Caribe), de los cuales el 37.7% (n = 84) correspondió a hombres y el 64.3% (n = 151) a mujeres.</p>	<p>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para docentes (MBI-Ed). Cuestionario MOS (Medical Outcomes Study-Social Support Survey)</p>	<p>docentes aquejó agotamiento emocional y el 22.5% despersonalización, en cuanto a los niveles de apoyo social se mostraron con intensidad alta o media, también se observaron asociaciones significativas entre las dimensiones de apoyo y la despersonalización, mientras que la realización personal se asoció con formas emocionales, sociales e instrumentales de soporte, llegando así a la conclusión de que se discute la implicación del apoyo social como un elemento relevante a considerar en la intervención preventiva del burnout en el profesorado.</p>
--	--	---	--	--

Fuente: Rodríguez, Sánchez-Gómez, Dorado y Ramírez (2015); Ansoleaga, Díaz y Mauro (2016); Marengo-Escuderos & Ávila-Toscano (2016); García, Iglesias, Saleta y Romay (2016); Rodríguez, Hernández y Rodríguez (2019); Díaz y Barra (2017).

Elaborado por: Jenifer Yaguana Garcia (2019).

Dentro de este marco, hoy en día es muy importante que se realicen diferentes investigaciones referentes a los riesgos psicosociales, porque así se puede observar cuáles son esos riesgos que afectan la salud de los individuos y logran causar la disminución de sus capacidades, así mismo, afecta a la productividad de las organizaciones y también es necesario que las empresas conozcan cuales son las situaciones a las que los trabajadores están expuestos.

1.6.1 Migración, emigración e inmigración (estudios a nivel Mundial, Latinoamérica y Nacional).

La migración en los últimos años ha tomado una gran importancia para el mundo, es un fenómeno complejo en cualquier nivel y se relaciona principalmente con aspectos sociales, económicos y de seguridad, además comprende un sin número de movimientos y situaciones que son perjudiciales para cualquier tipo de persona en diferentes condiciones y origen social, sin embargo, la migración ha ayudado a mejorar la calidad de vida de las personas dentro del país que se encuentren, brindando una vida segura y plena, también ha servido de mucho para el crecimiento de dichos países, los procesos migratorios no siempre se llevan bajo condiciones favorables, en los últimos años ha existido un crecimiento de migraciones y desplazamientos provocados por persecuciones, conflictos y seguridad humana (Organización Internacional para las Migraciones [OIM], 2018).

Dentro del marco de migración, se entiende como el abandono de las personas de su país de origen para radicarse temporal o permanentemente en otro país, impide la pérdida de actividades económicas debido a que muchas personas se ven obligados a trabajar con remuneraciones bajas (Unión Interparlamentaria [UIP], Organización Internacional del Trabajo [OIT] y Naciones Unidas [ONU], 2015).

Se entiende por emigración, como el movimiento de las personas, es decir, cambiarse de un estado o dejar el lugar de residencia, de tal manera que el nuevo país de destino se establezca como su nuevo lugar de vivienda, (International Organization for Migration, 2019), por otro lado Domingo & Blanes (2016), lo definen como salir del lugar que se encuentran establecidos hacia un destino específico, esto se debe a situaciones económicas o algunas de las veces sociales. Así mismo, las personas que más emigran son del sexo masculino (García & Restrepo, 2019).

Se considera como inmigración, la entrada a un país de personas que nacieron o proceden de otro país diferente para permanecer en él, de manera que conlleva un cambio de residencia temporal o definitivo (International Organization for Migration, 2019), de igual manera el autor Zovko (2019), menciona que es el desplazamiento de personas de un país a otro país específico, con nuevas culturas, religiones, etc.,

Por otro lado, las mujeres representan casi la mitad de la población migrante a nivel mundial, son las que más migran a países de ingresos altos para trabajar para su beneficio y el de su familia, algunas de ellas tienen más oportunidades que en el país de origen consiguiendo empoderarse económicamente y contribuyendo de manera constructiva en el país destino, pero así mismo muchas mujeres no tienen las mismas oportunidades en el país que se encuentran, no consiguen ascensos y esto conlleva a que se encuentren en situaciones de riesgo ante la discriminación, la explotación y el abuso afectando sus derechos y su seguridad (UIP, OIT y ONU, 2015).

La OIM (2018), menciona que en los últimos años la migración ha dado un cambio significativo debido a que los diferentes estados se ven más involucrados y comprometidos para que se dé una migración más segura y ordenada en el 2018, así mismo el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas [DAES] (2016), revelan datos actuales del 2015 señalando que existía 244 millones de migrantes internacionales a nivel mundial, esto equivale al 3,3% de la población mundial, además el 52% de los migrantes internacionales son hombres, y el 48% son mujeres, la migración trae consigo múltiples beneficios para los migrantes, sus familias y para sus países de origen, el salario que ellos reciben supera crecientemente lo que ellos podrían ganar con un empleo similar en su país.

Al respecto DAES (2016), Europa y Asia ampararon un aproximado de 75 millones de migrantes, es decir el 62% de la población mundial de migrantes internacionales, siguiéndole América del Norte, con el 54 millón de migrantes internacionales en 2015 o el 22% de la población mundial; África, con el 9%; América Latina y el Caribe, con el 4%; y Oceanía, con el 3%. Si se compara con el tamaño de la población de cada región, el porcentaje de migrantes en 2015 fue más alto en Oceanía, América del Norte y Europa, donde los migrantes internacionales representaron, respectivamente, el 21%, el 15% y el 10% de la población total.

En comparación, el porcentaje de migrantes internacionales fue relativamente bajo en Asia y África (1,7% en cada una) y América Latina (1,5%). Sin embargo, se ha evidenciado un aumento notable de migrantes residentes en los años de 2000 y 2015 de la región asiática, donde se incrementó el 50%, (aproximadamente 25 millones de personas), que las otras regiones, uno de los países con más migrantes desde el año de 1970 ha sido Estado Unidos, seguido del país Alemania y en tercer puesto la Federación de Rusia.

Por otro lado, en Ecuador, de acuerdo a los datos estadísticos del último censo y publicados por el Instituto Nacional Estadística y Censos (2017), se evidencia lo siguiente:

- El número de entradas de ecuatorianos y extranjeros fue 3.114.763 y de salidas fue 3.065.412 movimientos.
- Los ecuatorianos registraron 1.506.290 entradas y 1.547.312 salidas.
- Los extranjeros registraron 1.608.473 entradas y 1.518.100 salidas.
- El movimiento neto fue de 49.351 movimientos. Se evidencia que el número de entradas es mayor al número de salidas.
- Se registraron 6.180.175 movimientos. El 26,03% corresponde a entradas de extranjeros, mientras que las salidas representan el 24,56%. El movimiento neto es de 90.373 movimientos de extranjeros. En el caso de los ecuatorianos se registró el 24,37% de entradas y el 25,04% de salidas. El movimiento neto es de 41.022 movimientos de ecuatorianos.

- De un total de 3.114.763 entradas internacionales 1.662.637 son hombres; 1.451.918 son mujeres, y 208 sexo indefinido. De 3.065.412 salidas internacionales, 1.630.689 son hombres, 1.434.511 son mujeres y 212 sexo indefinido.
- Los principales destinos de los ecuatorianos fueron Nueva York y Miami (Estados Unidos) respectivamente, en tercer lugar, se encuentra Tumbes (Perú).
- El principal país de procedencia y destino de los ecuatorianos fue Estados Unidos, seguido por Perú y en tercer lugar se encuentra Colombia.
- La entrada de extranjeros al Ecuador según su nacionalidad, corresponde en primer lugar a Colombia, seguido por Venezuela y en tercer lugar Estados Unidos.

En los últimos años se ha evidenciado un incremento de inmigración venezolana, una de las principales causas que incitan hoy en día a muchos trabajadores a emigrar es la búsqueda de un oficio digno, en este país se da un alto índice de inactividad laboral por las malas administraciones gubernamentales, ellos acuden a diversos países del mundo, sin embargo, al momento de encontrarse en un país diferente puede que sufran explotación, desempleo, abusos, etc., (García Arias y Restrepo Pineda, 2019), algunos venezolanos migran a países vecinos de América como son: Colombia, EEUU, Brasil, Perú, Ecuador y Argentina en busca de nuevas oportunidades (Heredia & Battistesa 2019).

Datos establecidos en el Ministerio del Interior de Ecuador (2018), ha existido un elevado flujo de migración venezolana, en efecto, en el año 2013, han sido 878 las personas procedentes de Venezuela que, una vez terminado su período de estancia legal en el territorio, no reportaron su salida de Ecuador. En el 2014 esa cifra subió a 3.624 y en el 2015 a 5.144. En 2016 y 2017 el flujo migratorio procedente de Venezuela fue realmente imponente ya que respectivamente llegaron 102.369 y 226.867 venezolanos de los cuales 23.673 en 2016 y 61.138 en 2017 no reportaron su salida de Ecuador, alrededor de 3.000 venezolanos ingresan a diario a través del Puente Internacional de Rumichaca por la frontera norte del país que es la vía principal de acceso.

Una característica muy importante y que al mismo tiempo se relaciona con la población ecuatoriana es que, la mayoría de inmigrantes son jóvenes que tienen un nivel educativo, en el año 2016 sólo 7.000 han pedido el estatus de refugiado. El 8 de agosto de 2018, el Gobierno declaró en emergencia a las provincias de Pichincha y, las fronteras, de Carchi y El Oro para brindar atención a los inusuales flujos migratorios de los ciudadanos venezolanos, al demandarse como carácter apremiante, lo que trajo como consecuencia que desde el 18 del mismo mes, Ecuador exigiera a los extranjeros que deseen ingresar al país, la presentación del pasaporte como requisito (Legarda Sevilla & Folleco, 2019).

La migración en América Latina y el Caribe en el 2017 ha tomado una gran relevancia, México sigue siendo el principal país de emigración dado que aproximadamente 12.964.882 personas nacidas en este país vivían en el extranjero, a este país se lo considera el más importante para los migrantes, la mayoría de mexicanos emigrantes vivía en los Estados Unidos de América (12.683.066) donde 6.779.642 son hombres y 5.903.424 mujeres. Asimismo, otros países de América Central como El Salvador (1.392.663) y Guatemala (975.504), cuentan con una gran población de emigrantes en los Estados Unidos de América, al igual que otros países de América del Sur como Ecuador (470.319), Perú (478.784) y Colombia (753.847) (ONU, DAES, 2017). Dentro de este mismo marco, en el 2017, aproximadamente 49.829 venezolanos vivían en Colombia, y alrededor de 988.483 colombianos vivían en la República Bolivariana de Venezuela. Por su parte, Argentina poseía un mayor número de migrantes extranjeros (2.164.524), procedentes de países vecinos como Paraguay (704.503) y Bolivia (434.759). Asimismo, la segunda mayor población de migrantes de la región se encontraba en la República Bolivariana de Venezuela (1.426.336), seguida de México (1.224.169) y Brasil (735.557) (ONU, DAES, 2017).

En un estudio realizado por Lozano, Gandini, & Ramírez-García (2015), denominado Devaluación del trabajo de posgraduados en México y migración internacional: los profesionistas en ciencia y tecnología, el objetivo fue comparar las condiciones de inserción laboral de los trabajadores mexicanos con posgrado tanto en México como en Estados Unidos con el fin de explorar la relación entre las condiciones del mercado laboral mexicano y la migración hacia Estados Unidos, el estudio analiza la correspondencia entre las credenciales académicas de los posgraduados mexicanos y el tipo de ocupación que desempeñan, en ambos países, con énfasis en aquellos formados en áreas de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas (CTIM). Los resultados muestran que el mercado laboral mexicano «castiga» a los posgraduados en las áreas de CTIM, a los más jóvenes, y ofrece condiciones menos favorables para las mujeres y para los que poseen estudios de doctorado. En contraste, el mercado laboral de Estados Unidos «premia» a los posgraduados mexicanos en las áreas de CTIM, a los más jóvenes, favorece a las mujeres, a los que cuentan con grado de doctor, a los que estudiaron en aquel país y a los mexicanos que poseen la ciudadanía estadounidense.

En la investigación realizada Fiori & Koolhaas (2012), llamado Inserción laboral de los inmigrantes calificados latinoamericanos en España y en los Estados Unidos, tuvo como objetivo estudiar las diferencias de inserción laboral de los inmigrantes latinoamericanos con educación superior completa residentes en España y en los Estados Unidos. Las técnicas utilizadas son descriptivas y multivariadas y las fuentes de datos son la Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007 de España y la American Community Survey 2006-2008 de los Estados Unidos. Los resultados sugieren que los nacidos en América Latina y el Caribe se encuentran

en una situación desventajosa en el mercado de trabajo de los Estados Unidos, cuando se los compara con los nacidos en otras regiones, aun cuando se aprecian notorias diferencias dentro del continente. En contraste, la situación de desventaja de esos migrantes queda más atenuada en España. La evidencia recogida muestra, asimismo, una gran heterogeneidad en el desempeño de los inmigrantes según país de origen.

1.6.2 Riesgos psicosociales en trabajadores migrantes.

Enfrentarse a constantes desplazamientos las personas migrantes, conlleva a que ellos sufran riesgos psicosociales y con ello se da un sin número de consecuencias, tanto en su vida social, económica y personal, para tener un poco más de conocimiento en este apartado se menciona algunos de ellos:

1.6.2.1 Síndrome de Ulises.

Los autores Achótegui, López, Morales, Espeso y Achotegui (2015), definen que es un estrés crónico que afecta a personas inmigrantes que viven en situaciones extremas, se identifica por dos elementos: estresores de gran intensidad y la reacción a estos estresores. Los estresores más significativos son: abandonar de manera forzada a sus familiares, expulsión, fracaso, etc.

Los procesos migratorios conllevan a niveles altos y bajos de estrés, las personas que se encuentran en un duelo extremo no pueden salir frente a las dificultades como adaptarse al nuevo contexto y por ende se encuentran en una situación de crisis permanente (Axotegui, 2017).

El síndrome de Ulises se caracteriza por un grado de estrés crónico y múltiple, aunque los inmigrantes dispongan de todas las posibilidades, capacidades, etc., para poder adaptarse a un nuevo ambiente, el duelo que adquieren debido al proceso migratorio llega a convertirse en un factor de riesgo, debido a que experimentan niveles de estresores muy elevados que afectan su vida personal (Reig-Botella, Clemente y Sangiao, 2018).

1.6.2.2 Estrés por aculturación.

A este respecto Arenas y Urzúa (2016), mencionan que es un proceso de cambio de los migrantes, al que deben enfrentarse para poder adaptarse a nuevas culturas, valores, normas, actitudes y costumbres del nuevo lugar de residencia, sin abandonar los cambios de afiliación con grupos sociales.

Por otra parte, Urzúa, Heredia, & Caqueo-Urizar, (2016), indican que la aculturación se da cuando excede los límites de las personas para adaptarse a una nueva cultura, los principales

factores que genera este síndrome son: no poder relacionarse con otros inmigrantes, discriminación, distancia del país de origen, diferencias culturales (idioma, religión, etc.).

Así mismo, adaptarse a un país nuevo se considera un desafío para las personas, sin embargo el no poder lograrlo produce en ellos un sentimiento de frustración y al mismo tiempo llega a afectar su vida personal y social, algunos estresores de diferencias sociocultural son el anhelo de regresar a su país, rechazo, etc., (Bekteshi y Van Hook (2014); Urzúa, Basabe, Pizarro y Ferrer, 2017).

1.6.2.3 Xenofobia.

Con respecto a la xenofobia, se señala que es la fobia al extranjero o inmigrante, conlleva actitudes de rechazo llegando a las agresiones físicas, y en algunas ocasiones al asesinato, esto se basa en querer proteger a su país o también se da por el racismo (Hatibovic, Bobowik, Faúndez, & Sandoval, 2016)

Así mismo Salazar (2017), señala que la xenofobia es actuar con rechazo a los inmigrantes en lo que respecta a lo laboral, social, etc., estas personas son vinculadas con el desorden que generan en el país de llegada, dificulta la adaptación del inmigrante generando bajas remuneraciones, abuso por parte de los empleadores o de las empresas y esto los obliga a que trabajen horas extras, por último, se considera un problema social, que afecta a inmigrantes en diferentes países del mundo, se puede dar a través de mensajes subliminales, llegando a impedir el pensamiento crítico sobre los migrantes (Krasner, 2016).

1.6.3 Estereotipos, prejuicios y discriminación.

En los últimos años ha existido un incremento de migrantes, no obstante de esto muchas de las personas que migran a otros países se ven expuestas a diferentes riesgos, uno de ellos es la discriminación que niega las oportunidades a muchos seres humanos de poder llevar una vida digna, provoca conflictos entre los pueblos y desmejora la unión social, las actitudes de la discriminación sancionan a los grupos en situaciones inestables, dando como efecto una falta de oportunidades, educación, exclusión, marginación, etc., al mismo tiempo impide una integración, las políticas de los tiempos pasados, no prevenían la discriminación, causando una alta posibilidad de que los prejuicios y la discriminación permita el logro económico y educativo, pero en la actualidad algunos países han adoptado medidas preventivas referentes a este tema, para cambiar esta perspectiva es necesario conocer su contribución a las sociedades de acogida (UIP, OIT y ONU, 2015).

Otro punto muy importante son los estereotipos y prejuicios que se da en la migración, en las mujeres existe más estas situaciones, es por eso que se ha tomado una gran relevancia y se han realizado diversas investigaciones, en la década de los setenta reconocieron que tan

importante es el papel de la mujer en procesos de migración internacional, a consecuencia de la inserción laboral en diferentes países se las considera proveedoras que pueden cambiar su rol y estatus, ellas experimentan un descenso diferente al país de su origen, mujeres profesionales ocupan puestos muy por debajo de sus capacidades, la mayoría de ellas son explotadas, atenuadas con prejuicios y estereotipos, migran solas para obtener un mejor ingreso para el bienestar de ellas y principalmente de sus familias (Grande, 2008).

1.7 Normativa Legal (Internacional y Nacional)

Constitución de la República del Ecuador (2008);

En el Ecuador la Constitución es la norma jurídica suprema que rige todos los reglamentos del país, es por eso que se establecen artículos en donde se mencionan normas que protegen, y así mismo obligaciones tanto para el empleado como para el empleador, a continuación, se mencionan los más importantes:

Capítulo segundo “Derechos del buen vivir”

Sección octava “Trabajo y seguridad social” dispone lo siguiente:

De acuerdo con el art. 33.- nos manifiesta que el trabajo es un derecho y un deber social, es un derecho económico, de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado, por otro lado, el art. 34.- todas las personas tienen derecho a la seguridad social, y debe ser algo primordial y responsable del Estado.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Capítulo Sexto “Trabajo y producción”

Sección tercera “Formas de trabajo y retribución”

En la constitución del Ecuador en el art. 325.- nos menciona que el Estado garantiza el derecho al trabajo para las personas, ya sea de forma dependiente o autónoma; así mismo, se incluyen en el art. 326 principios acerca del derecho al trabajador:

2. Todos los derechos son irrenunciables e intangibles, será nula toda estipulación en contrario.

3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. El trabajo igual tendrá la misma remuneración.
5. Todo empleado tiene derecho a estar en un ambiente adecuado, seguro, con buena higiene y seguridad.
6. Las personas que por cualquier motivo (accidente o enfermedad), tiene el derecho a ser reincorporado después y mantener su ambiente laboral de trabajo.
7. Los trabajadores tienen el derecho y la libertad de formar sindicatos, asociaciones, gremios, al mismo tiempo ellos pueden afiliarse o desafiliarse el momento que ellos lo crean conveniente.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
10. El diálogo social es muy importante al momento de la resolución de conflictos de trabajo.
13. La contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras es garantizada, teniendo en cuenta las excepciones que establezca la ley.
14. Las huelgas realizadas por personas trabajadoras y sus organizaciones con reconocidas. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

Por otro lado el art. 327.- garantiza que la relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa, mientras que el art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos, con el objeto de proteger a la mujer el art. 331.- nos dice que garantiza a las mujeres la igualdad de empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo, eliminando toda desigualdad, prohíbe toda discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, ya sea de forma directa o indirecta que afecte a la mujer en su ambiente laboral, por su parte el art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad, complementariamente se prohíbe el despido de la mujer por estar en estado de gestación y maternidad así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos.

Es importante mencionar que la norma contenida en su art. 326, numeral 5, establece que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, a su vez, el art. 332 obliga

al Estado ecuatoriano a garantizar los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, eliminando los riesgos laborales que afectan dichos derechos (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Ministerio de Trabajo y Empleo (2008)

El Ecuador a través del Ministerio del Trabajo y Empleo (2008), amparado por la Constitución del país establece normativas para el empleado como para el empleador, a continuación, se cita algunas que se consideran importantes dentro del trabajo de investigación.

Ministerio de Trabajo y Empleo (2008) considerando que el deber del estado consiste en precautelar el bienestar de los y las trabajadoras. En el suplemento No. 00174. Se establece lo siguiente:

Titulo segundo “Disposiciones Generales”

Capítulo 1. “Obligaciones de empleadores”

En su art. 3.- Los empleados que se encuentren trabajando en el sector de construcción, en beneficio de proteger su seguridad y salud deben tener en cuenta que:

Literal b). Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas;

Literal c). Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados; así mismo en el art. 4.- los empleadores tienen el deber de velar que los empleados se realicen exámenes de preempleo, periódicos y de retiro, esto acorde a todos los riesgos que están expuestos en el ambiente de trabajo que se encuentren, con respecto al art. 5.- los empleadores, deben instalar y aplicar sistemas de respuesta de emergencia en caso de accidentes graves.

Capitulo II. “Obligaciones y Derechos de los Trabajadores”

Este art. 6.- manifiesta que los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo:

cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos, operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos únicamente cuando hayan sido autorizados y capacitados, velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás

trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores, por otro lado el art. 7.- nos dice que todo trabajador tendrá acceso y se le garantizará el derecho a la atención de primeros auxilios en casos de emergencia derivados de accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

Es el órgano científico técnico experto en la Administración General del Estado de España, su objetivo es el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas, aquí se mencionan normas tanto para el empleado como para el empleador que deben ser cumplidas y respetadas, en el presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta las más importantes:

Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995), tiene como objetivo promover la seguridad y la salud de los trabajadores a través de medidas y desarrollo de actividad que conlleven a la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Capítulo III “Derechos y obligaciones”

El art. 14: Derecho a la protección frente a los riesgos laborales: protección eficaz en materia de seguridad y salud en el ámbito laboral que se desempeñan, protección, el empleador debe garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos sus servicios, en los trabajadores no debe recaer los gastos que se utilicen para la compra de materiales necesarios para la seguridad y salud laboral, de acuerdo al art. 15: Principios de la acción preventiva, el empresario debe tener claro las medidas para la prevención de los riesgos, con arreglo a los siguientes principios generales: evitar los riesgos; evaluar los riesgos que no se puedan evitar; combatir los riesgos en su origen; adecuar la labor al personal, es muy importante que se los ubique en los puestos que mejor se desempeñen, con todos los equipos adecuados; así mismo, utilizar técnicas y producción de trabajo apropiados, con la finalidad de amortiguar trabajos repetidos y al mismo tiempo reducir los problemas de salud física y psicológica que causan; es necesario que en las organizaciones o empresas se planifique medidas de prevención para proteger a los empleados, deben contener técnicas, distribución de trabajo y factores de ambiente propicios; adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual; dar las debidas instrucciones a los trabajadores, complementariamente el empresario tomará en consideración las capacidades profesionales de los trabajadores en materia de seguridad y de salud en el momento de encomendarles las tareas y finalmente el empresario adoptará las medidas necesarias a fin de garantizar que sólo los trabajadores que hayan recibido información suficiente y adecuada puedan acceder a las zonas de riesgo grave y específico, igualmente el art. 16 se refiere a la labor de las empresas u organizaciones en construir un plan de prevención adecuado para evitar los

riesgos laborales, en el cual debe constar evaluación y actividades que reduzcan estos peligros, manifiesta: que el plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan, así mismo, el art. 17 se refiere a equipos de trabajo y medios de protección menciona: el empleado debe adoptar todas las medidas para que los equipos de trabajo estén en óptimas condiciones, de tal forma que garanticen la seguridad y salud de los empleados, además el empresario deberá proporcionar a sus trabajadores equipos de protección individual adecuados para el desempeño de sus funciones y velar por el uso efectivo de los mismos cuando, por la naturaleza de los trabajos realizados, sean necesarios, finalmente el art. 29 Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos estipula que cada trabajador debe velar por su seguridad a través de las normas o medidas de prevención estipuladas en la organización.

Dentro de este tema de investigación se ha tomado en cuenta las diferentes normativas que protegen y garantizan la seguridad del empleado tanto a nivel nacional como internacional, todos los artículos mencionados son muy importantes, porque protegen la salud física y mental de los empleados-, así mismo en Ecuador, se garantiza una igualdad de género referente al trabajo, manifestando que todas las personas tanto hombres como mujeres tenemos derecho al trabajo equitativo, digno y de igual remuneración.

**CAPITULO II
METODOLOGÍA**

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación es de tipo **no experimental**, debido a que no manipulamos deliberadamente las variables a medir, es decir, se estudiaron variables o situaciones ya existentes en el medio y se observó el fenómeno a estudiar en su contexto natural para luego analizarlas.

Se utilizó una medición de tipo **transversal**, porque los datos se recogieron en un solo momento y tiempo único.

Se empleó un **diseño descriptivo**, debido a que especificamos propiedades, características, hechos y rasgos importantes del fenómeno que se estudió y **correlacional**, porque buscamos describir la relación existente entre múltiples variables.

Se usó un **enfoque cuantitativo**, porque nos enfocamos en analizar datos cuantitativos sobre las variables, mediante herramientas estadísticas.

Para tal efecto, se llevó a cabo un **estudio exploratorio**, debido a que nos acercó al problema que estamos estudiando para que así lo podamos conocer (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas y laborales de docentes?
- ¿Cuál es la percepción de apoyo social de los colegas en los docentes?
- ¿Cuál es la percepción de apoyo social de los superiores en los docentes?
- ¿Cuál es la calidad de liderazgo en los docentes?
- ¿Cuál es la percepción del sentimiento de grupo en los docentes?
- ¿Cuál es el nivel de resiliencia que poseen los docentes?
- ¿Cuál es la relación que existe entre apoyo social y género de los docentes?
- ¿Cuál es la relación que existe entre apoyo social y género de los docentes?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general.

Identificar el apoyo social y la resiliencia en relación con el género en una muestra de docentes nacionales y extranjeros de la Ciudad de Loja.

2.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar las características sociodemográficas y laborales de docentes.
- Identificar la percepción de apoyo social de los compañeros en los docentes.
- Conocer la percepción de apoyo social de los superiores en los docentes.
- Describir la calidad de liderazgo en los docentes.

- Identificar la percepción del sentimiento de grupo en los docentes.
- Identificar el nivel de resiliencia que poseen los docentes.
- Establecer la relación entre apoyo social y género de los docentes.
- Establecer la relación entre resiliencia y género de los docentes.

2.4. Instrumentos utilizados

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron:

2.4.1. Cuestionario Ad Hoc.

Es un cuestionario elaborado por el grupo de investigación, con el objetivo de identificar características sociodemográficas de los profesionales (docentes), en la cual se pueden identificar el sexo, país de origen, año de residencia en el Ecuador, estado civil, experiencia laboral, tipo de institución a la que pertenece, así mismo consta de preguntas referentes al tema de discriminación.

2.4.2. Psychological Capital Questionnaire [PCQ].

El capital psicológico fue medida con el cuestionario elaborado por Luthans, Youssef y Avolio (2007) (PCQ, por sus siglas en inglés, Psychological Capital Questionnaire), tiene como objetivo medir los cuatro sub componentes del constructo Capital Psicológico: Esperanza, auto-eficacia, resiliencia y optimismo, se lo aplica de manera individual, está constituido por 24 reactivos que miden las cuatro dimensiones, la escala de respuesta es de tipo likert de 1 "Muy en desacuerdo" a 6 "Muy de acuerdo" (Luthans, Avolio et al. 2007).

Esperanza: este componente que evalúa un estado positivo de motivación, consta tanto de la energía dirigida a alcanzar una meta y de la capacidad de planificación de alternativas para poder lograr dicho objetivo, posee 6 ítems y la fiabilidad está compuesta de .86

Autoeficacia: evalúa la confianza y creencia que cada persona tiene para realizar esfuerzos con el fin del alcanzar y realizar tareas, consta de 6 ítems con una fiabilidad de .87

Resiliencia: evalúa la capacidad de sobreponerse ante situaciones difíciles, fracasos cotidianos, obteniendo todo lo positivo de dichos sucesos para un crecimiento personal, tiene 6 ítems y posee una fiabilidad de .81

Optimismo: evalúa las expectativas y atribuciones positivas hacia sucesos del presente y del futuro, consta de 6 ítems y la fiabilidad que posee es de .86 (Azanza, Domínguez, Moriano, & Molero, 2014).

Cada constructo del instrumento está compuesto por diferentes ítems, es por eso que en la tabla 4 se presenta la manera en la que ha sido distribuido cada componente del Capital Psicológico:

Tabla 4. Componentes e ítems del Capital Psicológico

Componentes del Capital Psicológico	Ítems del instrumento
Esperanza	1-2-3-4-5-6
Autoeficacia	7-8-9-10-11-12
Resiliencia	13-14-15-16-17-18
Optimismo	19-20-21-22-23-24

Fuente: Luthans, et al. (2007).

Elaborado por: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

De acuerdo con Larson y Luthans (2006), la consistencia interna (α) de este instrumento ha alcanzado un puntaje de hasta .92., y con un 57% de la varianza total. El cuestionario PCQ también ha demostrado una estructura adecuada en análisis confirmatorios de sus factores.

2.4.3. Copenhagen Psychosocial Questionnaire [CoPsoQ-III].

Este cuestionario se basa en el trabajo de desarrollo realizado por el Centro Nacional para el Medio Ambiente de Trabajo, Copenhague, Dinamarca. Fue modificado por la Red Internacional COPSOQ para convertirlo en esta versión COPSOQ III, tiene como objetivo la evaluación del entorno de trabajo psicosocial en el lugar de trabajo, además de medir el nivel de estrés, se lo aplica de forma individual o colectiva, anónima y voluntaria, está compuesto por 8 grandes dimensiones y consta de 29 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Demandas: demandas cuantitativas de trabajo ítems 1a y 1b; tiempo, ritmo de trabajo ítems 2a y 2b; demandas emocionales ítems 3a y 3b.

Organización del trabajo: influencia en el trabajo ítems 4a y 4b; posibilidades de desarrollo ítems 5a y 5b; significado del trabajo ítems 6a y 6b.

Relación: predictibilidad ítem 7a y 7b; reconocimiento ítems 8a y 8b; claridad del rol ítems 9a y 9b; conflicto de roles ítems 10a y 10b; calidad de liderazgo ítems 11a y 11b; apoyo social de los colegas ítem 12; apoyo social de los supervisores ítems 13 a y 13b; sentido de comunidad en el trabajo ítems 14.

Precariedad: inseguridad sobre el empleo ítems 15a y 15b; inseguridad sobre las condiciones de trabajo ítem 16.

Valores Laborales: confianza vertical ítems 17a y 17b; justicia organizacional ítems 18a y 18b.

Ambiente de trabajo: preocupación por condiciones ambientales ítem 19; preocupación por condiciones de seguridad ítem 20; satisfacción laboral ítem 21; conflicto trabajo-vida ítems 22a, 22b y 22c.

Salud y síntomas: salud autoevaluada ítem 23; burnout ítems 24 a y 24b; estrés 25a y 25b

Conductas ofensivas: atención sexual no deseada ítem 26; amenazas de violencia 27; violencia física 28; bullying 29 (Mental Injury, 2016).

Está compuesta por una escala de respuesta tipo likert con valores ubicados entre 0 siendo el valor más bajo (ninguna exposición al factor) y 4 (total exposición al factor).

Las propiedades psicométricas se encontró una varianza de 62,2 % y en la prueba de Esfericidad de Bartlett se obtuvo un $p < 0,001$ lo cual indica que el análisis factorial es adecuado (Alvarado, Marchetti, Villalón, Hirmas, & Pastorino, 2009).

2.5. Contexto social

En la presente investigación se aplicaron los test al docente de instituciones públicas y privadas que se encuentran ubicados en la Ciudad de Loja.

Las instituciones educativas donde se realizó la recogida de datos son establecimientos de primaria, secundaria, tercer nivel e institutos de inglés, se identifican por ser centros que sirven a la sociedad cumpliendo con su misión, visión y objetivos planteados, las diversas instituciones que fueron visitadas para la aplicación de los instrumentos pertenecen al área urbana de la ciudad, poseen áreas y estructura física adecuada para que los empleados puedan realizar sus diferentes actividades, el personal está altamente capacitado para que cumplan con su trabajo, además de poseer característica de ética y valores humanos, los evaluados fueron docentes nacionales y extranjeros que cumplen con todos los criterios de exclusión e inclusión.

Al momento de ingresar a las instituciones se pidió a la secretaria las nóminas de los docentes nacionales y extranjeros, después nos acercamos a cada uno de ellos para que acepten participar en la aplicación de los diferentes instrumentos llegando al acuerdo de que los llenarían y después ir a retirar.

2.6. Muestra

La muestra fue de accesibilidad, **no probabilística** o también llamada dirigida, debido a que se basa en criterios previamente establecidos para seleccionar la muestra.

Es **accidental**, porque para la muestra se eligió a participantes de manera casual. Además, se utilizó una **técnica de bola de nieve**, porque nos permitió identificar participantes claves y que poco a poco se vayan agregando a nuestra muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para esta investigación se invitó a ser partícipes a 40 docentes nacionales y extranjeros que cumplieran con todos los criterios de inclusión y exclusión.

2.6.1. Criterios de inclusión.

- a. Encontrarse en situación laboral activa afín al área de docencia.
- b. Firmar el consentimiento informado.
- c. Tener como mínimo seis meses de experiencia.
- d. Ser de procedencia extranjera y nacional.

2.6.2. Criterios de exclusión.

- a. No aceptar la participación en este estudio.
- b. No encontrarse laborando en la institución (maternidad, enfermedad).

2.7. Procedimiento

A continuación, definiremos las fases del trabajo de investigación que se ha desarrollado:

1. Se llevó una capacitación por parte del equipo de investigación para la aplicación de los instrumentos.
2. Se realizó un sondeo en las instituciones educativas de la Ciudad de Loja, para definir si existen docentes nacionales y extranjeros.
3. Acercamiento hacia los directores o responsables de las instituciones educativas para conseguir la autorización para trabajar con los docentes nacionales y extranjeros.
4. Recepción de los documentos de autorización para proceder a seleccionar los docentes que participaran en la investigación.
5. Cronograma de aplicación a Instituciones estableciendo tiempo y se la realizo de manera individual y colectiva.
6. Impresión y aplicación en las fechas establecidas en las diferentes instituciones educativas de la Ciudad de Loja.
7. Calificación de los instrumentos aplicados a los docentes nacionales y extranjeros.
8. Corrección e ingreso de datos a matrices de Excel y proceder a realizar el análisis de datos al SPSS.

2.8. Recursos

2.8.1. Recursos Humanos:

- **Docentes:** Nacionales y Extranjeros.
- **Tesista:** Jenipfer Alexandra Yaguana García.

- **Directora de Tesis:** Marina del Roció Ramírez Zhindón.

2.8.2. Recursos técnicos:

- Material bibliográfico, copias, libros.
- Herramientas tecnológicas, internet, computadora.
- Instrumentos psicológicos.
- Programa SPSS.

2.8.3. Recursos financieros:

- **Materias de escritorio:** \$50.00
- **Impresiones y copias:** \$100.00
- **Gasto de sostenimiento:** \$50.00

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1 Datos sociodemográficos

A continuación se describe en tablas y figuras los resultados obtenidos de la presente investigación:

Tabla 5. Características sociodemográficas de los docentes

	N	%
Sexo		
Hombre	21	52.5
Mujer	19	47.5
Edad		
<i>M</i>	36.6	
<i>DT</i>	9.15	
Max	62	
Min	24	
Número de hijos/as		
<i>M</i>	0.8	
<i>DT</i>	1.04	
Max	4	
Min	0	
Etnia		
Mestizo/a	23	57.5
Blanco/a	12	30
Afroecuatoriano/a	3	7.5
Montubio	1	2.5
Otro	1	2.5
Indígena		
Estado civil		
Soltero/a	18	45
Casado/a	19	47.5
Divorciado/a	2	5
Unión libre	1	2.5
Viudo/a		

Fuente: Cuestionario sociodemográfico AD HOC.

Elaborado por: Jenifer Yaguana Garcia (2019).

En la tabla 5 se describe los resultados obtenidos de las características sociodemográficas de la muestra de 40 participantes, el 52.5% fueron hombres y el 47.5% mujeres, se obtuvo una \bar{x} de 36.6 de edad entre los 24 a 62 años, una σ 9.15. En relación a la variable de número de hijos/as la \bar{x} es de 0.8, con un máximo de 4 y mínimo de 0 y finalmente con σ de 1.04.

En la variable de etnia se obtuvieron los siguientes resultados, el 57.5% se identificó como mestizo, el 30% como blanco, el 7.5% como afroecuatoriano, el 2.5% como montubio, el 2.5% como otro.

En el estado civil el mayor porcentaje fue casado/a con el 47.5%, seguido de soltero/a con el 45%, divorciado/a con el 5% y unión libre con el 2.5%.

Tabla 6. Características sociodemográficas de los docentes

	N	%
Ingresos mensuales		
<i>M</i>	1.332	
<i>DT</i>	534.54	
Max	2.500	
Min	550	
Turnos		
Si	2	5
No	38	95
Experiencia profesional		
<i>M</i>	8.3	
<i>DT</i>	7.96	
Max	29	
Min	1	
Recursos Institucionales		
Totalmente	30	75
Medianamente	8	20
Poco	2	5
Nada		
Tipo de contrato		
Nombramiento Permanente	32	80
Nombramiento Provisional	1	2.5
Libre nombramiento y remoción	5	12.5
Servicios ocasionales	2	5
Horas de trabajo/día		
<i>M</i>	8.22	
<i>DT</i>	1.62	
Max	11	
Min	4	
Dedicación		
Total	33	82.5
Parcial	7	17.5

Fuente: Cuestionario sociodemográfico AD HOC.

Elaborado: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

La tabla 6 indica los resultados que se obtuvieron en las características sociodemográficas de los docentes, en las variables de ingresos mensuales se obtuvo una \bar{x} de \$ 1.332, con un máximo de \$ 2.500, un mínimo de \$ 550 y una σ de \$ 534.54.

En cuanto a la variable de que si trabajan los docentes en turnos, el 95% dijo que no trabajan en turno y el 5% manifestó que sí trabajan en turno. Respecto a la experiencia laboral la \bar{x}

fue de 8.3, con una σ de 7.96, un máximo de 29 y un mínimo de 1. De igual manera el 75% indica que la institución provee totalmente de recursos, el 20% medianamente, el 5% poco.

En la variable de tipo de contrato, los datos indican que el 80% tiene un nombramiento permanente, el 12.5% libre nombramiento y remoción, el 5% servicios ocasionales, y finalmente el 2.5% nombramiento provisional.

Respecto a las horas de trabajo/día, la \bar{x} fue de 8.22, σ de 1.62, el máximo de 11 y el mínimo de 4, y finalmente el 82.5% tiene un trabajo de tiempo completo y el 17.5% de tiempo parcial.

3.2 Datos laborales

Tabla 7. Percepción de apoyo social de los compañeros

	N	%
Alto	18	45
Medio	12	30
Bajo	10	25

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales.

Elaborado: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

La tabla 7 nos da a conocer acerca de la percepción de apoyo social de los compañeros, se obtuvo como resultado que el 45% poseen un nivel alto, el 30% tienen un nivel medio y el 25% arrojó un nivel bajo, lo cual indica que el mayor porcentaje de los docentes perciben con frecuencia la ayuda y apoyo de sus compañeros en el trabajo.

Tabla 8. Percepción de apoyo social de los superiores

	N	%
Alto	30	75
Medio	3	7.5
Bajo	7	17.5

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales.

Elaborado: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

En cuanto a la tabla 8 se refiere a la percepción del apoyo social de los superiores, se encuentra que el 75% percibe un nivel alto, el 17.5% con un nivel bajo y el 7.5% con un nivel medio, lo cual indica que el mayor porcentaje de los docentes perciben que su superior más cercano está dispuesto a escuchar sus problemas, así mismo, a recibir la ayuda y apoyo necesario en su trabajo.

Tabla 9. Percepción de calidad de liderazgo

	N	%
Alto	30	75
Medio	3	7.5

Bajo	7	17.5
------	---	------

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales.

Elaborado: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

La tabla 9 representa los resultados que se obtuvieron en cuanto a la percepción de calidad de liderazgo de los docentes, para tal efecto el 75% posee un nivel alto, el 17.5% un nivel bajo y el 7.5% un nivel medio, lo cual señala que el mayor porcentaje de los docentes perciben una buena calidad de liderazgo por parte del superior inmediato en la planificación del trabajo y en resolver conflictos.

Tabla 10. Percepción de sentimiento de grupo

	N	%
Alto	23	57.5
Medio	8	20
Bajo	9	22.5

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales.

Elaborado: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

La tabla 10 señala los resultados obtenidos de lo que respecta a la percepción de sentimiento de grupo, el 57.5% de la muestra se encuentra en un nivel alto, el 22.5% en un nivel bajo y el 20% en un nivel medio, lo cual indica que el mayor porcentaje de los docentes perciben un buen ambiente laboral entre ellos y sus compañeros.

Tabla 11. Resiliencia en docentes

	N
<i>M</i>	32.38
<i>DT</i>	4.37
Max	42
Min	21

Fuente: Psychological Capital Questionnaire (PCQ).

Elaborado: Jenipfer Yaguana Garcia (2019).

La tabla 11 hace referencia sobre los resultados de la variable de resiliencia, se obtuvo una \bar{x} de 32.38, una σ de 4.37, con un máximo de 42 y un mínimo de 21.

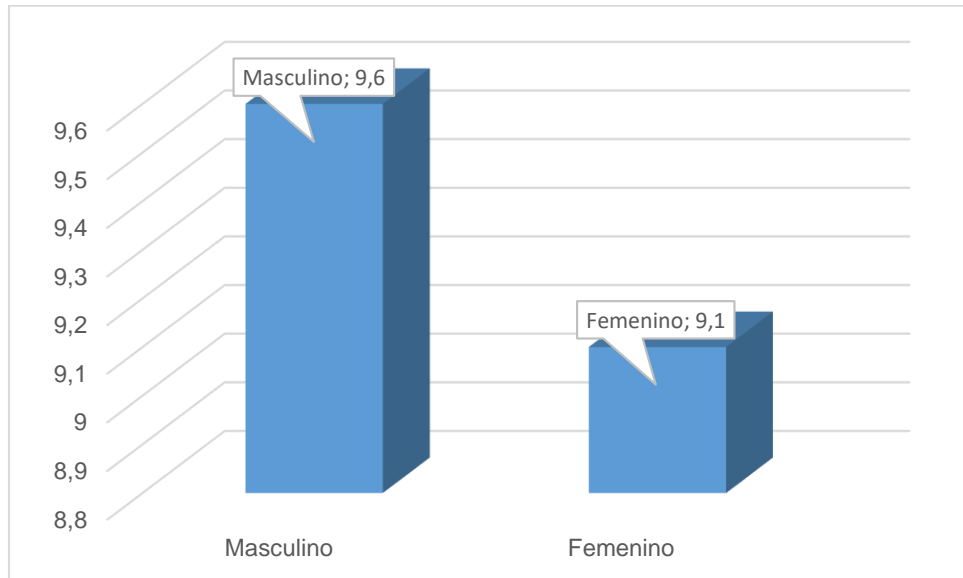


Figura 1. Puntuaciones medias del género en función del apoyo social.
 Fuente: Copenhagen Psychosocial Questionnaire III (2007).
 Elaborado por: Jenipfer Alexandra Yaguana Garcia (2019).

En cuanto al apoyo social y *género*, se encontró para aquellas personas de sexo masculino una media en *apoyo social* de 9.6 ($DT = 2.5$) y para las personas del sexo femenino una media en *apoyo social* de 9.1 ($DT = 3.6$) (ver Figura 1); las diferencias halladas no fueron estadísticamente significativas, $t(38) = .507, p.615$.

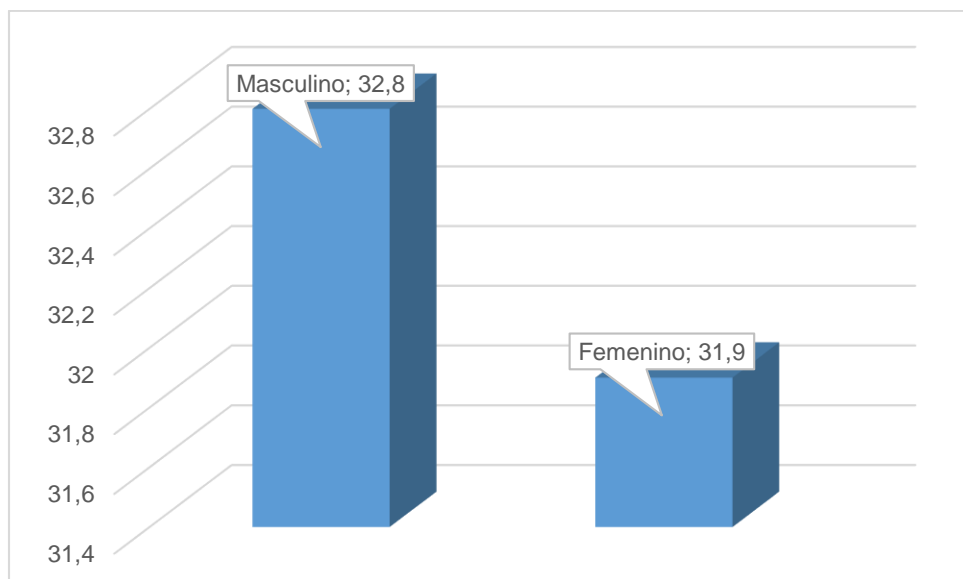


Figura 2. Puntuaciones medias del género en función de la resiliencia.
 Fuente: Psychological Capital Questionnaire (2007).
 Elaborado por: Jenipfer Alexandra Yaguana Garcia (2019).

Respecto a la relación entre resiliencia y género como se muestra en la Figura 2, se halló para las personas de sexo masculino una media en resiliencia de 32.8 ($DT = 2.9$) y para los sujetos

de sexo femenino en relación a la resiliencia de 31.9 ($DT = 5.4$); las diferencias encontradas no fueron estadísticamente significativas, $t(38) = .683, p .499$.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

El primer objetivo específico fue determinar las características sociodemográficas y laborales de docentes. De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación se obtuvo una distribución de sexo con el 52.5% hombres y el 47.5% mujeres, mientras tanto los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC] (2010), indica que en la Ciudad de Loja el número total de población es de 448.966 habitantes, el 50.82% son mujeres y el 49.18% son hombres, los datos discrepan porque la muestra seleccionada de docentes fueron más del sexo masculino.

La edad promedio fue de 36.6 entre 24 y 62 años de edad, según el INEC (2010), manifiesta que en la provincia de Loja el promedio de edad es de 29 años, en cuanto al sexo el 50.8% son del sexo femenino y 49.2% del sexo masculino, los datos pueden discrepar en función de que nuestra población son profesionales de tercer y cuarto nivel.

Por otra parte, la variable del número de hijos la media fue de 0.8, comprendida entre 0 a 4 hijos, de acuerdo con el INEC (2014), en la Ciudad de Loja, el 70.57% no poseen hijos, el 16.70% tienen un hijo, el 8.81% poseen dos hijos, el 2.44% tienen tres hijos y finalmente el 0.46% poseen cuatro hijos, estos datos tienen relación con la investigación ya que alrededor de 1 de cada 10 personas tienen al menos un hijo.

En lo que respecta a la etnia de la muestra de investigación, el 57.5% es mestizo, el 30% blanco, el 7.5% afroecuatoriano, el 2.5% montubio y el 2.5% mencionó otro, sin embargo, los datos del INEC (2010), para la Ciudad de Loja se identifica lo siguiente: mestizo con el 90.2%, blanco con el 3.0%, afroecuatoriano con el 2.4%, montubio con el 0.7% y otro con el 0.1%, los datos difieren debido a que en la muestra de investigación se incluyó a docentes extranjeros.

Con referencia, al estado civil se evidencia casado 47.5%, soltero 45%, divorciado 5% y finalmente unión libre 2.5% de la muestra establecida en la investigación, al contrario de los datos del INEC (2010), en la provincia de Loja se da una distribución de casado 41.7%, soltero 41.1%, divorciado 1.9% y unión libre 8.8%, los datos discrepan porque la muestra de estudio es mínima.

La media que se obtuvo del ingreso mensual de los docentes es de 1.332 USD, comprendida entre 2.500 USD y 500 USD, de igual manera resultados del Ministerio de Educación (2017), menciona que los docentes tienen un sueldo entre 817 USD y 1.220 USD, por otra parte, la Universidad Técnica Particular de Loja [UTPL] (2016), tiene establecida la remuneración para el personal docente no titular una media de 1.480 USD; los datos tienen una relación debido a que en la muestra se incorporó docentes extranjeros y nacionales, además, poseen títulos de igual nivel y así mismo de encontrarse laborando en instituciones privadas.

Por otro lado, en la variable de trabajo a turno de los docentes, el 95% manifestó que no trabajan en turno y el 5% dijo que sí trabajan en turno, datos similares se encontró en la investigación denominada estrés laboral de Ramírez, Radillo, & Campos (2019), en donde el 95.9% dijo que no trabajan en turno y el 4.1% dijo que sí trabajan en turno, estos datos coinciden debido a que la muestra en su totalidad fue de profesionales docentes y las actividades laborales no la realizan en jornadas especiales.

En la variable de horas de trabajo al día, se obtuvo una media de 8.2 entre 4 y 11 horas de trabajo al día que realizan, los datos establecidos en el art. 47 del Código del Trabajo (2012) y Ministerio del Trabajo (2019), mencionan que la jornada máxima de trabajo es de 8 horas diarias, que no exceda de 40 horas semanales, los datos coinciden porque la muestra seleccionada fue de docentes que laboran en instituciones públicas como privadas.

Con respecto al tipo de contrato de los docentes se obtuvo que el 80% posee un nombramiento permanente, el 12.5% tiene libre nombramiento y remoción, el 5% posee un tipo de contrato de servicios ocasionales y el 2.5% tiene un contrato de nombramiento provisional, mientras que, el Ministerio de Educación (2017), indica que el 89.36% de docentes tienen un nombramiento definitivo, mientras tanto el 10.64% laboran bajo contrato, por otro lado, en el estudio llamado evaluación de burnout y resiliencia en docentes de Vicente De Vera & Gabari (2019), los datos no tienen una correlación exacta, debido a que se da una distribución diferente, en primer lugar contratados con el 10.78%, seguido de nombramiento permanente con el 10.66% y finalmente sustituto con el 1.9%, en síntesis los datos discrepan porque la muestra estudiada es pequeña, en su mayoría son docentes con suficiente experiencia laboral y por lo tanto llevan años trabajando en instituciones tanto públicas como privadas.

En relación a los recursos institucionales, el 75% respondió que la institución provee de forma total los recursos para su trabajo, el 20% contestó que medianamente la institución proporciona los recursos necesarios para elaborar su trabajo y el 5% manifestó que la institución suministra poco los recursos institucionales, por otra parte, en el Código del Trabajo (2012), en su art. 42 en el numeral 8 menciona que el empleador debe proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado, estos datos manifiestan que los trabajadores poseen alrededor de 7 de 10 personas los materiales necesarios.

La media de la experiencia profesional de los docentes es de 8.3 comprendida entre un 1 y 29 años, en el trabajo titulado satisfacción laboral de Salessi & Omar (2017), los datos coinciden, se establece una media de 8 años en cuanto a la experiencia laboral, los datos

discrepan con el estudio de riesgos psicosociales del trabajo de los autores Arraigada y Pujol-Cols (2017), la media establecida fue de 16.6 entre 1 y 40 años de experiencia laboral, en la investigación titulada factores de resiliencia realizada por Forján & Morelato (2018), la media es de 16.5 que va desde 1 año hasta 40 años de experiencia profesional.

En la variable de tipo de trabajo, el 82.5% contestó que realiza su trabajo en tiempo completo y el 17.5% indicó que lo realiza de forma parcial, estos datos difieren del estudio llamado riesgos psicosociales del trabajo de Arraigada y Pujol-Cols (2017), donde se describe que el 63% tienen un trabajo de simple, el 26% poseen un trabajo de tiempo completo y el 11% tienen un empleo de tiempo parcial, así mismo, en la investigación descrita como estrés laboral de Ramírez, Radillo, & Campos (2019), el 20.8% manifestó tiempo completo y el 16.6% mencionó medio tiempo, los datos no tienen una relación debido a que la muestra estudiada, son docentes que poseen un tipo de contrato indefinido y dando referencia a ellos deben cumplir con las horas de trabajo exactas establecidas.

En cuanto al segundo objetivo que fue identificar la percepción de apoyo social de los compañeros en los docentes, el 45.0% presenta un nivel alto, el 30.0% un nivel medio y el 25.0% un nivel bajo, así mismo, en un estudio denominado riesgos psicosociales realizado por Seijas (2018), los datos son similares, el 44.6% tiene un nivel alto, el 29.7% posee un nivel medio y el 25.7% con un nivel bajo, por otro lado, en el trabajo titulado riesgos psicosociales en trabajadores de Ayala (2018), los datos discrepan en sus resultados, nivel medio con el 80.3%, nivel alto con el 10.6% y nivel bajo con el 9.0% y de igual manera, en la investigación con el nombre de métodos de evaluación psicosocial de Torrano, Aja y Soria (2017), se obtuvieron resultados diferentes, nivel medio con el 50.0%, nivel bajo con el 25.5% y nivel alto con el 23.5%, en la investigación se muestra un nivel de apoyo alto, esto se debe a que se encuentran laborando en un ambiente adecuado, con todos los recursos necesarios y al mismo tiempo cuentan con el apoyo de sus colegas.

Refiriendo al tercer objetivo que fue conocer la percepción de apoyo social de los superiores en los docentes, el 75.0% tiene un nivel alto, el 17.5% percibe un nivel bajo y el 7.5% posee un nivel medio, así mismo, en una investigación descrita como riesgos psicosociales realizada por Seijas (2018), los datos coinciden, nivel alto con el 52.1%, nivel medio con el 30.1% y el nivel bajo con el 17.8%, sin embargo, en un estudio definido como riesgos psicosociales en trabajadores realizado por Ayala (2018), no existe una relación exacta en lo que respecta a percepción de apoyo social de los superiores, se obtuvo como resultado lo siguiente: nivel medio con el 56.0%, nivel alto con el 42.4% y nivel bajo con el 1.5% y así mismo en el reporte de riesgos psicosociales del trabajo realizado por González-Torre, García García, & Peña Alonso (2018), prevalece el nivel bajo con el 55.4%, nivel medio con el 25.7% y nivel alto con

el 18.9%, lo que significa que la muestra de docentes consideran que las acciones que realizan los superiores enfocadas a su bienestar no son significativas, en efecto, los datos discrepan con otras investigaciones debido a que la muestra estudiada es pequeña y la mayoría pertenecen a establecimientos particulares en donde pueden ser escuchados por los superiores inmediatos.

De acuerdo con el cuarto objetivo que fue describir la calidad de liderazgo en los docentes, se obtuvo como resultado el 75.0% en nivel alto, el 15.5% nivel bajo y el 7.5% nivel medio, los datos discrepan con las siguientes investigaciones, en el estudio de Seijas (2018), el 52.8% tiene un nivel alto, el 23.6% un nivel medio y el 23.6 con un nivel bajo, igualmente, en la investigación titulada riesgos psicosociales en el personal docente y administrativo de Trujillo (2019), menciona datos diferentes el nivel alto con el 72.7%, nivel medio con el 22.1% y el nivel bajo con el 5.2%, y por último se encuentra el documento de riesgos psicosociales del trabajo de Arrigada & Pujol-Cols (2017), indicando lo siguiente, 39.0% nivel medio, 33.0% nivel bajo y 28.0% nivel alto, los resultados no coinciden con otras investigaciones, porque nuestra muestra de estudio es pequeña, además de sentirse que tienen una buena calidad de liderazgo por parte del superior inmediato en la planificación del trabajo y en resolver conflictos.

Con referencia al quinto objetivo que fue identificar la percepción del sentimiento de grupo en los docentes se expone lo siguiente: nivel alto con el 57.5%, nivel bajo con el 22.5% y nivel medio con el 20.0%; en el estudio denominado riesgos psicosociales de Seijas (2018), se evidencia datos similares, con el 66.2% nivel alto, el 20.3% nivel medio y el 13.5% nivel bajo, por otra parte, en los siguientes estudios existe una discrepancia, en el trabajo riesgos psicosociales del docente universitario de González-Torre, García García, & Peña Alonso (2018), los datos indican el nivel medio con el 44.6%, en nivel alto con el 28.4% y nivel bajo con el 27%, y finalmente en la investigación llamada riesgos psicosociales en trabajadores de Ayala (2018), los datos establecidos fueron nivel medio con el 53%, nivel alto con el 37.8% y nivel bajo con el 9.0%; en efecto los datos de la investigación estudiada no coinciden a las otras, debido que los docentes pertenecen en su mayoría a instituciones privadas en donde se da un ambiente estable entre ellos y sus compañeros.

Al respecto del sexto objetivo que fue identificar el nivel de resiliencia que poseen los docentes, los datos de la presente investigación arrojaron un nivel medio de resiliencia, datos similares se encontraron en el trabajo evaluación de burnout y resiliencia en docentes de Vicente de Vera & Gabari (2019), donde los resultados arrojaron que los docentes poseen un nivel medio de resiliencia, sin embargo, no existe una relación con los siguientes estudios, como en el trabajo resiliencia y satisfacción laboral de Díaz y Barra (2017), se señala que el

nivel de resiliencia de los docentes es alto, esto permite tener una mirada muy positiva acerca de las condiciones personales de los docentes, necesarias para enfrentar los desafíos crecientes de su labor profesional, de igual manera, se contrasta con la investigación titulada resiliencia y agotamiento en docentes de Richards, Levesque-Bristol, Templin, & Graber (2016), quienes mencionan que los docentes poseen altos niveles de resiliencia, y finalmente el estudio descrito como resiliencia y estrés laboral en docentes de Yauri Balbín (2016), dio como resultado que los docentes en su mayoría se sitúa en el nivel bajo en cuanto se refiere a resiliencia, en síntesis los datos de nuestra investigación no concuerdan con los demás estudios porque la muestra estudiada fue pequeña y al mismo tiempo no está distribuida de manera igual.

En los datos establecidos de apoyo social y género, las diferencias halladas no fueron estadísticamente significativas, igualmente, que el estudio de asociación entre distrés de los autores Ansoleaga, Díaz y Mauro (2016), indican que no existe una diferencia significativa entre estas variables, además se menciona que las mujeres tienen una mayor probabilidad de tener menor apoyo social que los hombres, así mismo, se corrobora en el trabajo investigativo denominado propiedades psicométricas del cuestionario de riesgos psicosociales de Pujol-Cols y Arraigada (2017), que no hay una correlación significativa con respecto al sexo masculino, es decir, el trabajo no permite que el empleado desarrolle vínculos sociales y de colaboración con sus superiores, compañeros y pares, finalmente, en el trabajo llamado riesgos psicosociales en el profesorado universitario de Garcia, Iglesias, Saleta y Romay (2016), los datos no coinciden, aquí se da una relación significativa entre apoyo social y género, siendo más relevante en los hombres, se concluye que en la muestra estudiada no existe una relación significativa, porque los docentes se encuentran en un buen ambiente laboral, en donde reciben apoyo social y al mismo tiempo tienen las mismas posibilidades.

En cuanto a la relación entre resiliencia y género no existe diferencias estadísticamente significativas, estos resultados coinciden con la investigación descrita como resiliencia y síndrome de burnout De Paz (2017), en donde no se encontraron diferencias significativas entre estas dos variables, igualmente, en el estudio mencionado como evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral de Rodríguez (2016), no existe una correlación significativa entre resiliencia y género, sin embargo, en el estudio llamado evaluación de burnout y resiliencia en docentes de Vicente De Vera & Gabari (2019a), los resultados arrojaron diferencias significativas en donde existe una percepción más alta por parte de las mujeres, así mismo, en el trabajo de burnout y factores de resiliencia en docentes del autor Vicente De Vera & Gabari (2019b), existe una relación estadísticamente significativa en donde las mujeres tienen una percepción más alta que los hombres; por lo tanto se interfiere que no existe una relación significativa entre estas dos variables, porque la muestra es pequeña, su

distribución de hombres y mujeres es mínima, además se encuentran en un ambiente laboral favorable y esto ayuda a que los profesionales desarrollen su nivel de resiliencia para afrontar las adversidades que se les presente.

CONCLUSIONES

El perfil sociodemográfico indica del total de docentes estudiados el 52.5% fueron hombres y el 47.5 mujeres, la edad media fue de 36.6 comprendido entre 24 y 62 años, se evidenció una media de 0.8 hijos; considerando la etnia, el 57.5 fueron mestizos y finalmente el 47.5% están casados, seguido por el 45% que son solteros.

En lo que refiere al perfil laboral de los docentes trabajan en su mayoría en institutos privados, el 95% no realizan turnos y el 5% realizan turnos, 8 de cada 10 tienen un nombramiento permanente, con un sueldo entre \$550 a \$2.500 USD, presentan una media de experiencia profesional de 8.3 años, por otra parte, en lo que respecta a los recursos institucionales el 75% manifestó que la institución provee totalmente de los materiales necesarios para el trabajo y el 20% indico que medianamente proporciona los recursos institucionales, además se trabaja al menos el 8.22 realiza horas de trabajo al día.

En cuanto a la percepción de apoyo social de los docentes, 5 de cada 10 reportan una percepción alta por parte de sus colegas, es decir, reciben ayuda y apoyo de sus compañeros, en lo que respecta al apoyo de los superiores 8 de cada 10 perciben un nivel alto, lo cual indica que el mayor porcentaje de los docentes manifiestan que su superior más cercano está dispuesto a escuchar sus problemas, así mismo, a recibir la ayuda y apoyo necesario en su trabajo.

En los docentes 8 de cada 10 perciben una alta calidad de liderazgo por parte de los superiores inmediatos, además, en lo que respecta a la percepción de sentimiento de grupo, se obtuvo como resultado que 6 de 10 se sitúan en un nivel alto, es decir, que los docentes perciben cohesión.

En lo que respecta al promedio de resiliencia se obtuvo una media de 32.38, significa que el nivel que poseen es medianamente alto acerca de las condiciones personales al momento de enfrentar los desafíos crecientes y resolver los conflictos que se presentan en el su labor profesional.

No se identifica diferencias significativas entre apoyo social y el género, es decir, tanto hombres como mujeres perciben de igual manera las variables investigadas, y así mismo no existió relación entre la resiliencia y el género.

RECOMENDACIONES

Se considera necesario trabajar sobre resiliencia y apoyo social en los docentes, porque son dos variables muy importantes, a la vez tratan de amortiguar y reducir los efectos o consecuencias de los riesgos psicosociales como son el estrés, violencia, etc., que se dan en las instituciones educativas por la gran demanda y el rol que cumplen dentro de sus actividades laborales.

Dentro de las instituciones educativas, se recomienda propiciar ambientes óptimos, además de dotar los materiales y equipos necesarios, por otro lado, brindar seguridad y una buena relación con los superiores, jefes inmediatos y compañeros.

Es importante que se formen redes de apoyo entre colegas, para que compartan experiencias y en caso de tener dificultades, puedan plantear de manera conjunta posibles alternativas para enfrentar las situaciones adversas.

Seguir motivando a la comunidad a que se sigan realizando investigaciones referentes a los riesgos psicosociales y al mismo tiempo estudios referentes a las variables moduladoras que de alguna manera amortiguan las consecuencias.

Los directivos de las instituciones educativas, deben evaluar eventualmente a los docentes para identificar el posible riesgo psicosociales a los que se ven expuestos, así mismo, preparar charlas preventivas constantemente.

En las instituciones educativas es necesario que se trabaje con el fortalecimiento de un buen clima laboral, entre superiores, compañeros y pares.

BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, P. M. Z., Santana, R. A. B., Feria, J. Z., & Lobaina, M. H. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51.
- Aguilar, G. N., Arjona, B. A., y Noriega, G. A. (2015). La resiliencia en la educación, la escuela y la vida. *Perspectivas docentes*, (58), 42-48. doi:10.19136/pd.a0n58.1199
- Alvarado, R., Marchetti, N., Villalón, M., Hirmas, M., & Pastorino, M. S. (2009). Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile: versión media del CoPsoQ. *Rev. chil salud pública*, 13(1), 7-16.
- Alonzo, M.T., Martínez, M.E. y Molina, C. (2015). Evaluación de los riesgos psicosociales con el ISTAS--21. *ReiDoCrea*, 4, 123-128.
- Ansoleaga, E., Díaz, X., y Mauro, A. (2016). Asociaciones entre distrés, riesgos psicosociales y calidad del empleo en trabajadores/as asalariados/as en Chile: Una perspectiva de género. *Cadernos de Saúde Pública*, 32(7), 1-13. doi: 10.1590/0102-311X00176814
- Aranibar Gutiérrez, M., Melendres Carlos, V., Ramírez Barón, M., & García Rivera, B. (2018). Los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación de Ensenada, B.C. *Revista Global de Negocios*, 6(2), 25-40.
- Arenas, P., & Urzúa, A. (2016). Estrategias de aculturación e identidad étnica: un estudio en migrantes sur-sur en el norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 15(1), 117-128. doi:10.11144/Javeriana.upsy15-1.eaie
- Arraigada, M. C., & Pujol-Cols, L. J. (2017). Estudio de los riesgos psicosociales del trabajo docente universitario abordado como trabajo emocional. In *13 Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*.
- Ayala, C. I. (2018). *Riesgos psicosociales en trabajadores de una Universidad Trujillo*. (Tesis). Recuperada de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11715/2E560.pdf?sequence=&isAllowed=y>
- Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A., y Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo: validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de psicología*, 30(1), 294-301. doi:10.6018/analesps.30.1.153631
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191-215. doi:10.1037/0033-295X.84.2.191

- Bedoya, E., Puerta, S., y Ruiz, M. (2014). Diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales intralaborales a los que están expuestos los docentes de tiempo completo y de cátedra en la Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAULA). *Uni-pluriversidad*, 14(3), 102-113.
- Bekteshi, V., & Van Hook, M. (2014). Contextual approach to acculturative stress among Latina immigrants in the U.S. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 17(5), 1401-1411. doi:10.1007/s10903-014-0103-y
- Brenlla, M. E., Aranguen, M., Rossaro, M. F., y Vázquez, N. (2010). Adaptación para Buenos Aires de la Escala de Autoeficacia General. *Interdisciplinaria*, 27(1), 77-94.
- Brito, J. F., Nava, M. E., & Juárez, A. (2015). Un modelo estructural de las relaciones entre apoyo social, estrés percibido y burnout en enfermeras mexicanas. *Psicología y Salud*, 25(2), 157-167.
- Böhrt, R., & Larrea, P. (2018). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(2), 220-251.
- Cabezas, A. (2015). Capital Psicológico: un constructo fundacional dentro de la psicología organizacional positiva. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 8(2), 50-55.
- Camacho, A. C., y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. doi:10.18359/prole.3047
- Celi, S. (2014). *Como afectan los factores de riesgos psicosociales en el rendimiento laboral, en el personal del departamento de carga de la empresa TAME E.P del aeropuerto "Mariscal Sucre" de la Ciudad de Quito.* (Tesis). Recuperada de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3588/1/T-UCE-0007-164.pdf>
- Código del Trabajo. (26 de septiembre de 2012). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic 2005.* Ecuador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador.* Quito, Ecuador. Recuperado de: 02a045b.netsolhost.com/legislacion/normativa/leyes/constitucion2008.pdf
- Cosano-Rivas, F., & Hombrados-Mendieta, I. (2014). *Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social en el burnout y la satisfacción laboral en el Trabajo Social.* Recuperado de:

<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7795/Comunicacion%20Un%20modelo%20explicativo%20de%20la%20influencia%20del%20apoyo%20social%20en%20el%20burnout%20y%20la%20satisfacci%3%b3n%20laboral%20en%20el%20Trabajo%20Social.pdf?sequence=14&isAllowed=y>

Cuenca, C. (2015). Factores precipitantes del acoso sexual laboral en España. *Revista mexicana de sociología*, 77(4), 525-554.

Da Silva, J. L. L., Teixeira, L. R., Da Silva Soares, R., Dos Santos Costa, F., Aranha, J. D. S., & Teixeira, E. R. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. *Enfermería Global*, 16(4), 80-120. doi:10.6018/eglobal.16.4.249321

De Maldonado, I. (2016). Satisfacción laboral y comportamientos organizacionales. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 14(1), 7-24.

De Paz, Y. N. (2017). *Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas, 2017*. (Tesis). Lima: Universidad César Vallejo Recuperada de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11293/De%20Paz_VYN.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas [DAES]. (2016). *International Migration Report 2015*. Recuperado de: www.un.org/en/development/desa/population/migration/publications/migrationreport/docs/MigrationReport2015_Highlights.pdf

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas [DAES]. (2017). *Stock migratorio internacional: la revisión 2017*. New York: Naciones Unidas

Del Río, B., Rodríguez, M., Rodríguez Niebla, K. L., y Aguila, O. (2018). La autoeficacia docente: un reto en el accionar del profesor universitario de las ciencias médicas. *Revista Educación Médica del Centro*, 10(2), 171-187.

Díaz, M. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. Madrid, España: Editorial Paraninfo, SA.

Díaz, C., & Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 75-86. doi: 10.4067/S0718-07052017000100005

Di Renzo, M. S., Greenhaus, J. H., & Weer, C. H. (2011). Job level, demands, and resources as antecedents of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 305-314. doi:10.1016/j.jvb.2010.10.002

- Domingo, A., & Blanes, A. (2016). La nueva emigración española: ¿una generación perdida? *Panorama Social* (23), 157-178
- Espín, C., Beltrán, M., y Zambrano, L. (2018). Evaluación de riesgos ergonómicos y su incidencia en la salud de los trabajadores del Gad parroquial rural Alluriquín. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 166-173.
- Fajardo Zapata, Á. L. (2015). Síndrome de burnout en auxiliares de enfermería (burnout syndrome in auxiliary nursing). *Inclusión & Desarrollo*, 2(2), 62-68. doi:10.26620/uniminuto.inclusion.2.2.2015.62-68
- Fiori, N., & Koolhaas, M. (2012). Inserción laboral de los inmigrantes calificados latinoamericanos en España y en los Estados Unidos. *Revista Latinoamericana de Población*, 6(11), 33-57.
- Forján, R., & Morelato, G. (2018). Estudio comparativo de factores de resiliencia en docentes de contextos socialmente vulnerables. *Psicogente*, 21(40), 277-296.
- Flores-Sandí, G. (2006). Presentismo: potencialidad en accidentes de salud. *Acta Médica Costarricense*, 48 (1), 30-34. doi:10.17081/psico.21.40.3075
- Gallardo-López, J. A., López-Noguero, F., & Gallardo-Vázquez, P. (2019). Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-20. doi:10.15359/ree.23-2.17
- Gallegos, W. L. A., Iturrizaga, I. M., & Salinas, M. A. M. (2015). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. *Rev. Psicol.* 16(1), 64-77.
- García, A., Escorcía, C., y Perez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65-12. doi:10.20511/pyr2017.v5n2.170
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182. doi: 10.1016/j.rpto.2016.07.001
- García Arias, M. F. y Restrepo Pineda J. E. (2019). Aproximación al proceso migratorio venezolano en el siglo XXI. *Hallazgos*, 16(32), 63-82. doi:10.15332/2422409X.5000

- Garrido, M., Velenzuela, J., y Moreno, R. (2012). *Prevención de Riesgos Laborales y medioambientales para el montaje y mantenimiento de redes e instalaciones de agua y saneamiento*. España: Ediciones Paraninfo, S. A.
- Grande, M. (2008). Mujeres inmigrantes: realidades, estereotipos y perspectivas educativas. *Revista española de educación comparada*, (14), 137-176.
- Guerrero, Á. R., Jaime, P. S., y Valverde, G. G. (2018). Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 37(2), 17-23.
- Gil-Monte, P. R. (2002). The Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) Spanish Version. *Salud pública de México*, 44(1), 33-40.
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid, España: Editorial pirámide
- Gil-Monte, P., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J. L., & Sánchez Piernas, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19.
- Gil-Monte, P. R., Viotti, S., & Converso, D. (2017). Propiedades psicométricas del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género. *Liberabit*, 23(2), 153-168. doi:10.24265/liberabit.2017.v23n2.01
- Gómez, P., Hernández, J. & Méndez, M. D. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9-16. doi: 10.4067/S0718-24492014000100003
- González, L. F., Hernández, A. G., & Torres, M. T. (2017). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, optimismo-pesimismo y autoestima en estudiantes universitarios. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 13(35), 111-130. doi: 10.14204/ejrep.35.14053
- González-Torre, P., García García, M., & Peña Alonso, P. (2018). Riesgos Psicosociales del Docente Universitario. *26 Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas (2018)*, (págs. 255-266). Oviedo.
- Hatibovic, F., Bobowik, M., Faúndez, X., & Sandoval, J. (2016). Xenofobia y homofobia como efectos de la orientación política, religión y sexo mediados por clasismo y patriocentrismo en jóvenes universitarios chilenos. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 131-148. doi:10.15446/rcp.v26n1.5568

- Henao Robledo, F. (2017). *Diagnóstico Integral de las Condiciones de Trabajo y Salud. Salud Ocupacional*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología Científica*. Sexta edición. México: Editorial McGraw-Hill
- Hernández, J. J. R. (2019). Riesgos, trabajo y sociedad: la subjetividad como vínculo. *Teoría y Crítica de la Psicología*, 12, 97-116.
- Heredia, J. Y., & Battistesa, D. (2019). Nueva realidad migratoria venezolana. *REIB: Electrónica Iberoamericana*, 12(1), 15-46.
- Hochschild, A. (1997). The time bind. *WorkingUSA*, 1(2), 21-29. doi:10.1111/j.17434580.1997.tb00019.x
- Hombrados-Mendieta, M.I., Gómez-Jacinto, L., Domínguez-Fuentes, J.M., García-Leiva, P. y Castro-Travé, M. (2012). Types of social support provided by parents, teachers and classmates during adolescence. *Journal of Community Psychology*, 40(6), 645-664. doi:10.1002/jcop.20523.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2014). *Anuario de estadísticas matrimonios y divorcios*. Ecuador. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Matrimonios_Divorcios/Publicaciones/Anuario_Matrimonios_y_Divorcios2014.pdf?fbclid=IwAR01_jZHc8JvpvBv6kP8PaTKEI2wgiil_B_LV1NJZE3fXUZYb7-1R-qj7ro
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2010). *Fascículo provincial Loja*. Ecuador. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/loja.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2010). *Atlas de Género de INEC*. Ecuador. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Atlas_de_Genero_Final.pdf
- Instituto Nacional Estadística y Censos [INEC]. (2017). *Registro Estadístico de Entradas y Salidas Internacionales 2017*. Ecuador. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Migracion/2017/Presentacion_Entradas_y_Salidas_Internacionales_2017.pdf

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). *PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial*. España. Recuperado de: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/ntp-1056w.pdf>
- International Organization for Migration. (2019). *Glossary on migration*. Obtenido de https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf
- Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Kraser, M. (2016). El abordaje de la problemática social de la xenofobia en Europa. Análisis crítico del discurso en recursos audiovisuales. *Geograficando*, 12(2), 1-1
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. doi: 10.2307/2392498
- Lahera M., y Góngora J. (2002). *Factores Psicosociales, Identificación De Situaciones De Riesgo*. España: impresión Oña Grafica
- Larson, M. y Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2), 75-92. doi: 10.1177/10717919070130020601
- Lee, A. V., Vargo, J., y Seville, E. (2013). Developing a tool to measure and compare organizations' resilience. *Natural Hazards Review*, 14(1), 29-41. doi: 10.1061/(asce)nh.1527-6996.0000075
- Legarda Sevilla, M. A., & Folleco, J. (2019). La migración venezolana a Ecuador y su prospectiva. *Journal of Research in Business and Management*, 7(1), 14.21.
- Leka, S., Cox, T., & Zwetsloot, G. (2008). The European framework for psychosocial risk management (PRIMA-EF). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF, Leka S and Cox T (Eds.)*, 1-16.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes the job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3(6), 1297-1349.
- López-Fernández, D., Alarcón, P. P., Tovar, E., & Alonso, S. (2016). El Modelo de Gestión del Conocimiento Motivacional: propuesta de aplicación en el sector bibliotecario. *Revista española de Documentación Científica*, 39(4), 157. doi:10.3989/redc.2016.4.1302

- López, I. G., & Martínez, M. C. O. (2019). Violencia en el trabajo (mobbing), en trabajadores administrativos. *Integración Académica en Psicología.*, 7(20),102-110.
- Lozano, F., Gandini, L., & Ramírez-García, T. (2015). Devaluación del trabajo de posgraduados en México y migración internacional: los profesionistas en ciencia y tecnología. *Migración y desarrollo*, 13(25), 61-89.
- Luthans, F. (2002). "The need for and meaning of positive organizational behavior". *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695–706.
- Luthans, F., Youssef, C., y Avolio, B. (2007). *Psychological Capital: developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F. (2010). *Organizational behavior: An evidence-based approach*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Luthans, F., & Youssef, C. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 339-366. doi: 10.1146/annurevpsych-032516-113324
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. y Norman, S. (2007). "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction". *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Makiur, R. (2012). El constructo de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12(2), 219-244.
- Mancera Fernandez, M., Mancera Ruíz, M. T., Mancera Ruíz, M. R., & Mancera Ruíz, J. R. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo. Gestión de riesgos*. Bogotá, Colombia: Editorial Alfaomega
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
- Masten, A. y Reed, M. (2002). "Resilience in development". En: Snyder R. y López S. (Eds.). *Handbook of positive psychology* (pp. 74–88). Oxford, U.K.: Oxford University Press
- Marenco-Escuderos, A. D., & Ávila-Toscano, J. H. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas al síndrome de burnout en docentes de media académica. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 7-18. doi:10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.dasa

- Marrero, M., y Aguilera, M. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178. doi:10.22199/S07187475.2018.0002.ijo00004
- Mazo, D. A., & Barrera, L. M. (2016). Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, Fundación Clínica del Norte, 2013–2014. *Revista CES salud pública*, 7(1), 3-16.
- Mendizabal, G. (2013). *El acoso laboral y la seguridad social*. México: Editorial Porrúa
- Mental Injury. (2016). Psychosocial Factors at Work - Self-Scoring Guide. Copenhagen Psychosocial Questionnaire for assessment of the psychosocial work environment. Based on the COPSOQ III CORE (Beta Version) with additions. Recuperado de: https://www.ohcow.on.ca/edit/files/events/mayday__mayday_may_3rd_2017/en_guide_for_self_scoring_short_copsoq_ii__amp__iii_survey_based_on_canadian_reference_data__mar_15_2017.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social de la Republica de Colombia [MinSalud]. (2011). *Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional*. Bogotá.
- Ministerio de Educación. (2017). *Sueldo de docentes que trabajan bajo la modalidad de contrato se incrementara a partir de este mes*. Ecuador. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/sueldo-de-docentes-que-trabajan-bajo-la-modalidad-de-contrato-se-incrementara-a-partir-de-este-mes/>
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Primera Propuesta de reformas laborales fue consensuada en sesión del Congreso Nacional del Trabajo y salarios*. Ecuador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/primera-propuesta-de-reformas-laborales-fue-consensuada-en-sesion-del-consejo-nacional-del-trabajo-y-salarios/>
- Ministerio de Trabajo y Empleo. (10 de enero de 2008). *Reglamento de seguridad salud para la construccion y obras publicas*. Ecuador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-para-la-Construcci%C3%B3n-y-Obras-P%C3%BAblicas.pdf>
- Ministerio del Interior. (2018). *Indicadores de Seguridad Ciudadana*. Obtenido de Indicadores de Seguridad Ciudadana: <http://cifras.ministeriodelinterior.gob.ec/comisioncifras/inicio.php>

- Miranda-Lara, V. R., Monzalvo-Herrera, G., Hernández-Caballero, B., y Ocampo-Torres, M. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc*, 24(2), 115-122.
- Montero-Marín, J., Prado-Abril, J., Piva, M., Gascón, S., & Campayo, J. (2014). Coping with Stress and Types of Burnout: Explanatory Power of Different Coping Strategies. *Plos One*, 9(2), 1-9. doi:10.1371/journal.pone.0089090
- Montilla Ríos, J., Peña, R., Gorethy, L., & Vargas Montealegre, M. I. (2019). *El Síndrome de Burnout como enfermedad silenciosa en los educadores*. (Tesis). Recuperada de: http://backdoortechology.net/bitstream/ucc/8093/1/2019_sindrome_burnout_enfermedad..pdf
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., y Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.
- Moreno- Jiménez, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid, España: Ediciones Pirámide
- Morán-Astorga, M. C., Finez-Silva, M. J., Dos Anjos, E. M., Pérez-Lancho, M. C., Urchaga Litago, J. D., & Vallejo-Pérez, G. (2019). ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO QUE PREDICEN MAYOR RESILIENCIA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3, 183-190.
- Neffa, J. C. (2016). Los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST): Reflexiones a partir del proyecto SECASFPI-CITRA. In *IX Jornadas de Sociología de la UNLP 5 al 7 de diciembre de 2016 Ensenada, Argentina*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología
- Nukala, M., Freedman-Weiss, M., Yoo, P., & Smeds, M. (2019). Sexual Harassment in Vascular Surgery Training Programs. *Annals of Vascular Surgery*, 55, 29. doi:10.1016/j.avsg.2019.05.011
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. doi: 10.4067/S071824492017000100059
- Omar, A. (2010). *Las organizaciones positivas. En Castro Solano, (comp)*. Buenos Aires: Paidós.

- Omar, A. (2015). Constructos fundacionales de la psicología organizacional positiva. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 1(2), 72-80.
- Omar, A., Salessi, S., y Urteaga, F. (2014). Diseño y validación de la escala CapPsi para medir capital psicológico. *Liberabit*, 20(2), 315-323.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1986). *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (1984) “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención” Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo
- Organización Internacional para las Migraciones [OIM]. (2006). *Derecho integral sobre migración*. Ginebra: OIM
- Organización Internacional para las Migraciones [OIM]. (2018). *Informe sobre las migraciones en el mundo 2018*. Ginebra: OIT. Recuperado de: https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2018_sp.pdf
- Palleres, J., Flores, R., Soler, T., Espinoza, M., Mayor, C. & Tendero, L. (2014). El absentismo laboral en empleados del sector hotelero. *Rev. Papeles del Psicólogo*, 35(1), 59-65.
- Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Pérez Torres, V. (2011). *Percepción de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y su relación con las actitudes hacia el trabajo y los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad*. Tesis doctoral sin publicar para la Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España. Recuperada de: https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11373/Tesis_Vanesa_P%C3%A9rez_07_11_2011_registro_URJC.pdf?sequence=1
- Pérez, J. P. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 8(21), 20-47.

- Pedraza, I. M. C., Torres, F. C., Chávez, E. P. V., & Shaikh, J. J. G. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87-105. doi: 10.18566/infpsic.v17n1a05
- Pleck, J. H. (1997). The work-family role system. *Social Problems*, 24(4), 417-442. doi:10.2307/800135
- Pillado, C. E., & Almagiá, E. B. (2018). Autoeficacia, apoyo social y bienestar psicológico en estudiantes universitarios asmáticos. *Revista de Psicología*, 14(28), 141-147
- Ponsoda, J.M., y Díaz Martínez, A. (2017). Relationship between subjective and objective burden in family caregivers of Alzheimer patients. *European Journal of Health Research*, 3(1), 41-51.
- Pujol-Cols, L., y Arraigada, M. C. (2017). Propiedades psicométricas del cuestionario de riesgos psicosociales copsoq-istas 21 y aplicación en docentes universitarios argentinos. *Cuadernos De Administración*, 30(55), 95-125. doi: 10.11144/javeriana.cao30-55.ppcr.
- Ramirez, A. C. M., Radillo, B. E. P., & Campos, A. R. P. (2019). Estrés laboral y su relación con factores socio-laborales en docentes de una escuela pública y de una privada. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 52-57.
- Ramírez, M. R. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology: INFAD. Revista de Psicología*, 4(1), 241-252. doi:10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053
- Ramírez, M. R., Otero, P., Blanco, V., Ontaneda, M. P., Díaz, O., & Vázquez, F. L. (2018). Prevalence and correlates of burnout in health professionals in Ecuador. *Comprehensive Psychiatry*, 82, 73-83. doi:10.1016/j.comppsy.2017.11.011
- Richards, K. A. R., Levesque-Bristol, C., Templin, T. J., & Graber, K. C. (2016). The impact of resilience on role stressors and burnout in elementary and secondary teachers. *Social Psychology of Education*, 19(3), 511-536.
- Rodríguez, C. (2016). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la Región de Murcia*. (Tesis Doctoral). Recuperada de: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/48253/1/TESIS%20CARLOS%202017.pdf>

- Rodríguez, E., Sánchez-Gómez, J., Dorado, H. A., & Ramírez, J. M. (2015). Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 4(2), 12-17.
- Rodríguez, C. L. C., Hernández, M. M., & Rodríguez, T. C. (2019). Manifestaciones del Síndrome de Burnout, en docentes de la Universidad de Cienfuegos. *Revista Conrado*, 15(66), 91-97.
- Rosario-Hernández, E., & Millán, L. R. (2014). Desarrollo y validación del inventario del modelo demandas-control-apoyo. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 33(2), 108-127. doi:10.21772/ripo.v33n2a03
- Ruiz-Frutos, C., Delclós, J., Ronda, E., Gracia, A. M., & Benavides, F. G. (2014). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona, España : Editorial Elsevier Masson.
- Salazar, Y. (2017). Xenofobia y racismo en contra de los emigrantes representados en la cuentística ecuatoriana. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(6), 1-21.
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345. doi: 10.15446/rcp.v26n2.60651
- Sánchez, A. (2019). Riesgos psicosociales laborales en trabajadores en una tienda de autoservicio. *Red de Investigación en Salud en el Trabajo*, 2(1), 67-68.
- Sánchez-Teruel, D., & Robles-Bello, M. (2014). Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la policía nacional de España. *Revista De Psicología Del Trabajo De Las Organizaciones*, 30(2), 75-81. doi:10.1016/j.rpto.2014.06.003
- Sánchez Padilla, M. L., Martínez Alcántara, S., & Zamora Macorra, M. (2019). Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(1), 122-154.
- Stajkovic, A. y Luthans, F. (1998). "Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis". *Psychological Bulletin*, 44, 580-590.
- Seligman, M. (2011). *Learned optimism: How to change your mind and your life*. New York: Vintage Pres
- Seijas, D. (2018). Riesgos psicosociales en trabajadores de una escuela de bioanálisis de una universidad pública venezolana. *Salud de los Trabajadores*, 26(1), 45-58.

- Silva, C. J. S., Sánchez, M. S., Machado, M. C. M., & Hineostroza, M. G. (2018). Entorno laboral en las instituciones educativas y riesgos psicosociales del personal docente. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(4), 121-126. doi:10.26871/killkana_social.v2i4.371
- Snyder, R., Rand, K. y Sigmon, D. (2002). "Hope theory". En: Snyder, C., y López S. (Eds.). *Handbook of positive psychology* (pp. 257–276). Oxford, UK: Oxford University Press
- Sora, B., Caballer, A., y Peiró, J. M. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del psicólogo*, 35(1), 15-21.
- Suescún-Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L., y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica de Risaralda*, 22(1), 14-17.
- Sverke, M., Hellgren, J. y Näswall, K. (2002). No Security: A Meta-Analysis and Review of Job Insecurity and its Consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242-264. doi:10.1037/1076-8998.7.3.242
- Teles, M. A. B., Barbosa, M. R., Vargas, A. M. D., Gomes, V. E., e Ferreira, E. F., de Barros Lima, A. M. E., y Ferreira, R. C. (2014). Psychosocial work conditions and quality of life among primary health care employees: a cross sectional study. *Health and quality of life outcomes*, 12(1), 1-12.
- Toro, J. P., & Gómez-Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 110-116. doi: 10.4067/S0718-24492016000200006
- Torrano, F., Aja, M., & Soria, M. (2017). Métodos de evaluación psicosocial: análisis comparativo FPSICO-COPSOQ. *Seguridad y Salud En El Trabajo*, 89, 38-51
- Thompson, K. R., Lemmon, G., & Walter, T. J. (2015). Employee Engagement and Positive Psychological Capital. *Organizational Dynamics*, 44(3), 185-195. doi: 10.1016/j.orgdyn.2015.05.004
- Trujillo, M. A. (2019). *Estudio de riesgos psicosociales en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Salesiana "María Auxiliadora"*. (Tesis). Recuperada de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32791/1/Trabajo%20de%20titulaci%c3%b3n.pdf>

- Ugarteburu, G. I., Cerrato, A. J. e Ibarretxe, Z. R. (2008). Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 18, 17-41.
- Universidad Técnica Particular de Loja [UTPL]. (2016). *Bases Salariales*. Recuperado de: https://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/remuneraciones-docentes_1.pdf
- Unión Interparlamentaria [UIP]., Organización Internacional del Trabajo [OIT]., & Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Migración, derechos humanos y gobernanza*. Francia: Courand et Associés. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/MigrationHR_and_Governance_HR_PUB_15_3_SP.pdf
- Urzúa, A., Heredia, O., & Caqueo-Urizar, A. (2016). Salud mental y estrés por aculturación en inmigrantes sudamericanos en el norte de Chile. *Revista médica de Chile*, 144(5), 563-570. doi:10.4067/S0034-98872016000500002}
- Urzúa, A., Basabe, N., Pizarro, J., & Ferrer, R. (2017). Afrontamiento del estrés por aculturación: inmigrantes latinos en Chile. *Universitas Psychologica*, 16(5), 1-13. doi:10.11144/Javeriana.upsy16-5.aeai
- Vicente De Vera, M. I., & Gabari, M. I. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación Secundaria. *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127-152. doi:10.17583/rise.2019.3987
- Vesga Rodríguez, J. J. (2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo. *Equidad y Desarrollo*, 1(33), 121-135. doi:10.19052/eq.vol1.iss33.7
- Vicente De Vera, M.I., & Gabari, M.I. (2019). Liderazgo Pedagógico en Educación Secundaria: Aportaciones desde la Evaluación de Burnout-Resiliencia en Docentes. *International Journal of Educational Leadership and Management*, 7(1), 104-134. doi:10.17583/ijelm.2018.3519
- Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=El+estr%C3%A9s+laboral:+An%C3%A1lisis+y+prevenci%C3%B3n.&ots=xV8WDTDyK&sig=GrJ48NTixs2eVhn2P17vhVos_kE#v=onepage&q=El%20estr%C3%A9s%20laboral%3A%20An%C3%A1lisis%20y%20prevenci%C3%B3n.&f=false
- Volquind, D., Bagatini, A., Carneiro, G., Rech, J., & Benvenuti, G. (2013). Occupational hazards and diseases related to the practice of anesthesiology.

Revista Brasileira de Anestesiologia, 63(2), 227-232. doi:10.1590/S003470942013000200013

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Academic Press.

Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T. & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Luxembourg: European Commission.

Yaurí Balbín, E. D. (2016). *Resiliencia y estrés laboral en docentes de Instituciones Educativas de nivel primario del Distrito de Colcabamba–Huancavelica*. (Tesis Maestría). Recuperada de:
<http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/4519/Yauri%20Balbin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zovko, M. (2019). *Itinerarios narrativos de la inmigración actual en España*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

ANEXOS

Cuestionario Sociodemográfico y Laboral

Este cuestionario consta de una serie de ítems relativos a sus características, socioeconómicas y laborales. Le agradeceríamos que nos diera su sincera opinión sobre todas las cuestiones que le planteamos. Muchas gracias. Apreciamos su colaboración.

Sexo: Masculino Femenino
País de origen: _____
Edad: _____ años **Número de hijos:** _____

En caso que el país de origen no sea Ecuador, indique el número de años que vive en el país:

Etnia: Mestizo Blanco Afro Indígena Montubio Otro _____
Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre

Ciudad de nacimiento: _____
Mencione la ciudad en la que trabaja actualmente _____

La zona que trabaja es : Urbana Rural
Recibe remuneración salarial : Si No **La remuneración es de:** _____

Profesión: _____ **Título de más alto grado:** _____

Tipo de contrato: Nombramiento permanente Nombramiento provisional
 Libre nombramiento y remoción Servicios ocasionales

Horas que trabaja diariamente: _____ **Trabaja usted en turno (indique si o no):** _____

La institución provee de recursos necesarios para su trabajo: Totalmente Medianamente Poco Nada

Tiempo de experiencia laboral: ____ años ____ meses. **Tipo de trabajo:** Tiempo completo Tiempo Parcial

Tipo de institución: Pública Privada

Preguntas	Nunca	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
En su centro de trabajo, tanto mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades de ascenso y capacitación (nacionalidad)				
En su centro de trabajo, tanto trabajadores nacionales y extranjeros tienen las mismas oportunidades de ascenso y capacitación				
Usted siente que se le trata con respeto en su trabajo actual				
En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato digno y decente				
En su centro de trabajo ha recibido comentarios sugestivos o sexistas bromas ofensivas miradas obscenas o petición de pláticas indeseables relacionadas con asuntos sexuales				
			Si	No
En su centro de trabajo existe una política de igualdad laboral y no discriminación				
En caso de ser acosado en su centro de trabajo sabe a qué autoridad puede dirigirse para denunciarlo				
En su centro de trabajo ha sido testigo de actos discriminatorios				

Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa indique cuáles (puede seleccionar más de una opción):

Sexo Raza Preferencia sexual Discapacidad Nacionalidad Edad Religión

COPSOQ

Coloque una cruz en la casilla correspondiente al número que considere más adecuado.

Nro.	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
------	----------	---------	----------	---------	----------	-------

1	¿Se atrasa con su trabajo?					
2	¿Con qué frecuencia no tiene tiempo para completar todas sus tareas de trabajo?					
3	¿Tiene que trabajar muy rápido?					
4	¿Trabaja a un ritmo alto a lo largo del día?					
5	¿Tiene que lidiar con los problemas personales de otras personas como parte de su trabajo?					
6	¿Es su trabajo emocionalmente exigente?					
7	¿Tiene un alto grado de influencia en las decisiones en cuanto a su trabajo?					
8	¿Puede influir en la cantidad de trabajo asignado a usted?					
9	¿Tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de su trabajo?					
10	¿Puede usar sus habilidades o experiencia en su trabajo?					
11	¿Es su trabajo significativo?					
12	¿Siente que el trabajo que hace es importante?					
13	En su lugar de trabajo, ¿se le informa con suficiente antelación sobre, por ejemplo, decisiones importantes, cambios o planes para el futuro?					
14	¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?					
15	¿Es su trabajo reconocido y apreciado por la gerencia?					
16	¿Le tratan de manera justa en su lugar de trabajo?					
17	¿Su trabajo tiene objetivos claros?					
18	¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?					
19	¿Se le imponen exigencias contradictorias en el trabajo?					
20	¿A veces tiene que hacer cosas que deberían haberse hecho de una manera diferente?					
21	¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato es bueno en la planificación del trabajo?					
22	¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato es bueno para resolver conflictos?					
23	¿Con qué frecuencia podría obtener ayuda y apoyo de sus colegas, si fuera necesario?					
24	¿Con qué frecuencia su superior más cercano está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
25	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo de su superior más cercano?					
26	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus colegas?					
27	¿Le preocupa quedarse sin empleo?					
28	¿Le preocupa que le resulte difícil encontrar otro empleo si se queda sin empleo?					
29	¿Está preocupado por ser transferido a otro trabajo en contra de su voluntad?					
30	¿La gerencia confía en los empleados para hacer bien su trabajo?					

31	¿Pueden los empleados confiar en la información que viene de la gerencia?					
32	¿Se resuelven los conflictos de manera justa?					
32	¿Se distribuye el trabajo de manera justa?					
		Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
33	En cuanto a su trabajo en general. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?					

Nro	Pregunta	N/A	Bien diseñado / controlado	Presente pero no suele ser un problema / preocupación	Las exposiciones causan preocupación	Las exposiciones causan molestia	Las exposiciones interfieren con la capacidad de hacer el trabajo.
34	¿Qué tan bien se manejan las condiciones ambientales (calidad del aire, temperatura, iluminación, ruido, ergonomía de la estación de trabajo)?						
35	¿Qué tan bien se manejan los problemas de seguridad (resbalones / tropezones / caídas, químicos tóxicos, enfermedades infecciosas, radiación Wi-Fi)?						
Nro.	Pregunta		Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
36	¿Siente que su trabajo consume tanta energía que tiene un efecto negativo en su vida privada?						
37	¿Siente que su trabajo toma tanto tiempo que tiene un efecto negativo en su vida privada?						
39	¿Hay momentos en los que necesita estar en el trabajo y en casa al mismo tiempo?						
40	En general, diría que su salud es:		Todo el tiempo	Gran parte de tiempo	Parte de tiempo	Una pequeña parte del tiempo	En lo absoluto
41	¿Con qué frecuencia se ha sentido agotado?						
42	¿Con qué frecuencia ha estado emocionalmente agotado?						
43	¿Con qué frecuencia ha estado estresado?						
44	¿Con qué frecuencia ha estado irritable?						
	En su lugar de trabajo durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto a:	No		Si, pocas veces	Si, mensualmente	Si, semanalmente	Si, a diario
45	atención sexual no deseada						
46	amenazas de violencia						
47	violencia física						
48	bullying*						

(*Bullying significa que una persona está expuesta repetidamente a un trato desagradable o degradante, y que a la persona le resulta difícil defenderse contra ella.)

PCQ

Las respuestas se presentan en forma de escala en la que se debe señalar un valor (encierre en un círculo en número). Las respuestas deben reflejar las actitudes y comportamientos como son ahora.

N°	Pregunta	Muy en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Muy de acuerdo
1	Me siento confiado planteando soluciones a problemas que son de largo plazo.	1 2 3 4 5 6 7
2	Me siento confiado representando a algún grupo en reuniones con de trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
3	Me siento confiado contribuyendo en las discusiones de estrategias en mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
4	Me siento seguro ayudando a fijar objetivos/metast en mi carrera laboral.	1 2 3 4 5 6 7
5	Me siento seguro contactando gente de fuera de mi lugar de trabajo (funcionarios del gobierno, empleadores, colegas) para discutir problemas.	1 2 3 4 5 6 7
6	Me siento seguro presentando información a un grupo de compañeros.	1 2 3 4 5 6 7
7	Si me hallara en un aprieto en mi trabajo, sería capaz de plantearme varias maneras de salir de él.	1 2 3 4 5 6 7
8	En este momento me encuentro siguiendo mis metas con mucha energía.	1 2 3 4 5 6 7
9	Hay muchas formas de abordar cualquier problema.	1 2 3 4 5 6 7
10	En este momento me veo siendo muy exitoso en mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
11	Puedo plantearme varias alternativas para lograr mis actuales metas en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
12	En este momento estoy cumpliendo con las metas que me había fijado en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
13	Cuando tengo un revés en mi trabajo, tengo problemas para recuperarme y seguir adelante.	1 2 3 4 5 6 7
14	Usualmente manejo las dificultades de una manera u otra en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
15	Puedo valérmelas por mí mismo para hablar con autoridades o compañeros en mi trabajo si tengo que hacerlo.	1 2 3 4 5 6 7
16	Usualmente tomo con tranquilidad las cosas estresantes en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
17	Puedo superar momentos difíciles en mi trabajo porque ya he experimentado dificultades antes.	1 2 3 4 5 6 7
18	Me siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
19	Cuando las cosas son inciertas para mí en mi trabajo, usualmente espero lo mejor.	1 2 3 4 5 6 7
20	Si algo me puede salir mal en mi trabajo, así será.	1 2 3 4 5 6 7
21	Yo siempre busco el lado positivo de las cosas en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
22	Soy optimista sobre lo que pudiera pasarme en el futuro en lo que concierne a mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
23	En mi lugar de trabajo las cosas nunca funcionan de la manera en que yo quiero que funcionen.	1 2 3 4 5 6 7
24	Yo abordo las cosas de mi trabajo buscando siempre el lado positivo.	1 2 3 4 5 6 7
25	¿En términos generales, qué tan competente es usted en su desempeño en el trabajo?	Nada competente 1 2 3 4 5 6 7 Muy competente
26	¿En su estimación, qué tan efectivo es usted completando su trabajo en su ocupación actual?	Nada efectivo 1 2 3 4 5 6 7 Muy Efectivo
27	¿Cómo juzgaría usted en general la calidad de su trabajo en su actual ocupación?	Baja calidad 1 2 3 4 5 6 7 Muy alta calidad
28	¿En general, cómo juzgaría usted su competencia en su ocupación actual, percibida por usted mismo?	Muy baja competencia 1 2 3 4 5 6 7 - Muy alta competencia
29	¿En general, cómo juzgaría usted la cantidad del trabajo que realiza en su ocupación actual?	Muy escaso 1 2 3 4 5 6 7 Muy alto